



# MEMORIA ANUAL SYR 2019

Área de Gobierno de Vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana

## Dirección y coordinación

**Antonio María Relaño Sánchez**  
Director General de Transparencia

**José Antonio Antona Montoro**  
Subdirector General de Calidad y Evaluación

## Equipo de trabajo

**Elisa Martín González**  
Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

**Marta Avendaño Pérez**  
Jefa del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Generales

**Beatriz Rodríguez García**  
Jefa de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

**Lourdes Mejías Lucas**  
Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

### Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

**Abello Fernandez, Helena**  
**Aguilera Pastor, María Victoria**  
**Beltran Fernandez, Emilio**  
**Borrego Morillo, Juan Luis**  
**Hervas Vazquez, Lorenzo**  
**Del Olmo Diaz, Jose Vicente**  
**Latorre Gadea, Aranzazu**  
**Martinez Millet, Laura**  
**Mateos Cantero, Almudena**  
**Moreno Muñoz, Ana María**

### Ilustración portada:

Casa de la Villa desde la calle del Codo.  
Autor/a: Luis Alfonso de los Ángeles  
IX Concurso de fotografía Ayre

### Ilustración contraportada:

Imágenes Monumentos, Arte y Cultura  
Matadero Vista1

### Junio 2020 Ayuntamiento de Madrid

Área de Gobierno de 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

# ÍNDICE

---

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. RESUMEN GENERAL DEL AÑO 2019 .....	9

## ANÁLISIS CUANTITATIVO .....15

3. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR.....	16
3.1. ENTRADA INICIAL.....	16
3.2. ENTRADA TOTAL .....	21
3.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales .....	21
3.2.2. Departamento de SyR Tributarias .....	25
3.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias .....	26
3.3. CANAL DE ENTRADA .....	27
4. SyR GENERALES.....	31
4.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS .....	31
4.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR .....	36
4.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	38
4.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	55
4.4.1. Datos globales .....	55
4.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas.....	56
4.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN .....	58
5. SyR TRIBUTARIAS.....	60
5.1. TIPO DE SyR.....	61
5.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	62
5.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	65
5.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN .....	67

## ANÁLISIS CUALITATIVO.....70

A)- SyR GENERALES .....	73
6. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD .....	82
7. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	85
8. CULTURA .....	98
9. DEPORTES .....	117
10. EDUCACIÓN Y JUVENTUD.....	134
11. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL.....	139

<b>12. SALUD.....</b>	<b>149</b>
<b>13. EMERGENCIAS .....</b>	<b>156</b>
<b>14. SEGURIDAD.....</b>	<b>161</b>
<b>15. MEDIO AMBIENTE .....</b>	<b>165</b>
<b>16. ESPACIOS PÚBLICOS .....</b>	<b>176</b>
<b>17. MOVILIDAD y TRANSPORTES.....</b>	<b>182</b>
<b>18. VIVIENDA.....</b>	<b>192</b>
<b>19. EMPLEO.....</b>	<b>195</b>
 <b>B)- SyR TRIBUTARIAS .....</b>	 <b>199</b>
 <b>20. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.....</b>	 <b>201</b>
20.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales.....	201
20.2. Solución de las incidencias derivadas de las relaciones en línea, en materia tributaria, entre el ayuntamiento de Madrid y la Ciudadanía.....	201
20.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) .....	202
20.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los Tributos municipales.....	203
20.5. Embargos, recargos e intereses de demora. ....	203
20.6. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria.....	204
 <b>21. IMPUESTOS, TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS.....</b>	 <b>204</b>
21.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles.....	204
21.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM). .....	205
21.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal – .....	206
21.4. Tasas y precios públicos. ....	207
 <b>ANEXOS .....</b>	 <b>209</b>
 <b>Anexo de la MEMORIA.....</b>	 <b>210</b>
Anexo 1 – Marco normativo .....	211
Anexo 2 – La Comisión Permanente Especial SyR .....	212
Anexo 3 – S.G. de Calidad y Evaluación.....	214
Anexo 4 – Relación de Unidades Gestoras del Sistema .....	220
Anexo 5 – Carta de Servicios de SyR .....	226
Anexo 6 – Encuesta de satisfacción anual .....	228
Anexo 7 – Protección de datos.....	236
 <b>Anexo de las ÁREAS DE ACTIVIDAD .....</b>	 <b>240</b>
Anexo 8 – Relación con la ciudadanía .....	241
Anexo 9 – Cultura .....	250
Anexo 10 – Deportes.....	252
Anexo 11 – Educación y juventud.....	255
Anexo 12 – Servicios Sociales y Cohesión Social.....	261

Anexo 13 – Salud .....	273
Anexo 14 – Emergencias.....	277
Anexo 15 – Seguridad .....	281
Anexo 16 – Medio Ambiente .....	284
Anexo 17 – Movilidad y Transportes .....	290
Anexo 18 – Vivienda.....	296
Anexo 19 – Empleo.....	298
<b>Anexos de DATOS .....</b>	<b>304</b>
Anexo 20 - SyR Generales: tipos de solicitudes por materias .....	305
Anexo 21 - SyR Generales: evolución materias/submaterias.....	307
Anexo 22 - SyR Generales: evolución de las 15 principales submaterias .....	312
Anexo 23 - SyR Generales: resultados de gestión de las Unidades Gestoras .....	314
Anexo 24 - SyR Tributarias: tipos de solicitudes por materias.....	316
Anexo 25 - SyR Tributarias: evolución materias/submaterias .....	318
Anexo 26 - SyR Tributarias: evolución de las 15 principales submaterias.....	321

## 1. INTRODUCCIÓN

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, que incorporó los expedientes que quedaban pendientes en la extinta Oficina Municipal de Protección al Vecino, y habilitó de forma progresiva los diferentes canales para la recepción de sugerencias y reclamaciones establecidos en el citado decreto: internet ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)), Teléfono 010, Oficinas de Atención al Ciudadano y Oficinas de Registro.

El camino iniciado se ha consolidado con la nueva Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019, y publicada en el BOCM, núm. 59, de 11 de marzo de 2019, que 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.

De esta manera, la información y la atención se configuran como derechos esenciales en la relación entre el Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía. En este sentido, el Título III de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica desarrolla el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.

El Sistema SyR se establece, por tanto, como un instrumento para detectar tanto los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, como las causas que impiden su normal funcionamiento. Es, igualmente, 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.

Esta Memoria Anual, correspondiente a las SyR presentadas en el 2019, da cumplimiento a lo establecido en el entonces vigente artículo 30 del mencionado Decreto de la Alcaldía de 2005, actual artículo 30 de la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, que prevé la elaboración de un informe anual de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias no admitidas por la administración municipal.

La Memoria de sugerencias y reclamaciones pretende no solo informar de los objetivos cumplidos sino también de aquellos asuntos que están en proceso de obtención y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal. Para la consecución de este fin, la memoria se remite a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, prevista en el artículo 136 del Reglamento

Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004, a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, para su conocimiento y, finalmente, al Pleno.

En la línea iniciada en años anteriores<sup>1</sup>, la Memoria del año 2019 se ha orientado tanto a dar cuenta de la situación numérica del Sistema SyR como a realizar un estudio cualitativo por áreas de actividad y bloques de análisis.

Desde el punto de vista formal, la Memoria, se inicia, tras esta introducción, con un resumen general (apartado segundo) del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación 1 de marzo de 2020<sup>2</sup>, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema SyR hasta el 31 de diciembre de 2019.

Tras el resumen general, la Memoria se divide en dos grandes bloques:

**El primer bloque**, está dedicado a realizar un estudio cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han entrado en el Sistema SyR durante el año 2019, y presenta la siguiente distribución:

- El apartado tercero ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información<sup>3</sup>, muestra el volumen inicial de solicitudes que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se trató tras la fase de supervisión en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad y Evaluación) y el canal de entrada por el que se han incorporado al Sistema SyR.
- Los apartados cuarto y quinto están dedicados al análisis de la gestión realizada tras la fase de supervisión respecto a las SyR Generales y las SyR Tributarias, respectivamente. En ambos casos se ofrecen datos por tipo de SyR: sugerencia, reclamación, felicitación y, en el caso de las SyR Tributarias, también peticiones de información; la naturaleza de los asuntos planteados, según la clasificación establecida en el Sistema SyR de materia y submateria; y los resultados de la gestión realizada, es decir, la terminación y los tiempos de respuesta.

De acuerdo con lo manifestado en la Comisión, el análisis cuantitativo debe exponer exclusivamente aquellas cuestiones que se consideran fundamentales, trasladando a los Anexos el mayor detalle de los datos obtenidos del Sistema

<sup>1</sup> Las Memorias Anuales SyR están disponibles en la página web del Ayuntamiento de Madrid, en la URL: [http://www.madrid.es/memorias\\_SyR](http://www.madrid.es/memorias_SyR)

<sup>2</sup> El plazo máximo para responder las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el año 2019 es de dos meses.

<sup>3</sup> En la Subdirección General de Calidad y Evaluación solo se gestionan las peticiones de información de carácter tributario.

SyR. Sin duda, este nuevo planteamiento permite dotar a la Memoria Anual de una mayor agilidad, claridad y comprensión, al mismo tiempo que muestra información imprescindible y esencial para adquirir un conocimiento exhaustivo y profundo sobre el Sistema SyR y sobre las quejas, propuestas y felicitaciones que la ciudadanía ha trasladado al Ayuntamiento de Madrid durante el año 2019.

**El segundo bloque** da cumplimiento a lo dispuesto en el Acuerdo Plenario de 23 de diciembre de 2016<sup>4</sup>. Este apartado da continuidad a la línea de análisis iniciada en la Memoria Anual del 2018, con un enfoque integrador y global, analizando todos los temas que mayor impacto tienen en los habitantes de la ciudad. El análisis se articula en torno a diferentes áreas de actividad, con independencia del número de SyR recibidas, y permiten conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales. De esta forma, se configura como una herramienta de utilidad para los responsables municipales de los diferentes ámbitos competenciales proporcionándoles información de la ciudadanía respecto a la gestión que han realizado en el año 2019.

**La Memoria Anual finaliza con tres Anexos**, uno relativo a cuestiones generales de configuración del Sistema SyR, el segundo con información complementaria y de detalle sobre las áreas de actividad y, finalmente, en el tercero se incorporan tablas y gráficos completos de todas las SyR y la gestión que se realizó durante el año 2019:

- **ANEXO DE LA MEMORIA**, incluye toda aquella información que incide en la configuración del Sistema SyR:
  - Marco normativo.
  - Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
  - Gestión de la Subdirección General de Calidad y Evaluación : coordinación, asesoramiento, formación, análisis y evaluación a las Unidades Gestoras del Sistema SyR
  - Relación de Unidades Gestoras del Sistema SyR.
  - Compromisos e indicadores de la Carta del Servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
  - Resultados de la encuesta de satisfacción anual entre personas usuarias del Sistema SyR.
  - Tratamientos asociados al Sistema SyR.
- **ANEXO DE ÁREAS DE ACTIVIDAD**. Facilita información complementaria y de detalle relativa a los diferentes recursos con los que cuenta el Ayuntamiento de Madrid para la prestación de servicios a la ciudadanía en algunas de las áreas de

<sup>4</sup> En el apartado primero del Acuerdo se señala: "Elaborar un informe detallado por parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, aprovechando la información del Sistema de sugerencias y reclamaciones diferenciado del análisis cuantitativo de los datos que remite los informes que ya se realizan y que identifique las áreas de mejora en relación a las materias en las que reclaman los madrileños".

actividad<sup>5</sup> que se han definido en el análisis cualitativo. Realizar esta contextualización permite apreciar de forma más clara y sencilla los diferentes motivos por los que se han presentado reclamaciones y sugerencias.

- **ANEXO DE DATOS**, presenta gráficos y tablas, relativos a los tipos de solicitudes y a la evolución de las principales materias y submaterias, tanto en el caso de las SyR Generales, como SyR Tributarias. Además, se incluye una tabla de resultados de gestión de las diferentes Unidades Gestoras. Esta información complementa con mayor nivel de desagregación y detalle la ya mostrada en el Bloque de análisis cuantitativo.

---

<sup>5</sup> No se incluye información complementaria de las áreas de actividad: Administración de la ciudad y Espacios públicos. Para mayor claridad de los bloques de análisis se ha considerado más adecuado incluirlo por completo en los apartados correspondientes de análisis cualitativo de la memoria.

## 2. RESUMEN GENERAL DEL AÑO 2019

Este apartado recoge un resumen general de los datos de la gestión del año 2019 que, posteriormente, se desarrollan con mayor detalle.

Los datos se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones (y peticiones de información en el caso de las SyR Tributarias) que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. La fecha de cierre de los datos es el 1 de marzo de 2020, es decir, una vez transcurridos los dos meses que la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece como plazo máximo para dar contestación a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía.

Los principales datos del año 2019 son:

- **ENTRADA INICIAL DE SOLICITUDES:** se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en el Sistema SyR y sobre las que no se ha realizado, hasta ese momento, ningún proceso de supervisión por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

	2019	%
Entrada inicial SyR Generales	110.046	95,24%
Entrada inicial SyR Tributarias	5.499	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>115.545</b>	<b>100,00%</b>

- *Distribución por tipo de SyR*

SyR Generales + SyR Tributarias	2019	%
Sugerencias	18.076	15,64%
Reclamaciones	94.391	81,69%
Felicitaciones	2.405	2,08%
Peticiones de Información	673	0,58%
<b>TOTAL</b>	<b>115.545</b>	<b>100,00%</b>

- **ENTRADA TOTAL DE SOLICITUDES:** se corresponde con el número final de solicitudes en el Sistema SyR, una vez que se realizan procesos de división por carácter múltiple, altas directas, etc.

	2019	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	117.663	95,54%
Entrada inicial SyR Generales	110.046	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	7.617	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	5.499	4,46%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	123.162	100,00%

- *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales	2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	80.064	68,05%
	Otros	2.396	2,04%
	<b>TOTAL</b>	<b>82.460</b>	<b>70,09%</b>

Teléfono 010	26.330	22,38%
Presencial	8.759	7,44%
Correo postal	114	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>117.663</b>	<b>100,00%</b>

SyR Tributarias	2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	3.182	57,87%
	Otros	116	2,11%
	<b>TOTAL</b>	<b>3.298</b>	<b>59,98%</b>

Teléfono 010	1.481	26,93%
Presencial	713	12,97%
Correo postal	7	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>5.499</b>	<b>100,00%</b>

SyR Generales +Tributarias	2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	83.246	67,59%
	Otros	2.512	2,04%
	<b>TOTAL</b>	<b>85.758</b>	<b>69,63%</b>
Teléfono 010	27.811	22,58%	
Presencial	9.472	7,69%	
Correo postal	121	0,10%	
<b>TOTAL</b>	<b>123.162</b>	<b>100,00%</b>	

- **SyR GENERALES:** en este apartado se muestran tanto los datos de la actividad realizada directamente en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y que conllevan finalización de la tramitación como SyR General, como los datos de gestión y tramitación por las Unidades Gestoras.

- *Actividad del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (unidad supervisora)*

TAREAS		2019
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	3.624
	Por cambio de procedimiento	3.414
	Contestadas	212
	No admitidas	4.828
	Por derivación a Avisos-Madrid	13
<b>TOTAL</b>		<b>12.091</b>

2019	
Tiempo medio de terminación en días naturales	11

	2019	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	105.548	81,08%

- *Tramitación por Unidades Gestoras*

2019	
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	105.548
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	10.148
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	95.400

- *Distribución por tipo de SyR (Tramitadas por Unidades Gestoras)*

	2019	%
Sugerencias	14.903	15,62%
Reclamaciones	78.274	82,05%
Felicitaciones	2.223	2,33%
<b>TOTAL</b>	<b>95.400</b>	<b>100,00%</b>

- *Clasificación por materias*

Materia	TOTAL	%
Movilidad, Transportes y Multas	40.011	<b>41,94%</b>
Medio Ambiente	22.862	<b>23,96%</b>
Vías y Espacios Públicos	6.884	<b>7,22%</b>
Deportes	6.268	<b>6,57%</b>
Atención Ciudadana	4.992	<b>5,23%</b>
Servicios Sociales	2.875	<b>3,01%</b>
Cultura	2.787	<b>2,92%</b>
Salud	2.688	<b>2,82%</b>
Seguridad y Emergencias	1.997	<b>2,09%</b>
Urbanismo	1.107	<b>1,16%</b>
Administración de la Ciudad y Hacienda	1.036	<b>1,09%</b>
Empleo	588	<b>0,62%</b>
Economía y Desarrollo Tecnológico	534	<b>0,56%</b>
Educación y Juventud	511	<b>0,54%</b>
Turismo	153	<b>0,16%</b>
Cohesión Social	72	<b>0,08%</b>
Vivienda	20	<b>0,02%</b>
Construcción Infraestructuras	14	<b>0,01%</b>
Relaciones Internacionales	1	<b>0,00%</b>
<b>Total</b>	<b>95.400</b>	<b>100,00%</b>

- *Terminación de las SyR*

	2019	%
Archivadas sin respuesta	3.899	4,09%
Contestadas	86.230	90,39%
No admitidas	5.271	5,53%
<b>TOTAL</b>	<b>95.400</b>	<b>100,00%</b>

- *Tiempo medio de respuesta*

	2019
Tiempo medio de respuesta en días naturales	<b>27,76</b>

- *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2019
20 días naturales o menos	<b>47,8%</b>
45 días naturales o menos	<b>71,9%</b>

- **SyR TRIBUTARIAS:** en este apartado se muestran los datos de gestión realizados desde el Departamento de SyR Tributarias, adscrito al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

- *Actividad Departamento SyR Tributarias*

	2019	% respecto al total de SyR
Entrada inicial SyR Tributarias	5.499	4,76%
Cambio de procedimiento a SyR Generales	430	
Número final tramitación de SyR Tributarias	<b>5.069</b>	

- *Distribución por tipo de SyR*

	2019	%
Sugerencias	227	4,48%
Reclamaciones	4.131	81,50%
Felicitaciones	82	1,62%
Peticiones de información	629	12,41%
<b>TOTAL</b>	<b>5.069</b>	<b>100,00%</b>

- *Clasificación por materias*

Materia	2019	%
Tasas y precios públicos	1.518	29,95%
Recaudación	1.235	24,36%
Atención al contribuyente	924	18,23%
I.V.T.M.	539	10,63%
I.B.I.	394	7,77%
I.I.V.T.N.U.	328	6,47%
Asuntos generales	78	1,54%
I.C.I.O.	31	0,61%
I.A.E.	22	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>5.069</b>	<b>100,00%</b>

- *Terminación*

	2019	%
Contestadas	4.573	90,22%
No admitidas	495	9,77%
Desistidas	1	0,02%
<b>TOTAL</b>	<b>5.069</b>	<b>100,00%</b>

○ *Tiempo medio de respuesta*

2019	
Tiempo medio de respuesta en días naturales	<b>15,58</b>

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

2019	
20 días naturales o menos	<b>76,3%</b>
45 días naturales o menos	<b>94,5%</b>

# ANÁLISIS CUANTITATIVO

### 3. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

Este apartado está dedicado a analizar los datos de entrada de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante en el año 2019 en el Sistema SyR y a detallar las gestiones y trámites que se realizan sobre ellas en la fase de supervisión por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (unidad supervisora del Sistema SyR).

#### 3.1. ENTRADA INICIAL

Los datos se corresponden con el número de solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados para la presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información<sup>6</sup>:

- Canal telemático:
  - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal ([www.madrid.es/contacto](http://www.madrid.es/contacto)). Disponible las 24 horas todos los días del año.
  - Otros: Internet móvil, entrada a través teléfonos móviles para los que existe una adaptación especial de la página web municipal a entornos de teléfonos inteligentes. También las altas que resultan de recepciones de mensajes de correo electrónico cuyo contenido son sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, escritos recibidos desde la Comunidad de Madrid y, en general, desde otras Administraciones Públicas cuando reciben asuntos que son competencia del Ayuntamiento de Madrid. Disponible las 24 horas todos los días del año
- Canal telefónico:
  - Teléfono 010 Línea Madrid: disponible las 24 horas todos los días del año.
- Presencial:
  - Oficinas de Registro situadas en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y en dependencias municipales de las Áreas de Gobierno. Actualmente existen las siguientes oficinas del Registro municipal:
    - 27 en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, 3 de las cuales son Oficinas auxiliares y una es la Oficina central.
    - 3 en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.
    - 10 en las Áreas de Gobierno.
    - 5 en los Organismos Autónomos.
    - 1 en el Centro de Servicios Sociales del Distrito de Salamanca.

<sup>6</sup> En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones solo se tramitan las peticiones de información de carácter tributario. Las peticiones de información de carácter general son competencia de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

- 1 en el Tribunal Económico Administrativo de Madrid (TEAM).

En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual*<sup>7</sup> en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), los presentados a través de los Registros municipales, pero que por diferentes motivos no se han introducido en la aplicación y, finalmente, también para aquellos recibidos por correo postal y en los buzones de correo electrónico del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones [sugyrecalmaciones@madrid.es](mailto:sugyrecalmaciones@madrid.es) y [syatributaria@madrid.es](mailto:syatributaria@madrid.es), de la Subdirección General de Calidad y Evaluación [sgcalidad@madrid.es](mailto:sgcalidad@madrid.es) y de la Dirección General de Transparencia [dgtransparencia@madrid.es](mailto:dgtransparencia@madrid.es)

En 2019, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta **656** solicitudes de carácter general y **131** solicitudes de carácter tributario.

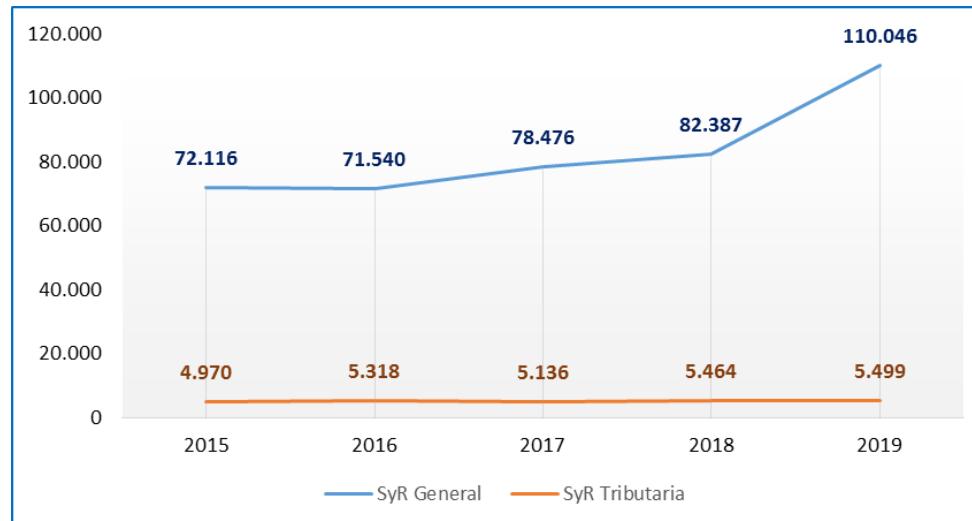
Resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes en el Sistema SyR durante 2019 ascendió a la cantidad de **115.545** con la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

- SyR de carácter general: **110.046**, que representa el **95,24%** del total.
- SyR de carácter tributario: **5.499**, que supone el **4,76%** del total.

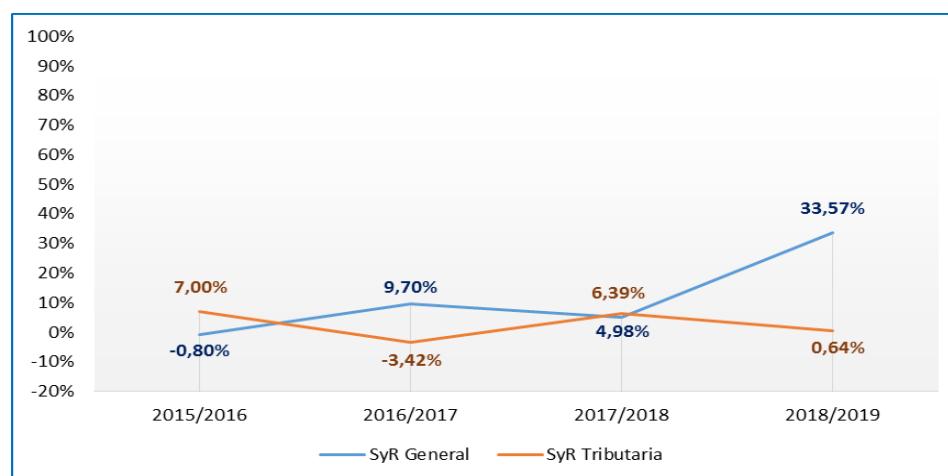
	2019	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR General	110.046	95,24%
Entrada inicial SyR Tributaria	5.499	4,76%
<b>TOTAL ENTRADA INICIAL</b>	<b>115.545</b>	<b>100,00%</b>

Los datos de entrada inicial de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 se muestran en el gráfico siguiente:

<sup>7</sup> El número de SyR correspondientes al alta manual se incluye dentro de las cantidades: 110.046, para las SyR de carácter general y las 5.499, para las de carácter tributario.



SyR General + SyR Tributaria	2015	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAL ENTRADA INICIAL</b>	77.084	76.858	83.612	87.851	115.545



	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
<b>TOTAL ENTRADA INICIAL</b>	-0,29%	8,79%	5,07%	31,52%

El total de solicitudes iniciales (SyR Generales + Tributarias) que entraron en el Sistema SyR en el año 2019 ascendió a 115.545.

Con respecto al año 2018 la presentación de solicitudes ha experimentado un crecimiento del 31,52% (+27.694 SyR).

Los datos totales y para cada uno de los procedimientos, Generales y Tributarias, desagregados por tipo de SyR de la entrada inicial se recogen en las tablas siguientes:

SyR Generales + SyR Tributarias	2019	%
Sugerencias	18.076	15,64%
Reclamaciones	94.391	81,69%
Felicitaciones	2.405	2,08%
Peticiones de Información	673	0,58%
<b>TOTAL</b>	<b>115.545</b>	<b>100,00%</b>

SyR Generales	2019
Sugerencias	17.812
Reclamaciones	89.917
Felicitaciones	2.317
<b>TOTAL</b>	<b>110.046</b>



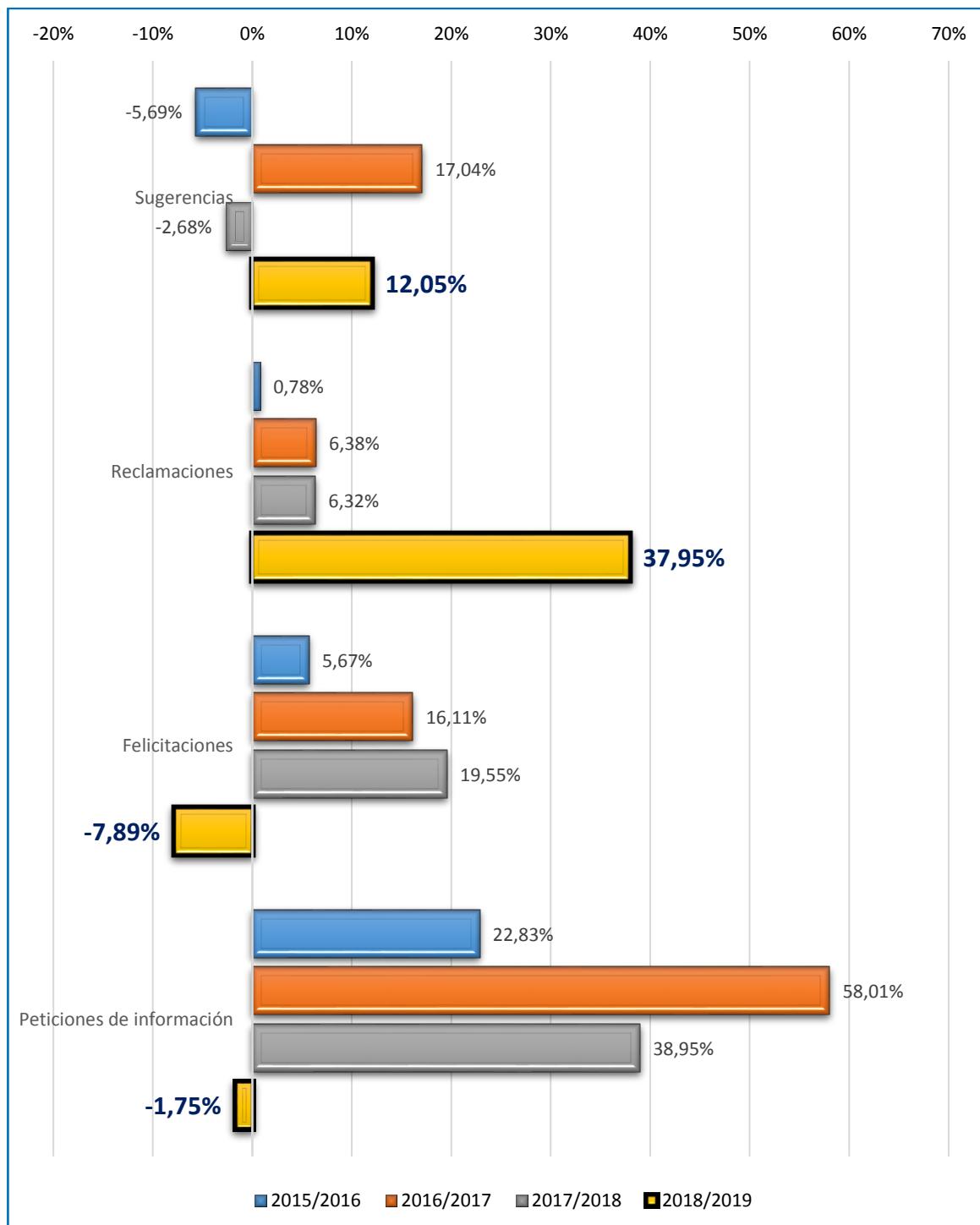
SyR Tributarias	2019
Sugerencias	264
Reclamaciones	4.474
Felicitaciones	88
Peticiones de información	673
<b>TOTAL</b>	<b>5.499</b>



**Los datos por tipo de SyR** de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía en 2019 muestran que las reclamaciones son el principal tipo con porcentajes superiores al resto, tanto en generales, que supone el **81,71%**, como en tributarias, en las que alcanza el **81,36%**. Las sugerencias representan en SyR Generales el **16,19%**, mientras que en las SyR Tributarias, suponen solo el **4,80%**. En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el **2,11%** en generales y en el **1,60%** en tributarias.

Los datos de entrada inicial de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 desagregados por tipo de SyR se muestran para examinar su evolución en las tablas siguientes:

SyR Generales + SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019
Sugerencias	15.018	14.164	16.577	16.132	18.076
Reclamaciones	60.032	60.501	64.358	68.423	94.391
Felicitaciones	1.780	1.881	2.184	2.611	2.405
Peticiones de información	254	312	493	685	673
<b>TOTAL ENTRADA INICIAL</b>	<b>77.084</b>	<b>76.858</b>	<b>83.612</b>	<b>87.851</b>	<b>115.545</b>



El tipo de SyR más significativo es la reclamación que representa valores superiores al 80% tanto en generales como en tributarias.

El crecimiento más importante entre los tipos de SyR se corresponde con las reclamaciones generales, que aumenta un 38 % respecto a 2018 debido a la presentación de más de 23.700 sobre la moratoria de Madrid Central (mes julio de 2019).

## 3.2. ENTRADA TOTAL

La actividad de gestión de la Subdirección General de Calidad y Evaluación se inicia con la lectura y análisis de todas las solicitudes que han entrado en el Sistema. A partir de ese momento, dependiendo del tipo de SyR, se realiza una gestión diferente<sup>8</sup>.

### 3.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales

El Departamento de Coordinación de SyR Generales del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones actúa como unidad supervisora del Sistema SyR. Su actividad se inicia con el análisis diario de las SyR que han presentado la ciudadanía por cualquiera de los canales existentes en el Ayuntamiento de Madrid (Internet, Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y oficinas del Registro municipal).

A partir de ese momento, de acuerdo con el modelo descentralizado establecido, (sistema de colaboración entre la unidad supervisora y las unidades gestoras<sup>9</sup>), su actividad<sup>10</sup>, desde el punto de vista de gestión del Sistema SyR, se concreta en las siguientes actuaciones:

- Proceso de asignación a la unidad gestora que corresponda, de acuerdo con la organización y estructura municipal y las competencias delegadas a las Áreas de Gobierno y los Distritos, así como los Estatutos de los Organismos Autónomos.
- Proceso de división de solicitudes iniciales (es el caso de las denominadas “SyR de carácter múltiple”), por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras. A estas nuevas SyR generadas desde la unidad supervisora se les asignan números de referencia nuevos. La SyR original queda terminada por división lo que conlleva una comunicación al solicitante en la que se le informa del proceso de división efectuado y los números nuevos de referencia asignados para que pueda realizar el seguimiento del estado de tramitación a través de la web municipal.

<sup>8</sup> La gestión de SyR Generales se articula en torno a un modelo descentralizado (unidad supervisora y unidades gestoras) y la tramitación de las SyR de carácter Tributario responde a un modelo de gestión completo realizado en el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

<sup>9</sup> En el Anexo 4 se incluye la relación de las unidades gestoras que estuvieron habilitadas durante el año 2019.

<sup>10</sup> La unidad supervisora realiza acciones de soporte, asesoramiento y formación del personal encargado de la gestión y tramitación de las SyR recibidas en todo el Ayuntamiento de Madrid, elabora informes sobre SyR que le sean solicitados por las diferentes Áreas de Gobierno, Distritos, Organismos Autónomos y Alcaldía y la coordinación general del Sistema.

- No admisión de solicitudes. Implica la gestión completa de la SyR ya que incluye una respuesta a las personas interesadas de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR. Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en una normativa específica. Es el caso, por ejemplo, de aquellas cuestiones de conflicto de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento carece de competencias para intervenir, escritos en los que se debe iniciar un procedimiento administrativo concreto (reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos, reclamaciones de consumo, denuncias contra particulares). Por supuesto, también aquellas que se refieren a cuestiones que son competencia de otras Administraciones o de empresas públicas con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones.

Tampoco se admiten en otros supuestos, por ejemplo, cuando reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días (en este caso se envía una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas), cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación o por tener carácter insultante, entre otros.

- Alta de solicitudes en el Sistema SyR, de los escritos remitidos desde diferentes administraciones públicas y organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas directamente en las direcciones de correo electrónico corporativas: [sugyreclamaciones@madrid.es](mailto:sugyreclamaciones@madrid.es), [sgcalidad@madrid.es](mailto:sgcalidad@madrid.es), [dgtransparencia@madrid.es](mailto:dgtransparencia@madrid.es).
- Cambios de procedimiento, de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información.
- Contestación directa de SyR por la Subdirección General de Calidad y Evaluación. Esta situación se produce en aquellos casos en los que las SyR son especialmente complejas desde el punto de vista competencial, cuando plantean asuntos muy genéricos o diversos que lo aconsejan y, finalmente, cuando existen determinadas dificultades para que la contestación pueda ser asumida por algunas Unidades Gestoras.

- Derivación al sistema AVISOS-MADRID<sup>11</sup>. En 2019, desde la unidad supervisora, se realizaron tareas de derivación al Sistema AVISOS-MADRID, correspondiéndose con aquellas solicitudes en las que la ciudadanía comunica incidencias, roturas y averías.

Para el año 2019, esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

- **Asignación directa:** 105.548 (incluye las 7.617 SyR Generales generadas por su carácter múltiple).
- **Alta de solicitudes en el Sistema SyR**
  - *Generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple en su contenido* – 7.617.
  - *Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR* – 656 (número incluido en las 110.046 solicitudes iniciales).
- **Terminación de las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía**
  - *Por presentar carácter múltiple*- Las solicitudes que han sido terminadas por este motivo durante en 2019 ascienden a un total de 3.624.
  - *Cambio de procedimiento*- a SyR Tributaria o a petición de información: 3.414.
  - *Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación*- 212 solicitudes.
  - *No admisión*- 4.828 solicitudes<sup>12</sup>.
  - *Derivación al sistema AVISOS-MADRID*- 13 solicitudes<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Sistema municipal habilitado para comunicar al Ayuntamiento las averías y desperfectos de zonas municipales para que se proceda a su reparación. También se pueden realizar peticiones para solicitar un nuevo elemento que antes no existía o la retirada de uno ya existente.

<sup>12</sup> La no admisión de solicitudes desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación conlleva contestación a la ciudadanía.

<sup>13</sup> El proceso de derivación al Sistema AVISOS-MADRID conlleva que la solicitud presentada quede en situación de finalizada en el Sistema SyR. El solicitante también recibe una comunicación.

En las tablas siguientes se ofrece un resumen de las diferentes tareas de supervisión realizadas: datos individuales del año 2019 y comparativa interanual (2015-2019).

		TAREAS	2019
Asignación		Unidades Gestoras	105.548
Alta	Generación por carácter múltiple		7.617
	Alta directa de SyR		656
	Total		8.273
Terminación <sup>14</sup>	Por presentar carácter múltiple		3.624
	Por cambio de procedimiento		3.414
	Contestadas		212
	No admitidas		4.828
	Por derivación a AVISOS-MADRID		13
	Total		12.091

		2015	2016	2017	2018	2019
Asignación	Unidades Gestoras	66.385	68.865	73.023	77.031	105.548
Alta	Generación por carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	7.894	7.617
	Alta directa de SyR	719	133	2.329	1.236	656
	Total	11.872	11.858	9.470	9.130	8.273
Terminación	Por presentar carácter múltiple	5.096	5.230	3.279	3.389	3.624
	Por cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941	3.384	3.414
	Contestadas	507	250	216	460	212
	No admitidas	8.050	5.975	5.720	5.930	4.828
	Por derivación a AVISOS-MADRID	--	109	417	76	13
	Total	15.562	14.300	12.573	13.239	12.091

		VARIACIÓN INTERANUAL			
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Asignación	Unidades Gestoras	3,74%	6,04%	5,49%	37,02%
Alta	Generación por carácter múltiple	5,13%	-39,10%	10,54%	-3,51%
	Alta directa de SyR	-81,50%	1651,13%	-46,93%	-46,93%
	Total	-0,12%	-20,14%	-3,59%	-9,39%
Terminación	Por presentar carácter múltiple	2,63%	-37,30%	3,35%	6,93%
	Por cambio de procedimiento	43,32%	7,49%	15,06%	0,89%
	Contestadas	-50,69%	-13,60%	112,96%	-53,91%
	No admitidas	-25,78%	-4,27%	3,67%	-18,58%
	Por derivación a AVISOS-MADRID	--	282,57%	-81,77%	-82,89%
	Total	-8,11%	-12,08%	5,30%	-8,67%

<sup>14</sup> 25 SyR finalizaron por razones técnicas.

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 110.046 (incluye las altas manuales: 656), más las 7.617 generadas por “carácter múltiple”: **117.663**. Esto supone que la entrada total ha crecido el 30,33% en 2019 respecto a 2018. Respecto a las altas por carácter múltiple se produce un descenso del 3,51% en 2019, respecto a 2018.

	2015	2016	2017	2018	2019
ENTRADA INICIAL SyR Generales	72.116	71.540	78.476	82.387	110.046
ALTA carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	7.894	7.617
ENTRADA TOTAL SyR Generales	83.269	83.265	85.617	90.281	117.663

	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
ENTRADA INICIAL SyR Generales	-0,80%	9,70%	4,98%	33,57%
ALTA carácter múltiple	5,13%	-39,10%	10,54%	-3,51%
ENTRADA TOTAL SyR Generales	0,00%	2,82%	5,45%	30,33%

### 3.2.2. Departamento de SyR Tributarias

En el caso de las SyR de carácter Tributario, la Subdirección General de Calidad y Evaluación, a través del Departamento de SyR Tributarias, en el primer momento de análisis y lectura de las SyR recibidas, realiza las siguientes tareas:

- Alta de solicitudes en el Sistema SyR de los escritos remitidos desde diferentes Administraciones Públicas y Organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las Oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas en los correos electrónicos [syatributaria@madrid.es](mailto:syatributaria@madrid.es), [sgcalidad@madrid.es](mailto:sgcalidad@madrid.es) y [dgtransparencia@madrid.es](mailto:dgtransparencia@madrid.es).
- Cambios de procedimiento de SyR Tributarias a SyR Generales o a peticiones de información de carácter general.
- No admisión de solicitudes. Esta tramitación incluye respuesta a las ciudadanas y ciudadanos de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR. Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en normativa específica. Debe indicarse que tampoco se admiten en los siguientes supuestos: cuando reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días (en este caso se envía una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas), cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación o porque la cuestión

planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública.

Para el año 2019, toda esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

		TAREAS	2019
	Alta	Alta directa de SyR	131
Terminación		Por cambio de procedimiento	430
		No admitidas	495
		Total	925

		2015	2016	2017	2018	2019
	Alta	Alta directa de SyR	556	368	663	380
Terminación		Por cambio de procedimiento	362	443	485	421
		No admitidas	266	173	171	419
		Total	628	616	656	840

		VARIACIÓN INTERANUAL			
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
	Alta	Alta directa de SyR	-33,81%	80,16%	-42,68%
Terminación		Por cambio de procedimiento	22,38%	9,48%	-13,20%
		No admitidas	-34,96%	-1,16%	145,03%
		Total	-1,91%	6,49%	28,05%

Tal y como se indica en las tablas que se incorporan a continuación, la entrada total de SyR de carácter Tributario permanece estable, con un ligero crecimiento del 0,6% en el año 2019 en comparación con el 2018.

	2015	2016	2017	2018	2019
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias	4.968	5.318	5.136	5.464	5.499

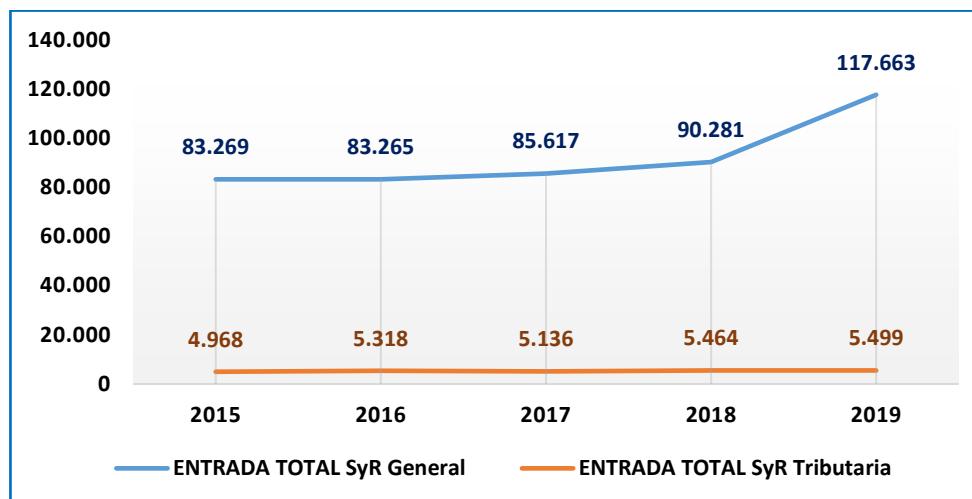
VARIACIÓN INTERANUAL					
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
	ENTRADA TOTAL SyR Tributarias	7,05%	-3,42%	6,39%	0,64%

La tramitación y gestión que posteriormente se realiza desde el Departamento de SyR Tributarias se detalla en el apartado quinto de la memoria.

### 3.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias

El número de solicitudes que finalmente se incorporaron en el Sistema durante el año 2019 alcanzó la cantidad de **123.162**.

En las tablas y gráficos siguientes se muestran los datos conjuntos de evolución y de variaciones porcentuales interanuales:



	2015	2016	2017	2018	2019
ENTRADA TOTAL Sistema SyR	88.237	88.583	90.753	95.745	123.162

	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
ENTRADA TOTAL SyR Generales	0,00%	2,82%	5,45%	30,33%
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias	7,05%	-3,42%	6,39%	0,64%
ENTRADA TOTAL Sistema SyR	0,39%	2,45%	5,50%	28,64%

---

En el año 2019 el número total de solicitudes (SyR Generales +SyR Tributarias) en el Sistema aumentó un 29% respecto al año 2018.

---

### 3.3. CANAL DE ENTRADA

El canal mayoritario para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información, al igual que en años anteriores, es el canal telemático (fundamentalmente, el formulario en línea en la página web municipal y su adaptación para teléfonos inteligentes).

En 2019, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (123.162), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático** (página web, internet móvil y mensajes de correo electrónico) representa el 69,63% de la entrada total con 85.758 solicitudes.

- **Canal telefónico** (Teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al Sistema. Representa el **22,58%** con 27.811 solicitudes.
- **Presencial**, en las Oficinas del Registro municipal (en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y en otras dependencias municipales) se ha presentado el **7,69%**, 9.472 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante **0,10%**, 121 solicitudes.

SyR Generales +Tributarias		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	83.246	67,59%	97,07%
	Otros	2.512	2,04%	2,93%
	<b>TOTAL</b>	<b>85.758</b>	<b>69,63%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		27.811	22,58%	
Presencial		9.472	7,69%	
Correo postal		121	0,10%	
<b>TOTAL</b>		<b>123.162</b>	<b>100,00%</b>	

El análisis por tipo de SyR nos ofrece los siguientes datos:

SyR Generales		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	80.064	68,05%	97,09%
	Otros	2.396	2,04%	2,91%
	<b>TOTAL</b>	<b>82.460</b>	<b>70,08%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		26.330	22,38%	
Presencial		8.759	7,44%	
Correo postal		114	0,10%	
<b>TOTAL</b>		<b>117.663</b>	<b>100,00%</b>	

SyR Tributarias		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	3.182	57,87%	96,48%
	Otros	116	2,11%	3,52%
	<b>TOTAL</b>	<b>3.298</b>	<b>59,98%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		1.481	26,93%	
Presencial		713	12,97%	
Correo postal		7	0,13%	
<b>TOTAL</b>		<b>5.499</b>	<b>100,00%</b>	

Se observa que la preferencia por la presentación telemática es mayor en las SyR Generales que en las de carácter tributario, 70,08% frente a 59,97%. Al contrario, el porcentaje de presentación presencial es mucho mayor en las SyR Tributarias 12.97% que en las Generales, 7,44%.

Los datos de evolución en los años 2015-2019 y sus variaciones interanuales se muestran en las siguientes tablas:

SyR Generales +SyR tributarias	2015	2016	2017	2018	2019
Telemático	51.457	51.945	55.290	61.835	85.758
Telefónico	28.109	28.047	27.117	24.208	27.811
Presencial	8.580	8.529	8.244	9.549	9.472
Correo postal	91	62	102	153	121
<b>TOTAL</b>	<b>88.237</b>	<b>88.583</b>	<b>90.753</b>	<b>95.745</b>	<b>123.162</b>

SyR Generales +SyR tributarias	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Telemático	0,95%	6,44%	11,84%	38,69%
Telefónico	-0,22%	-3,32%	-10,73%	14,88%
Presencial	-0,59%	-3,34%	15,83%	-0,81%
Correo postal	-31,87%	64,52%	50,00%	-20,92%
<b>TOTAL</b>	<b>0,39%</b>	<b>2,45%</b>	<b>5,50%</b>	<b>28,63%</b>

El análisis de la variación porcentual por cada tipo de canal permite comprobar como el canal telemático se incrementa todos los años, el canal telefónico, que había experimentado un descenso en los años anteriores, sube en 2019. El presencial se mantiene, con un ligero descenso y, finalmente, el correo postal experimenta un descenso muy importante en 2019. Si se tiene en cuenta el incremento absoluto de las solicitudes, se puede concluir que, prácticamente, la totalidad de las SyR han entrado en el Sistema a través de los canales telemático y telefónico.

Los datos porcentuales de cada tipo de canal respecto a la entrada total de cada uno de los años de la serie analizada se incorporan en la tabla que se incluye a continuación:

SyR Generales +SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019
Telemático	58,32%	58,64%	60,92%	64,58%	69,63%
Telefónico	31,86%	31,66%	29,88%	25,28%	22,58%
Presencial	9,72%	9,63%	9,08%	9,97%	7,69%
Correo postal	0,10%	0,07%	0,11%	0,16%	0,10%

---

La distribución por tipo de canal de entrada se mantiene todos los años. De mayor a menor, por importancia de utilización: telemático, telefónico, presencial y correo postal.

---

La evolución indica que el canal telemático experimenta un ascenso continuado desde 2015; el telefónico y el presencial descienden y el correo postal se mantiene con valores porcentuales en torno al 0,1 en toda la serie de años.

---

## 4. SyR GENERALES

En el apartado tercero de esta memoria se detalló el proceso de supervisión que, por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, se realizaba sobre la **ENTRADA INICIAL** de SyR y como, tras los procesos de alta manual y las divisiones por presentar carácter múltiple se configuraba el número de **ENTRADA TOTAL** de SyR que durante el año 2019 habían entrado finalmente en el Sistema.

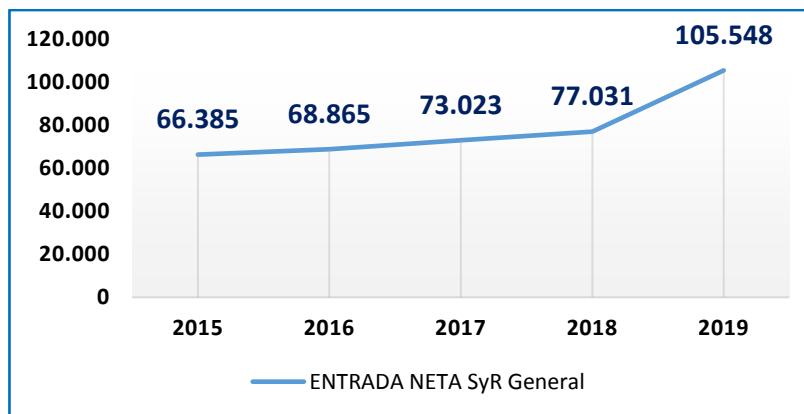
Sobre este número de la **ENTRADA TOTAL** (117.663 SyR Generales), el Departamento de Coordinación de SyR Generales realiza diferentes gestiones y tareas, como el cambio de procedimiento, las contestaciones a la ciudadanía, la no admisión<sup>15</sup> en el Sistema y, en su caso, las derivaciones al Sistema AVISOS-MADRID. Todo ello permite obtener lo que se denomina la **ENTRADA NETA**, es decir, las SyR que, finalmente, se asignaron a las unidades gestoras.

Este apartado está dedicado a explicar cuál es el proceso que siguen las SyR Generales una vez que han sido asignadas a las Unidades Gestoras orgánicamente situadas en el Pleno, la Coordinación de Alcaldía, la Gerencia, las Áreas de Gobierno, los Distritos y los Organismos Autónomos.

### 4.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

Las Unidades Gestoras son las encargadas de tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que les son asignadas y son responsables de controlar los plazos y la calidad de las respuestas. Además, con objeto de que se pueda realizar la evaluación y el seguimiento del proceso de tramitación deben incorporar a la aplicación corporativa institucional los informes y otros datos que hayan servido para dar contestación a la ciudadanía.

En 2019, se asignaron a las Unidades Gestoras **105.548** solicitudes, es decir, el **89,70%** de la entrada total al Sistema SyR: **117.663**. La evolución (años 2015-2019) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



<sup>15</sup> Todas las SyR que no son admitidas incluyen respuesta a la ciudadanía.

Durante el proceso de gestión, algunas unidades derivan determinadas SyR a otros sistemas municipales, bien porque su contenido se refiere a una avería, una incidencia o un desperfecto que requiere la reparación inmediata, o bien por ser una demanda de actuación.

Los sistemas con los que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Madrid son: AVISOS-MADRID (sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores y otros) y SACPM (Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal).

Esta derivación se produce en las siguientes unidades:

- **AVISOS-MADRID:**
  - Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.
  - Dirección General de Conservación de Vías Públicas.
  - Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
  - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación.
  - Madrid Salud.
  - Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
- **SACPM:**
  - Dirección General de la Policía Municipal.

Cuando se produce la derivación de las SyR a cualquiera de los dos sistemas indicados, las solicitudes quedan terminadas en el Sistema SyR y se emite una comunicación a la persona solicitante en la que se le indica el cambio de su escrito al nuevo sistema y se le proporciona un número de referencia para que realice el seguimiento.

Durante el año 2019, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los resultados siguientes:

- Derivación a AVISOS-MADRID<sup>16</sup>: 7.251
- Derivación a SACPM: 2.897

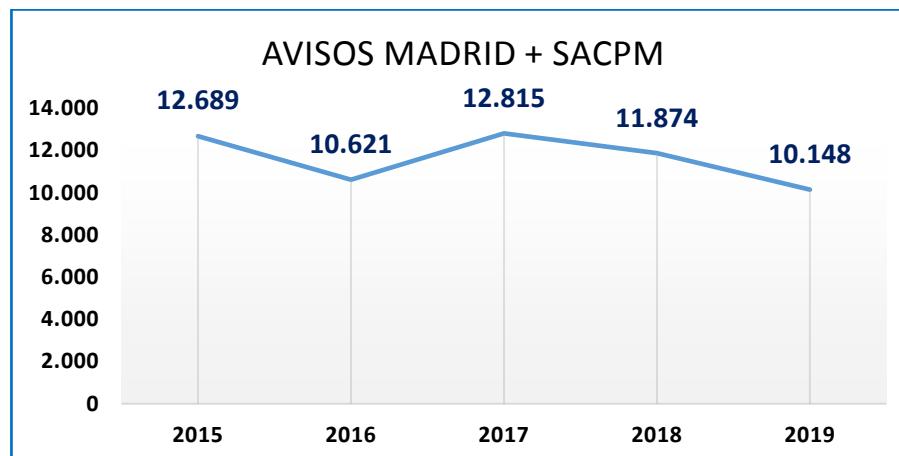
En la tabla siguiente se muestra el detalle de derivación por unidad gestora:

	<b>AVISOS MADRID</b>
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	3.626
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	2.421
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	389
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	328
Madrid SALUD	269
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	218
<b>TOTAL</b>	<b>7.251</b>

<sup>16</sup> La Subdirección General de Calidad y Evaluación también puede realizar derivaciones al Sistema AVISOS MADRID. En 2019 fueron derivadas un total de 13 solicitudes durante el proceso de supervisión.

SACPM	
Dirección General de Policía Municipal	2.897
<b>TOTAL</b>	<b>2.897</b>

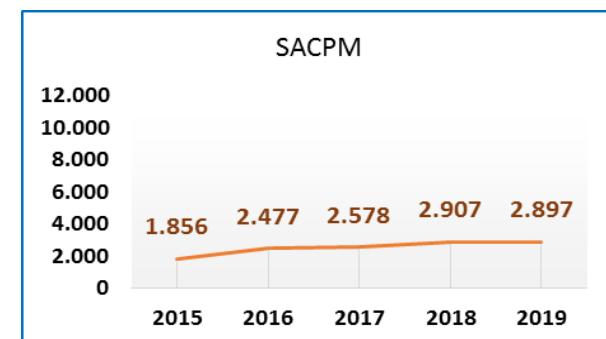
Los datos de evolución de la derivación a otros sistemas son:



AVISOS MADRID+SACPM	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
<b>TOTAL</b>	-16,30%	20,66%	-7,34%	-14,54%

AVISOS MADRID	2015	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	10.833	8.144	10.237	8.967	7.251

SACPM	2015	2016	2017	2018	2019
<b>TOTAL</b>	1.856	2.477	2.578	2.907	2.897

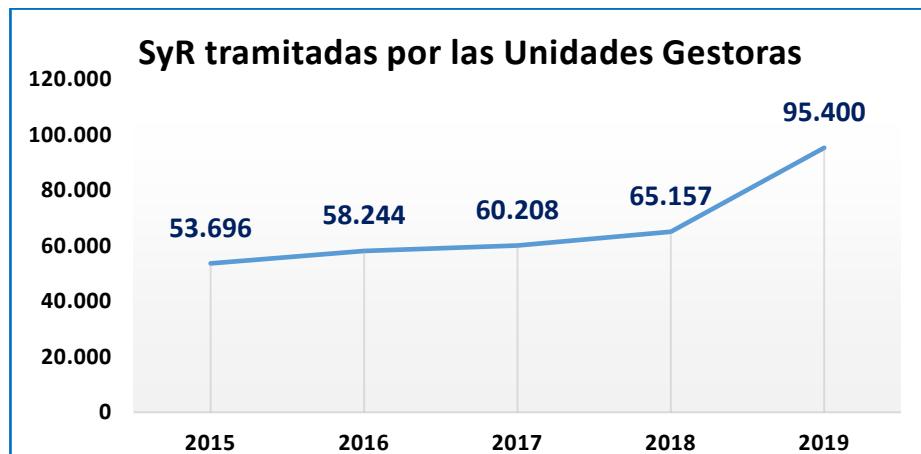


AVISOS MADRID			
2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
-24,82%	25,70%	-12,41%	-19,14%

SACPM			
2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
33,46%	4,08%	12,76%	-0,34%

Por tanto, del total de solicitudes que inicialmente se habían asignado (105.548) a las unidades gestoras, una vez descontados los que fueron derivados a otros Sistemas (10.148), las SyR Generales que finalmente fueron gestionadas por las Unidades Gestoras durante el año 2019 fueron 95.400.

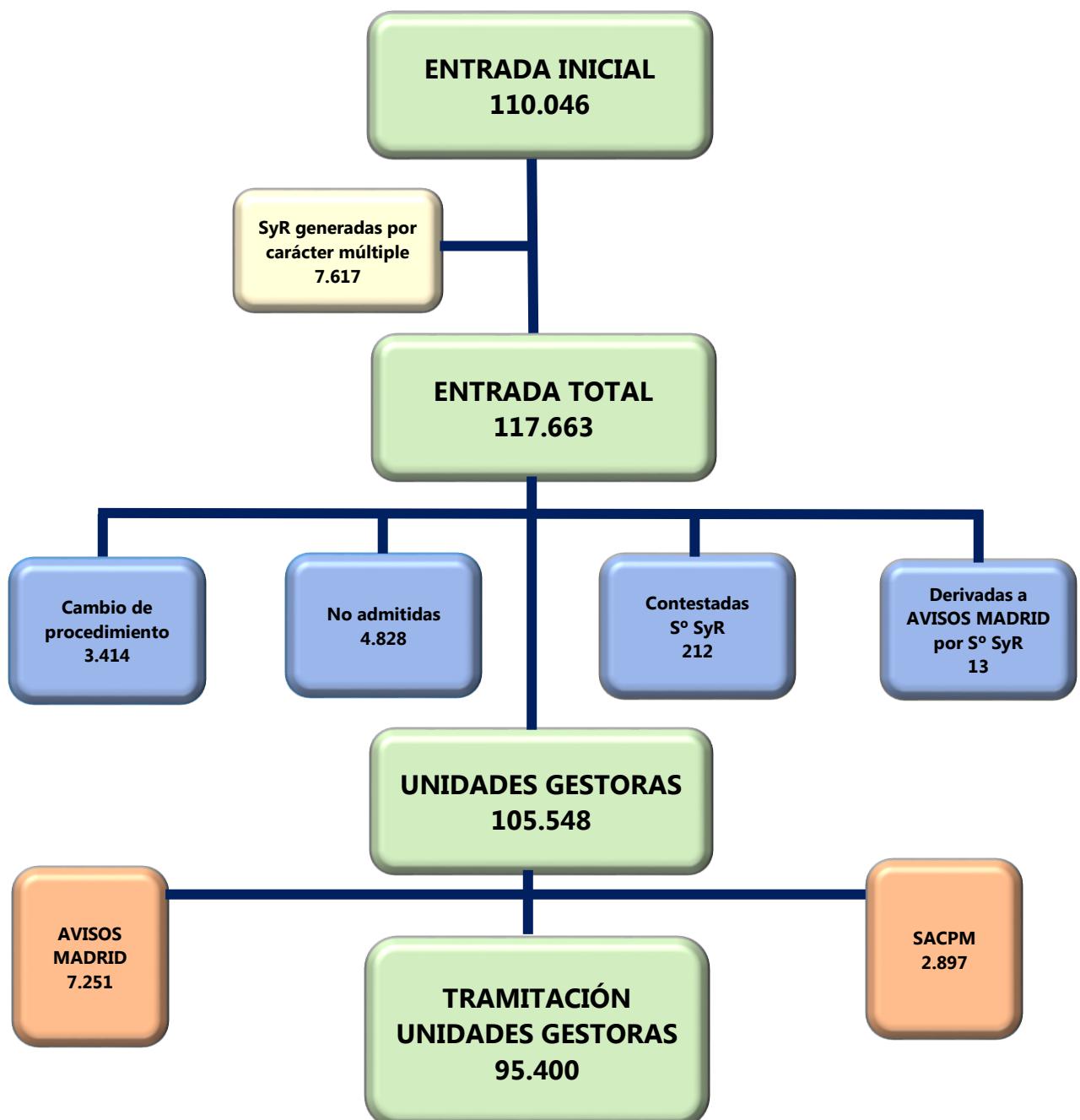
Los datos y las variaciones porcentuales interanuales en el período 2015-2019 de las SyR que finalmente se gestionan por las Unidades Gestoras se muestran en el gráfico y la tabla siguiente:



	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	8,47%	3,37%	8,22%	46,42%

Por tanto, las unidades gestoras del Sistema SyR han gestionado y tramitado en el 2019 un **46,42%** más de solicitudes que en 2018.

Para finalizar este apartado se incluye un esquema que muestra las diferentes fases de tramitación de las SyR desde que son presentadas por la ciudadanía hasta que son asignadas a las Unidades Gestoras.



## 4.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

En el año 2019, las 95.400 solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:



	2019
Sugerencias	14.903
Reclamaciones	78.274
Felicitaciones	2.223
<b>TOTAL</b>	<b>95.400</b>

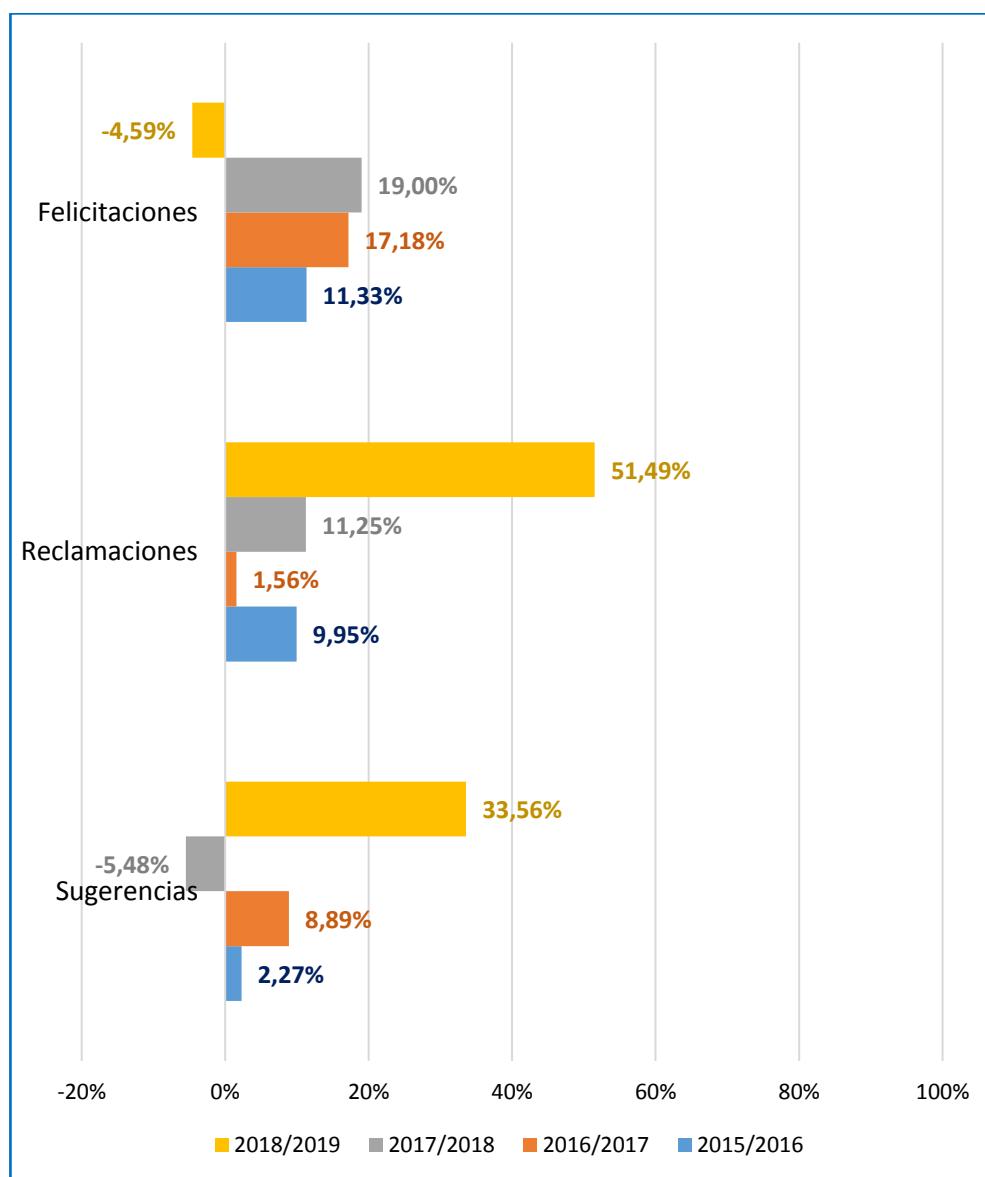
Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 82,05% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, el 15,62% y, por último, de las felicitaciones, con un 2,33%.

A continuación, se muestran datos de evolución y variaciones porcentuales para el período 2015-2019 por tipo de SyR:



	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Sugerencias	2,27%	8,89%	-5,48%	33,56%
Reclamaciones	9,95%	1,56%	11,25%	51,49%
Felicitaciones	11,33%	17,18%	19,00%	-4,59%
<b>TOTAL</b>	<b>8,47%</b>	<b>3,37%</b>	<b>8,22%</b>	<b>46,42%</b>

El incremento importante de la entrada se debió a las solicitudes que se hicieron con motivo de la moratoria establecida para el inicio de expedientes sancionadores por infracciones de las restricciones de circulación en Madrid Central en el mes de julio. El tipo de solicitud que ha accusado mayor incremento han sido las reclamaciones con un 51,5%. También las sugerencias crecen de forma muy importante, 33,6%. Por su parte, las felicitaciones descienden un 4,6%.

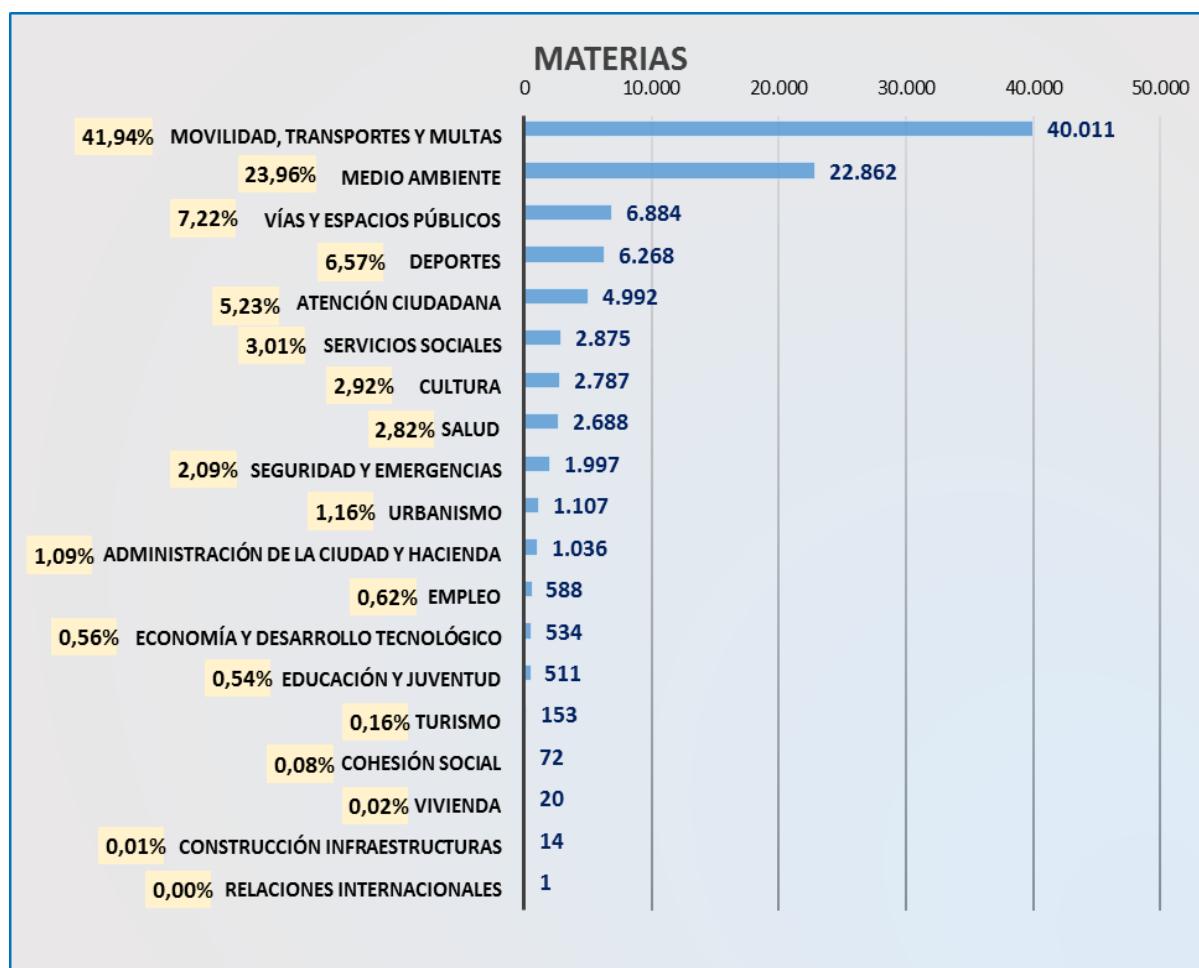


## 4.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submateria. Esta clasificación se realiza desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación y también, en caso de ser necesario, desde las propias unidades gestoras. Clasificar las SyR en estos dos niveles permite analizar de manera más ágil los asuntos que dan lugar a un mayor número de escritos de la ciudadanía.

Durante el año 2019, el mayor número de solicitudes recibidas se clasificaron en las materias: “Movilidad, transportes y multas” y “Medio ambiente”, con porcentajes del 42% y el 24%, respectivamente. En conjunto, esas dos materias representan el 66% de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, “Vías y espacios públicos”, “Deportes”, “Atención ciudadana”, “Servicios sociales”, “Cultura”, “Salud”, “Seguridad y emergencias”, “Urbanismo” y “Administración de la ciudad y hacienda”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 7,2% (la primera indicada) y el 1,1% (la última).

El número de solicitudes recibidas y su valor porcentual con respecto al total de SyR se muestra, por cada una de las materias, en el gráfico y tabla que se incluye a continuación:



Las materias “Movilidad, transportes y multas” “Medio ambiente”, “Vías y espacios públicos”, “Deportes”, “Atención a la ciudadanía”, “Servicios sociales”, “Cultura” y “Salud” “Seguridad y emergencias” representan el 96% del total. Las restantes presentan valores porcentuales inferiores al 2%.

La evolución del número de solicitudes por materias en los cinco años se muestra en la tabla que se inserta a continuación:

Materia	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	26,80%	13.504	23,19%	14.152	23,51%	13.391	20,55%	40.011	41,94%
Medio Ambiente	16.734	31,16%	20.464	35,13%	19.487	32,37%	23.081	35,42%	22.862	23,96%
Vías y Espacios Públicos	3.399	6,33%	4.316	7,41%	6.089	10,11%	7.019	10,77%	6.884	7,22%
Deportes	4.239	7,89%	5.528	9,49%	5.634	9,36%	6.059	9,30%	6.268	6,57%
Atención Ciudadana	2.636	4,91%	3.010	5,17%	3.138	5,21%	3.325	5,10%	4.992	5,23%
Servicios Sociales	2.264	4,22%	2.041	3,50%	2.470	4,10%	3.269	5,02%	2.875	3,01%
Cultura	3.147	5,86%	2.246	3,86%	2.269	3,77%	2.772	4,25%	2.787	2,92%
Salud	1.008	1,88%	1.004	1,72%	928	1,54%	841	1,29%	2.688	2,82%
Seguridad y Emergencias	2.278	4,24%	2.173	3,73%	2.214	3,68%	2.010	3,08%	1.997	2,09%
Urbanismo	1.692	3,15%	1.943	3,34%	1.382	2,30%	986	1,51%	1.107	1,16%
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	1,33%	836	1,44%	873	1,45%	579	0,89%	1.036	1,09%
Empleo	113	0,21%	273	0,47%	203	0,34%	263	0,40%	588	0,62%
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	0,88%	311	0,53%	499	0,83%	514	0,79%	534	0,56%
Educación y Juventud	509	0,95%	483	0,83%	718	1,19%	828	1,27%	511	0,54%
Turismo	3	0,01%	4	0,01%	2	0,00%	5	0,01%	153	0,16%
Cohesión Social	67	0,12%	81	0,14%	109	0,18%	68	0,10%	72	0,08%
Vivienda	27	0,05%	24	0,04%	34	0,06%	28	0,04%	20	0,02%
Construcción Infraestructuras	0	0,00%	1	0,00%	4	0,01%	118	0,18%	14	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,01%	2	0,00%	3	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>53.696</b>	<b>100,00%</b>	<b>58.244</b>	<b>100,00%</b>	<b>60.208</b>	<b>100,00%</b>	<b>65.157</b>	<b>100,00%</b>	<b>95.400</b>	<b>100,00%</b>

La distribución de las materias sitúa en los primeros lugares las mismas materias que en los años anteriores, si bien el escalafón varía, con un crecimiento extraordinario de “Movilidad, transportes y multas”, debido al incremento de la submateria “Madrid Central”, de manera que esta materia casi duplica el número de solicitudes a la siguiente “Medio Ambiente”, que en la serie de años siempre ocupó el primer lugar. “Vías y espacios públicos” consolida la tercera posición.

A la vista de los datos obtenidos, parece conveniente, para no presentar valores que pueden distorsionar el estudio, que a partir de este momento, en el análisis que se realiza, no se incluyan aquellas materias que presentan valores inferiores al 1% con respecto al total de SyR recibidas en el 2019, ni tampoco aquellas submaterias que tengan valores inferiores al 2% con respecto al total de SyR de la materia correspondiente. La información completa tanto de las materias como de las

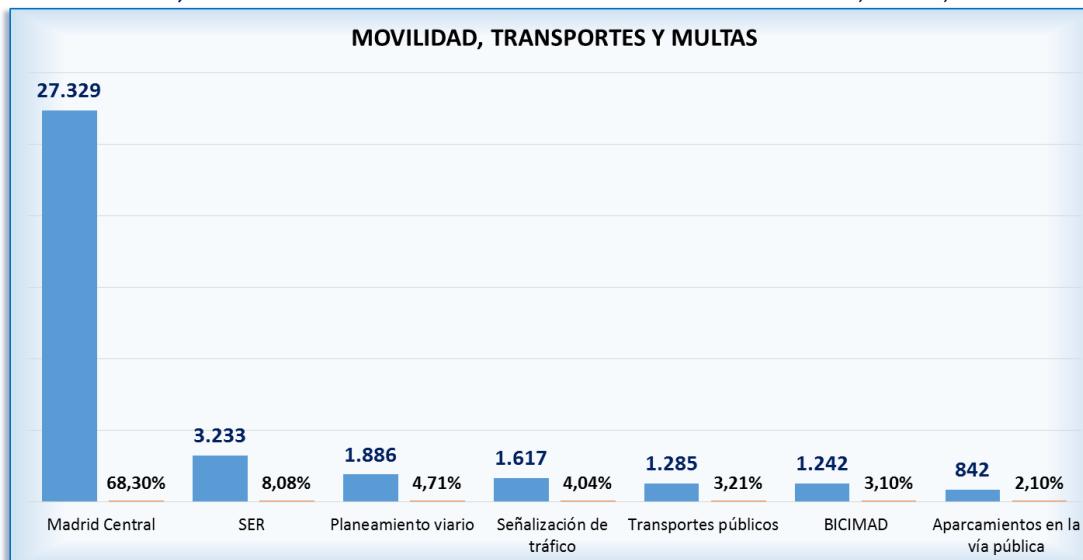
submaterias se incluye en el Anexo de datos de esta Memoria. La evolución, en términos porcentuales, de cada una de las materias durante el período 2015-2019 se muestra en la tabla siguiente:

Materia	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Movilidad, Transportes y Multas	-6,14%	4,80%	-5,38%	198,79%
Medio Ambiente	22,29%	-4,77%	18,44%	-0,95%
Vías y Espacios Públicos	26,98%	41,08%	15,27%	-1,92%
Deportes	30,41%	1,92%	7,54%	3,45%
Atención Ciudadana	14,19%	4,25%	5,96%	50,14%
Servicios Sociales	-9,85%	21,02%	32,35%	-12,05%
Cultura	-28,63%	1,02%	22,17%	0,54%
Salud	-0,40%	-7,57%	-9,38%	219,62%
Seguridad y Emergencias	-4,61%	1,89%	-9,21%	-0,65%
Urbanismo	14,83%	-28,87%	-28,65%	12,27%
Administración de la Ciudad y Hacienda	16,92%	4,43%	-33,68%	78,93%
<b>TOTAL</b>	<b>8,47%</b>	<b>3,37%</b>	<b>8,22%</b>	<b>46,42%</b>

Los datos indican que, con crecimiento porcentual en 2019 frente a 2018, destaca la materia de “Movilidad, Transportes y Multas”, un incremento debido a las solicitudes sobre “Madrid Central” producidas en los primeros días de julio con contenido similar. Mayor aún, en términos relativos es el crecimiento de la materia “Salud” y también se debe a la entrada de solicitudes, prácticamente idénticas en el verano respecto a la tramitación de carnets de capturadores de gatos, 219,6%. Otro incremento importante es el de “Atención Ciudadana” 50,1%, debido a incidencias en las OAC y el teléfono 010. El descenso más importante es el de “Servicios Sociales”, 12,05%, que había tenido incrementos en 2017 y, sobre todo en 2018.

Los datos de número de SyR tramitadas por submateria para cada materia nos aportan un mayor detalle:

- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS:** 40.011 solicitudes, el 41,94% del total.



Los datos de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, en número y porcentaje de las submaterias de “Movilidad, transportes y multas” se muestran en las tablas siguientes:

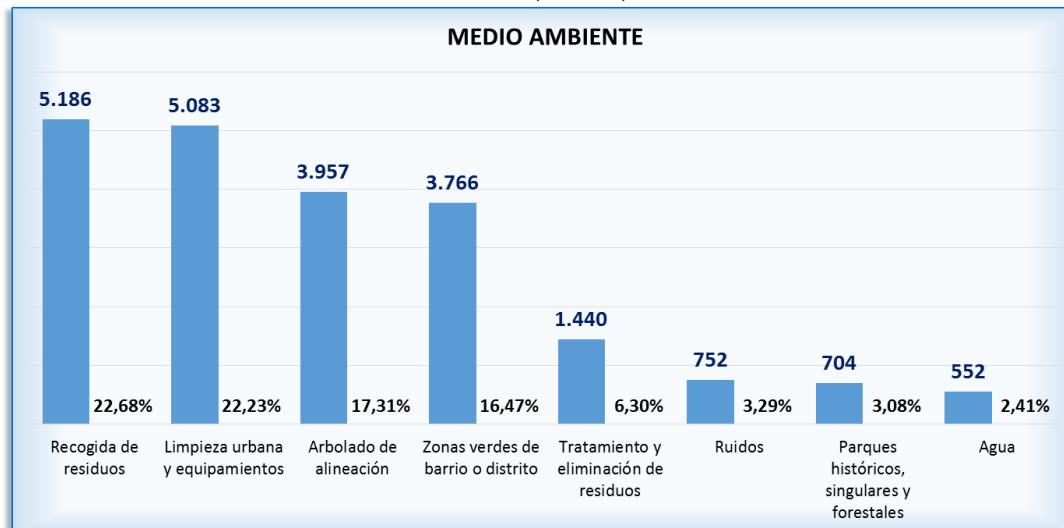
Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Madrid Central	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	658	4,91%	27.329	68,30%
SER	4.311	29,96%	3.676	27,22%	3.751	26,51%	2.965	22,14%	3.233	8,08%
Planeamiento viario	724	5,03%	1.096	8,12%	2.580	18,23%	1.792	13,38%	1.886	4,71%
Señalización de tráfico	1.196	8,31%	1.445	10,70%	1.600	11,31%	1.616	12,07%	1.617	4,04%
Transportes públicos	424	2,95%	427	3,16%	662	4,68%	1.276	9,53%	1.285	3,21%
BiciMAD	3.730	25,92%	1.856	13,74%	782	5,53%	887	6,62%	1.242	3,10%
Aparcamientos en la vía pública	455	3,16%	583	4,32%	1.113	7,86%	983	7,34%	842	2,10%

#### VARIACIÓN INTERANUAL

Submateria	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Madrid Central	--	--	--	4.053,34%
SER	-14,73%	2,04%	-20,95%	9,04%
Planeamiento viario	51,38%	135,40%	-30,54%	5,25%
Señalización de tráfico	20,82%	10,73%	1,00%	0,06%
Transportes públicos	0,71%	55,04%	92,75%	0,71%
BiciMAD	-50,24%	-57,87%	13,43%	40,02%
Aparcamientos en la vía pública	28,13%	90,91%	-11,68%	-14,34%

Lo que destaca es el incremento desproporcionado de Madrid Central, submateria que, además, se había introducido en 2018 con la implantación de la zona de bajas emisiones que englobaba las anteriores Áreas de Prioridad Residencial (APR). Como se ha comentado, este incremento se debe a la presentación en el mes de julio de más de 23.700 reclamaciones del mismo tenor en pocos días, relativas a la implantación de la moratoria de sanciones. Es importante el incremento de BiciMAD que había tenido descensos importantes en 2016 y 2017 y que lleva dos años creciendo, si bien está lejos de alcanzar los valores a los que llegó, fundamentalmente, en 2015. También suben el SER, 9% y “Planeamiento Viario”, 5,2%, que en el año 2018 había experimentado descensos.

- **MEDIO AMBIENTE:** 22.862 solicitudes, el 23,96% del total.



La recogida de residuos, la limpieza de las calles, y el mantenimiento del arbolado y zonas verdes son las submaterias con mayores porcentajes. Las dos primeras superan las 5.000 solicitudes. La tercera y cuarta se acercan a las 4.000. Les sigue, con menos de la mitad de SyR recibidas, tratamiento de residuos, en la que se han clasificado las quejas por los olores de la planta de tratamiento de Valdemingómez pero también por otros olores producidos en verano por varias depuradoras del Sudeste de Madrid y quemas de vertidos ilegales que afectan a la zona del sureste de Madrid. Por último, las submaterias ruidos y parques históricos, singulares y forestales se sitúan en sexto y séptimo lugar, por debajo del 5% del total de la materia.

Los datos de los años 2015, 2016, 2017, 2018 Y 2019 en número y porcentaje de las submaterias de “Medio Ambiente” con los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Recogida de residuos	2.388	14,27%	3.571	17,45%	4.229	21,70%	4.487	19,44%	5.186	22,68%
Limpieza urbana y equipamientos	5.877	35,12%	6.472	31,63%	3.901	20,02%	4.544	19,69%	5.083	22,23%
Arbolado de alineación	2.384	14,25%	3.289	16,07%	3.831	19,66%	4.110	17,81%	3.957	17,31%
Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	16,27%	3.322	16,23%	3.609	18,52%	4.079	17,67%	3.766	16,47%
Tratamiento y eliminación de residuos	544	3,25%	426	2,08%	1.014	5,20%	2.358	10,22%	1.440	6,30%
Ruidos	412	2,46%	644	3,15%	631	3,24%	865	3,75%	752	3,29%
Parques históricos, singulares y forestales	546	3,26%	586	2,86%	547	2,81%	1.024	4,44%	704	3,08%
Agua	503	3,01%	596	2,91%	698	3,58%	637	2,76%	552	2,41%

#### VARIACIÓN INTERANUAL

Submateria	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Recogida de residuos	49,54%	18,43%	6,10%	15,58%
Limpieza urbana y equipamientos	10,12%	-39,72%	16,48%	11,86%
Arbolado de alineación	37,96%	16,48%	7,28%	-3,72%
Zonas verdes de barrio o distrito	22,00%	8,64%	13,02%	-7,67%
Tratamiento y eliminación de residuos	-21,69%	138,03%	132,54%	-38,93%
Ruidos	56,31%	-2,02%	37,08%	-13,06%
Parques históricos, singulares y forestales	7,33%	-6,66%	87,20%	-31,25%
Agua	18,49%	17,11%	-8,74%	-13,34%

La submateria recogida de residuos presenta un crecimiento continuado a lo largo de todo el periodo analizado. Por otra parte, destaca el incremento que se ha producido durante dos años consecutivos (2018 y 2019) de la submateria limpieza urbana y equipamientos, ya que había descendido notablemente durante el año 2017. En el resto de las submaterias se producen descensos. Son significativos, con valores del 30%, las que se producen en las submaterias tratamiento y eliminación de residuos, calidad del aire y parques históricos, singulares y forestales. También destacan, las bajadas de ruidos y agua, ambas con un 13% y las de arbolado de alineación y zonas verdes de barrio o Distrito, con un 4% y un 8%, respectivamente.

- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS:** 6.884 SyR, 7,22% del total tramitado.



El estado y el mantenimiento de las calles, la dotación, disposición y mantenimiento del mobiliario urbano son los asuntos que acogen las dos principales submaterias. Aceras y calzadas por sí misma representa más de la mitad de las SyR de esta materia.

Los datos de los años 2015, 2016, 2017 y 2018, en número y porcentaje de las submaterias de Vías y espacios públicos se muestran en las tablas siguientes:

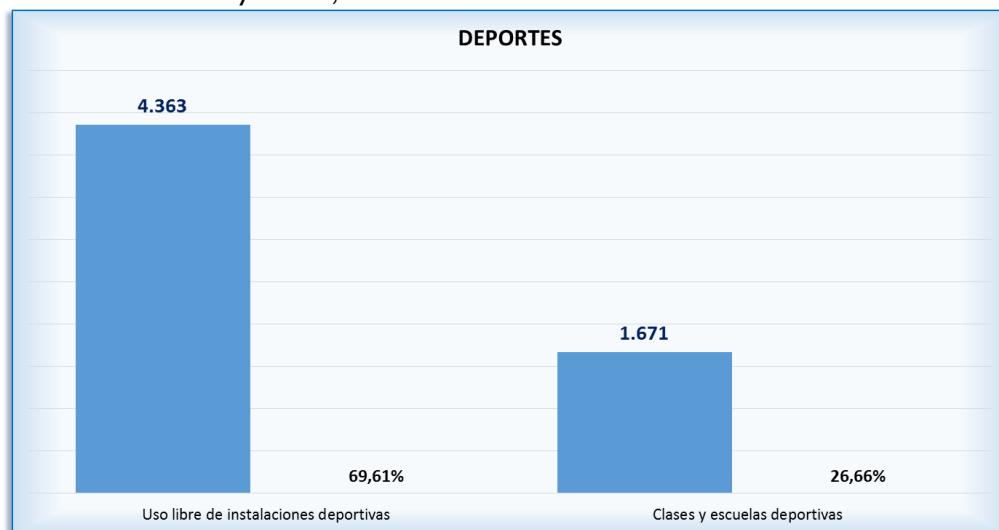
Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Aceras y calzadas	1.262	37,13%	1.981	45,90%	3.219	52,87%	3.698	52,69%	3.487	50,65%
Mobiliario Urbano	927	27,27%	1.062	24,61%	1.214	19,94%	1.184	16,87%	1.480	21,50%
Alumbrado	495	14,56%	414	9,59%	387	6,36%	498	7,10%	681	9,89%
Áreas recreativas	160	4,71%	229	5,31%	402	6,60%	455	6,48%	551	8,00%
Señalización de calles y lugar de interés	243	7,15%	278	6,44%	305	5,01%	175	2,49%	274	3,98%
Publicidad en espacios públicos	0	0,00%	0	0,00%	205	3,37%	223	3,18%	100	1,45%
Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	77	2,27%	118	2,73%	91	1,49%	654	9,32%	93	1,35%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Aceras y calzadas	56,97%	62,49%	14,88%	-5,71%
Mobiliario Urbano	14,56%	14,31%	-2,47%	25,00%
Alumbrado	-16,36%	-6,52%	28,68%	36,75%
Áreas recreativas	43,13%	75,55%	13,18%	21,10%
Señalización de calles y lugar de interés	14,40%	9,71%	-42,62%	56,57%
Publicidad en espacios públicos	--	--	8,78%	-55,16%
Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	53,25%	-22,88%	618,68%	-85,78%

El análisis de los datos permite observar cómo, si bien, durante los años anteriores se había producido un incremento continuado de la submateria aceras y calzadas, en el año 2019 desciende casi un 6%. Destaca también el descenso muy importante de pasarelas y pasos elevados o a distinto nivel, que viene motivado por la conclusión de las numerosas obras realizadas en 2018, sobre todo en túneles, que fue las que motivaron en años anteriores un número de reclamaciones, debido a las molestias y cortes de túneles.

Respecto a los incrementos, destacan las submaterias mobiliario urbano, alumbrado, áreas recreativas y señalización de calles y lugares de interés.

- **DEPORTES:** 6.628 SyR el 6,57% del total tramitado.



La submateria uso libre de las instalaciones deportivas recoge la gran mayoría de las solicitudes sobre los Centros Deportivos Municipales y las Instalaciones Básicas Deportivas que están al aire libre. En relación con ellas, los principales motivos de quejas o propuestas se refieren al estado y mantenimiento de las instalaciones. La otra submateria, en importancia, es clases y escuelas deportivas, que recoge, fundamentalmente, todas aquellas quejas producidas por anulaciones de actividades dirigidas por falta de profesorado, la tardanza en la sustituciones del profesorado, el deficiente estado del material deportivo que se utiliza para el desarrollo de las clases. En todo caso, su importancia queda reducida al 27% del total de las SyR de la materia "Deportes".<sup>17</sup>

<sup>17</sup> En estas submaterias, es obligado mencionar las sugerencias y reclamaciones tributarias que se refieren a cuestiones relacionadas con los precios públicos y las condiciones de pago de estas instalaciones, tanto los precios de los abonos como los de las clases, aunque el análisis se realiza en los apartados referidos a sugerencias y reclamaciones tributarias de esta memoria, deben examinarse de forma conjunta para tener una visión completa de los asuntos que afectan a las instalaciones deportivas municipales.

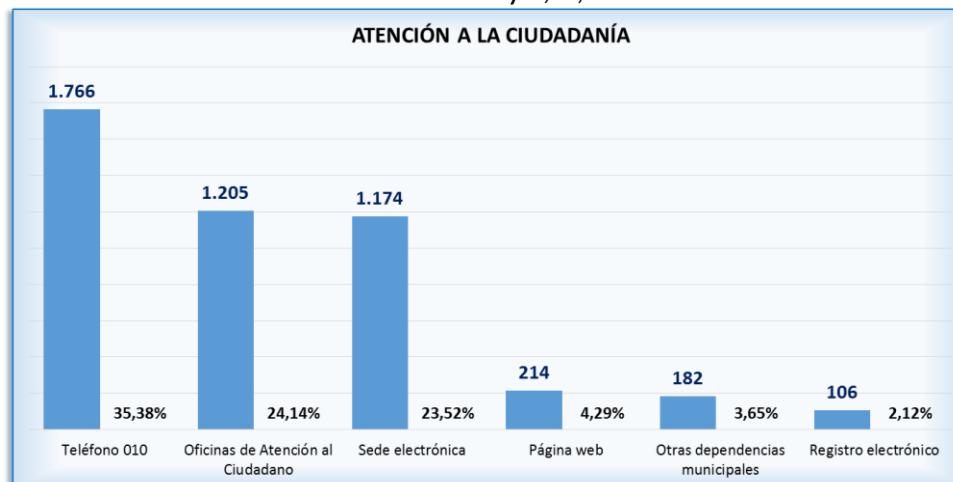
Los datos de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, en número y porcentaje de las submaterias de Deportes, con los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	60,11%	3.955	71,54%	4.129	73,29%	4.976	82,13%	4.363	69,61%
Clases y escuelas deportivas	1.527	36,02%	1.434	25,94%	1.344	23,86%	957	15,79%	1.671	26,66%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Uso libre de instalaciones deportivas	55,22%	4,40%	20,51%	-12,32%
Clases y escuelas deportivas	-6,09%	-6,28%	-28,79%	74,61%

Uso libre de instalaciones deportivas desciende en 2019 por primera vez en la serie de años, sin embargo, sube de forma muy importante clases y escuelas deportivas, fundamentalmente por las molestias ocasionadas a las personas usuarias por las ausencias y no sustitución del profesorado y a las propuestas respecto a las clases. Respecto a quejas sobre los servicios de los centros deportivos, debe tenerse en cuenta el análisis de las SyR tributarias por cuestiones relacionadas con sus precios públicos

- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:** 4.992 SyR, 5,23% del total tramitado.



La submateria teléfono 010 de atención Línea Madrid recogen más de un tercio de las SyR en 2019, con un 35%. En segundo y tercer lugar, con valores porcentuales del 24% se sitúan las submaterias Oficinas de Atención al Ciudadano y sede electrónica. En el caso del 010 y las OAC se debieron a diversas dificultades de acceso al servicio por la alta demanda y a los cambios producidos en el contrato de servicios y su repercusión en las Oficinas y ciertos desajustes en la sustitución de este personal por funcionarios (provisión de los puestos y formación) produjeron temporalmente algunas deficiencias.

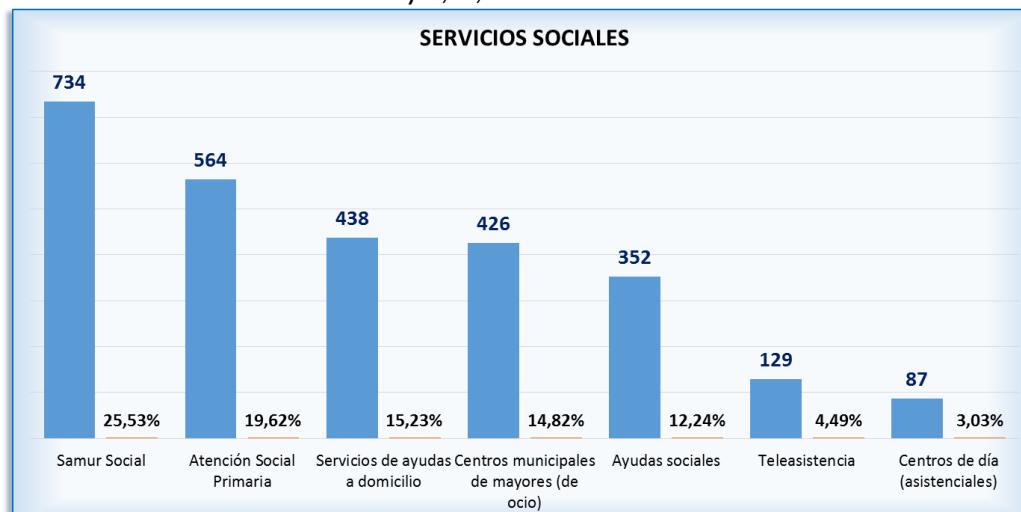
Los datos de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, en número y porcentaje de las submaterias de Atención a la ciudadanía se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Teléfono 010	673	25,53%	745	24,75%	759	24,19%	952	28,63%	1.766	35,38%
Oficinas de Atención al Ciudadano	803	30,46%	783	26,01%	906	28,87%	1.090	32,78%	1.205	24,14%
Sede electrónica	387	14,68%	457	15,18%	579	18,45%	472	14,20%	1.174	23,52%
Página web	510	19,35%	607	20,17%	448	14,28%	323	9,71%	214	4,29%
Otras dependencias municipales	0	0,00%	141	4,68%	81	2,58%	111	3,34%	182	3,65%
Registro electrónico	119	4,51%	75	2,49%	175	5,58%	129	3,88%	106	2,12%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Teléfono 010	10,70%	1,88%	25,43%	85,50%
Oficinas de Atención al Ciudadano	-2,49%	15,71%	20,31%	10,55%
Sede electrónica	18,09%	26,70%	-18,48%	148,73%
Página web	19,02%	-26,19%	-27,90%	-33,75%
Otras dependencias municipales	--	-42,55%	37,04%	63,96%
Registro electrónico	-36,97%	133,33%	-26,29%	-17,83%

En el análisis de los datos anteriores debe destacarse los incrementos significativos del teléfono 010, de sede electrónica y de la submaterias otras dependencias municipales. En la parte de descensos, debe mencionarse las bajadas de página web y registro electrónico.

- **SERVICIOS SOCIALES:** 2.875 SyR, 3,01% del total tramitado.



Submaterias como SAMUR social, Atención Social Primaria, Servicios de Ayuda a Domicilio, los Centros para personas mayores y las ayudas sociales recogen más del 80% de las SyR de la materia. Las SyR clasificadas como SAMUR social se refieren fundamentalmente a propuestas de una mayor actuación de este servicio y a las molestias derivadas por la presencia de personas sin hogar en la calle y por determinados asentamientos y no sobre la prestación del servicio en sí. Por su parte, Atención social primaria recoge aquellas quejas sobre sobre el funcionamiento de los

centros de servicios sociales, ya que las personas que han puesto la reclamación o la sugerencia consideran que el servicio, en términos de recursos dedicados, es insuficiente para la demanda existente. Las submaterias Centros Municipales de Mayores y Centros de Día de carácter asistencial recogen las referidas tanto a cuestiones de estado y mantenimiento de las instalaciones, como a las actividades y servicios del Centro. Por último, en la submateria servicios de ayuda a domicilio la importancia mayor la tiene el servicio de asistencia domiciliaria.

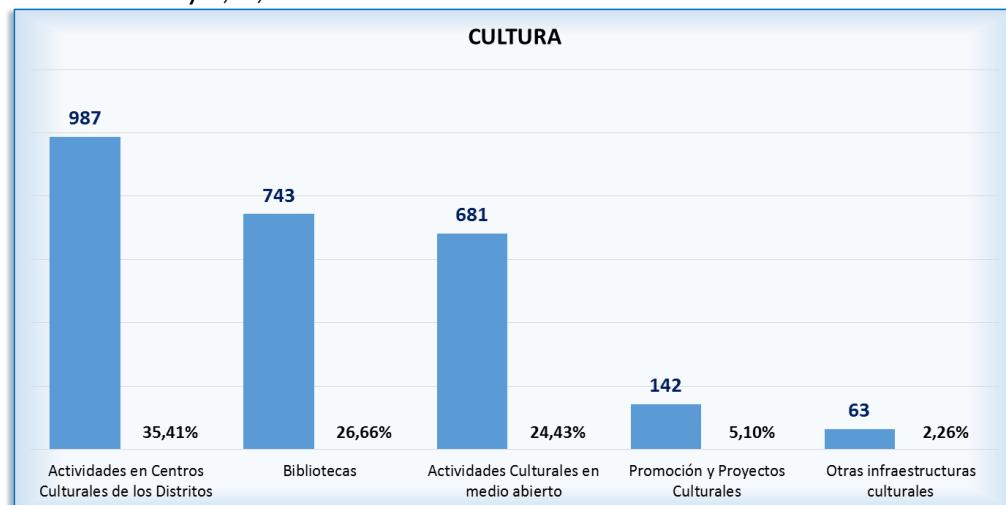
Los datos de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, en número y porcentaje de las submaterias de “Servicios sociales”, se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Samur Social	396	36,53%	406	38,85%	591	49,46%	706	42,84%	734	25,53%
Atención Social Primaria	206	19,00%	325	31,10%	397	33,22%	602	36,53%	564	19,62%
Servicios de ayudas a domicilio	362	33,39%	388	37,13%	422	35,31%	329	19,96%	438	15,23%
Centros municipales de mayores (de ocio)	292	26,94%	212	20,29%	331	27,70%	657	39,87%	426	14,82%
Ayudas sociales	623	57,47%	422	40,38%	416	34,81%	414	25,12%	352	12,24%
Teleasistencia	118	10,89%	92	8,80%	107	8,95%	163	9,89%	129	4,49%
Centros de día (asistenciales)	87	8,03%	96	9,19%	133	11,13%	174	10,56%	87	3,03%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Samur Social	2,53%	45,57%	19,46%	3,97%
Atención Social Primaria	57,77%	22,15%	51,64%	-6,31%
Servicios de ayudas a domicilio	7,18%	8,76%	-22,04%	33,13%
Centros municipales de mayores (de ocio)	-27,40%	56,13%	98,49%	-35,16%
Ayudas sociales	-32,26%	-1,42%	-0,48%	-14,98%
Teleasistencia	-22,03%	16,30%	52,34%	-20,86%
Centros de día (asistenciales)	10,34%	38,54%	30,83%	-50,00%

Destaca el crecimiento de los Servicios de ayuda a domicilio (para personas mayores o con discapacidades). También crece, aunque de forma moderada el Samur Social. En la parte de descensos, el más significativo se corresponde con la Submateria Centros de día.

- **CULTURA:** 2.787 SyR, 2,92% de la tramitación.



Las Actividades en los centros culturales de los Distritos, las Bibliotecas públicas y las actividades culturales en medio abierto recogen más del 86% de la materia. Las dos primeras se refieren a quejas sobre las actividades programadas, al propio servicio prestado y a las instalaciones en las que se desarrollan estas actividades. Las SyR sobre Actividades culturales al aire libre recogen sobre todo quejas por la organización y el contenido de las actividades y por las molestias por ruidos.

Los datos de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, en número y porcentaje de las submaterias de “Cultura”, en los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

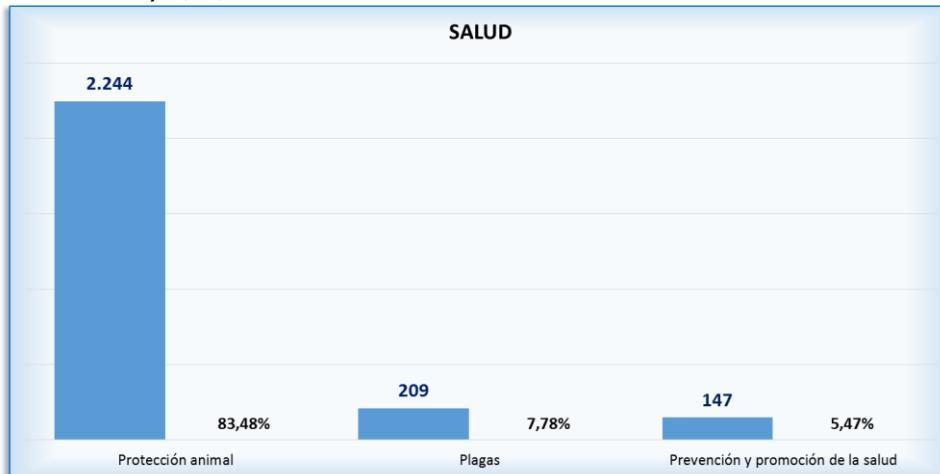
Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	32,38%	953	42,43%	1.088	47,95%	974	35,14%	987	35,41%
Bibliotecas	586	18,62%	547	24,35%	496	21,86%	861	31,06%	743	26,66%
Actividades Culturales en medio abierto	220	6,99%	385	17,14%	340	14,98%	463	16,70%	681	24,43%
Promoción y Proyectos Culturales	101	3,21%	95	4,23%	112	4,94%	91	3,28%	142	5,10%
Otras infraestructuras culturales	104	3,30%	122	5,43%	106	4,67%	107	3,86%	63	2,26%

VARIACIÓN INTERANUAL				
Submateria	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	-6,48%	14,17%	-10,48%	1,33%
Bibliotecas	-6,66%	-9,32%	73,59%	-13,70%
Actividades Culturales en medio abierto	75,00%	-11,69%	36,18%	47,08%
Promoción y Proyectos Culturales	-5,94%	17,89%	-18,75%	56,04%
Otras infraestructuras culturales	17,31%	-13,11%	0,94%	-41,12%

En el análisis de los datos incluidos en las tablas anteriores destaca el aumento de las actividades culturales en medio abierto y de promoción y proyectos culturales. En sentido contrario, debe indicarse el descenso de Bibliotecas, que había tenido un

fuerte incremento en 2018 por la incidencia de numerosas obras de mejora en las instalaciones. Actividades en centros culturales de los Distritos sigue siendo la submateria más importante y, prácticamente permanece estable.

- **SALUD:** 2.688 SyR, 2,82% del total de tramitación.



La submateria protección animal supera el 80% de las SyR de la materia “Salud”. El incremento de esta Submateria ha sido en el año 2019 muy significativa y ha estado motivada por la presentación de un gran número de solicitudes “de manera organizada”, ya que presentaban el mismo contenido y estaban referidas a la emisión de autorizaciones para capturadores de gatos. La segunda submateria en importancia, aunque muy lejos de la anterior, es plagas y se debe a la presencia de ratas, avispas, abejas y otros animales que pueden ser peligrosos para la salud en lugares públicos. En la mayoría de los casos no se trata de reclamaciones sino más bien de alertas. Debe indicarse que, con el fin de mejorar en rapidez de actuación, Madrid Salud se ha incorporado al Sistema AVISOS-MADRID, que es un canal más adecuado e idóneo para este tipo de alertas.

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Protección animal	193	19,17%	191	19,02%	267	28,77%	302	35,91%	2.244	83,48%
Plagas	497	49,35%	398	39,64%	373	40,19%	305	36,27%	209	7,78%
Prevención y promoción de la salud	121	12,02%	231	23,01%	175	18,86%	112	13,32%	147	5,47%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Protección animal	-1,04%	39,79%	13,11%	643,05%
Plagas	-19,92%	-6,28%	-18,23%	-31,48%
Prevención y promoción de la salud	90,91%	-24,24%	-36,00%	31,25%

- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS:** 1.997 SyR 2,09% del total de tramitación.



Policía Municipal es la submateria con mayor número de SyR, con el 90% del total de la materia “Seguridad y emergencias”. La mayoría de ellas se refieren no a la actuación policial, sino que reclaman una mayor presencia y actividad del servicio que disuada o reprime conductas incívicas que afectan a la ciudadanía en asuntos tan diversos como la suciedad que producen determinadas personas en la calle y lugares públicos, el adecuado vertido de residuos, el ruido y otras molestias que provocan las actividades de ocio y también cuestiones de demanda de mayor servicio y vigilancia contra actividades delictivas. El SAMUR-Protección Civil se sitúa como segunda submateria, con el 9% del total de la materia.

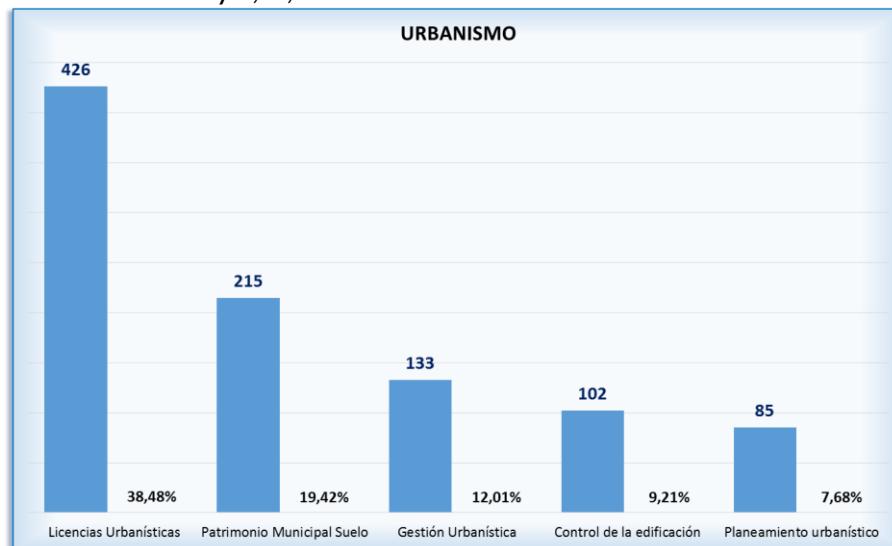
Los datos de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, en número y porcentaje de las submaterias de “Seguridad y emergencias” se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Policía Municipal	2.122	93,15%	2.024	93,14%	1.973	89,11%	1.775	88,31%	1.792	89,73%
SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	111	4,87%	74	3,41%	162	7,32%	185	9,20%	159	7,96%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Policía Municipal	-4,62%	-2,52%	-10,04%	0,96%
SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL	-33,33%	118,92%	14,20%	-14,05%

Las SyR clasificadas en el submateria Policía Municipal se mantienen prácticamente estables, con un ligero aumento.

- **URBANISMO:** 1.107 SyR, 1,16% del total de tramitación.



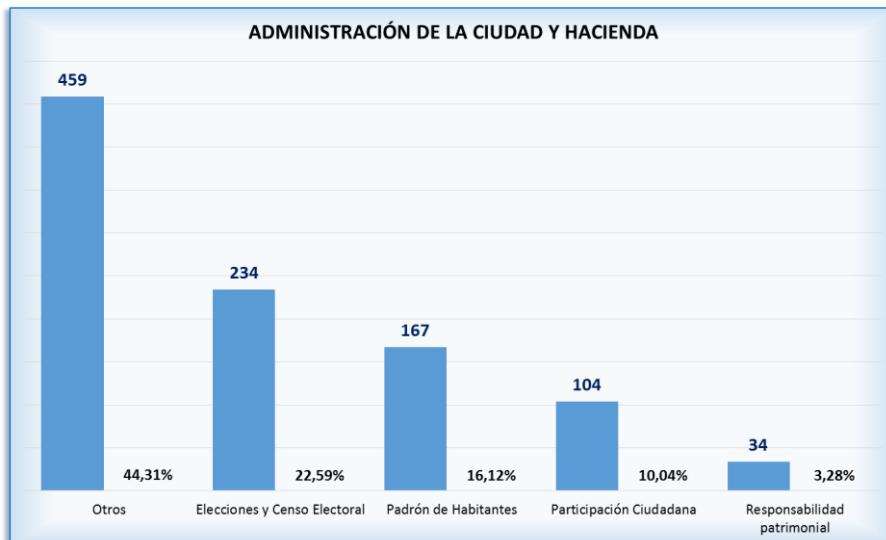
La submateria con mayor número de SyR es Licencias urbanísticas (39%), seguida de Patrimonio municipal del suelo (19%). Entre ambas agrupan casi el 60% de la materia "Urbanismo". La primera se refiere a diversas cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias y otras formas de intervención. Por su parte, dentro de Patrimonio municipal del suelo se recogen las SyR relacionadas con el estado de limpieza y mantenimiento en general de solares públicos.

Dos aspectos deben destacarse, el primero se refiere a la reducción progresiva y continuada durante los diferentes años de la submateria licencias urbanísticas. El segundo está relacionado con las submaterias patrimonio municipal del suelo y de gestión urbanística, que también se refiere sobre todo a quejas por el estado de solares que, en este caso, se encuentran en la fase de obtención, según distintos procedimientos.

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Licencias Urbanísticas	1.067	63,06%	1.159	59,65%	641	46,38%	407	41,28%	426	38,48%
Patrimonio Municipal Suelo	0	0,00%	0	0,00%	9	0,65%	215	21,81%	215	19,42%
Gestión Urbanística	260	15,37%	339	17,45%	234	16,93%	118	11,97%	133	12,01%
Control de la edificación	197	11,64%	178	9,16%	266	19,25%	122	12,37%	102	9,21%
Planeamiento urbanístico	168	9,93%	267	13,74%	231	16,71%	114	11,56%	85	7,68%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Licencias Urbanísticas	8,62%	-44,69%	-36,51%	4,67%
Patrimonio Municipal Suelo	--	--	2288,89%	0,00%
Gestión Urbanística	30,38%	-30,97%	-49,57%	12,71%
Control de la edificación	-9,64%	49,44%	-54,14%	-16,39%
Planeamiento urbanístico	58,93%	-13,48%	-50,65%	-25,44%

- **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA:** 1.036 SyR, 1,09% del total de tramitación.



Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Otros	335	46,85%	317	37,92%	311	35,62%	252	43,52%	459	44,31%
Elecciones y Censo Electoral	68	9,51%	48	5,74%	1	0,11%	2	0,35%	234	22,59%
Padrón de Habitantes	174	24,34%	198	23,68%	167	19,13%	118	20,38%	167	16,12%
Participación Ciudadana	69	9,65%	205	24,52%	314	35,97%	93	16,06%	104	10,04%
Responsabilidad patrimonial	13	1,82%	23	2,75%	34	3,89%	65	11,23%	34	3,28%

En la materia “Administración de la Ciudad” se agrupan aquellas cuestiones gerenciales y de coordinación (elecciones y censo electoral, padrón de habitantes, estadística, cuestiones generales de tributos, transparencia, participación ciudadana, entre otras).

La submateria más importante es otros en la que se clasifican cuestiones muy generales que sugieren nuevas regulaciones de aspectos de la vida ciudadana, indican actuaciones que el Ayuntamiento debería emprende, también felicitaciones genéricas al conjunto del Ayuntamiento o al Alcalde, críticas positivas y negativas a declaraciones del Alcalde o los Concejales y otras muchas de difícil clasificación en un sola submateria. La siguiente en importancia es elecciones y censo electoral, que tiene importancia solo en los periodos previos a convocatorias electorales, por lo que ha tenido mucho incremento en 2019. La submateria padrón de habitantes es la tercera submateria en el escalafón. Entre las 3 suponen el 83% de esta materia. Destacar el descenso de la submateria responsabilidad patrimonial, casi todas quejas por la demora de este tipo de procedimientos, que se reduce casi un 50%.

La variación interanual es la siguiente:

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Otros	-5,37%	-1,89%	-18,97%	82,14%
Elecciones y Censo Electoral	-29,41%	-97,92%	100,00%	11600,00%
Padrón de Habitantes	13,79%	-15,66%	-29,34%	41,53%
Participación Ciudadana	197,10%	53,17%	-70,38%	11,83%
Responsabilidad patrimonial	76,92%	47,83%	91,18%	-47,69%

A continuación se muestra el escalafón de submaterias de mayor a menor en los cinco años. Se observa el desplazamiento de las tradicionales materias mayores como consecuencia del número extraordinario de solicitudes de *Madrid Central*.

En el Anexo 5 de los Anexos de datos se muestran los datos de tipo de SyR por cada una de las submaterias del año 2019.

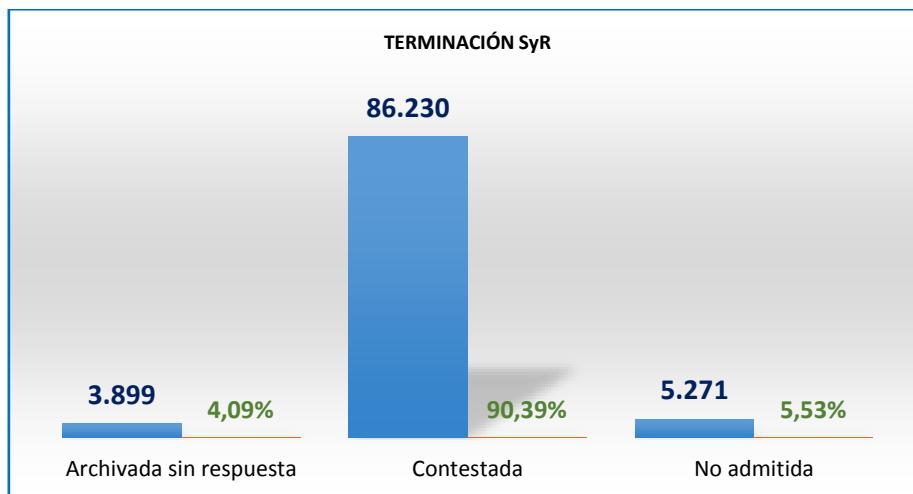


MATERIA - SUBMATERIA 2019	MATERIA - SUBMATERIA 2018	MATERIA - SUBMATERIA 2017	MATERIA - SUBMATERIA 2016	MATERIA - SUBMATERIA 2015
Madrid Central -Movilidad, Transportes y Multas	NUEVA Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	↑ Recogida de residuos -Medio Ambiente	↑ Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente	↔ Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente
Recogida de residuos -Medio Ambiente	↑ Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↑ Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	↑ Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente	↑ BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente	↓ Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↓ Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente	↓ Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	↑ SER -Movilidad, Transportes y Multas
Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	↓ Arbolado de alineación -Medio Ambiente	↔ Arbolado de alineación -Medio Ambiente	↑ Recogida de residuos -Medio Ambiente	↑ Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente
Arbolado de alineación -Medio Ambiente	↓ Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↑ SER -Movilidad, Transportes y Multas	↑ Arbolado de alineación -Medio Ambiente	↔ Arbolado de alineación -Medio Ambiente
Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente	↓ Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↑ Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente	↓ SER -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	↓ SER -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	↑ BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Recogida de residuos -Medio Ambiente
SER -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Trámite y eliminación de residuos -Medio Ambiente-	NUVA Planeamiento vial -Movilidad, Transportes y Multas	↑ Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	↑ Policía Municipal -Seguridad y Emergencias
Protección animal -Salud	NUEVA Planeamiento vialario -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Política Municipal -Seguridad y Emergencias	↔ Política Municipal -Seguridad y Emergencias	↓ Clases y Escuelas Deportivas -Deportes
Planeamiento vialario -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Política Municipal -Seguridad y Emergencias	↓ Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Multas -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Gestión soñitudes en Centros Culturales -Cultura-
Política Municipal -Seguridad y Emergencias	↓ Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Multas -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos
Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana	NUEVA Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	↑ Calidad del Aire - Medio Ambiente	↑ Serialización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas
Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	NUEVA Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	↔ Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos	NUEVA Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	↓ Multas -Movilidad, Transportes y Multas
Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas	↓ Teléfono 010 -Atención Ciudadana-	NUEVA Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas	NUEVA Licencias Urbanísticas -Urbanismo	↑ Calidad del Aire - Medio Ambiente
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos	↓ Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente-	NUEVA Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura	NUEVA Paseoamiento vialario -Movilidad, Transportes y Multas	NUEVA Licencias Urbanísticas -Urbanismo

## 4.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

### 4.4.1. Datos globales

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada por las Unidades Gestoras sobre aquellas SyR que les fueron asignadas.



Los datos de los cinco años, en valores absolutos y relativos, sobre la tramitación de cada uno y la variación porcentual de 2019 frente al resto de años se ofrecen a continuación:



	2015	2016	2017	2018	2019
Archivadas sin respuesta	3.412	12.214	5.095	2.590	3.899
Contestadas	47.063	43.154	52.415	58.747	86.230
No admitidas	3.221	2.602	2.698	3.820	5.271
<b>TOTAL</b>	<b>53.696</b>	<b>57.970</b>	<b>60.208</b>	<b>65.157</b>	<b>95.400</b>

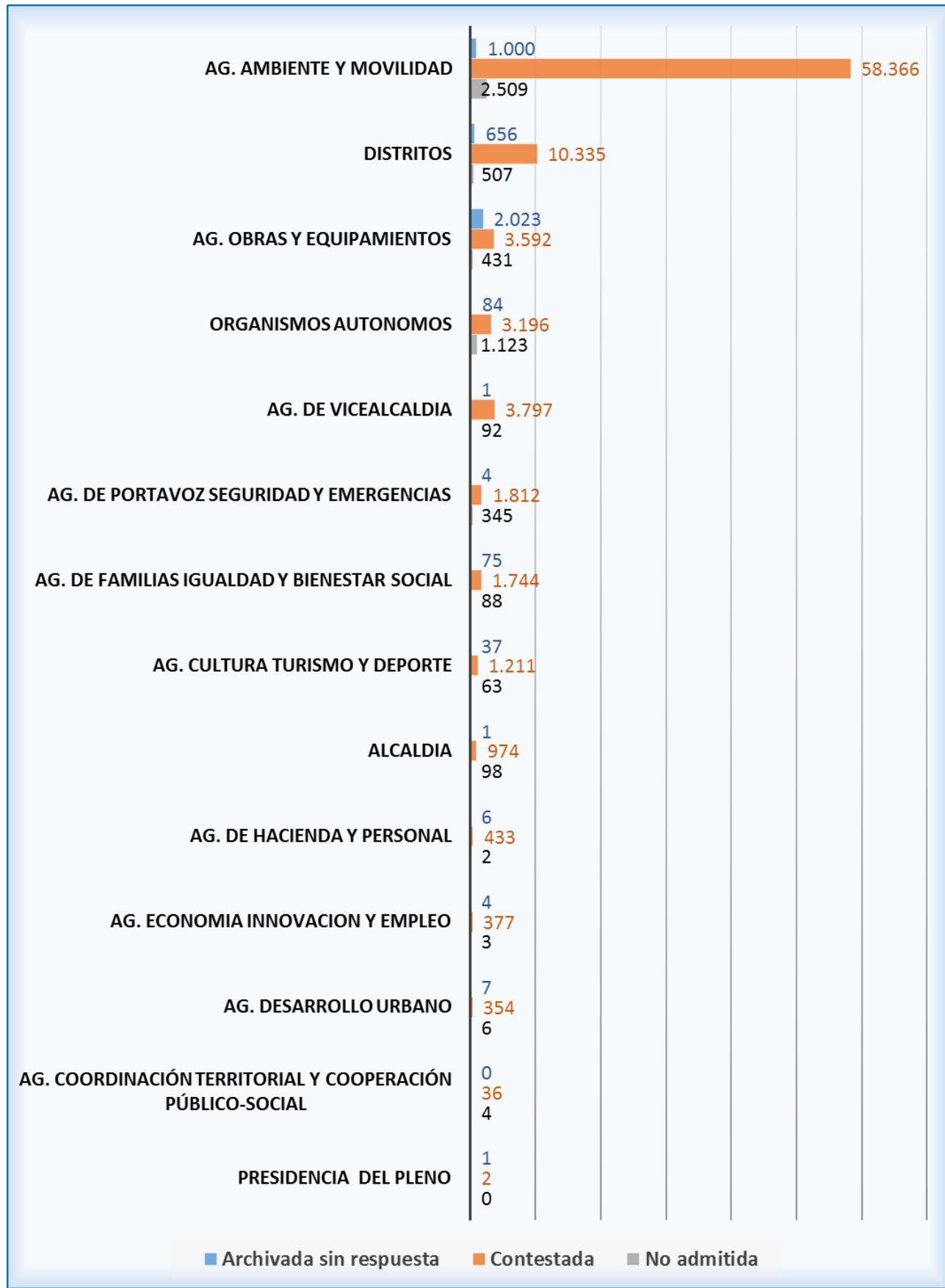
	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Archivadas sin respuesta	257,97%	-58,29%	-49,17%	50,54%
Contestadas	-8,31%	21,46%	12,08%	46,78%
No admitidas	-19,22%	3,69%	41,59%	37,98%
<b>TOTAL</b>	<b>7,96%</b>	<b>3,86%</b>	<b>8,22%</b>	<b>46,42%</b>

El análisis de los datos permite destacar que se ha producido una mejora en la gestión (contestación) de las SyR a lo largo de la serie, si bien en 2019 hay un crecimiento importante de las archivadas sin respuesta respecto al año 2018. Los principales factores que han influido en este incremento de las archivadas sin respuesta se encuentran en que el plazo máximo para contestar las SyR disminuyó de 3 a 2 meses al entrar en vigor el 12 de marzo la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero y también, sobre todo, la incidencia de la reestructuración orgánica de las Áreas de Gobierno al iniciarse el nuevo mandato.

#### 4.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

El análisis se completa con los datos de terminación realizada por lo que en el Sistema SyR se denomina unidades organizativas, es decir, cada una de las Áreas de Gobierno, el conjunto de las Coordinaciones de Distritos, y las Gerencias de los Organismos Autónomos, la Coordinación de la Alcaldía y la Presidencia del Pleno.

En las tablas y gráficos siguientes se muestra la información ordenadas de la mayor a la menor tramitación para el periodo de presentación 2019:



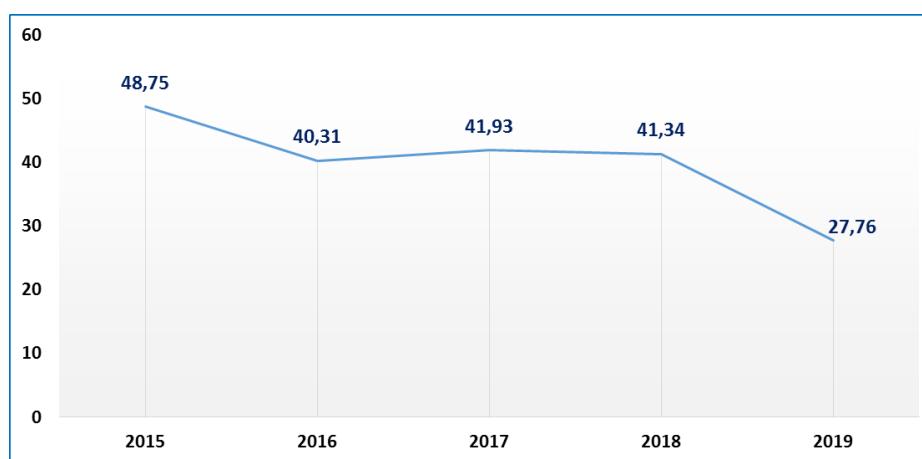
## 4.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR respondidas (respecto a las tramitadas) por tramos de días.

El tiempo medio de respuesta para el año 2019, ha sido de **27,76** en días naturales.

Esto se corresponde, evidentemente con la disminución del plazo máximo y para su correcta interpretación hay que unir el dato con el número de las que no han tenido respuesta.

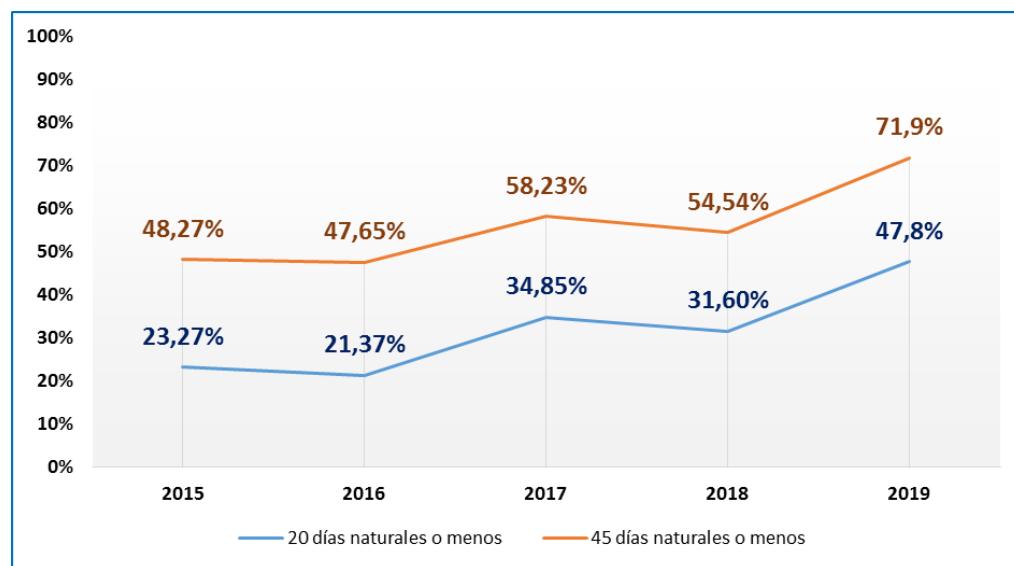
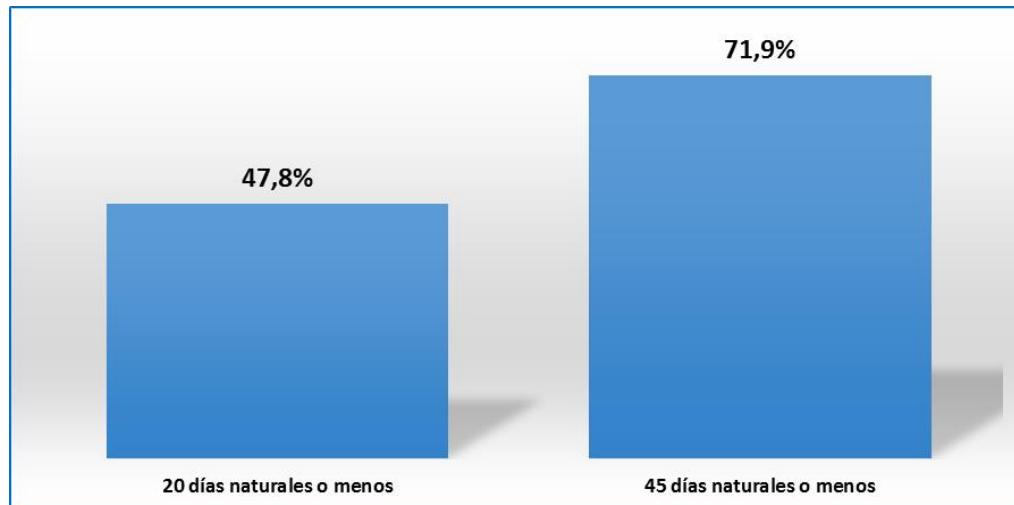
Los datos de los cinco años y la variación porcentual del tiempo de 2019 respecto al de los otros años se muestran en el gráfico y tabla siguientes:



Se observa el descenso importante del tiempo medio de respuesta, sin duda motivado por la reducción del plazo máximo de respuesta establecido en la ordenanza.

SyR Generales	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Tiempo medio	-8,44	1,62	-0,59	-13,58

En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales:



SyR Generales	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
20 días naturales o menos	-8,17%	63,08%	-9,33%	51,20%
45 días naturales o menos	-1,28%	22,20%	-6,34%	31,91%

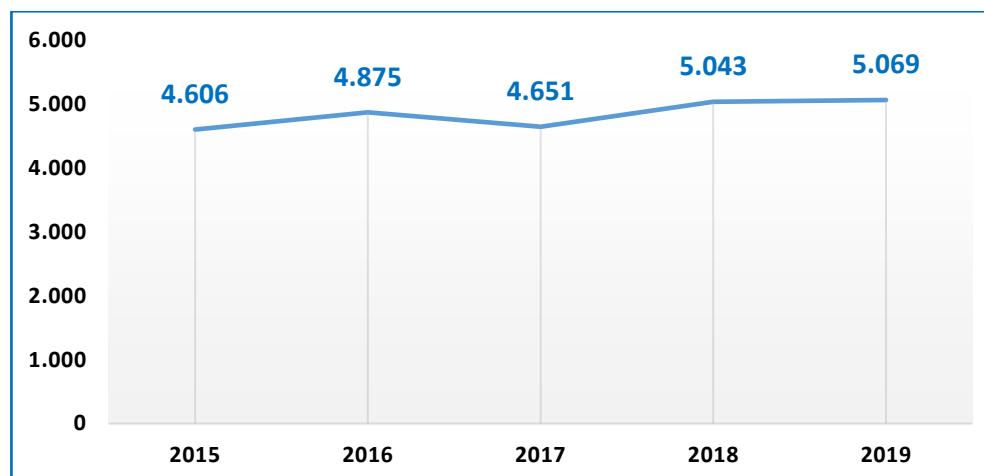
También este dato mejora de forma significativa el de 2019 es el año en el que se produce un mayor aumento y por tanto mejor de estos indicadores.

## 5. SyR TRIBUTARIAS

Respecto a las Sugerencias y Reclamaciones de carácter Tributario, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de SyR Tributario, actúa como unidad supervisora y como unidad gestora única, teniendo la responsabilidad de tramitar (supervisión y análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, con la colaboración, cuando es necesario, de las unidades que gestionan los tributos y precios públicos en las Áreas de Gobierno y los Distritos y de la Agencia Tributaria de Madrid, que actúan como unidades informantes.

Tal y como se indicó anteriormente, en 2019 tuvieron entrada un total de 5.499 solicitudes (incluyen las 131 que fueron dadas de alta directamente desde la el Servicio de sugerencias y reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (5.499), un total de 430 (7,82%), en la fase de supervisión, por su contenido, se cambiaron a SyR Generales. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el año 2018 fue 5.069.



VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
SyR Tributaria	5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%

En el 2019 el dato de tramitación es estable con un ligero crecimiento del 0,52%.

El número de SyR Tributarias gestionadas durante el año 2019 fue 5.069 (26 más que en 2018).

## 5.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el año 2019 es la siguiente:



Los datos de evolución absoluta y relativa por tipo de SyR para el período 2015-2019 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Sugerencias	427	9,27%	302	6,19%	241	5,18%	223	4,42%	227	4,48%
Reclamaciones	3.858	83,76%	4.184	85,83%	3.867	83,14%	4.082	80,94%	4.131	81,50%
Felicitaciones	90	1,95%	114	2,34%	106	2,28%	107	2,12%	82	1,62%
Peticiones de información	231	5,02%	275	5,64%	437	9,40%	631	12,51%	629	12,41%
<b>TOTAL</b>	<b>4.606</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.875</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.651</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.043</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.069</b>	<b>100,00%</b>

	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Sugerencias	-29,27%	-20,20%	-7,47%	1,79%
Reclamaciones	8,45%	-7,58%	5,56%	1,20%
Felicitaciones	26,67%	-7,02%	0,94%	-23,36%
Peticiones de información	19,05%	58,91%	44,39%	-0,32%
<b>TOTAL</b>	<b>5,84%</b>	<b>-4,59%</b>	<b>8,43%</b>	<b>0,52%</b>

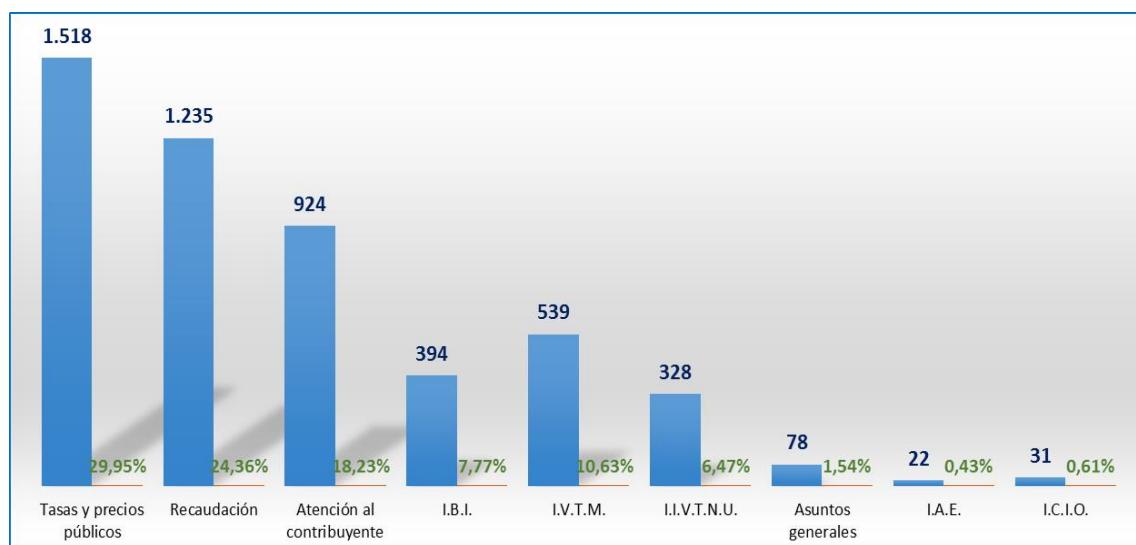
Varios aspectos destacan del análisis por tipo de SyR:

- Las sugerencias que se reducen a lo largo del periodo 2015-2019, en el año 2019, con respecto al año 2018, permanecen estables, con un ligero crecimiento.
- Las reclamaciones y las peticiones de información prácticamente tampoco experimentan variaciones.
- Las felicitaciones descienden de manera significativa.

## 5.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En 2019, la materia “Tasas y precios públicos”, con 1.518 solicitudes y el 30%, ocupa la primera posición en número de solicitudes. Ya en 2018 había experimentado un crecimiento muy importante debido a reclamaciones por precios pagados en los Centros deportivos, que las personas usuarias consideran indebidos, ya sean los abonos para uso libre que hubieran adquirido, por producirse la suspensión de clases o por abandono de las mismas. La materia “Recaudación” con 1.235 solicitudes, el 24,4%, es la segunda en número de solicitudes, seguida de “Atención al contribuyente”, 924, que representa el 18,2%. Estas tres materias recogen el 72,5% del total de SyR.

El resto de materias presentan cantidades muy inferiores a las anteriores.



Los datos de número de SyR y el valor porcentual correspondiente, respecto al total tramitado de cada uno de los cinco años, así como las variaciones porcentuales interanuales, se muestran en las tablas siguientes:

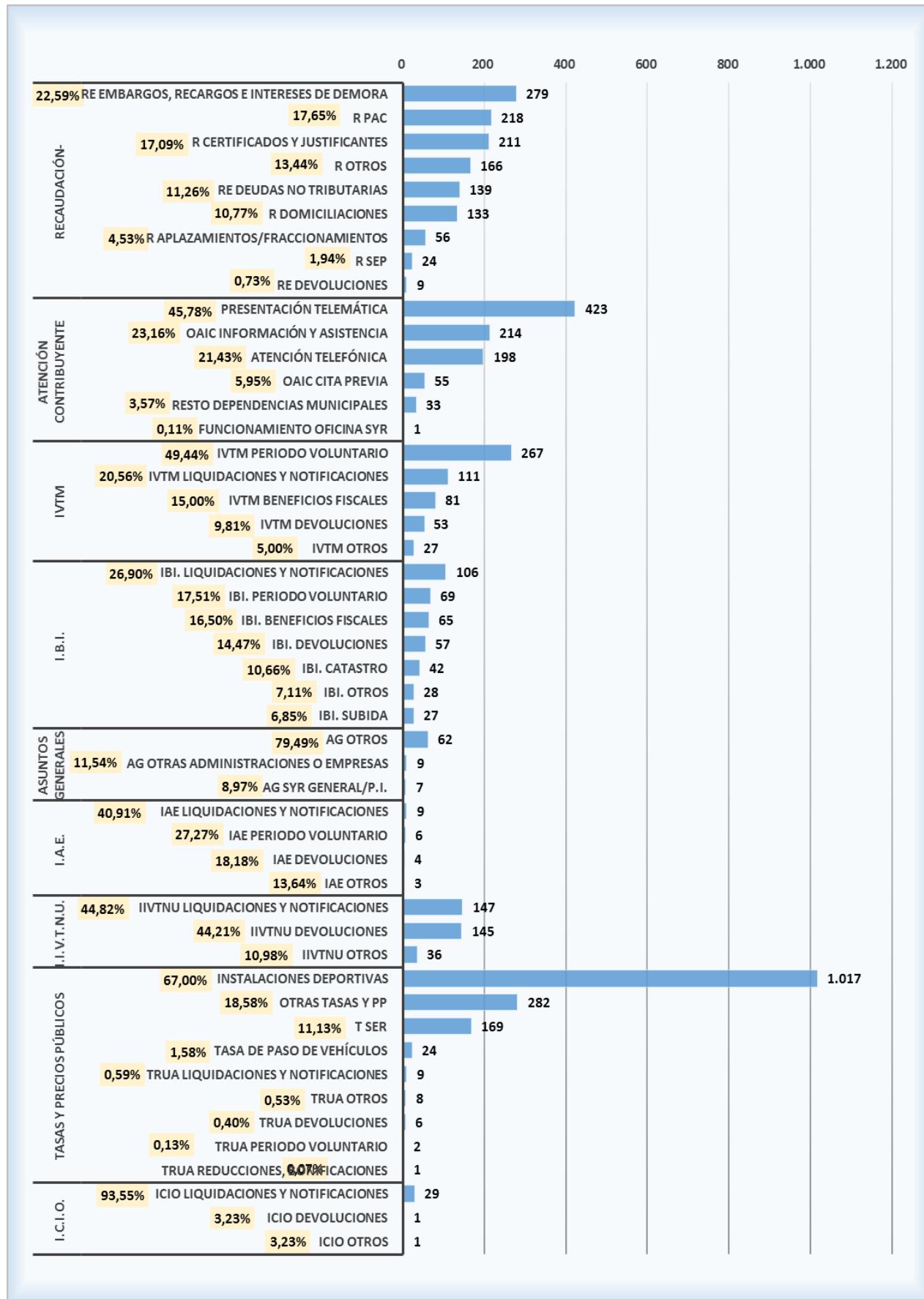
Materia	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Tasas y precios públicos	340	7,38%	583	11,96%	735	15,80%	1.425	28,26%	1.518	29,95%
Recaudación	2.029	44,05%	2.125	43,59%	1.633	35,11%	1.454	28,83%	1.235	24,36%
Atención contribuyente	512	11,12%	790	16,21%	817	17,57%	792	15,70%	924	18,23%
I.V.T.M.	681	14,79%	562	11,53%	476	10,23%	431	8,55%	539	10,63%
I.B.I.	714	15,50%	618	12,68%	573	12,32%	530	10,51%	394	7,77%
I.I.V.T.N.U.	205	4,45%	144	2,95%	287	6,17%	283	5,61%	328	6,47%
Asuntos generales	98	2,13%	17	0,35%	99	2,13%	83	1,65%	78	1,54%
I.C.I.O.	16	0,35%	18	0,37%	15	0,32%	19	0,38%	31	0,61%
I.A.E.	11	0,24%	18	0,37%	16	0,34%	26	0,52%	22	0,43%
<b>TOTAL</b>	<b>4.606</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.875</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.651</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.043</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.069</b>	<b>100,00%</b>

Materia	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Tasas y precios públicos	71,47%	26,07%	93,88%	6,53%
Recaudación	4,73%	-23,15%	-10,96%	-15,06%
Atención contribuyente	54,30%	3,42%	-3,06%	16,67%
I.V.T.M.	-17,47%	-15,30%	-9,45%	25,06%
I.B.I.	-13,45%	-7,28%	-7,50%	-25,66%
I.I.V.T.N.U.	-29,76%	99,31%	-1,39%	15,90%
Asuntos generales	-82,65%	482,35%	-16,16%	-6,02%
I.C.I.O.	12,50%	-16,67%	26,67%	63,16%
I.A.E.	63,64%	-11,11%	62,50%	-15,38%
<b>TOTAL</b>	<b>5,84%</b>	<b>-4,59%</b>	<b>8,43%</b>	<b>0,52%</b>

En cuanto a la evolución, “Tasas y precios públicos” mantiene su ascenso que ha sido continuado en el periodo, si bien el incremento en 2019 es mucho más moderado, con un valor porcentual del 6,5%. Por otra parte, crecen de forma significativa las relativas al “Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica” (I.V.T.M), 25%, “Atención al Contribuyente”, 16,7% y el “Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana” (I.I.V.T.N.U), 15,9%. Por último, destacar el importante crecimiento de las solicitudes referidas al “Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras” (I.C.I.O), que experimentan un incremento del 63%.

“Recaudación”, además de perder peso en el conjunto de las SyR Tributarias de cada año, tiene un 15% menos de solicitudes en 2019 que en 2018.

La distribución de submaterias dentro de cada materia tributaria es muestra en el gráfico siguiente:



A continuación, se muestran los datos de las cuatro submaterias de las SyR Tributarias con un mayor número de solicitudes en 2019, independientemente de la materia, porque las cantidades absolutas son las significativas y las que permiten un análisis más interesante. Se presentan también las variaciones interanuales en el periodo de cinco años.

SUBMATERIA	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%
Instalaciones deportivas -Tasas y precios públicos-	5	0,11%	31	0,64%	90	1,94%	764	15,15%	1.017	20,06%
Presentación telemática -Atención contribuyente-	148	3,21%	177	3,63%	251	5,40%	230	4,56%	423	8,34%
Otras tasas y PP -Tasas y precios públicos-	69	1,50%	205	4,21%	108	2,32%	93	1,84%	282	5,56%
RE Embargos, recargos e intereses de demora - Recaudación-	378	8,21%	243	4,98%	229	4,92%	107	2,12%	279	5,50%

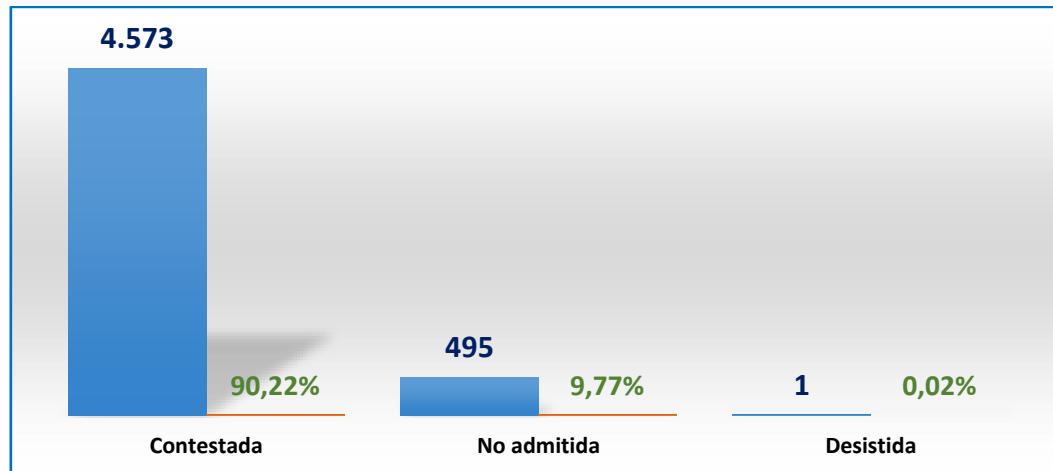
Se observa la importancia creciente de la submateria instalaciones deportivas con 1.017 solicitudes que representan el 20% del total de solicitudes en 2019. Esta submateria adquiere importancia desde el año 2018. Le sigue la submateria presentación telemática con 423 solicitudes, el 8,3% del total de 2019, otras tasas y precios públicos con 282 (5,6%) y embargos, recargos e intereses en periodo ejecutivo de recaudación con 279 solicitudes, lo que representa el 5,5% del total tramitado en el año. Debe indicarse que esta Submateria, en años anteriores, estaba dividida en los tres conceptos que engloba.

SUBMATERIA	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Instalaciones deportivas -Tasas y precios públicos-	520,00%	190,32%	748,89%	33,12%
Presentación telemática -Atención contribuyente-	19,59%	41,81%	-8,37%	83,91%
Otras tasas y PP -Tasas y precios públicos-	197,10%	-47,32%	-13,89%	203,23%
RE Embargos, recargos e intereses de demora - Recaudación-	-35,71%	-5,76%	-53,28%	160,75%

En la tabla se observan los incrementos importantes de Instalaciones deportivas y el salto cuantitativo que se produce en 2018 y que continúa en 2019, al notable crecimiento de presentación telemática y de otras tasas y precios públicos. Embargos, recargos e intereses que había mostrado descensos en los años anteriores (para ver las variaciones en los años anteriores se toma el valor de las tres submaterias de las que se compone la actual).

### 5.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

Los resultados de la tramitación de las SyR Tributarias son los siguientes:



Los datos de los cinco años, en número y porcentaje sobre la tramitación total y la variación porcentual del número de SyR de 2019, con los cuatro años anteriores se muestran en el gráfico y tabla que se incluye a continuación:



	2015 %	2016 %	2017 %	2018 %	2019 %
Contestadas	94,22%	96,29%	96,32%	91,69%	90,22%
No admitidas	5,78%	3,55%	3,68%	8,31%	9,77%
Desistidas	--	--	--	--	0,02%

	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Contestadas	8,16%	-4,56%	3,21%	-1,10%
No admitidas	-34,96%	-1,16%	145,03%	18,14%
Total	5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%

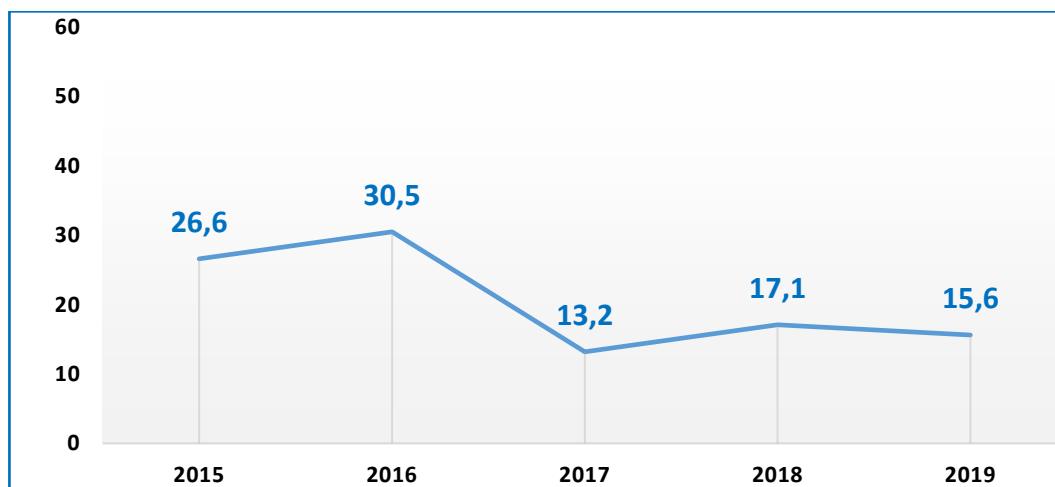
En 2018 aumentaron las SyR no admitidas por un cambio de tramitación de la aplicación. En años anteriores muchas que debían haberse considerado como no

admitidas se computaban como contestadas en el Sistema por el momento en el que se realizaba la respuesta. En todo caso debe indicarse que las no admitidas también requieren contestación a la ciudadanía. En 2019, vuelve a haber crecimiento de la no admisión.

## 5.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR contestadas (respecto a las tramitadas) por tramos de días.

En cuanto al tiempo medio, durante el año 2019 las SyR Tributarias han sido contestadas en **15,6 días naturales**.

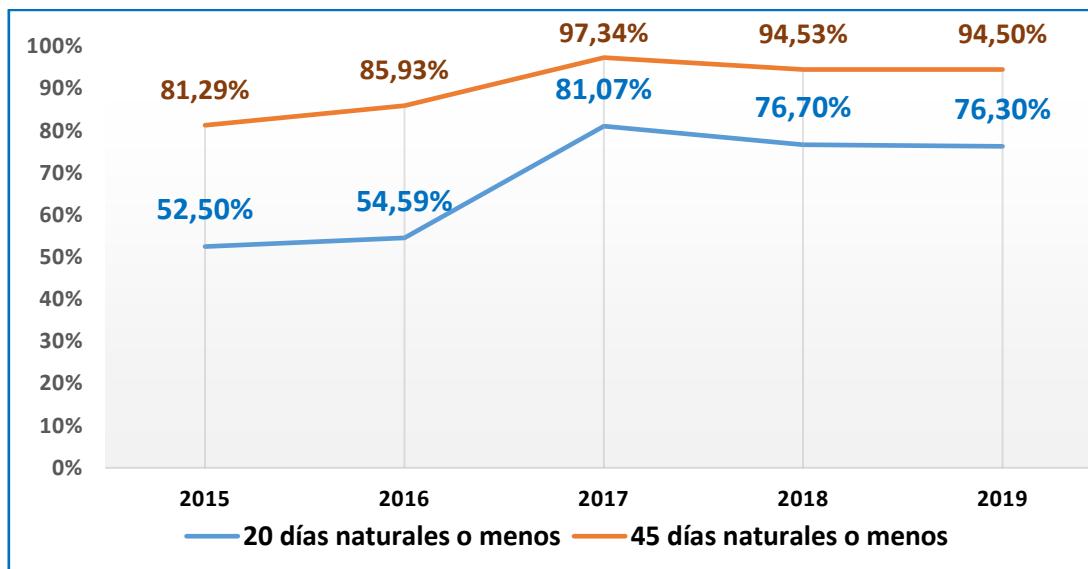


La gráfica anterior muestra la evolución de este tiempo medio de respuesta en días naturales. La variación porcentual de un año a otro es:

2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
3,90	-17,30	3,90	-1,50

Aunque muestra inestabilidad en cuanto a crecimientos y descensos interanuales, desde 2017 el tiempo medio se sitúa por debajo de los 20 días.

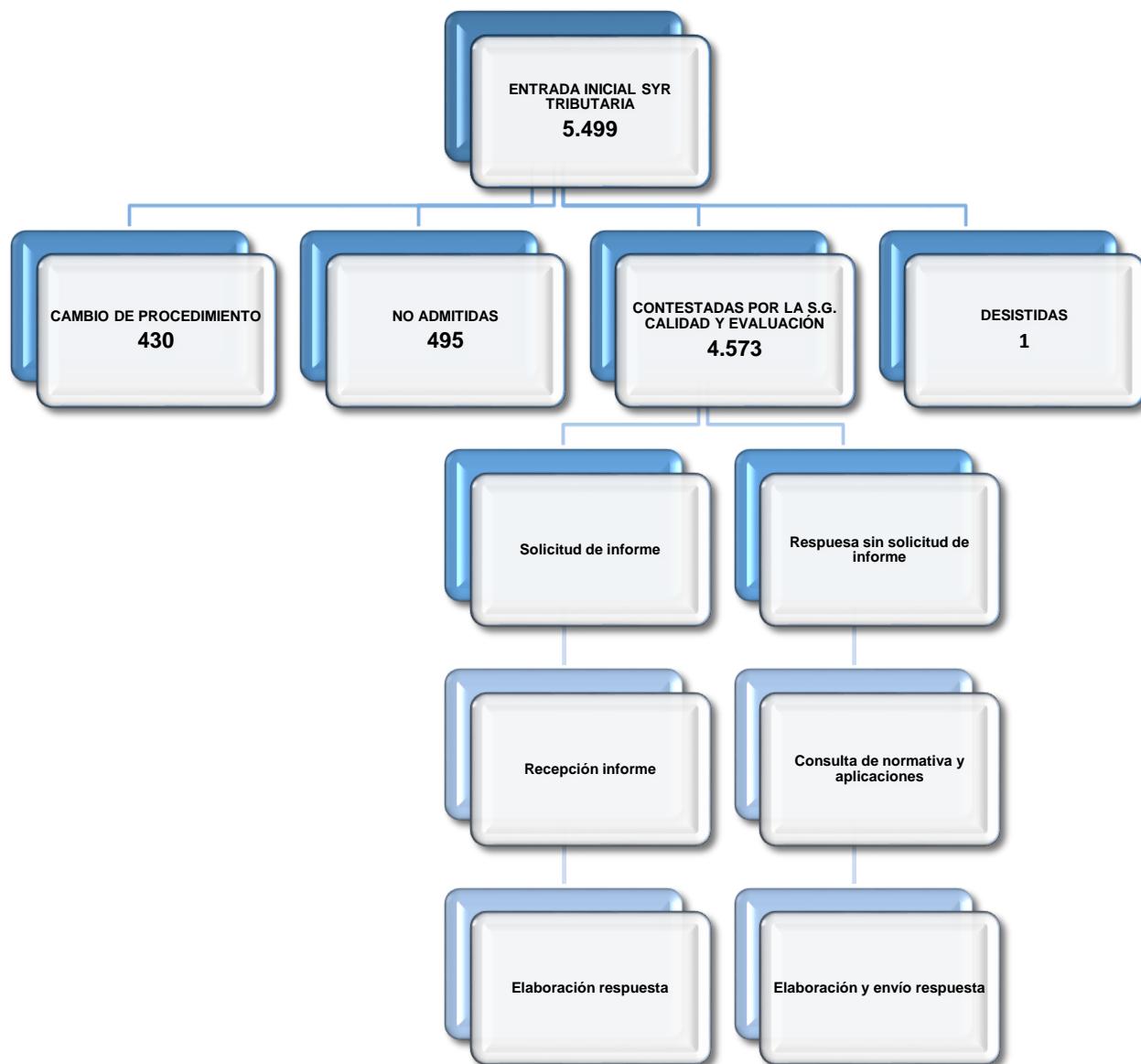
El análisis de la evolución interanual y las variaciones porcentuales se muestra en el gráfico y la tabla que se incluye a continuación:



	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
20 días naturales o menos	3,98%	48,51%	-5,39%	-0,52%
45 días naturales o menos	5,71%	13,28%	-2,89%	-0,03%

De forma consistente al dato del tiempo medio de respuesta que crecía ligeramente, en este análisis por tramos, se puede comprobar como para el año 2019, se reducen, pero prácticamente quedan estables.

Para finalizar el análisis realizado, se incluye el flujo de tramitación de las SyR de carácter tributario seguido por el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.



# ANÁLISIS CUALITATIVO

En la sesión del día 23 de diciembre de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, por unanimidad de todos los Grupos Políticos Municipales, un acuerdo por el que se instaba al Área de Gobierno competente en materia de sugerencias y reclamaciones a incluir en la Memoria Anual un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones (en adelante, SyR) en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas por los madrileños y madrileñas.

Este acuerdo ha permitido que desde la Memoria Anual del año 2016, se incluyese un apartado específico dedicado al análisis cualitativo de todas las SyR que se habían recibido durante el año de análisis, de forma que los responsables municipales y políticos tuvieran una valiosa herramienta para identificar con claridad las áreas municipales susceptibles de mejora.

La Memoria Anual SyR 2019 realiza, en este apartado, un análisis detallado de toda la información que la ciudadanía ha transmitido al Ayuntamiento a través de los canales que el Sistema SyR pone a su disposición. A partir de este análisis podrá advertirse con claridad el valor de los servicios municipales, la forma en que fueron prestados y, fundamentalmente, la efectividad de las políticas públicas aplicadas durante el año 2019 en las diferentes áreas de actividad que mayor afectación tienen sobre la ciudadanía de Madrid. En este sentido, es evidente que su elaboración contribuye y sirve para la mejora de las actuaciones, programas y planes que se han aplicado en los diferentes servicios municipales.

Aplicar en este apartado un sentido práctico es contribuir a dar respuesta a las tres funciones básicas de cualquier actuación pública: la mejora, el rendimiento de cuentas y la toma en consideración para acciones futuras.

La primera de ellas, la de la mejora del servicio público, debe entenderse como el instrumento clave que permite la retroalimentación, el aprendizaje y la garantía de la calidad del servicio público que se presta por parte de la ciudad de Madrid a sus habitantes.

La segunda de las funciones, el rendimiento de cuentas o la responsabilidad implica que este análisis servirá para realizar, en los diferentes niveles de responsabilidad, la rendición de cuentas sobre la gestión y los resultados. Esto, sin duda, adquiere una mayor dimensión cuando estamos hablando de servicios públicos ya que el rendimiento de cuentas forma parte indiscutible e ineludible del sistema democrático. Este rendimiento de cuentas, además, debe darse a varios niveles, incluyendo de forma especial a la ciudadanía. El ciudadano o la ciudadana tienen derecho a saber no solo en qué se están empleando el dinero público sino también con qué grado de idoneidad, de eficacia y de eficiencia se están asignando, gestionando o empleando.

Por último, el análisis debe servir para las actuaciones futuras. Si bien las actuaciones se han desarrollado en un contexto, situación y momento determinado, no es menos

cierto que las conclusiones que se obtengan deben contribuir a mejorar las acciones sobre determinados problemas, deficiencias o incidencias señaladas por la ciudadanía.

Analizar de manera sistemática los servicios públicos que el Ayuntamiento de Madrid ha puesto a disposición de la ciudadanía contribuirá a generar conocimiento sobre la forma en la que se ha prestado el servicio, sobre qué contextos son más eficientes y útiles, sobre quiénes son los actores clave para que se realicen con éxito, sobre respuesta dada por las diferentes unidades municipales, etc. En definitiva, se pondrá en manos de los responsables políticos y municipales conocimiento sobre como prestar de forma más correcta los servicios públicos. Sin duda, esto servirá, por un lado, para los poderes públicos, como orientación en la forma de abordar los retos municipales y, por otro, para las unidades municipales, sobre cómo abordar los diferentes problemas que existen.

Desde el punto de vista metodológico, la Memoria Anual del 2019 mantiene la orientación realizada en la del año anterior, logrando un análisis sistémico e integrador de todas las áreas de actividad de la vida de la ciudad de Madrid en las que la acción municipal tiene intervención. Este enfoque integrador y completo, enmarcado en áreas de actividad sobre las que la acción municipal es decisiva presenta la ventaja de poder tratar todas las SyR de forma global, sin tener que estar estableciendo criterios para excluir aquellas que, por el volumen recibido, no formaría parte del conjunto de asuntos sobre los que se realiza el estudio.

Por último, indicar que el análisis de este apartado se encuentra estructurado en dos bloques, el primero referido a las SyR de carácter general y, el segundo, a las SyR de naturaleza tributaria.

## A)- SyR GENERALES

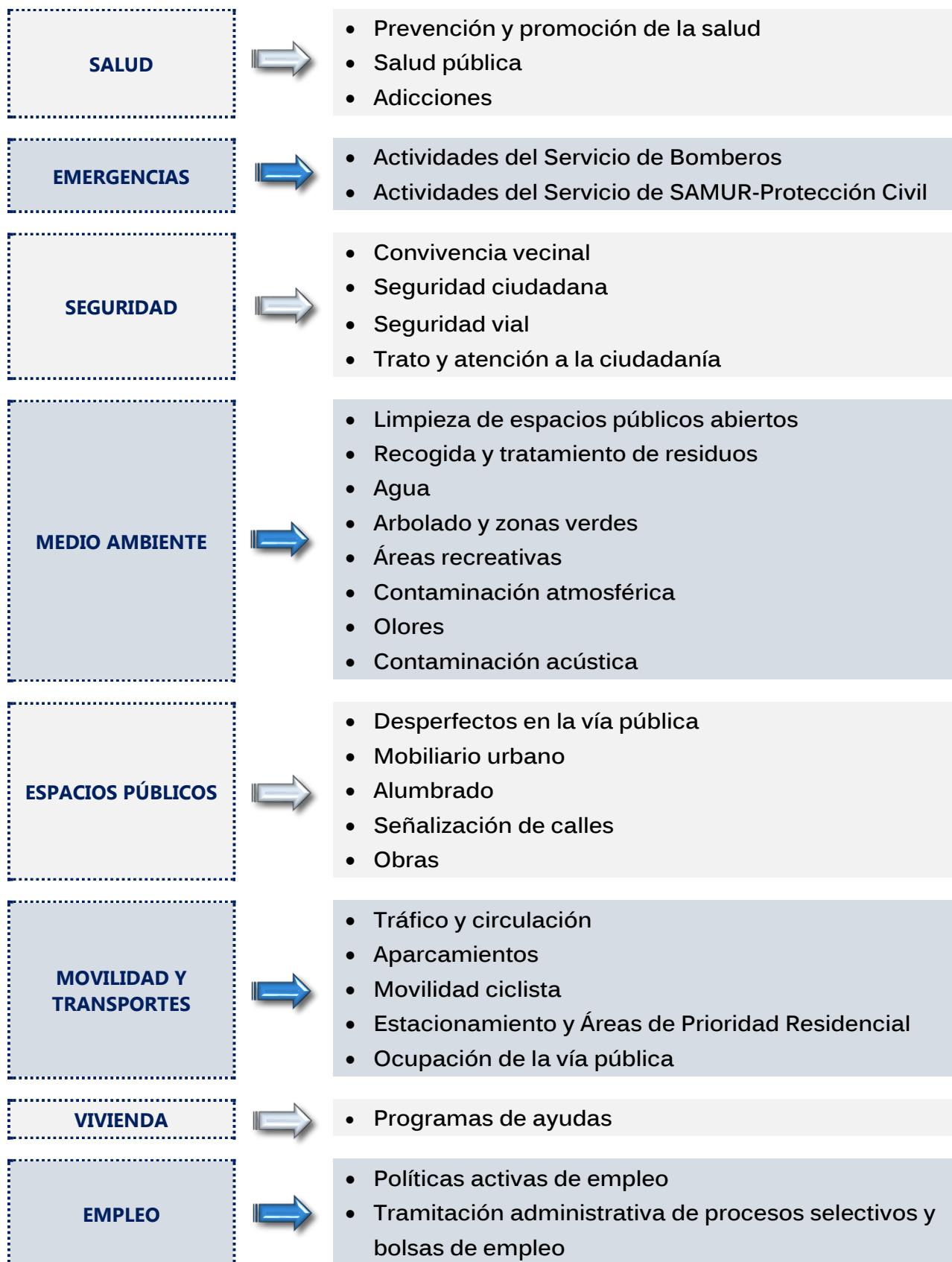
Respecto a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general, en el esquema que se incluye a continuación se muestran las diferentes **ÁREAS DE ACTIVIDAD** identificadas para el análisis de los diferentes aspectos de la ciudad sobre los que, principalmente, la ciudadanía ha presentado solicitudes en el Sistema SyR:

	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD</b>		<b>RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>
	<b>CULTURA</b>		<b>DEPORTES</b>
	<b>EDUCACIÓN Y JUVENTUD</b>		<b>SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL</b>
	<b>SALUD</b>		<b>EMERGENCIAS</b>
	<b>SEGURIDAD</b>		<b>MEDIO AMBIENTE</b>
	<b>ESPACIOS PÚBLICOS</b>		<b>MOVILIDAD Y TRANSPORTES</b>
	<b>VIVIENDA</b>		<b>EMPLEO</b>

Esta agrupación en diferentes áreas de actividad permite que el análisis recoja no solo las reclamaciones, las propuestas y felicitaciones trasladadas por la ciudadanía, sino también la percepción que los habitantes de la ciudad tienen sobre los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid.

En la tabla que se incluye a continuación se muestra la correspondencia entre las **ÁREAS DE ACTIVIDAD** y los **BLOQUES DE ANÁLISIS**.

<b>ÁREAS DE ACTIVIDAD</b>	<b>BLOQUES DE ANÁLISIS</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno</li> </ul>
<b>RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de atención a la ciudadanía</li> <li>• Participación ciudadana</li> <li>• Administración electrónica</li> <li>• Transparencia</li> </ul>
<b>CULTURA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades culturales</li> <li>• Bibliotecas</li> <li>• Otras infraestructuras culturales</li> </ul>
<b>DEPORTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones deportivas</li> <li>• Actividades deportivas</li> <li>• Servicios y promoción deportiva</li> </ul>
<b>EDUCACIÓN Y JUVENTUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos</li> <li>• Mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares</li> <li>• Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas</li> <li>• Juventud</li> </ul>
<b>SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención Social Primaria y ayudas sociales</li> <li>• Servicios Sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección</li> <li>• Emergencia residencial</li> <li>• Igualdad</li> </ul>



Cada uno de los bloques de análisis de la tabla anterior obtiene la información a partir de las submaterias del Sistema SyR en las que quedan clasificadas todas las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

- En las tablas que se muestran a continuación se incluye la correspondencia entre los **BLOQUES DE ANÁLISIS** y las **SUBMATERIAS** en las que se clasifican las solicitudes en el Sistema SyR:

## ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación</li> <li>• Otros</li> <li>• Relaciones públicas</li> </ul>

## RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Servicios de atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono 010</li> <li>• Oficinas de Atención al Ciudadano</li> <li>• Cita previa</li> <li>• Página web</li> <li>• Avisos Madrid</li> <li>• Sugerencias y Reclamaciones</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Registro presencial</li> <li>• Otras dependencias municipales</li> <li>• Chat en línea</li> </ul>
Administración electrónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede electrónica</li> <li>• Registro electrónico</li> <li>• Aplicación de pago</li> </ul>
Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación ciudadana</li> </ul>
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia</li> </ul>

## CULTURA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Actividades, programación y oferta cultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades en Centros Culturales de los Distritos</li> <li>• Actividades culturales al aire libre</li> <li>• Promoción y proyectos culturales</li> <li>• Gestión de solicitudes en Centros Culturales</li> </ul>

**Bibliotecas**

- Bibliotecas
- Bibliotecas especializadas<sup>18</sup>
- Aplicación de pago

**Otras infraestructuras culturales**

- Museos
- Monumentos
- Otras infraestructuras culturales

## DEPORTES

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
<b>Instalaciones deportivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso libre de instalaciones deportivas</li> </ul>
<b>Actividades deportivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clases y escuelas deportivas</li> </ul>
<b>Servicios y promoción deportiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Torneos, competiciones y pruebas</li> <li>• Promoción deportiva</li> <li>• Servicios de medicina deportiva</li> </ul>

## EDUCACIÓN Y JUVENTUD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
<b>Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros abiertos</li> <li>• Campamentos</li> <li>• Actividades educativas</li> </ul>
<b>Mantenimiento y recursos humanos en centros públicos escolares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colegios públicos</li> <li>• Escuelas infantiles</li> </ul>
<b>Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros educativos municipales</li> </ul>
<b>Juventud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juventud</li> </ul>

<sup>18</sup> En el año 2019 esta submateria se subdividió en: B.E. Archivo de la Villa; B.E. Histórica Municipal; B.E. Musical Víctor Espinós; B.E. Hemeroteca Municipal; B.E. Imprenta Municipal.

## SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Atención Social Primaria y ayudas sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención Social Primaria</li> <li>• Ayudas sociales</li> </ul>
Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros Municipales de Mayores (de ocio)</li> <li>• Servicios de ayudas a domicilio</li> <li>• Centros de día (asistenciales)</li> <li>• Teleasistencia</li> <li>• Servicios de ayuda a domicilio familias</li> <li>• Centros de apoyo a las familias</li> <li>• Centros de Atención a la infancia</li> <li>• Centros municipales de integración</li> <li>• Puntos de encuentro familiar</li> <li>• Centros municipales para familias y menores</li> <li>• Centros de adolescentes</li> <li>• Centros de día (infantiles)</li> <li>• Servicio de Educación Social</li> </ul>
Emergencia residencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SAMUR Social</li> </ul>
Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Violencia de género</li> <li>• Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual</li> <li>• Promoción de la igualdad</li> <li>• Inmigración e integración</li> </ul>

## SALUD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Prevención y promoción de la salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención y promoción de la salud</li> </ul>
Salud pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plagas</li> <li>• Aguas consumo grifo</li> <li>• Protección animal</li> <li>• Salud ambiental</li> <li>• Seguridad alimentaria</li> </ul>
Adicciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adicciones</li> </ul>

## EMERGENCIAS

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Actividades del servicio de Bomberos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bomberos</li> </ul>
Actividades de SAMUR- Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SAMUR</li> <li>• Protección Civil</li> </ul>

## SEGURIDAD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Convivencia vecinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía Municipal</li> </ul>
Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía Municipal</li> </ul>
Seguridad vial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía Municipal</li> </ul>
Trato y atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Policía Municipal</li> </ul>

## MEDIO AMBIENTE

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Limpieza de los espacios públicos abiertos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza urbana y equipamientos</li> <li>• Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos</li> <li>• Zonas verdes de barrio o Distrito</li> <li>• Arbolado de alineación</li> <li>• Policía Municipal</li> </ul>
Recogida y tratamiento de residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recogida de residuos</li> </ul>
Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua</li> </ul>
Arbolado y zonas verdes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zonas verdes de barrio o Distrito</li> <li>• Arbolado de alienación</li> <li>• Parques históricos y forestales</li> <li>• Policía Municipal</li> <li>• Biodiversidad</li> </ul>
Áreas recreativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas recreativas</li> <li>• Policía Municipal</li> </ul>
Contaminación atmosférica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del aire</li> </ul>

**Olores**

- Tratamiento y eliminación de residuos
- Agua

**Contaminación acústica**

- Ruidos
- Policía Municipal
- Licencias de actividad
- Actividades en medio abierto

## ESPACIOS PÚBLICOS

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Desperfectos en la vía pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceras y calzadas</li> </ul>
Mobiliario urbano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliario urbano</li> <li>• Marquesinas y Mupis</li> <li>• Publicidad en espacios públicos</li> </ul>
Alumbrado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alumbrado</li> </ul>
Señalización de calles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Señalización de calles y lugares de interés</li> </ul>
Obras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obras de remodelación</li> <li>• Gran Vía</li> </ul>

## MOVILIDAD Y TRANSPORTE

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Tráfico y circulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tráfico</li> <li>• Policía Municipal</li> <li>• Multas</li> <li>• Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos</li> <li>• Agentes de movilidad</li> <li>• Planeamiento viario</li> <li>• Señalización de tráfico</li> </ul>
Aparcamientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aparcamientos en la vía pública</li> <li>• Aparcamientos cerrados</li> </ul>
Movilidad ciclista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BiciMAD</li> <li>• Carril bici</li> </ul>
Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SER</li> <li>• APR</li> <li>• Madrid Central</li> <li>• Madrid 360</li> </ul>

**Ocupación de la vía pública**

- Áreas recreativas

## VIVIENDA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Programas de ayuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vivienda</li> </ul>

## EMPLEO

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Políticas activas de empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de empleo</li> </ul>
Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oposiciones y concursos</li> <li>• Promoción de empleo</li> </ul>

El análisis que se realiza a continuación se ha elaborado tanto con la información incluida en los **INFORMES ANUALES DE LAS UNIDADES GESTORAS** que han elaborado durante el mes de marzo y abril, como con la obtenida directamente de la lectura detallada de las SyR recibidas durante el año 2019. Salvo algunas excepciones, por su relevancia y significación, en cada bloque de análisis solo se recogen las reclamaciones y sugerencias que han motivado la presentación de las SyR<sup>19</sup>.

Debe tenerse en cuenta que muchas de las deficiencias que han motivado la presentación de las reclamaciones y sugerencias, a fecha de elaboración de esta Memoria anual o de su presentación en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podrían haber sido ya solucionadas como consecuencia de la ejecución de las medidas correctoras por parte de las unidades competentes.

Por último, indicar que la información incorporada en los diferentes apartados de este bloque de análisis cualitativo debe ser completada con la que se ha incorporado en el **ANEXO de ÁREAS DE ACTIVIDAD**, donde se muestran los diferentes recursos con los que cuenta el Ayuntamiento de Madrid para la prestación de servicios a la ciudadanía.

<sup>19</sup> Para consultar con detalle las medidas correctoras aplicadas y aquellas que han sido planificadas para su ejecución durante el año 2019 por parte de cada unidad municipal competente en la materia nos remitimos a los informes anuales que se encuentran disponibles en la web municipal, en el apartado publicaciones del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad y Evaluación):

<https://www.madrid.es/memorias-anuales>

## 6. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

Las SyR clasificadas dentro del área Administración de la ciudad constituyen el 1% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

El bloque de análisis que se han identificado dentro de esta área se corresponde con las valoraciones políticas generales que la ciudadanía ha realizado sobre la gestión municipal e incluye todas aquellas SyR relacionadas con los actos programados por el equipo de gobierno, las propuestas generales de mejora de los servicios públicos, la eficiencia y sostenibilidad de la energía, del consumo de agua, la limpieza, el manejo de residuos, la seguridad pública, etc. En definitiva, cuestiones que, por su carácter generalista, o bien transcinden el ámbito competencial de un Área de Gobierno o bien son decisiones trasversales que afecta a varios órganos. Estamos, por tanto, ante un conjunto de escritos y solicitudes presentadas por la ciudadanía que se configura como un concepto multidimensional que hace referencia a muchos otros conceptos asociados.

En el Sistema SyR estas SyR han quedado clasificadas dentro de las submaterias: Coordinación, Relaciones Públicas y Otros.

La unidad responsable de la gestión y tramitación de las SyR, que se incluyen en esta área ha sido, principalmente, la Oficina de la Alcaldía.

Sin perjuicio de que en otras Áreas de Actividad que se desarrollan en la Memoria se analicen con mayor detalle determinados aspectos que se incluyen en ésta, es de interés aquí hacer referencia a determinados temas que, abordados por la ciudadanía con carácter general y transversal, están directamente relacionados con actuaciones o decisiones del equipo de gobierno. Son asuntos concretos, que por su reiteración muestran un interés específico para la ciudadanía y, en ese sentido, dirigen sus escritos y solicitudes a los responsables del Ayuntamiento o, en muchos casos, al Alcalde directamente.

Durante el año 2019, los principales motivos de sugerencias y reclamaciones se pueden agrupar en:

- La cuestión que ha suscitado el mayor número de reclamaciones ha sido la celebración de eventos multitudinarios y, derivado de ello, las molestias que generan los ruidos, la falta de limpieza y las restricciones de movilidad. Este tipo de reclamaciones se distribuyen de la siguiente forma:
  - Quejas por la celebración de conciertos en el entorno IFEMA-Valdebebas. Principalmente relacionadas con las dificultades de movilidad que han ocasionado y el exceso de ruido.
  - La celebración del Orgullo LGTBI ha motivado quejas por ruidos y restricciones de movilidad y, sobre todo, por la permanencia de baños

portátiles en los espacios públicos, en particular durante los días después de haber finalizado este evento.

- Opiniones contrarias a las celebraciones de Maratones, debido a los problemas e inconvenientes que generan para la movilidad de la ciudadanía.
- La celebración de la final de la Champions League, también ha provocado diferentes escritos con reclamaciones y sugerencias.
- Un segundo grupo recoge aquellas quejas relacionadas con un asunto nuevo, que en años anteriores no se habían producido, y que se refieren al servicio de autobuses del período navideño. En general, están referidas a sugerencias de no privatización del servicio y que se siga siendo prestado por la EMT. Otras están relacionadas con el mal funcionamiento del servicio, en particular de su página web, que presentó muchas dificultades para la consecución de entradas por parte de la ciudadanía.
- La presencia de banderas en los espacios públicos también ha tenido cabida en el año 2019. Concretamente, las reclamaciones se referían a la necesidad de cambiar algunas banderas por el estado de conservación que tenía (deterioro), la colocación de banderas en determinados lugares o al contrario y solicitudes de retiradas de banderas, fundamentalmente en dos localizaciones: en la fachada principal del edificio de Cibeles y en la ubicada en el barrio de Montecarmelo.
- Otro asunto de interés en el año 2019 fueron las quejas provocadas por las llamadas telefónicas que se produjeron durante la campaña electoral a domicilios particulares de la ciudadanía.
- El tema de la limpieza, desde el punto de vista general y con afectación a toda la ciudad, también debe ser señalado dentro de esta Área de Actividad. Generalmente, los escritos hacen referencia a la necesidad de tomar medidas desde el equipo de gobierno para solucionar el problema de la recogida de excrementos caninos y la necesidad de analizar el ADN de los mismos. Todo ello con el mismo objetivo, localizar y multar a las personas propietarias de las mascotas.
- La reversión de la calle Galileo a la situación anterior (reforma realizada por el anterior equipo de gobierno municipal) fue otro de los asuntos novedosos durante el año 2019 que provocó reclamaciones y sugerencias dirigidas al equipo de gobierno.
- Las cuestiones relacionadas con la aplicación de la Ley de la Memoria Histórica presenta una disminución respecto a lo que ocurrió en años anteriores (en el año 2018 este asunto prácticamente ocupó el 15% de las SyR), presentando una entrada que se sitúa en torno al 3% y en prácticamente el 60% se muestra el posicionamiento favorable a su aplicación.

- Por último y con menor medida que los anteriores, también deben mencionarse diferentes asuntos como escritos que muestran la disconformidad con la acampada de protesta que se mantuvo en el Paseo del Prado al inicio de la legislatura, las reclamaciones contra la ocupación ilegal de edificios y viviendas, los escritos de oposición a la utilización de animales muertos en la Escuela de Tauromaquia y las reclamaciones por la presencia de vendedores ambulantes ilegales.

Junto con la entrada de las reclamaciones y sugerencias analizadas anteriormente, no pueden olvidarse que también se recibieron felicitaciones a los equipos de gobierno que dirigieron la ciudad durante los diferentes períodos del año 2019.

## 7. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad, Relación con la ciudadanía, constituyen el 5% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

El análisis que se realiza sobre esta área de actividad se encuentra articulado en los siguientes bloques:

- 1. Servicios de atención a la ciudadanía.**
- 2. Administración electrónica.**
- 3. Participación ciudadana.**
- 4. Transparencia.**

Las principales unidades responsables que han tramitado SyR relativas a esta área de actividad han sido: la Dirección General de Transparencia, la Dirección General de la Oficina Digital, la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, la Dirección General de Participación Ciudadana y el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid<sup>20</sup>. Entre todas ellas, han gestionado más del 60% del total que se encuadran dentro de esta área. El resto de las SyR relativas a Atención Ciudadana han sido asignadas a diferentes unidades municipales.

Respecto a la contextualización de esta área de actividad, es necesario realizar unos breves comentarios sobre los recursos municipales que dan soporte a los servicios de atención a la ciudadanía. Actualmente, las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental y clave dentro de la actividad de cualquier Administración Pública. La adaptación de los servicios que se prestan a las demandas de la ciudadanía y empresas, la incorporación de las nuevas tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia es lo que ha llevado al Ayuntamiento de Madrid a concebir la atención a la ciudadanía y los servicios relacionados con esta atención de forma integrada y como objetivo principal y articular, en torno a ello, los distintos servicios administrativos.

La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta a través de Línea Madrid, configurado como un sistema horizontal e integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, en el que el servicio presencial se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, el servicio telefónico se canaliza a través del Teléfono 010 Línea Madrid y el servicio telemático a través del portal [madrid.es](http://madrid.es) y las redes sociales.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de atención a la ciudadanía y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con diversos

<sup>20</sup>Debe tenerse en cuenta que durante el año 2019 se produjeron modificaciones importantes en la estructura municipal y la denominación de algunas Direcciones Generales variaron desde mitad de año. En el informe se recogen las denominaciones actuales de los órganos directivos.

recursos, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- Teléfono 010.
- Portal web madrid.es.
- Redes sociales.
- AVISOS-MADRID.
- Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.
- El Padrón Municipal de Habitantes.
- Registro presencial y electrónico.
- Sede electrónica.
- Portal de transparencia.
- Instrumentos de participación ciudadana.

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 que se encuadran dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

## 1. Servicios de atención a la ciudadanía.

**1.1. Teléfono 010** – los principales motivos de quejas recibidas durante el año 2019 se refieren a las dificultades que ha tenido la ciudadanía para contactar (tiempos excesivos, líneas caídas, líneas ocupadas, no funcionamiento del servicio, etc.), a la información recibida, que en muchos casos se considera deficiente o errónea (citas equivocadas, defectuosa información sobre los horarios de las dependencias municipales, etc.) y al coste del servicio, que según la información en la página municipal es gratuito. Junto a este grupo principal de quejas, también deben indicarse otras reclamaciones referentes al trato recibido por parte de los agentes, a la mejora del servicio, a fallos en el sistema informático que hacían imposible la tramitación del servicio requerido y el pago con tarjeta, la realización incorrecta de trámites y gestiones solicitadas, la inadecuada atención y el volumen excesivamente alto de la llamada en espera.

En el apartado de sugerencias y mejoras, pueden destacarse las propuestas de gratuidad del servicio, de incorporación de nuevos trámites, mejoras generales del servicio y las relativas a la locución sobre la grabación de la llamada.

**1.2. Página web** – el análisis de las SyR recibidas sobre la página web municipal permiten comprobar que están muy relacionadas con la imposibilidad o dificultades de realizar trámites en los que se requiere el certificado digital. Aquellas que directamente se refieren a aspectos sobre la web hacen referencia a subsanación de errores ortográficos en la web, a rectificación de errores en la información, a quejas por la existencia de enlaces con información que tienen un funcionamiento incorrecto y a propuestas de mejora de mejora de organización de la información, en general.

**1.3 Redes Sociales** – en relación con este servicio las SyR recibidas se refieren fundamentalmente a:

- Disconformidad con la información publicada a través de twitter.
- Quejas por falta de respuesta o información errónea.
- Solicitudes de incorporación de información o avisos a través de twitter.
- Quejas por el trato recibido,
- Incorporación de nuevos servicios: whatsapp,

**1.4 Chat online** – se han recibido quejas en relación a su funcionamiento. En general, las reclamaciones hacen referencia a que es poco útil y que debería mejorar.

**1.5. AVISOS-MADRID** – la aplicación de incidencias y avisos del Ayuntamiento de Madrid ha recibido quejas y sugerencias que se refieren a los siguientes asuntos:

- Propuestas de mejora en la comunicación del estado de tramitación de las incidencias.
- Sugerencias de mejora de la aplicación, fundamentalmente en el campo de localización.
- Solicitud de actualización de la app de Avisos Madrid.
- Quejas por mal funcionamiento (no llegan mensajes de confirmación de los avisos, errores al subir fotografías, ubicaciones incorrectas, lentitud en la aplicación, etc.).
- Reclamaciones por no estar operativa durante varios días.
- Incorporación de nuevas funcionalidades, como el envío de un correo electrónico con el resultado de la gestión realizada tras la resolución de la incidencia.

**1.6 Oficinas de Atención a la Ciudadanía** – el análisis de las SyR recibidas en las diferentes Oficinas de Atención a la Ciudadanía permite establecer los siguientes motivos de quejas y sugerencias:

- Quejas por falta de personal para atención al público.
- Reclamaciones por falta de puntualidad en la atención.
- Quejas por el retraso y la gestión de las citas, fundamentalmente para los trámites relacionados con el empadronamiento. Debe indicarse que este ha sido uno de los asuntos sobre los que más SyR se han recibido durante el año 2019.
- Reclamaciones por el tiempo de espera para la realización de trámites.
- Reclamaciones por atención y trato por parte del personal.
- Quejas por información incorrecta.
- Reclamaciones por el estado de las instalaciones, en concreto, de los aseos.
- Quejas por el deficiente funcionamiento de los sistemas informáticos.
- Reclamaciones sobre la organización de los puestos de atención.
- Propuestas sobre la ampliación de horario.

**1.7 Registro presencial** - durante el año 2019, los principales motivos de reclamaciones recibidas se deben a:

- Reclamaciones por el excesivo tiempo que han tenido que esperar la ciudadanía para la realización de los trámites.
- Quejas por la demora en la tramitación de los escritos presentados.

**1.8 Sistema de Sugerencias y Reclamaciones** – las sugerencias y reclamaciones recibidas respecto del propio Sistema se refieren a los siguientes asuntos:

- **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 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.

- **Procedimentales y de configuración del servicio:**  
Se refieren a cuestiones muy diversas relacionadas con el procedimiento de tramitación y la organización del Sistema. 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.

- **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 la persona afectada quien reclama, sino que son 2 personas que al navegar por Internet encuentran un enlace que expone una reclamación con los datos.

En materia de sugerencias y reclamaciones las acciones correctoras que se han llevado a cabo se concretan en:

- **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 las personas 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.

- **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.

- **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 y 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 la persona solicitante o bien alguien con acceso a través de este ponga en alguna página el enlace desbloqueado. En todo caso, 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).

**1.9 Padrón** - durante el año 2019, los principales motivos de reclamaciones recibidas se han debido a:

- Propuestas de ampliación de canales para solicitar confirmación de residencia de padrón: correo electrónico, postal, etc.
- Sugerencias sobre la eliminación de la forma presencial de los trámites de empadronamiento e incorporación de otros medios.
- Propuestas para obtención inmediata del certificado de empadronamiento.
- Quejas por la demora administrativa y las citas para la emisión de volantes de empadronamiento.
- Reclamaciones por incidencias y deficiencias en el funcionamiento del formulario de padrón publicado en la web municipal.
- Quejas generales sobre los servicios de alta y cambios de datos del padrón municipal.
- Reclamaciones sobre el horario para realizar los trámites administrativos de empadronamiento.

## 2. Administración electrónica.

Durante el año 2019, el mayor número de reclamaciones están relacionadas con el deficiente funcionamiento de los servicios o componentes de la Sede electrónica y el Registro electrónico que se activan para la cumplimentación, firma y presentación en formato electrónico de solicitudes o la falta de un soporte en la navegación a las personas usuarias.

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 períodos en los que los sistemas fallaban en cuanto a las caídas del sistema y uso de certificados electrónicos, especialmente con los de representantes de persona jurídica.

Destaca también el 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 del usuario y contraseña del Ayuntamiento para acceder a Mi Carpeta. Opción que se eliminó por cuestiones técnicas y no se ha recuperado, lo que ha motivado que el único medio para solicitar este cambio sea a través del Sistema SyR. El análisis nos indica que, en esencia, no son reclamaciones, pero que al carecer de un sistema de soporte para la ciudadanía, sea el único medio que puedan utilizar. Como ocurre con otros supuestos en los que las personas reclamantes solicitan una ayuda, soporte o información de cómo realizar el trámite.

El análisis del informe emitido por el IAM sobre las SyR recibidas indica que en los texto de las reclamaciones se hace referencia, de forma mayoritaria, a fallos 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.

En este sentido, 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. También deben incluirse como causa de las incidencias, la aparición de condiciones de tramitación no previstas en las aplicaciones informáticas, que provocaron 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. La causa técnica en este ámbito se encontraba en errores de tratamiento que se detectaron 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 quejas por variaciones nuevos servicios de tramitación y consulta en la sede electrónica, especialmente en los períodos próximos a su implantación inicial, por situaciones y condicionantes no contempladas o falta de información de sus usuarios (SLIM, PLACT, 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 las personas usuarias, 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.

De forma resumida y por cada uno de las áreas analizadas se pueden indicar los siguientes motivos de recepción de SyR:

**2.1 Registro electrónico** – 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 responden, fundamentalmente, a errores en las anotaciones manuales o a su visualización en Mi carpeta.

**2.2 Sede electrónica** – Los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias están relacionados con:

- Problemas generales de funcionamiento de la sede electrónica.
- Quejas relativas a los sistemas de identificación electrónica y a los certificados.
- Reclamaciones por imposibilidad de realizar los trámites al o estar operativa la sede electrónica.
- Reclamaciones que hacen referencia a las molestias ocasionadas por no haber podido finalizar el proceso de tramitación.
- Quejas por el inadecuado funcionamiento de la pasarela de pago.
- Quejas por las dificultades técnicas encontradas para realizar cambios de contraseña.

Respecto a todas las sugerencias y reclamaciones presentadas en esta materia, debe señalarse que en el informe anual de la Dirección General de Transparencia se han relacionado las diferentes medidas correctoras que se adoptaron para dar solución a los problemas o para responder a las propuestas realizadas. Entre ellas pueden destacarse:

- Todas las detecciones de mal funcionamiento se han comunicado al responsable tecnológico municipal (IAM) y se pusieron avisos en la propia Sede si se trataban de fallos que tenían una duración superior a un día. En el caso del Registro se han realizado comunicaciones a todas las oficinas y los gestores.
- Se han utilizado los posibles canales de avisos en la Sede para advertir de las deficiencias y la forma en que se debía actuar, incluyendo preguntas frecuentes y vídeos explicativos de la forma correcta de tramitación,

recalcando en la modalidad de trámites de pago.

- En los sistemas de identificación y firma con objeto de mejorar el rendimiento se ha trabajado en 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 ha puesto a disposición de la ciudadanía un chat interactivo para la resolución de dudas en la presentación de solicitudes en el Registro Electrónico general.

### 3. Participación ciudadana.

Durante el año 2019 los principales motivos de presentación de SyR por parte de la ciudadanía permiten agrupar las reclamaciones y sugerencias en los siguientes bloques:

- Incidencias y funcionamiento de la web decide.madrid: es el principal motivo de las quejas y sugerencias recibidas ya que es el canal principal de participación de la ciudadanía en los procesos de participación ciudadana. Se refieren fundamentalmente a sugerencias de mejora de la web y los problemas de acceso.
- Presupuestos participativos: es el segundo motivo de presentación de SyR y están motivadas por el retraso en la publicación de los proyectos ganadores, por los plazos, por el estado de ejecución o la inviabilidad de los proyectos, etc.
- Otros motivos: se incluyen dentro de este grupo las quejas y sugerencias sobre otros procesos de participación y cuestiones relacionadas con el voluntariado.

En relación con las SyR presentadas, debe destacarse la relación de medidas ejecutadas durante el año 2019 por parte de la unidad municipal competente en la materia con objeto de subsanar las deficiencias. Entre ellas pueden citarse:

- Web decide.madrid – si bien todas las incidencias que se produjeron fueron atendidas y resueltas, se pusieron en marcha las siguientes acciones:
  - Desarrollo de una nueva versión del módulo de gestión de usuarios para, por un lado, darles más autonomía a la hora de que cada persona usuaria pudiera resolver sus incidencias y, por otro, resolver las deficiencias encontradas.

- Elaboración de manuales en lenguaje claro para distribuirlo a las personas usuarias que tuvieran problemas en los que se les indica cómo resolverlos.
- Presupuestos participativos: se activaron diferentes medidas para tratar de reducir las reclamaciones sobre el estado de ejecución de los proyectos ganadores de los años 2016, 2017 y 2018:
  - Intercambio de información con Distritos y Áreas de Gobierno.
  - Apoyo técnico a los órganos gestores.
  - Elaboración de informes técnicos.
  - Visitas de inspección para comprobar el estado de ejecución.
  - Seguimiento de las Inversiones Financieramente Sostenibles.
  - Actualización de la página web.

#### 4. Transparencia

El análisis de las SyR recibidas permite establecer como motivos de las quejas y propuestas:

- Reclamación indicando que la información de ejecución presupuestaria, no se había actualizado en los dos últimos meses. El retraso se debió a la constitución de la nueva Corporación y a los cambios de organización producidos en las correspondientes unidades y órganos administrativos.
- Inexistencia de un correo electrónico de contacto de Alcaldía.
- 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.
- 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.
- Error de enlace en los datos abiertos meteorológicos publicados en el Portal.
- 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.

Por último, señalar que todas las reclamaciones fueron contestadas o resueltas mucho antes de la finalización del plazo, así como que los errores y deficiencias advertidos fueran subsanados en un plazo muy breve y antes de contestar a la persona que había presentado la solicitud.

## 8. CULTURA

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad CULTURA constituyen el 3% del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Los bloques sobre los que se realiza el estudio de las SyR permiten conocer el grado de impacto y de eficacia de la prestación de los recursos municipales destinados en el ámbito de la cultura:

1. Actividades, programación y oferta cultural.
2. Bibliotecas.
3. Otras infraestructuras culturales.

El Ayuntamiento de Madrid en el marco de sus políticas culturales y dentro de la competencia atribuida de promoción de la cultura y equipamientos culturales<sup>21</sup>, cuenta con diversos recursos para favorecer el acceso a la cultura a la ciudadanía. Dentro de esta la infraestructura de equipamientos culturales, destacan:

- Los centros culturales y socioculturales, principalmente, y también las salas de exposición y las salas de estudio y lectura.
- La Red de Bibliotecas Públicas Municipales.
- Bibliotecas especializadas.
- Museos.

El análisis de los bloques identificados permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

### 1. Actividades, programación y oferta cultural

**1.1 Actividades en Centros Culturales de los Distritos** – las reclamaciones y propuestas incluidas dentro de este apartado están relacionadas con la el estado general de las instalaciones donde se imparten los talleres y actividades (generalmente por la falta de confort), con la programación y el desarrollo de las actividades y talleres (por ejemplo, solicitud de nuevas actividades, retrasos y anulaciones, actitud y competencia del profesorado o gestión de las sustituciones), con los trámites administrativos para la matriculación y con el trato y atención a las personas usuarias.

El análisis de las SyR recibidas permite relacionar los siguientes motivos que han determinado su presentación:

---

<sup>21</sup> Una de las competencias propias de los municipios de acuerdo con el artículo 25.2 letra m) de la Ley 7/1985, de 2 de abril de Bases de Régimen Local es la “promoción de la cultura y equipamientos culturales”.

- Reclamaciones generales por el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones en diferentes Centros.
- Quejas por incidencias que impiden el normal funcionamiento de las actividades programadas.
- Reclamaciones sobre el procedimiento de adjudicación de las plazas de los cursos y talleres.
- Propuestas relacionadas con la oferta de cursos y talleres, fundamentalmente, sobre la ampliación, tanto en número como en horas: cursos de inglés, árabe, defensa y seguridad, teatro, etc.
- Quejas por inadecuada climatización de las aulas en las que se imparten los cursos, talleres o actividades y de las salas de estudio.
- Reclamaciones por la inadecuada ventilación de los Centros (lores).
- Quejas por la supresión de clases o talleres o por los cambios de horarios.
- Reclamaciones por los cierres temporales que se producen como consecuencia de obras de mantenimiento y conservación.
- Quejas relativas al profesorado por inadecuados conocimientos, por falta de competencia, por la forma de impartir los cursos y por el trato.
- Quejas por la falta de material adecuado en cursos, talleres y salas de estudio.
- Problemas de inscripción en actividades, talleres y cursos durante el periodo de matriculación como consecuencia de problemas informáticos en el funcionamiento de la Plataforma de Actividades (PLACT).
- Solicitudes sobre la necesidad de apertura de nuevas salas de estudio.
- Propuestas referentes al horario de las salas de estudio, como la apertura los fines de semana y la ampliación del horario en época de exámenes.
- Propuestas relativas a los servicios de internet y wifi: nuevos servicios, eliminación de las restricciones en el acceso a páginas, creación de más puestos, quejas por la lentitud del servicio.
- Propuestas de ampliación de horario.

Además de las cuestiones generales indicadas anteriormente, el análisis por cada uno de los Distritos y Centros Culturales adscritos<sup>22</sup>, permite conocer con mayor detalle de desagregación cuáles han sido los motivos de quejas o sugerencias que han provocado la presentación de las SyR:

**En el Distrito de Arganzuela**, han tenido entrada SyR sobre el Centro Cultural Casa del Reloj y el Centro Cultural Centro Dotacional Integrado.

En el primero de ellos, Centro Cultural Casa del Reloj, la mayor parte está referidas a deficiencias en las instalaciones donde se desarrollaron algunos de los talleres ofertados:

<sup>22</sup> Solo se han incluido aquellos Centros Culturales que hubieran recibido un número significativo de SyR.

- Taller de restauración: quejas por las condiciones de la instalación en general, así como deficiencias en el aula (goteras, cristales rotos, baño en malas condiciones, suciedad).
- Taller de pintura: presentó problemas y deficiencias que afectaron al desarrollo normal de la actividad: pilas atascadas, taquillas estropeadas.

Con relación al Centro Cultural Centro Dotacional Integrado, el análisis de las SyR recibidas permite agrupar los motivos de presentación en cuatro bloques: talleres (principalmente problemas derivados del mal funcionamiento de la plataforma a través de la que se realizan las inscripciones en los talleres), las salas de estudio (sugerencias de ampliación de horario en las fechas de exámenes, quejas con relación al mobiliario y a la iluminación), mobiliario defectuoso y, finalmente, reclamaciones por el deficiente funcionamiento del sistema de climatización del edificio.

**En el Distrito de Latina**, son varios los Centros Culturales sobre los que se han presentado sugerencias y reclamaciones.

Las diferentes SyR recibidas en este Distrito se pueden agrupar en:

- Aquellas relacionadas con el mantenimiento de los Centros Cultuales y de las Salas de Lectura, fundamentalmente, referidas a la falta de aire acondicionado en verano y de calefacción en invierno.
- Otro grupo importante, relacionadas con las salas de lecturas, son las relativas a la ampliación de los horarios, incluso en los meses de verano.
- También se han producido numerosas peticiones de instalaciones de wifi.
- Los talleres y cursos ofertados han recibido quejas relativas a la suspensión de los mismos así como a los cambios de horarios con respecto a otros años.

En el Centro Cultural Churruga, se han recibido quejas por el comportamiento inadecuado del personal del Centro con las personas usuarias, por la no sustitución del profesorado en las clases de baile español, la falta de conservación y mantenimiento del patio trasero, por la falta de adecuación de los contenidos impartidos en el curso de restauración de muebles, por el deficiente estado de conservación de los aseos y, finalmente, sugerencias de ampliación de horario de apertura de la sala de lectura.

El Centro Cultural El Greco ha recibido quejas relativas al deficiente estado de climatización en el aula en el que se realiza la actividad de ludoteca de igualdad y en las clases de gimnasia de mantenimiento y por el sistema de asignación y distribución de las plazas para participar en algunos talleres y actividades.

En el Centro Cultural Fernández de los Ríos se han presentado reclamaciones por las incidencias que se produjeron en la actividad de Tiffany, por el deficiente estado de confort y climatización en invierno de las salas de lectura, por la falta de material adecuado para el desarrollo de los talleres (por ejemplo, el horno de cerámica estuvo averiado durante un período de tres meses) y, finalmente, por la suspensión de algunos horarios en la actividad gimnasia deportiva.

El Centro Cultural Lucero ha recibido quejas por el retraso en las obras de acondicionamiento que se estaban realizando en la sala de estudio y de lectura y por las molestias ocasionadas por el continuo ruido provocado por el mal funcionamiento de la alarma anti intrusión del Centro.

En el Centro Cultural Miguel Hernández los principales motivos de reclamaciones están relacionados con la deficiente climatización en período estival, por la falta de plazas en la actividad de yoga, con la atención y el trato incorrecto a las personas usuarias y por la inadecuada colocación de la bandera de España en el edificio.

En el Centro San José de Calasanz los motivos de reclamaciones se debieron al horario de apertura de las salas de horario y al inadecuado mobiliario que existe en el aula de restauración, tapicería y manualidades.

**En el Distrito de Moratalaz,** se ha recibido quejas en el Centro Cultural El Torito por el funcionamiento continuado (día y noche) del aire acondicionado en el aula de baile, por la información incorrecta que aparecía en la página web tanto del horario de apertura y cierre de la sala de estudio como del curso de piano, reclamaciones por la programación de conferencias impartidas y, finalmente, sugerencias para que se reserven un número de asientos para personas con diversidad funcional.

En el Centro Cultural Eduardo Chillida las reclamaciones se refieren al curso de inglés y al comportamiento inadecuado hacia las personas usuarias por parte de una funcionaria.

**En el Distrito de Usera,** se han recibido solicitudes que hacen referencia a la necesidad de mejora del espacio en el que se imparte la actividad de cerámica (Centro Cultural Usera).

**En el Distrito Puente de Vallecas,** el estudio de las reclamaciones y sugerencias presentadas nos indica que el Centro Sociocultural Alberto Sánchez ha recibido quejas por parte del alumnado respecto al desarrollo de actividades planificadas, por el estado de conservación de las clases de pilates (humedad, falta de ventilación, moho) y de los baños del Centro, por el horario establecido

para la realización de los trámites de pago de las actividades y, finalmente, sugerencias sobre nuevos talleres y actividades.

En El Centro Cultural Lope de Vega las quejas se refieren a la necesidad de mantenimiento y conservación del escenario del teatro, por los cambios en el profesorado de las actividades de dibujo y pintura, por el horario de apertura de la secretaría para realizar trámites (solo de tarde) y, finalmente, por las dificultades administrativas para anular talleres y devolución de pagos.

En el Centro Cultural Pozo del Tío Raimundo, las reclamaciones se refieren al mobiliario y al material existente en las clases de cerámica para el desarrollo de la actividad (no dispone de lavabo, material escaso).

**El Distrito de Barajas**, ha recibido solicitudes sobre el Centro Cultural Gloria Fuertes, en el que se propone la incorporación, en la programación de actividades y talleres, de cursos de primeros auxilios dirigidos a niños y bebés. También se han recibido reclamaciones sobre la falta de profesionalidad del profesor que imparte las clases de baile moderno y sobre los contenidos impartidos en las clases de inglés avanzado y de Photoshop.

En el resto de centros adscritos al Distrito las quejas se refieren al horario de apertura, al procedimiento de asignación de las plazas para las actividades y talleres y sobre la falta de espacio, el aforo y el estado de mantenimiento de baño de personas con diversidad funcional de la Sala de Estudio de la calle Pilares.

**En el Distrito de Carabanchel**, son varios los centros que han recibido SyR durante el año 2019. En el Centro Cultural Lázaro Carreter, se refieren al horario en el que se imparten las clases de defensa y seguridad personal para mujeres y las clases de arreglos básicos en el hogar.

Los principales motivos de reclamación que se han producido en el Centro Cultural San Francisco de la Prensa se deben al cierre de la sala de estudios, a las condiciones de iluminación, al material existente, a la falta de confort y deficiente climatización (mucho calor) en el aula de corte y confección.

El Centro Cultural Oporto, fundamentalmente, ha recibido reclamaciones sobre la falta de funcionamiento de la calefacción (rotura de caldera) en época invernal que provocó dificultades para el desarrollo normal de las actividades y talleres que se impartían, por el deficiente estado de limpieza en diferentes aulas, por el estado de conservación de los materiales que se utilizan en talleres y actividades, por el procedimiento de asignación de plazas para la actividad bailes de salón, por la masificación y dimensiones del aula (muy pequeña) en la que se desarrolla el taller de informática y la actividad “en forma”. También se han recibido quejas por la mala climatización de la sala de estudio

(temperaturas muy altas por imposibilidad de regulación de los radiadores) y del aula donde se imparte gimnasia de mantenimiento.

**En el Distrito Centro**, los principales motivos de quejas están relacionados con el retraso en la devolución del importe abonado para los talleres y por el estado de conservación y mantenimiento del aula donde se imparte el taller de cerámica del Centro Cultural Clara del Rey.

**En el Distrito de Chamartín**, los centros que han recibido SyR han sido: el Centro Cultural Nicolás Salmerón, por el retraso en la realización de trámites administrativos, por la avería de la caldera que suministra agua caliente y por la dotación y el estado de conservación del material y del mobiliario en el que se imparte el taller de cocina. En el Centro Cultural Luis Gonzaga, las quejas se refieren a la avería del ascensor y a las clases de pintura.

**En el Distrito de Chamberí**, el Centro Cultural Galileo ha recibido reclamaciones por la avería del aire acondicionado en las aulas donde se imparten las clases de zumba, por la deficiente gestión de la calefacción en invierno y el aire acondicionado en verano, por la incorrecta información sobre la apertura del centro y sobre las actividades que se imparten, por las obras en las instalaciones que provocó que, durante tres semanas, el alumnado del Taller de GAP no pudiera desarrollar sus actividades y por el incorrecto comportamiento del personal del centro.

**Las SyR recibidas en el Distrito de Ciudad Lineal** se reparten entre los siguientes centros: en el Centro Cultural La Elipa, se refieren al no funcionamiento del ascensor durante varios meses (el edificio tienen tres plantas y a él asisten muchas personas mayores) y por el deficiente estado de conservación del material para el desarrollo del taller de jumping fitness. En el Centro Cultural Príncipe de Asturias, son quejas relativas a cambio de mobiliario en el centro (sillas) y por los cambios en la programación ofertada. Por último, en el Centro Cultural Siena los principales motivos de quejas se refieren al horario de apertura de la sala de estudio.

**El Distrito de Fuencarral-El Pardo**, ha recibido SyR en los siguientes centros: Centro Cultural Alfredo Kraus, por el sistema de asignación de las plazas a talleres y actividades y por el horario de apertura de la sala de estudio. En el Centro Cultural Valverde se incrementaron el número de reclamaciones por la suspensión de las clases al producirse una caída parcial de un techo que hizo necesaria una reparación completa de todo el centro con una duración de un mes y medio.

**En el Distrito de Hortaleza**, la mayoría de las SyR recibidas se concentran en el Centro Cultural Carril del Conde y están motivadas por el estado de conservación y mantenimiento general del centro, por el mal funcionamiento

del wifi, por el estado de limpieza de los aseos y por la mala climatización y confort de la sala de estudio.

En el Centro Cultural Federico Chueca los principales motivos están referidos a quejas por cancelación de una actividad.

En el Centro Cultural Hortaleza se han recibido reclamaciones por la suspensión de las clases de zumba.

Por último, indicar que el Centro Cultural Sanchinarro ha recibido reclamaciones por la deficiente climatización, tanto en invierno como en verano, sobre todo en la sala de lectura, por el aforo limitado de la sala de estudio, por la falta de limpieza general en las instalaciones del centro, por la falta de material de aseo (papel higiénico, jabón de manos, etc.) y por la escasa oferta de actividades de yoga y pilates.

**En el Distrito de Moncloa-Aravaca,** el Centro Cultural Julio Cortázar es el que ha recibido mayor número de reclamaciones, por la falta de profesionalidad de la profesora que imparte las clases de sevillanas y flamenco y, fundamentalmente, por el deficiente estado de climatización en la sala de estudio,

Por su parte, en el Centro Cultural Juan Gris, los principales motivos de quejas se refieren al proceso de tramitación de las solicitudes de cursos y talleres.

En el Centro Cultural Aravaca los principales motivos de queja se refieren al horario de la sala de lectura en período de exámenes (se considera insuficiente), por el deficiente estado de climatización en los aseos, vestuarios, pasillos y zonas de espera (frío) y, fundamentalmente, por los constantes cambios de profesorado en el curso de bailes de salón.

En el Centro Cultural Agustín Díaz los motivos de reclamación están relacionadas con la suspensión de la actividad de zumba por la inasistencia del profesor y por el cambio en el horario de atención al público el martes.

**En el Distrito de Retiro,** en el análisis a nivel de centro, destacan las recibidas por el Centro Cultural Clara Campoamor, donde se han recibido reclamaciones por la insuficiencia de salas de estudio en el Distrito que provoca masificaciones que aforo se complete rápidamente y, fundamentalmente, por la deficiente climatización y ventilación de las salas de estudio.

Por su parte, el Centro Cultural Casa de Vacas, presenta quejas sobre el procedimiento utilizado en la venta de entradas para diferentes eventos que provocó filas molestas para los asistentes, por la falta de limpieza de los aseos. También se han recibido sugerencias de reserva de un número de asientos para personas con diversidad funcional.

En el Centro Cultural Las Californias se han recibido reclamaciones sobre la suspensión de clases del taller técnicas para hablar en público y sobre la programación de actividades para el curso 2019/2020 (eliminación de aerobic, y zumba).

En el Centro Cultural del Mercado de Ibiza las reclamaciones se refieren a la mala climatización de las aulas donde se imparten los talleres. También se ha presentado alguna sugerencia de ampliación de horario de fin de semana en la sala de lectura.

**En el Distrito de Salamanca,** el Centro Cultural Buenavista ha recibido quejas tanto por la deficiente climatización y confort (avería caldera de la calefacción), y sobre el funcionamiento de los cursos de aerobic, por la falta de profesionalidad de la profesora que imparte el curso de mindfullnes. Por su parte, el Centro Cultural Rafael Altamira presenta reclamaciones por el retraso en la realización de las obras de reforma acometidas en el centro, por la falta de material adecuado para el desarrollo del curso de dibujo, por el deficiente estado de conservación del mobiliario y el funcionamiento de internet en la sala de estudio.

**En el Distrito de San Blas-Canillejas,** la mayor parte de las reclamaciones formuladas en relación a las actividades culturales se refieren a la falta de mantenimiento y acondicionamiento de los centros culturales destinados a su desarrollo.

En concreto, en el Centro Cultural Miguel Cervantes, se han presentado SyR sobre el estado general de conservación y mantenimiento, en especial, por el olor que existía en el centro, por la avería eléctrica que provocó el no funcionamiento de los hornos en el taller de cerámica (más de un mes de duración) y por la falta de sustitución de la profesora en este mismo taller. También se han recibido sugerencias de ampliación de horario de las salas de estudio en periodo de exámenes.

Sobre el Centro Cultural Antonio Machado, las SyR recibidas aluden al estado de mantenimiento y conservación de los aseos, por el incumplimiento del horario de la sala de estudio, por el defectuoso estado del material del taller de confección, por las inadecuadas condiciones en las que se imparten las clases de baile y, finalmente, sugerencias solicitando mayor oferta de grupos de talleres de sevillanas.

**Del Distrito de Tetuán,** deben señalarse las quejas recibidas en el Centro Cultural Eduardo Úrculo por el deficiente estado de climatización de las aulas en las que se desarrollan las actividades (frío), por el funcionamiento del curso de iniciación de guitarra (cancelaciones de clases, cambios de profesorado), por el sistema de entrega de entradas a un concierto infantil, por la modificación

de horario de la clase de yoga, por el estado de mantenimiento de los aseos y por la falta de puntualidad del personal del centro en la apertura del aula del taller de Taichí. En relación con el Centro Cultural José Espronceda, los principales motivos de reclamaciones se han debido al sistema de asignación de plazas para los talleres y al horario del taller de cerámica.

Por último, reseñar que en la Sala de Lectura Luis García Berlanga las quejas han estado motivadas por el incumplimiento de los horarios de apertura, por el estado de estado de mantenimiento de los aseos (falta de papel, jabón, grifos oxidados) y por el mal estado de conservación de su mobiliario, por la deficiente climatización de las instalaciones.

**En el Distrito de Vicálvaro**, destacan las SyR recibidas sobre el Centro Cultural Valdebernardo, que están referidas a molestias por la deficiente climatización (excesivo calor). En el Centro Cultural El Madroño, se han recibido quejas sobre el mantenimiento de los aseos, por la falta de profesionalidad del profesorado en la actividad de baile de salón y por el cierre de la sala de estudio durante los días festivos de Semana Santa.

**En el Distrito de Villa de Vallecas**, se han recibido quejas sobre el funcionamiento de las clases de inglés (dotación de material, falta de medios audiovisuales, mal funcionamiento de internet, suspensión de clases) y del curso de fotografía digital por la falta de adecuación del material.

**El Distrito de Villaverde**, deben destacarse las quejas recibidas en el Centro Sociocultural Santa Petronilla por la demora en el comienzo de los cursos y por el deficiente estado de conservación del material de algunos talleres.

En el Centro Social Cultural Bohemios las principales reclamaciones se refieren al retraso en el inicio de los talleres.

Por último, señalar que tras el análisis de las SyR realizado por parte de las unidades, en aquellas ocasiones que la propuesta o reclamación es apropiada, se han adoptado medidas de mejora en los servicios prestados. En este sentido, durante el año 2019, de acuerdo con lo indicado en los Informes Anuales SyR emitidos por los órganos responsables, se pueden citar las siguientes actuaciones<sup>23</sup>:

- Realización de diferentes obras de mejora de la climatización (calefacción y aire acondicionado).
- Reposición y mejora del material que se utiliza en el desarrollo de los talleres.
- Adecuación de la oferta de cursos, talleres, actividades y, en general, de la programación cultural a las demandas de la ciudadanía.

<sup>23</sup> En los informes anuales de cada unidad se encuentra información de detalle sobre las mejoras efectuadas.

- Ejecución de obras de conservación y labores de mantenimiento de las instalaciones y de los equipamientos.
- Ampliación de los horarios de las salas de lectura, especialmente en épocas de examen.
- Actuaciones de mejora del confort y del mobiliario.
- Mejora en las conexiones del servicio wifi y en el acceso a páginas web (siempre dentro de los requisitos de seguridad establecidos por el Ayuntamiento de Madrid).
- Actuaciones de coordinación y seguimiento con las empresas adjudicatarias para conseguir mejor adecuación de los horarios, mejores contenidos impartidos en los cursos y mayor capacitación del profesorado.

**1.2. Actividades en medio abierto** – Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía en cuanto a las actividades culturales celebradas al aire libre se pueden agrupar en: fiestas de barrio o Distrito, cabalgata de Reyes Magos, eventos en la ciudad y otras actividades culturales. Por cada uno de ellos, de forma general, se pueden detallar como los principales motivos que han determinado su presentación:

- Eventos: quejas por las molestias ocasionadas, principalmente por ruido y suciedad, como consecuencia de la celebración de eventos de carácter multitudinario.
- Fiestas de barrio/Distrito: quejas por el ruido, la suciedad, las restricciones de tráfico, las dificultades de aparcamientos, las ubicaciones de los recintos feriales, los atascos y cortes de tráfico que ocasionan y los comportamientos incívicos por parte de algunos personas.

**En el Distrito de Arganzuela**, fundamentalmente se han recibido reclamaciones y sugerencias por los altos niveles sonoros, la suciedad y las molestias que genera la programación de conciertos y otros eventos en el auditorio Enrique Tierno Galván. En concreto, la mayoría de las quejas estuvieron relacionadas con la celebración del Festival Tomavistas, que provocó numerosas reclamaciones entre el vecindario donde se manifestaba las molestias que estaba ocasionando a las personas mayores y niños para conciliar el sueño, a los jóvenes para estudiar (período de finalización de curso, EVAU), la suciedad que se generaba, etc. En relación con ello, muchas de las reclamaciones aluden a que el Ayuntamiento no debía autorizarlo o, si lo hace, debía limitar tanto la hora de la finalización como los niveles de ruido. También se recibieron quejas por la celebración del evento Brunch in the park, que tuvo una duración de varios fines de semana, y que provocó molestias por el ruido y quejas por no poder disfrutar del parque público durante los días de celebración.

**El Distrito de Latina**, ha recibido quejas referidas a la hora de finalización prevista de la fiesta de la primavera que provocó molestias a los vecinos por los cortes de calles y por la celebración de las fiestas de Aluche que generó problemas de aparcamiento a los residentes.

**En el Distrito de Moratalaz**, las reclamaciones se refieren a los ruidos provocados por la música que se instaló en la celebración de la Feria del libro en la Plaza Manuel de la Quintana.

**El Distrito de Usera**, ha recibido SyR por los cortes de calles que colapsan el tráfico y causan molestias para el aparcamiento como consecuencia de los diferentes actos y eventos celebrados al aire libre. La mayoría de las reclamaciones están referidas a las fiestas de San Fermín, donde la ciudadanía ha expresado sus quejas por el lugar elegido para la celebración, por la antelación, con respecto a los días de la fiesta, con la que se instalan las atracciones feriales, por las molestias que el ruido genera, por los cortes de las calles y por los altercados que se producen en la noche. También se recibieron reclamaciones en las que se hace referencia a la celebración de diferentes eventos organizados desde la Junta Municipal que provocó molestias por los ruidos y por la suciedad generada.

**En el Distrito de Puente de Vallecas**, los principales motivos de quejas están referidos a la actividad realizada por la Asociación Cristiana Evangélica y a las Fiestas Patronales y Fiestas populares. En relación con la primera las reclamaciones hacen alusión al excesivo tiempo de duración y a las molestias por gritos, ruidos y por el excesivo volumen de la música. Respecto a las segundas, las quejas han estado motivadas por los altos niveles sonoros de la música, por el volumen de la música, por la suciedad que se genera, por la insuficiencia de baños públicos portátiles, por la falta de limpieza, por los comportamientos incívicos de algunas personas y por determinados contenidos, que a juicio de las personas reclamantes, no eran adecuados.

**El Distrito de Barajas**, no ha recibido SyR relacionadas con este bloque de análisis.

**En el Distrito de Carabanchel**, las principales quejas han sido por el día de celebración de Cabalgata de Reyes Magos y por las fiestas de San Isidro. En esta última las personas que presentaron reclamaciones hacían alusión a las molestias por olores, basura, seguridad, por falta de aparcamiento para los residentes, por los ruidos y por el volumen excesivo de la música.

**En el Distrito Centro**, las quejas han estado motivadas, fundamentalmente, por los distintos eventos y fiestas que se celebran en el Distrito. En este sentido se pueden citar las numerosas reclamaciones recibidas por las fiestas del 2 de mayo que provoca muchas molestias para el vecindario por los cortes de tráfico y de calles, por los ruidos, por el volumen de la música provocada porque los

locales han sacado los equipos de música a las calles, por los comportamiento incívicos de algunas personas y por la forma de gestión establecida (gestión por parte de los hosteleros).

También debe señalarse que se recibieron quejas sobre las Fiestas de la Paloma y San Cayetano y que hacían alusión a la programación, a la ubicación inadecuada en la que se celebraban los conciertos, al excesivo ruido ocasionado por la música, por el horario de celebración, a los comportamientos incívicos de los propietarios de los “chiringuitos” que tiraban el agua sucia a los árboles y a las zonas verdes y al estado de suciedad en que quedó el Parque de las Vistillas.

Por último, indicar que también se han recibido reclamaciones por el ruido y las molestias ocasionadas por los músicos callejeros y por los distintos eventos que se celebran los domingos y que suponen cortes de tráficos con las consiguientes molestias al vecindario.

**En el Distrito de Chamartín**, igual que el año 2018 se volvieron a recibir quejas por parte de los residentes del entorno del Parque de Berlín al verse afectado por las restricciones de aparcamiento como consecuencia de la ampliación del espacio ocupado por el recinto ferial durante las fiestas del Distrito, por la suciedad y por los ruidos.

**En el Distrito de Chamberí**, los principales motivos de quejas se refieren a las molestias causadas al vecindario como consecuencia del alto volumen durante las actuaciones musicales de las fiestas del Carmen y a la falta de adecuada señalización de los días de celebración que provocó retiradas de vehículos.

**Las SyR recibidas en el Distrito de Ciudad Lineal**, se refieren al ruido ocasionado por la música en los eventos de fin de semana en el auditorio del Parque Calero y a la falta de información y de publicación de las actividades incluidas dentro del festival de cine de verano.

**El Distrito de Fuencarral-El Pardo**, se han recibido escritos de vecinos y vecinas como consecuencia de las molestias generadas por ruidos y por afección a la movilidad por las fiestas de los barrios que durante este año se vieron incrementadas.

**En el Distrito de Hortaleza**, las principales reclamaciones se refieren a los ruidos, a los cortes de tráfico ocasionados durante la celebración de las fiestas y otros eventos en este Distrito y a la ubicación de los mismos.

**En el Distrito de Moncloa-Aravaca**, las SyR recibidas hacen alusión a las molestias ocasionadas por el ruido generado por la celebración de fiestas en la Ciudad Universitaria, por otros eventos que se celebraron en el Paseo Pintor Rosales, por la celebración del festival “Festimadrid2019” y por la celebración de las Fiestas de Aravaca. En relación con estas últimas, deben destacarse la

multitud de solicitudes recibidas por la cancelación del concierto de Luis Pastor y Pedro Pastor.

**En el Distrito de Retiro**, las SyR están referidas, fundamentalmente, al volumen del sonido del cine de verano en horas nocturnas y por los ruidos por las fiestas de San Juan, por la interferencia de dos eventos muy próximos y por los generados por una actividad incluida en la programación cultural.

**En el Distrito de Salamanca**, el ruido generado por la música en la celebración de las fiestas del Pilar y diferentes eventos que se han celebrado (parque Eva Duarte Perón, en las proximidades de la Plaza Colón, en la Avenida de Felipe II, etc.)

**En el Distrito de San Blas-Canillejas**, se han recibido SyR por el ruido ocasionado durante la celebración de las fiestas del Distrito.

**Del Distrito de Tetuán**, las quejas han venido motivadas fundamentalmente por la cancelación del concierto del grupo Def Con Dos que tuvo mucha repercusión en el número de solicitudes presentadas. También se han recibido reclamaciones por el volumen de la música durante la celebración del evento gastronómico Madreat.

**En el Distrito de Vicálvaro**, prácticamente la totalidad de reclamaciones recibidas se deben a las molestias ocasionadas por los ruidos de diferentes conciertos, a la cancelación de unos eventos en el Auditorio que no se llegaron a celebrar y a la programación de las actividades de Navidad.

**En el Distrito de Villa de Vallecas**, las SyR recibidas aluden a los ruidos ocasionados por las fiestas y eventos celebrados que provocaron molestias al vecindario en su descanso y en la vida cotidiana.

**En el Distrito de Villaverde**, las SyR recibidas se refieren a las molestias ocasionadas por los cortes de calles al tráfico de vehículos, por el excesivo volumen de los conciertos y por algunas actividades incluidas en la programación de las fiestas.

**1.3. Oferta cultural** - En este apartado se analizan aquellas SyR recibidas por la Dirección General de Programas y Actividades Culturales, que es la unidad competente municipal en la coordinación de la promoción de la cultura en sus distintas áreas y disciplinas artísticas, así como la responsable de impulsar los distintos programas o actuaciones que potencian y fomentan el acceso de la ciudadanía a la cultura. No obstante, debe indicarse que, excepto en aquellas actividades y programas de Semana Santa o el Concierto de la Almudena que si son gestionados directamente por ella, el resto de actividades culturales son organizadas y coordinadas por la empresa Madrid Destino, Cultura, Turismo y

Negocio S.A., que como se ha indicado anteriormente cuenta con un sistema de sugerencias y reclamaciones propio.

Respecto al bloque de análisis oferta cultural, el estudio de las SyR presentadas por la ciudadanía permite relacionar los siguientes aspectos de interés:

- En materia de programación cultural: se han recibido quejas relacionadas con incidencias o anomalías en el funcionamiento de la Sede Electrónica durante proceso de presentación de solicitudes y el plazo de subsanación de documentación de la convocatoria de ayudas a la creación y a la movilidad nacional e internacional 2019, con la reposición de una placa conmemorativa del Plan Memoria de Madrid dedicada a Carmen Laforet y sobre incidencias en la gestión de inscripciones al programa Madrid en Crudo, que tenía por objeto la cesión de espacios para ensayos en centros culturales.  
También se han presentado propuestas relativas a la reserva de sillas para personas con diversidad funcional en diferentes eventos, para la mejora del Plan de Memoria de Madrid, de inclusión de mejoras en el Teatro de Títeres del Parque del Retiro y de programación navideña más equilibrada en todos los Distritos de la Ciudad.
- Sobre la Banda Sinfónica Municipal de Madrid: se han recibido reclamaciones referidas a mejora en la información sobre el acceso, la organización y la celebración de los conciertos y también, la generación de un sistema de reservas de sillas para los conciertos.

## 2. Bibliotecas

El análisis de las SyR recibidas sobre las Bibliotecas se realiza estableciendo una distinción entre las Bibliotecas Públicas generales y aquellas que la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos denomina Bibliotecas especializadas, entendiendo como tal un conjunto de centros entre los que se encuentra la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós, la Biblioteca Digital Memoria de Madrid, Biblioteca Técnica, la Hemeroteca Municipal, la Imprenta Municipal Artes del Libro y el Archivo de la Villa.

Respecto a las Bibliotecas Públicas generales- a partir del análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 los principales motivos de quejas o sugerencias han sido:

- Cuestiones relacionadas con los puestos para el estudio. Se solicita la ampliación del número de puestos de lectura y horarios incluyendo fines de semana con el fin de poder estudiar.
- Trato recibido por el personal. En particular, en la Biblioteca Eugenio Trías, que es la que reúne el mayor número de reclamaciones.
- Acceso restringido a sitios web a través de los puestos de internet.

- Cierres y reducción del horario de apertura derivados de la falta de personal, por ejemplo, en las Bibliotecas Gloria Fuertes, Eugenio Trías y Buenavista.
- Cierres de larga duración por obras, como ha ocurrido en La Chata y José Saramago.
- Cierres en fines de semana del verano.
- Suspensión del préstamo intercentros.
- 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.
- Reclamaciones por los fondos, por ejemplo, Constituciones Españolas no actualizadas tras la reforma de 2011.
- Quejas por problemas de climatización en las instalaciones.
- Sugerencias para poder realizar el préstamo de materiales con el DNI.
- Quejas por el estado de conservación del equipamiento y del mobiliario.

El estudio de detalle de las Bibliotecas que se incluye a continuación se centra exclusivamente en aquellas que más SyR han recibido durante el año 2019.

En la Biblioteca Ángel González, se trasladan quejas por el deficiente estado de confort y climatización, por la inexistencia de fotocopiadoras e impresoras, por la falta de control del personal sobre las personas usuarias que se comportan de manera inadecuada, por el mal funcionamiento de los enchufes de la sala de estudio y por la falta de conservación y mantenimiento de las ventanas.

En la Biblioteca Iván de Vargas se han recibido quejas relativas al servicio de auto préstamo y auto devolución, por los filtros de acceso establecidos en el servicio de internet, por la presencia de personas sin hogar en las salas de estudio, por los cierres en los fines de semana de los meses de julio y agosto y por la falta de actualización de la información en la web sobre el cierre de las instalaciones. Por su parte, también se han recibido sugerencias sobre la posibilidad de dar continuidad a unas actividades sobre arte y sociedad.

En la Biblioteca José Saramago (La Vaguada) las reclamaciones están motivadas por el poco sitio que existe en el aula de estudio al haberse reducido a la mitad los puestos que existían tras la nueva ubicación, por la falta de un espacio infantil en la Biblioteca, por la falta de programación de actividades infantiles de fomento de la lectura, por la deficiente iluminación en la zona de lectura, y, fundamentalmente, se recibieron muchas quejas motivadas por el cierre como consecuencia de la ejecución de obras de rehabilitación y mejora en esta instalación, que tuvieron una duración excesiva (más de un año).

En la Biblioteca La Chata las quejas han estado motivadas por el cierre de la planta baja, dedicada al público infantil, por las molestias ocasionadas por el motor de la calefacción y, fundamentalmente, por los continuos cierres con motivos de obras de

remodelación y conservación y la falta de información a las personas usuarias tanto sobre el cierre como la previsible fecha de apertura.

En la Biblioteca Mario Vargas Llosa se han recibido quejas motivadas por el trato del personal del Centro que obliga a las personas usuarias a abandonar las instalaciones antes del horario del cierre, por el comportamiento inadecuado por parte de los vigilantes de seguridad, por la retirada de un numeroso número de puestos de internet, por el deficiente funcionamiento de internet y, finalmente, por las molestias ocasionadas como consecuencia de los ruidos de la zona infantil.

La Biblioteca Miguel Delibes ha recibido reclamaciones por la incorrecta información de la página web relativa al horario de apertura, por el cierre de las instalaciones durante el mes de agosto, por el funcionamiento de los terminales de consulta (OPAC), por el deficiente estado de confort y climatización (frio y calor), por el mal funcionamiento del wifi.

La Biblioteca Ana María Matute ha recibido reclamaciones motivadas porque el servicio de fotocopiadora e impresión quedó suprimido durante varios meses, por el cierre debido a la realización de obras de conservación y mejora, por los problemas de acceso a determinados servicios de internet, por el mal funcionamiento de las máquinas de vending (estropeadas), por el trato inadecuado por parte del personal del Centro, por la reducción del horario de la biblioteca infantil como consecuencia de la falta de personal, por el cierre por las tardes durante varias semanas en el periodo navideño y por el inadecuado estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones (goteras).

La Biblioteca Eugenio Trias recibió reclamaciones por problemas de acceso en internet a determinadas páginas web, por la escasez de puestos de lectura para estudio, por el inadecuado comportamiento de determinadas personas usuarias al ocupar puestos con folios, bufandas, etc., por la deficiente iluminación de la planta superior al no funcionar muchos puntos de luz del techo, por las molestias ocasionadas por los ruidos que realizan los trabajadores, por el deficiente estado de confort y climatización (frío/calor), por la inadecuada o falta de información sobre los horarios de apertura y por el estado de mantenimiento de los aseos de señora y de personas con diversidad funcional.

También se han recibido sugerencias sobre ampliación de la zona de estudio que quedó reducido en la planta inferior por la instalación de máquinas de vending.

En la Biblioteca Francisco Ibañez los principales motivos de reclamación se han debido al cierre de la sala de lectura los fines de semana, las restricciones a determinadas páginas web, por el exceso de aforo en la sala de lectura y, fundamentalmente, por los cierres que se produjeron el 8 y 9 de mayo en el horario de tarde en la sala infantil por la falta de personal y el día 10 de mayo por incidencias en el servicio y por el cierre por las tardes en periodo estival.

En la Biblioteca Buenavista las reclamaciones referidas hacen referencia a la reducción del número de ejemplares de periódicos, porque la mayoría de las novedades de la Biblioteca están configuradas como “no préstamo a domicilio”, por el estado de mantenimiento de los aseos (falta de dispensador de jabón) y por los muchos cierres que se han producido en las instalaciones en el horario de tarde.

La Biblioteca Conde Duque presenta reclamaciones motivadas por la deficiente iluminación, por la falta de seguridad (robos a las personas usuarias), por el cierre en los días festivos, por el cierre de la sala de estudio y, fundamentalmente, por el incumplimiento de los horarios de apertura y cierre informados en la página web en el período del 18 de mayo al 9 de junio (época de exámenes),

**Por su parte, las Bibliotecas especializadas** - han recibido durante el año 2019 reclamaciones por los siguientes motivos:

- Biblioteca Víctor Espinós: quejas por la escasez y antigüedad de los libros y audios dedicados al aprendizaje de armónica, por la mala climatización de las cabinas de ensayo y, fundamentalmente, se han recibido muchas reclamaciones que hacen referencia a los problemas que se produjeron en el servicio telemático en el inicio del período de préstamo de instrumentos.
- Archivo de la Villa: por la tardanza en dar respuesta a solicitudes de planos y de expedientes y por el mal funcionamiento de dos máquinas de microfilm.
- Hemeroteca municipal: inadecuada climatización de la Sala de microfilmes en la planta baja y por el trato recibido por el personal del Centro. Por último, indicar que hay un número importante de quejas que hacen referencia al cierre de la sala de consultas de publicaciones en papel.
- Imprenta municipal: solo ha recibido reclamaciones por el anuncio de una fecha incorrecta de inicio de una exposición temporal.

En el informe anual emitido por la unidad competente en materia de Bibliotecas se han señalado diferentes actuaciones como respuesta a las demandas y sugerencias presentadas por las personas usuarias. Sin afán de detallar todas las acciones realizadas y las previstas, se señalan las más importantes:

#### Bibliotecas Públicas Municipales generales:

- Ampliación del horario de apertura de salas de estudio de algunas bibliotecas el fin de semana durante el período de exámenes.
- Difundir a través de las bibliotecas y web de la existencia de una amplia red de salas de estudios, muchas de ellas con un amplio horario, incluyendo fines de semana.
- Creación de una plantilla volante para evitar los cierres puntuales por problemas de personal.

- Generalización del uso del DNI para el préstamo de materiales en ausencia del carné de biblioteca.
- Restablecimiento del servicio de préstamos intercentros.
- Realización de cursos de formación sobre atención básica en Bibliotecas.
- Publicación del Manual de Procedimiento en Bibliotecas Públicas Municipales para que pueda dar respuesta a las situaciones que generan reclamaciones por parte de las personas usuarias.

#### Bibliotecas especializadas:

- Resolución del acondicionamiento de la sala de consulta de microfilme de la Hemeroteca, de manera que se puedan subsanar las bajas temperaturas.
- Resolver los problemas de formulario electrónico en la Biblioteca Musical Víctor Espinós.
- Mejorar el confort y la climatización de las cabinas de la Biblioteca Musical Víctor Espinós.

### 3. Otras infraestructuras culturales

Dentro de este apartado se analizan las SyR que se han recibido sobre los museos municipales, el planetario y los monumentos municipales.

**Museos** - las sugerencias y reclamaciones que han entrado en el Sistema están relacionadas con los siguientes asuntos:

- Exposiciones: por diferentes cuestiones como no permitir fotografiar las pinturas murales, por los contenidos de una exposición, por el cierre puntual de una sala sin estar anunciado y por la inexistencia de dossier de una exposición temporal.
- Por el inadecuado trato del personal.
- Por la imposibilidad de pago con tarjetas en las compras de libros.
- Por el exceso de aforo en las visitas al Templo de Debod.
- En general, propuestas de mejora sobre los folletos informativos de los museos.

**Planetario** - las SyR recibidas se refieren a:

- Quejas por fallos de la venta anticipada de entradas en el Planetario.
- Reclamaciones motivadas por la falta de puntualidad en el horario de inicio de las proyecciones del Planetario.
- Quejas por la ausencia de asientos reservados para personal con diversidad funcional.
- Por falta de máquina expendedora de agua.
- Reclamaciones por el trato inadecuado por parte del personal del Centro.

**Monumentos<sup>24</sup>** – durante el año 2019 se han recibido más de 40 reclamaciones o sugerencias relativas a los monumentos y más de 10 relativas a otras infraestructuras culturales. Un alto porcentaje de ellas se refieren al estado de conservación y limpieza de esculturas y monumentos. También se han recibido aquellas que hacen referencia a la retirada o cambio de ubicación, a la implantación de vallas o rejas para mejorar y asegurar su protección, a la mejora del entorno e identificación de determinados monumentos e infraestructuras culturales. También se han recibido algunas sugerencias que hacen referencia a la mejora de los paneles informativos de la muralla de Madrid y a la instalación de unos toldos o elementos protectores de las inclemencias meteorológicas en el Teatro de Títeres del Retiro.

---

<sup>24</sup> La unidad competente en esta materia es la Dirección General de Intervención en el Paisaje Urbano y el Patrimonio Cultural.

## 9. DEPORTES

Las SyR calificadas dentro de la materia Deportes constituyen el 7% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Dentro de esta área de actividad se han establecido los siguientes bloques de análisis:

- 1- Actividades, programación y oferta deportiva.**
- 2- Instalaciones deportivas municipales.**
- 3- Servicios y promoción deportiva**

En cumplimiento con lo dispuesto en la normativa<sup>25</sup>, el Ayuntamiento de Madrid presta diversos servicios en materia de actividad física y deportes principalmente, a través de la red de Instalaciones Deportivas Municipales (Centros Deportivos Municipales e Instalaciones Básicas Deportivas Municipales).

A través del estudio de las SyR referidas a los servicios y equipamientos deportivos, se trata de analizar las cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con su percepción de la oferta de servicios de actividad física y deportiva (calidad y diversidad), del estado y mantenimiento de los equipamientos deportivos, de los servicios de medicina deportiva y de los eventos, torneos, competiciones y programas organizados para la promoción del deporte.

Las instalaciones deportivas municipales son el equipamiento básico que garantiza la prestación de servicios deportivos por el Ayuntamiento de Madrid, cuyo objetivo fundamental es la tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y la prestación de los servicios necesarios, así como fomentar la educación física y el deporte y facilitar la adecuada utilización del ocio<sup>26</sup>.

Para la correcta comprensión de este análisis, es necesario señalar que las principales unidades responsables de las SyR de ámbito deportivo son la Dirección General de Deporte y las Coordinaciones de los Distritos.

---

<sup>25</sup> A los municipios les corresponde como competencia propia (1) letra l) apartado 2 del artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local la "promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre".

<sup>26</sup> El Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales de 26 de septiembre de 2012 define en su artículo 1 las Instalaciones deportivas municipales como "aquellas edificaciones o inmuebles, campos, dependencias o espacios, de cualquier característica, al aire libre o cubiertas, cerradas o abiertas, destinadas a la práctica del deporte y la actividad física, incluyendo las zonas de equipamiento, complementarias o funcionalmente necesarias para el desarrollo de la actividad deportiva, de titularidad del Ayuntamiento de Madrid o cedidas al mismo por cualquier título jurídico."

El estudio de las SyR por los diferentes bloques de análisis definidos permite obtener la siguiente información:

**1. Actividades, programación y oferta deportiva:** se refieren a las actividades y clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte a través de diferentes programas que comprende. Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía están referidas a:

- Cancelación, supresión de clases y actividades:
  - Quejas por la supresión de clases o actividades, fundamentalmente, porque no se cubren las ausencias del profesorado, aunque también se producen por otros motivos como por cambio de programación, por obras, falta de personal. En muchos casos, las reclamaciones hacen alusión a que no se les ha avisado con antelación, porque no se recuperan las clases, por la gestión inadecuada y, finalmente, por la devolución del importe proporcional abonado cuando no se ha prestado el servicio.
- Instalaciones en las que se imparten clases:
  - El estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones.
  - Deficiencias en la climatización y confort.
  - Falta de adecuación de las aulas para el desarrollo de las clases.
- Programación e inscripción:
  - Incidencias en el proceso de inscripción y solicitud de cursos (errores en la elaboración de las listas, etc.)
  - La ampliación de la oferta de clases y actividades (solicitud de más actividades, ampliación del número de horas).
- Inadecuado mantenimiento y reposición del material deportivo:
  - Materiales empleados en las clases o actividades, falta de material o material deteriorado que se solicita reponer, etc.
- Personal/organización:
  - Profesorado (conocimientos, competencia, forma de impartir los cursos, puntualidad, etc.).
  - Trato del personal (monitores y personal administrativo) en los Centros de Deportes Municipales.
  - Falta de personal y problemas de cobertura de sustituciones: quejas por falta de personal, porque no se cubren las ausencias de los profesores, porque se tarda mucho en nombrar a un sustituto o porque hay demasiados cambios en el profesorado.

Además de las cuestiones generales señaladas, el análisis de las SyR gestionadas por la Dirección General de Deportes y por cada uno de los Distritos permite mostrar que los principales motivos de reclamaciones y sugerencias recibidas se corresponden con:

- Cuestiones relacionadas con la normativa de precios públicos por la prestación de servicios.
- Información página web: solicitudes que indican la necesidad de que se publiquen las actividades, horarios y tarifas de cada Centro Deportivo Municipal y que el funcionamiento sea correcto.
- Sugerencias para facilitar el acceso telemático a los servicios deportivos.
- Reclamaciones por el acceso a las sala de musculación por parte de los titulares de carnet de deporte especial sin la presencia permanente de un técnico deportivos.
- Falta de personal en las taquillas de todos los centros durante los días en los que se hacen las inscripciones, cuando hay muchas afluencia de público, etc.
- Adjudicación de plazas vacantes de clases y disconformidad con el sistema de asignación.
- Normativa y organización de las actividades deportivas para mayores de 65 años. Se señala como motivo de queja que las clases para mayores de 65 años parecen estar diseñadas solo para el supuesto de que todos los mayores de 65 tienen graves dificultades de movilidad y entendimiento, siendo muy poco adecuadas para aquellas personas mayores que están en condiciones perfectas física e intelectualmente.
- Supresión de clases: quejas por la falta de recuperación de las clases anuladas.
- Encuesta de satisfacción: sugerencias sobre la necesidad de realizar una encuesta para valoración del trabajo del profesorado.
- Atención a las personas usuarias: dificultades para contactar telefónicamente con los centros.
- Programación: quejas por la escasez de oferta de clases para menores, por las diferencias de actividades y precios entre unos y otros centros, solicitudes para que la actividad marcha nórdica se amplíe en horario vespertino y para que se incorporen más clases de yoga, pilates y gimnasia rítmica.
- Horarios y días de apertura: solicitudes para que los centros se abran el día 24 de diciembre.
- Requisitos de acceso establecidos para algunas actividades.

- Reclamaciones por la suspensión del programa de actividades deportivas en la nieve.
- Falta de control de asistencia de participantes en la Marcha Nórdica por los parques de Madrid.

**2. Instalaciones deportivas municipales:** son sugerencias y reclamaciones que hacen alusión, tanto en los Centros Municipales Deportivos como en las Instalaciones Básicas Deportivas, al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones, a la solicitud de nuevas instalaciones y a la mejora de los equipamientos existentes.

En un análisis por tipología de instalaciones, encontramos los siguientes motivos de presentación de SyR:

a. Centros deportivos municipales:

- **Reformas, mejoras, reparaciones y mantenimiento de las instalaciones**
  - Quejas por la demora en la reparación de los diferentes desperfectos, con el consiguiente malestar entre las personas usuarias del centro.
  - Solicitudes de obras de reforma y mejora.
  - Reclamaciones por el estado de conservación y mantenimiento general de las instalaciones.
  - Taquillas (armarios): demanda de más taquillas, mantenimiento y robos en taquillas.
  - Quejas sobre el estado de conservación de los vestuarios: agua de las duchas, secadores de pelo, tamaño, acondicionamiento, limpieza, etc.
  - Problemas de climatización: excesivo calor o frío y otros problemas de instalaciones.
  - Piscinas: las referidas a la temperatura del agua, a la demanda de grúas para personas con movilidad reducida o a la solicitud de más calles para nadar.
  - Alumbrado: mejora del alumbrado de las pistas deportivas.
  - Máquinas en salas de instalaciones deportivas: máquinas de musculación y cardio.
  - Cierres temporales totales o parciales (de salas o espacios) por diferentes motivos: obras, mantenimiento, falta de personal y cambio de modo de gestión.
  - Limpieza de los centros.
- **Personal/organización/tiempos de espera para acceder al servicio.**
  - Información proporcionada a la ciudadanía.
  - Trato y atención recibida por el personal del centro.
  - Escasez de personal en las taquillas, fundamentalmente en periodo de inscripciones o para el acceso a las piscinas de verano.
  - Cuestiones relacionadas con horario, fundamentalmente las solicitudes de extensión del horario.

**b. Instalaciones básicas deportivas:**

- **Reformas, mejoras, reparaciones y mantenimiento de las instalaciones**
  - Quejas por el equipamiento deportivo.
  - Quejas por el estado de conservación y mantenimiento.
  - Reclamaciones solicitando la limpieza de pintadas y limpieza.
  - Quejas por el cierre de pistas u otras instalaciones por obras.
- **Horarios y reservas.**
  - Sugerencias sobre los horarios de apertura y de cierre.
  - Solicitudes de mejoras del procedimiento para realizar reservas de pistas y para gestionar los posibles cambios.

En el análisis a nivel de Distrito, se pueden señalar los siguientes motivos de presentación de SyR:

**En el Distrito de Arganzuela,** se han recibido sugerencias y reclamaciones sobre centros deportivos (CDM - C.I. Arganzuela, CDM Arganzuela, CDM Marqués de Samaranch, Piscina de Verano Piñuelas) y sobre 10 instalaciones deportivas básicas.

El CDM Marqués de Samaranch continúa siendo el que mayor número de SyR recibe. Se refieren al estado de mantenimiento y conservación de los vestuarios tanto femeninos como masculinos, en concreto, por la inadecuada climatización (calefacción no encendida), porque los secadores no funcionan o son insuficientes, por la falta de enchufes, porque las cabinas no disponen de bancos, por el deficiente funcionamiento del regulador de la temperatura del agua de las duchas, por la inexistencia de vestuarios específicos para personas con movilidad reducida y diversidad funcional, por falta de dispensadores de jabón o porque están deteriorados, por la deficiente limpieza de la zona de las duchas (azulejos sucios, juntas negras con moho y carteles de papel en fundas de plástico con moho), porque los lavabos no cuentan con una adecuado mantenimiento (gotean), por los malos olores, por la escasez de perchas y, en general, falta de mantenimiento y limpieza.

Un grupo muy numeroso de quejas han estado relacionadas con la ausencia de servicio de socorrista en la piscina, tanto en la franja horaria de 19 a 23 horas que ha impedido la práctica de deporte por parte de diferentes clubs (triatlón, natación) que había realizado la reserva y el abono de la cuota para su uso, como en días completos o parciales lo que provocó el cierre de la piscina.

Otro grupo de reclamaciones hacen alusión al inadecuado mantenimiento de las máquinas de la sala de musculación, al excesivo tiempo de cierre de la sauna femenina como consecuencia de la rotura de un banco la escasez de personal en taquilla para atender a las personas usuarias que quieren realizar trámites, lo que provoca largas filas, al cierre de las taquillas durante algunos días sin previo aviso,

a los criterios establecidos para el proceso de renovación de plaza, al estado de conservación de las instalaciones de pádel (solicitud de desinsectización, siega y poda del jardín que rodea las pistas con mayor frecuencia, etc.), al cierre de las instalaciones durante varios días, a que la temperatura de la piscina es inadecuada (fría), a la falta de material en la zona de la piscina (tablas, colchonetas, etc.) y a que los colgadores del interior de las taquillas están deteriorados.

Las SyR referidas al CDM-Centro Integrado Arganzuela, hacen referencia a la ausencia de secadores de pelo y al mal estado de los servicios en los vestuarios, a la inadecuada temperatura del agua de la piscina, al cierre de la piscina los fines de semana por la tarde, al cierre de las taquillas con atención a las personas usuarias, a la avería del ascensor que provocó incomodidades y dificultades a personas con movilidad reducida y personas mayores, así como al tiempo que tardó en subsanarse la deficiencia, a la falta de higiene y limpieza en los vestuarios, a la falta de seguridad en las instalaciones (robos en taquillas) y al estado de conservación de las redes, de los techos y de los laterales de las pistas de pádel.

El CDM Arganzuela ha recibido SyR sobre diferentes motivos. En primer lugar, destacan aquellas que hacen referencia al estado de conservación y mantenimiento de las pistas de tenis, a los malos olores en los vestuarios masculinos, a la falta de disponibilidad de las pistas de fútbol sala y por la falta de jabón en los vestuarios femeninos.

La piscina de verano Peñuelas ha recibido quejas por la no apertura de sus instalaciones en el inicio de temporada de todas las piscinas municipales debido a actuaciones de mejora, al estado de mantenimiento del césped, a la falta de sombra en el recinto para las personas usuarias, a la falta de personal y los fallos informáticos en las taquillas que demora el acceso de las personas usuarias, al cierre de la piscina infantil por falta del servicio de socorristas, por la presencia de chinches y, en general, por la falta de higiene y limpieza.

Por lo que se refiere a las Instalaciones Deportivas Básicas Municipales del Distrito, las reclamaciones hacen referencia a:

- IBDM Arganda: Inadecuada regulación de las luces de las pistas de tenis, la falta de cierre de las pistas de fútbol, el deterioro generalizado de las instalaciones
- IBDM Dr. Vallejo Nájera: por las molestias causadas al vecindario por los ruidos.
- IBDM Juan de Vera: por desperfectos en las canchas de baloncesto.
- IBDM Pista de Skate y Patinaje Madrid Rio – diferentes sugerencias relativas al uso por personas de distinta edad y a la falta de iluminación a partir de las 22:00 horas.

En el **Distrito de Barajas**, el único centro adscrito al Distrito, el CDM Barajas, ha recibido SyR, referidas, fundamentalmente, por el cierre de la piscina por obras de conservación, reparación y mantenimiento durante muchos meses que provocó perjuicios y molestias a las personas usuarias. También se han recibido

reclamaciones por las condiciones establecidas para realizar cambios de reservas de las pistas, por el mal funcionamiento de los secadores de manos y la altura a la que están instalados, por la ausencia de secadores de pelo, por la falta de enchufes, por la mala climatización de los vestuarios, por la falta de material deportivo, por el inadecuado mantenimiento de las pistas de tenis y por la deficiente regulación del agua de las duchas en los vestuarios.

En el Distrito de Barajas se han recibido SyR sobre siete Instalaciones Básicas Deportivas que hacen referencia a: roturas de aros de canastas de las pistas de baloncesto, falta de iluminación y a la suciedad de las instalaciones tras obras de conservación y mejora.

**En el Distrito de Carabanchel**, los dos centros que han recibido SyR son:

En el CDM Francisco Fernández Ochoa se centran en la falta de iluminación y la temperatura del agua de la piscina, por la inadecuada limpieza de los vestuarios (duchas encharcadas, multitud de pelos), por la presencia de cucarachas en las instalaciones, por la falta de adecuación de las duchas del vestuario infantil, por la mala climatización y confort de las instalaciones, por el deficiente mantenimiento de los aparatos en el gimnasio, en la sala de fitness, etc., por el trato y poca profesionalidad por parte del personal del centro, por la falta de seguridad en el parking, por el no funcionamiento del baño turco y de las piscinas de hidromasaje, por el estado de conservación de la moqueta de pistas de pádel y fútbol, por el cierre de la piscina por obras o por ausencia de personal, por la imposibilidad de contactar con el centro y por la existencia de goteras en los techos del polideportivo que provocó que las pistas interiores de baloncesto no se pudieran utilizar.

En el CDM La Mina, las sugerencias y reclamaciones recibidas hacen referencia a la falta de seguridad (robos en taquillas de la piscina), a la deficiente atención telefónica del centro, a la modificación de los horarios de la piscina, al cierre de la piscina por falta del servicio de socorrista, por la escasez de personal de atención al público en las taquillas, por la inadecuada información sobre trámites administrativos, por la falta de mantenimiento del material deportivo, por la ausencia de perchas, por el mal funcionamiento de los secadores de pelo y por la deficiente limpieza y falta de higiene en los vestuarios, por el incumplimiento de la normativa de accesibilidad al mantener bloqueada la puerta de acceso a la piscina y por la presencia de cucarachas en los vestuarios.

**En el Distrito Centro**, los dos centros a los que se refieren las SyR son:

En el CDM Barceló, las personas usuarias han presentado reclamaciones por la inadecuada temperatura del agua de la piscina y por el retraso en la apertura de los servicios de ludoteca.

En el CDM Escuelas Pías, el principal motivo de reclamación ha venido motivado por la inadecuada climatización del agua de la piscina (fría) y del agua de las duchas debido a la rotura de la caldera. También se han recibido quejas por los retrasos

excesivos en la entrada a la piscina y a la sala de musculación y por el inadecuado mantenimiento de una rejilla lateral en la parte exterior de las piscinas.

**En el Distrito de Chamartín**, los dos centros que han recibido SyR durante el año 2019 son:

En el CDM Chamartín, las SyR recibidas se refieren al deficiente estado de limpieza en las instalaciones y en el material deportivo (manchas de sudor, manchas de líquidos, trozos de papel, bolas de pelusa, etc.), el deficiente mantenimiento e higiene de los baños y de las duchas, la inadecuada climatización de la piscina y al no funcionamiento del ascensor que ha provocado incomodidades y molestias a personas mayores y con problemas de movilidad.

En el CDM Pradillo, las cuestiones que más SyR han recibido son la deficiente atención telefónica a las personas usuarias, por la escasez de personal en la atención al público en las taquillas, por los cierres de algunas de las instalaciones (piscina y vestuarios) como consecuencia de las obras de mejora y conservación, la falta de material deportivo, por el acceso del personal del centro a la piscina sin ponerse protección en el calzado de calle, por la falta de mantenimiento del césped artificial de las pistas de pádel, por el estado de conservación de las canchas de baloncesto, por la rotura de los elevadores que existen en el Centro que han provocado molestias e incomodidades a personas con movilidad reducida, por la suciedad del agua de la piscina, por la existencia de goteras en el polideportivo y por el cierre de las instalaciones en fin de semana o en determinados períodos (Semana Santa, verano, etc.).

**En el Distrito de Chamberí**, existe un único centro deportivo municipal, el CDM Vallehermoso, que ha continuado recibiendo quejas relativas al sistema de abonos y tarifas, en concreto sobre 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 siendo necesario que las personas usuarias adquieran los abonos. Por último indicar que también han aumentado las quejas en relación con la tarifa aplicable a las familias numerosas.

**En el Distrito de Ciudad Lineal**, los centros que han recibido SyR son:

En el C.D.M La Almudena, las SyR más recurrentes se refieren a la inadecuada temperatura del agua de la piscina infantil, a la poca presión y caudal del agua de las duchas, al deficiente mantenimiento de los secadores de pelo de los vestuarios, a la limpieza e higiene de las instalaciones, a la suciedad del agua de la piscina, al estado de conservación y mantenimiento de la zona de la piscina (cristales rotos, rejilla deteriorada), a la inadecuada atención telefónica en el Centro, al mal funcionamiento de la silla de la piscina que ha provocado incomodidades a personas con diversidad funcional y a la deficiente climatización y confort de las instalaciones.

En el CDM Concepción, las SyR recibidas tienen relación con el trato recibido por parte del personal del Centro hacia las personas usuarias, por el estado de mantenimiento y limpieza de los vestuarios, por el inadecuado mantenimiento de los elevadores para personas con movilidad reducida y por la temperatura del agua de las duchas. Un grupo muy numeroso de quejas están referidas a la deficiente y escasa iluminación del campo de futbol y también por el retraso en la apertura de la piscina en época estival por falta de personal.

Las SyR relacionadas con el CDM Pueblo Nuevo se refieren a la inadecuada temperatura del agua de la piscina, el deficiente mantenimiento de los secaderos de pelo de los vestuarios, la escasez de perchas y por el retraso para acceder a la piscina por exceso de personas en taquilla realizando diferentes trámites administrativos.

En el CDM San Juan Bautista, las SyR recibidas se refieren a quejas por la retirada de las cabinas de la piscina, por el deterioro del gimnasio (puerta que no tiene pomo), por el estado de conservación y la escasez de material deportivo (palas, colchonetas, pelotas), por el deficiente mantenimiento de las redes de las pistas de pádel, por el mal funcionamiento de los secaderos y la inexistencia de perchas en los vestuarios, por el cierre de la piscina por ausencia del socorrista y por la falta de iluminación en la zona de tenis y pádel.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, las reclamaciones recibidas hacen alusión a la mejora del alumbrado, a la deficiente limpieza, a la falta de papeleras, y al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones, en general.

**En el Distrito de Fuencarral-El Pardo**, se han recibido SyR en diferentes centros adscritos al Distrito. Destacan las de las siguientes instalaciones:

El CDM Santa Ana se trata de una instalación de verano cuya principal problemática deriva del comportamiento en general de algunas personas usuarias que provoca molestias a las demás.

En el CDM Vicente del Bosque, el mayor volumen se debe al tiempo de espera para acceder a la instalación derivado del elevado volumen de personas que acuden, principalmente en la piscina de verano. Igualmente se han recibido un número importante de quejas relativas a la falta de mantenimiento y conservación de las instalaciones. Por último, indicar aquellas que se refieren al trato y atención por parte del personal del Centro, a la reserva de pistas, a los errores informáticos, al alumbrado, a la accesibilidad, etc.

En el CDM La Masó, las reclamaciones recibidas son muy similares a las indicadas en el CDM Vicente del Bosque, salvo en lo que respecta a la piscina de verano, ya que en esta instalación no existe.

El CDM María Jesús Rosa, ha permanecido cerrado por obras hasta el mes de septiembre de 2019. Las reclamaciones recibidas aluden fundamentalmente a la apertura del mismo.

El CDM Peñagrande, ha recibido quejas que se refieren al procedimiento de gestión del centro en lo que se refiere a la prestación de servicios y la posibilidad de utilización del mismo bajo el mismo régimen que el resto que lo tiene como de gestión directa.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito es preciso tener en cuenta que cuenta con cuarenta instalaciones, con o sin control de acceso, lo que implica que existe un número elevado de personas usuarias y de incidencias en el estado de las mismas. La instalación que mayor número de quejas ha recibido es la situada en la calle Fromista, en el Barrio de Las Tablas y 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. Esto ha ocasionado que vecinas y vecinos de la zona reclamen la apertura y el uso libre de la misma.

Por último, indicar que del resto de las instalaciones las quejas recibidas tienen un contenido variable que va desde el mantenimiento y reposición de elementos o alumbrado a cuestiones relacionadas con la utilización de los espacios en aquellas instalaciones cuya gestión se realiza por entidades deportivas.

**En el Distrito de Hortaleza**, los centros que han recibido SyR son:

En el CDM Hortaleza, se han recibido quejas por la calidad del agua de la piscina interior (turbia), la temperatura del agua de las duchas (fría), el deterioro del vestuario (taquillas, percheros, jaboneros, etc.) y el uso habitual del calzado de la calle por parte del personal de la piscina.

El CDM Los Prinos ha recibido SyR en las que se reclama mayor información sobre los servicios y tarifas y por los requisitos y horarios de acceso para personas con diversidad funcional.

El CDM Luis Aragónés ha recibido SyR referidas a la inadecuada temperatura del agua de las duchas en el vestuario femenino (muy caliente), a la falta de aparcamiento, a la escasez de personal en las taquillas para una adecuada atención a las personas usuarias y a la falta de profesionalidad de los socorristas de las piscinas de verano.

**En el Distrito de Latina**, los centros que han recibido SyR son:

En el CDM Aluche, se han recibido una gran cantidad de quejas derivadas, en la mayoría de los casos, de las obras de mejora que se han acometido a lo largo del

año anterior y comienzo del 2019. En concreto, las quejas 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. También se han recibido reclamaciones por las obras de acondicionamiento del Pabellón número 1, que provocó su cierre y la suspensión de todas las actividades que se realizaban en él hasta la finalización de las obras. Por último, indicar aquellas quejas que hacen referencia a la falta de uso de la pista de baloncesto cubierta.

En el CDM Gallur, las SyR recibidas se refieren al mal estado de algunas de las instalaciones, como las pistas de pádel o de la sala de musculación, a la falta de material deportivo, a la temperatura del agua de la piscina (fría para la mayoría de las personas usuarias), la falta de limpieza del agua y de los vestuarios y, finalmente, a la inadecuada climatización y confort de las salas deportivas.

El CDM Las Cruces, desde el 1 de agosto del 2019 pasó a ser de gestión directa y este cambio de dirección y organización de las actividades ha supuesto que se recibieran reclamaciones relativas a los cambios en la planificación en los horarios de las actividades, a las modificaciones en los criterios en el cambio de nivel de las actividades y, finalmente, a los requisitos y condiciones de acceso.

En el **Distrito de Moncloa-Aravaca**, los centros que han recibido más SyR por las instalaciones son los siguientes:

En el CDM Alfredo Goyeneche se centran en la no apertura de la piscina a comienzo del año tal y como se había anunciado en el cierre por mantenimiento realizado el día 1 de diciembre de 2018, la falta de mantenimiento y conservación de algunas pistas de pádel, las dimensiones muy reducidas del vestuario infantil, la deficiente calidad del aire de la piscina, el exceso de cloro en el agua, las maquinas estropeadas en la sala de musculación, los secadores de pelo de los vestuarios deteriorados, la cierre de las instalaciones durante los días festivos, la deficiente climatización y confort de las instalaciones y el estado de insalubridad de los vestuarios femeninos (agua estancada, cabellos, moho en las duchas).

Las SyR referidas a la instalación del CDM Fernando Martín están relacionadas con las siguientes cuestiones: la inadecuada conservación del material del gimnasio (barras, mosquetones, discos de peso), el deficiente estado de las pistas de pádel (moqueta con pelo muy alto, botes irregulares, etc.), la inexistencia de sistemas de reserva de pistas de bádminton por internet o por teléfono, la falta de adecuada climatización en la sala de musculación, la temperatura fría del agua de las duchas de la piscina y de los vestuarios y el excesivo tiempo de espera para el acceso a las instalaciones (fundamentalmente provocó incomodidades en períodos de mucho calor).

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito, los principales motivos de reclamaciones fueron: porterías sueltas, inadecuada limpieza de las

instalaciones, deficiente estado de conservación y mantenimiento de las superficies de las pistas y alumbrado deficiente.

**En el Distrito de Moratalaz**, se han recibido reclamaciones en los siguientes Centros:

En el CDM La Elipa los principales motivos de reclamaciones recibidas se refieren a averías en climatización y agua caliente e iluminación, obras y reformas en las instalaciones y presencia de conejos en la zona de solárium de la piscina de verano.

En el CDM Moratalaz se han recibido reclamaciones por la limitación del espacio existente para la venta de entradas, ya que se trata de un espacio reducido, por fallos en la red informática que han generado retrasos en la atención y en la entrada en la instalación, por el cierre de la sala de musculación debido a los permisos de vacaciones del personal durante el período estival, por averías en la climatización, agua caliente e iluminación, por obras y reformas en las instalaciones, por deficiente estado del material deportivo y por la molestias ocasionadas por la creación de un baño mixto para personas con movilidad reducida.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas, los principales motivos de quejas están relacionados con el deterioro de las instalaciones y de las canastas de baloncesto.

**En el Distrito de Puente de Vallecas**, los centros que han recibido más SyR por las instalaciones son los siguientes:

El CDM Alberto García ha recibido quejas por la temperatura del agua de la piscina y de las duchas (fría), por la iluminación de la piscina, la deficiente ventilación de la sala de musculación y por el nivel del agua de los vasos de la piscina.

El CDM Entrevías ha recibido sugerencias relativas al trato dado a las personas usuarias por parte del personal del Centro, por la mala climatización en los vestuarios, por la inadecuada temperatura del agua de la piscina (fría), por el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones (goteras), por el mal funcionamiento de la calefacción, por el deterioro del mobiliario de los vestuarios (perchas, ganchos, secadores de pelo, enchufes etc.) y por la falta de mobiliario en el recinto de la piscina (sillas, etc.).

En el CDM Palomeras las SyR recibidas se refieren a determinados cierres por obras de acondicionamiento y conservación, la mala climatización y la falta de confort en las instalaciones, el estado de mantenimiento de los vestuarios (azulejos rotos, puertas de baño rotas, duchas con pulsadores rotos, etc.), los malos olores y la presencia de insectos en la piscina cubierta y la deficiente temperatura del agua en los vestuarios.

CDM Puente Vallecas ha recibido reclamaciones por la temperatura del agua de la piscina cubierta (demasiado fría), por el comportamiento y el trato recibido por parte de personal de mantenimiento del Centro, por la calidad del agua de la piscina de verano, por el estado de mantenimiento de las pistas de squash y por el deterioro del mobiliario de los vestuarios (secadores de pelo).

**En el Distrito de Retiro**, el análisis de detalle de los CDM que han recibido sugerencias y reclamaciones permite comprobar los principales motivos de presentación:

En el CDM Daoiz y Velarde, se han recibido reclamaciones por la temperatura del agua de las duchas, por la deficiente seguridad en las instalaciones, por el estado de conservación y limpieza de los vestuarios (sucios, taquillas rotas, enganches interiores deteriorados, secadores estropeados, etc.), por la escasez de personal en taquillas que provocó tiempos de espera excesivos para el acceso y por el cierre de la piscina durante el mes de agosto.

En el CDM La Chopera, los principales motivos de reclamaciones se han debido a la existencia de profesores privados que imparten clases particulares dificultando que otras personas puedan utilizar las pistas.

Sobre las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales debe señalarse que se han recibido reclamaciones que hacen referencia a la falta de limpieza, a la existencia de mobiliario roto por vandalismo y, en general, al uso inapropiado de las instalaciones (como áreas caninas, para hacer botellón, etc.).

**En el Distrito de Salamanca**, el análisis de detalle de cada uno de los CDM permite comprobar cuáles han sido los principales motivos de presentación:

En el CDM Fuente del Berro las reclamaciones que se han recibido han estado relacionadas con el cierre de las instalaciones. En todas ellas se alude tanto a la apertura inmediata como a la solicitud de información de lo ocurrido.

El CDM Gimnasio Moscardó ha recibido reclamaciones relativas a la presencia de cucarachas en el vestuario femenino, al tiempo de espera para la renovación del abono mensual por la escasez de personal atendiendo, a la inadecuada limpieza de vestuarios y pabellones, a la ausencia de agua caliente en los vestuarios y a la temperatura del agua de la piscina cubierta.

Respecto a las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales, los principales motivos de queja se refieren al cierre de algunas pistas de pádel, al estado de mantenimiento de las canchas de baloncesto, al procedimiento de adjudicación de plazas para diferentes actividades y a la deficiente iluminación.

En el Distrito de San Blas-Canillejas, la gestión de las instalaciones del Distrito genera la mayoría de las SyR recibidas lo que 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 Hernandez y Fabián Roncero y más de 25 instalaciones deportivas básicas. En este sentido, las SyR se centran en el uso de las instalaciones deportivas que genera problemas ya sea por compatibilidad entre las personas usuarias y el uso por los clubs, ya sea por el estado de las instalaciones, siendo el CDM San Blas el que tiene más reclamaciones como consecuencia de las obras que se han realizado en el centro, seguida del Pepu Hernández, fundamentalmente por cuestiones relacionadas con la aplicación de las distintas tarifas deportivas.

El análisis a nivel de cada CDM permite comprobar el detalle de las SyR recibidas:

El CDM San Blas presenta reclamaciones relativas a la no preparación de las pistas de tenis con reserva previa (sin red), el deficiente estado de mantenimiento de las pistas de tenis, la inadecuada iluminación de las pistas de tenis, el estado de abandono y la antigüedad de las máquinas de la sala de musculación, las molestias causadas por la calidad del agua de la piscina (exceso de cloro), el cierre temporal de la piscina cubierta por obras de reparación, el excesivo tiempo de espera en las taquillas del Centro, la ausencia del servicio de socorrista que impidió la apertura de la piscina, el deficiente estado de higiene y limpieza de los vestuarios de la piscina, el mal funcionamiento del agua caliente y el estado en que se encuentran las taquillas de los vestuarios y las dificultades para contactar y realizar gestiones por teléfono con el Centro.

En el CDM Fabián Roncero se han recibido SyR relativas a la deficiente limpieza del Centro, el inadecuado estado de climatización y confort de los vestuarios del área de gimnasio (demasiado frío), la falta de higiene en los baños y duchas y el estado de limpieza de la piscina (juntas con moho, agua no limpia).

En el CDM Pepu Hernández los principales motivos de presentación de SyR han estado determinados por la falta de renovación del material deportivo (pesas sucias y viejas, máquinas de cardio antiguas), el estado de mantenimiento de las pistas de tenis (alambrados rotos, maleza alrededor, falta de limpieza), la inadecuada climatización del vestuario masculino (demasiado frío) y, finalmente, el exceso de abonados para el Centro que dificulta el desarrollo de las actividades con normalidad.

Respecto a las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales del Distrito, los principales motivos de reclamación están relacionados con el estado de limpieza de las canchas de baloncesto, el deterioro de los focos de las instalaciones y el estado de mantenimiento de las pistas de pádel.

En el **Distrito de Tetuán**, el elevado número de SyR que ha recibido está relacionadas con el mal estado de las máquinas de las salas de musculación y de cardio y el deterioro de las instalaciones, incidiendo más en el estado de los vestuarios y de las duchas. Otro grupo de quejas hacen alusión a la temperatura de

las piscinas, al cierre de la sauna debido a un incendio, a la cantidad de cloro en el agua, al trato del personal del Centro y al malestar ocasionado por obras del CDM Triángulo de Oro. El detalle a nivel de centro indica:

En el CDM Antonio Díaz Miguel las reclamaciones recibidas han venido motivadas por el estado de limpieza e higiene en los vestuarios del centro, la conservación y el mantenimiento de vestuarios, cubierta, zonas comunes y piscina, el estado del material deportivo (máquinas de cardio y bicicletas) y el nivel de cloro y la temperatura del agua de las piscinas.

El CDM Playa Victoria ha recibido reclamaciones por el estado de en el que se encuentran los vestuarios (interior, carpintería, sanitarios, duchas, secadores de pelo), la inadecuada temperatura del agua de la piscina, la falta de mantenimiento y limpieza de los vestuarios de señoritas, el cierre de las instalaciones sin previo aviso y el no funcionamiento del servicio de sauna.

En el CDM Triángulo de Oro las quejas recibidas se han debido al estado del frontón (luminarias fundidas y sin reparar), la mala información facilitada sobre los servicios del centro y el estado de mantenimiento de los aseos de la piscina y de la sala de musculación.

**En el Distrito de Usera**, los centros que han recibido más SyR por las instalaciones son los siguientes:

El CDM Orcasitas presenta quejas por la deficiente climatización y confort del Pabellón Jesús Rollán, por algunas deficiencias en las pistas de pádel recientemente rehabilitadas (iluminación, muros de ladrillo, huecos en las vallas de separación de las pistas), por la ausencia de vestuarios femeninos, por la inadecuada y el mal funcionamiento de la iluminación de las pistas de tenis y por el poco personal para atención al público en las taquillas.

En el CDM Orcasur los principales motivos de quejas están referidos con el mal estado de las instalaciones de la piscina (mucho frío, duchas con mal funcionamiento, deterioro de secadores, etc.), el cierre de la piscina por el inicio de unas obras de mejora y la inadecuada iluminación de las luces de la piscina.

El CDM San Fermín ha recibido reclamaciones fundamentalmente por la falta de información por parte del personal del Centro por el cierre durante varios días de la piscina por diversas incidencias.

**En el Distrito de Vicálvaro**, un grupo importante de reclamaciones recibidas se refieren a la necesidad de mejora de las instalaciones. En análisis a nivel de CDM ofrece la siguiente información:

En el CDM Margot Moles se han recibido quejas por la atención inadecuada por parte del personal de taquilla, por la baja temperatura de la piscina, por el estado

de mantenimiento de la sala de musculación, por la deficiente limpieza, por el estado de los secadores de pelo, las llaves de ducha y la calidad del suelo de los vestuarios, por los horarios de funcionamiento del centro y de la taquilla, por el mal estado de las pistas de pádel y por la falta de atención telefónica en taquilla.

El CDM Faustina Valladolid presenta reclamaciones por la temperatura del agua de la piscina (fría), por estar fuera de servicio el solárium, por la atención inadecuada por parte del personal, por la falta de equipamiento de la sala de musculación, por la deficiente climatización de las salas (musculación y polivalentes), por la limpieza, por el desacuerdo con los horario de funcionamiento del Centro, por la falta de atención telefónica en taquilla, por las el estado de conservación de las pistas de pádel y del campo de fútbol 11, por la masificación de la piscina y por la insuficiencia de aparcamiento en las inmediaciones del Centro.

**En el Distrito de Villa de Vallecas,** se han recibido reclamaciones sobre uno de los CDM que tiene el Distrito. El detalle de análisis aporta la siguiente información:

En el CDM Cerro Almodóvar los motivos de queja se refieren al estado de mantenimiento en las zonas de las pistas polideportivas exteriores (capa de musgo), el deficiente estado de climatización de las instalaciones, la temperatura de las duchas de la piscina, el inadecuado mantenimiento de las máquinas de la sala de musculación, la temperatura del agua de las duchas, el excesivo tiempo de espera en las taquillas para acceder a las instalaciones, el estado de mantenimiento de las pistas de tenis (cable de red roto, pista con agujeros, etc.), las deficiencias de las nuevas pistas de pádel y, en general, el estado de limpieza de las instalaciones.

**En el Distrito de Villaverde,** se detectan reclamaciones en los diversos centros deportivos municipales por un mal funcionamiento de las instalaciones como consecuencia de obras o fallos en el mantenimiento.

En el CDM El Espinillo los principales motivos de queja están referidos a la inadecuada temperatura del agua de la piscina, a la limpieza de los vestuarios (charcos de agua, pelos, etc.), a la mala climatización y confort del aire de los vestuarios (mucho calor) y al mal funcionamiento de los nuevos "secadores".

En el CDM Félix Rubio los principales motivos de queja han venido motivados por la falta de acondicionamiento de las gradas del campo de fútbol (faltan respaldos, asientos de cemento).

El CDM Plata y Castañar ha recibido reclamaciones por la inadecuada señalización en las calles de la piscina, por el estado de las duchas y, en general, de los vestuarios femeninos, por la falta de confort en la sala de ciclo y por la mala atención del personal de taquillas.

**3. Servicios y promoción deportiva,** dentro de este bloque se pueden establecer los diferentes apartados de análisis:

**Promoción Deportiva:** en los que los principales motivos de presentación de quejas se han debido a las molestias ocasionadas por las carreras y eventos deportivos organizados, solicitando cambios de las zonas donde se celebran. También se hace referencia a la necesidad de una mayor coordinación entre los diferentes eventos deportivos que se celebran. Se incluyen aquí otras cuestiones de diversa índole como las sugerencias para la construcción de nuevos pabellones o instalaciones deportivas.

**Servicios de Medicina Deportiva:** Las SyR se refieren fundamentalmente a las dificultades para obtener cita para obtener certificados médicos deportivos o hacer los reconocimientos médicos en los centros deportivos. Asimismo, aunque en menor medida, se refieren a la no disponibilidad de servicio médico en los polideportivos los fines de semana.

**Torneos, Competiciones y Pruebas:** la mayoría de las reclamaciones hacen referencia a las molestias ocasionadas como consecuencia de la celebración de eventos deportivos (cortes de tráfico, imposibilidad de aparcamiento y de acceso a las viviendas) y como consecuencia de esto se sugiere un estudio y análisis de los recorridos propuestos para las carreras populares que se realicen en el futuro. Otro grupo numeroso está formado por quejas relativas a la falta de actualización de los resultados de las clasificaciones oficiales de las competiciones de los juegos municipales.

## 10. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Educación y Juventud en 2019 constituyen el 0,52% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Tal y como se ha realizado en los apartados anteriores, el análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 debe comenzar tanto con una breve explicación sobre las competencias que tiene atribuidas, como con un repaso a los diferentes recursos que pone a disposición de la ciudadanía en estas materias.

Respecto a las competencias, el Ayuntamiento, a través de la Subdirección General de Educación y Juventud, dependiente de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, ejerce no solo aquellas que la actual legislación le atribuye en materia educativa y de promoción de la juventud le atribuye, sino también las que desarrolla al complementar las que ostenta la Comunidad de Madrid como Administración educativa competente.

Con relación a los recursos de los que dispone el Ayuntamiento de Madrid para hacer efectivas las competencias atribuidas, se debe indicar, por un lado, que desarrolla un amplio y variado repertorio de acciones y programas que se llevan a cabo, y por otro, la existencia de un extenso catálogo de recursos y de infraestructuras educativas y de juventud. En este sentido, se han identificado cuatro bloques de análisis:

- 1. Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos.**
- 2. Mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares.**
- 3. Coordinación y gestión de las enseñanzas artísticas.**
- 4. Proyectos dirigidos a la juventud.**

En materia educativa los principales recursos y programas que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid son:

- Programa “Madrid, un libro abierto”.
- Programa de Centros abiertos en inglés.
- Centros abiertos especiales y Centros integrados.
- Campamentos.
- Apoyo a campamentos de entidades para personas con diversidad funcional.
- Centro de vacaciones en la residencia municipal “Nuestra Señora de la Paloma” de Cercedilla.
- Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid.
- Centros privados con plazas financiadas con fondos municipales.
- Escuelas Municipales de Música y Danza.
- Escuela de Cerámica de la Moncloa.
- Escuela Municipal de Arte Dramático (EMAD).
- Programas de formación para personas adultas.
- Residencia Internado San Ildefonso.

- Centro de innovación pedagógica en danza, artes escénicas y música (DAM).

**El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas de juventud ha impulsado las acciones destinadas a la juventud dirigiendo, gestionando y evaluando diferentes servicios dirigidos a la juventud en la ciudad de Madrid. La finalidad de estos servicios es facilitar un marco de referencia y de apoyo y, para ello, los recursos con los que cuenta son:**

- La Red de los Centros Juveniles.
- La Red Municipal de Información Juvenil.
- Actividades de ocio y tiempo libre: QuedaT.com.
- Actividades deportivas y de ocio saludable.
- Certamen Jóvenes Creadores.
- BJCEM (Bienal de Jóvenes Creadores de Europa y del Mediterráneo).
- Lanzaderas de música, poesía, fotografía y danza.
- Otros festivales.
- Exposiciones.

En el año 2019 los principales motivos y causas planteados por la ciudadanía a través de sugerencias y reclamaciones han sido:

- Actividades Educativas
  - Mejora de la gestión telemática en la solicitud de actividades.
  - Aumento de la comunicación con los centros para la organización de las actividades “Madrid, un libro abierto”.
- Centros Educativos Municipales
  - Problemas por el funcionamiento del sistema de calefacción en la Escuela Municipal de Música “Maestro Barbieri”.
  - Aumento de plazas para la Escuela de Música de Villa de Vallecas.
  - Instalación de Red wifi en la Escuela Municipal de Música “El Capricho”.
  - Apertura de cursos de lenguaje musical e instrumentos en horario de mañana en la Escuela “Federico Chueca”.
  - Fallo puntual en la sede electrónica para la inscripción en las escuelas de música.
- Campamentos
  - Incremento en la oferta de plazas para campamentos tanto de alumnos/as ordinarios, como de alumnos/as con necesidades educativas especiales.
  - Modificación de los plazos para la solicitud de plaza, que posibilite encontrar una alternativa en caso de que esta sea denegada.
  - Fallo puntual en la gestión telemática para la solicitud de vacaciones de verano en el Centro de la Paloma en Cercedilla.
  - Revisión de los criterios de adjudicación de plaza.

- Aumento de la programación de campamentos para chicos y chicas de entre 12 y 16 años.
- Centros abiertos
  - Ampliación del horario de tarde en los centros educativos en inglés.
  - Mejora de la difusión de la información para la solicitud de plaza.
  - Modificación del formulario de solicitud de plaza para que permita seleccionar al menos 3 colegios.
  - Aumento de plazas para los centros abiertos en inglés en los Distritos con mayor demanda.
  - Incidencia en la realización de algunas actividades debido a las obras que se estaban realizando en el centro
  - Revisión de los criterios de baremación para la adjudicación de plaza, de modalidad ordinaria y de necesidades educativas especiales.
  - Incidencia en los pagos y devoluciones de cuotas.
- Escuelas infantiles
  - Necesidad de la estabilidad del equipo educativo en las escuelas.
  - Retraso en la apertura de las nuevas escuelas infantiles.
  - Creación de nuevas escuelas en los barrios con mayor demanda.
  - Revisión de los criterios de baremación en el proceso de admisión.
  - Fallo puntual en la sede electrónica para la solicitud de plaza en el proceso de admisión.
  - 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.
- Juventud:
  - Fallo puntual en la gestión telemática para presentar solicitudes.
  - Aumento de la difusión de información por diferentes vías.
  - Reducción del exceso de ruido al realizar las actividades en los centros juveniles situados en el Distrito de Barajas y Distrito de Chamberí por las molestias ocasionadas a algunos vecinos.
  - Cuidado del entorno e instalaciones por parte de las personas usuarias del Centro Juvenil de Tetuán.
  - Apertura de nuevos centros juveniles.

En lo que respecta a las felicitaciones recibidas deben destacarse aquellas relativas a la creación de la Escuela de Música en el Distrito de Moratalaz, al grupo de percusión de la Escuela Municipal de Música Maestro Barbieri, por la buena gestión del campamento de verano Nuestra Señora de la Paloma, por la gestión de las Escuelas Infantiles Municipales, al personal educativo de la Escuela Infantil Municipal "El Fresno", por la buena gestión y actividades realizadas en el Centro Juvenil de Tetuán y por la representación teatral realizada en el punto joven de Tetuán.

Tras el análisis realizado por la Dirección General de Familias, Infancia Educación y Juventud en el informe anual SyR que ha elaborado se señala que, con el objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal, durante el año 2019 se han ejecutado o han sido aprobadas para su ejecución en el 2020 las siguientes medidas:

- **Centros educativos municipales:**

- Divulgación de la información dirigida a la ciudadanía de las Escuelas Municipales de Música y Danza a través del personal y profesorado de las escuelas.
- Ampliación de los sistemas de información y comunicación (avisos por correo electrónico) con los alumnos/as de las Escuelas Municipales de Música y Danza.
- 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.
- Inicio de los trabajos de apertura de dos nuevas Escuelas en los distritos de Moratalaz y Ciudad Lineal.
- Solicitud al IAM para la instalación de wifi en las Escuelas Municipales de Música y Danza.

- **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 Abiertos:**

- 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) en el 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 respecto a la gestión 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 especiales en los períodos vacacionales.

- Escuelas Infantiles:
  - Previsión de construcción de 7 Escuelas Infantiles Municipales (en los Distritos de Centro, Retiro, Villaverde, San Blas, Vicálvaro y Villa de Vallecas).
  - 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.
  - Modificaciones en la gestión telemática y en la aplicación de gestión con la ampliación del alcance del proyecto.
  - Aumento de dotación informática de las escuelas infantiles.
- Juventud:
  - Búsqueda de resolución de conflictos para una buena convivencia comunitaria, en los centros juveniles que lo han requerido.
  - Utilización de diferentes canales de información para la difusión y actualización de la información: durante el 2019 se realizaron 150 actuaciones al mes en los canales web, Facebook, twitter, Youtube e Instagram.
  - Valoración de la apertura de nuevos Centros Juveniles.

## 11. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Las SyR clasificadas dentro del área Servicios Sociales y Cohesión Social constituyen el 3% del total de las tramitadas en el Sistema SyR.

Para una adecuada comprensión de este apartado, un primer aspecto a tener en cuenta es la identificación de los bloques sobre los que se realiza el análisis de las SyR, ya que a partir de ellos se puede determinar el impacto, la eficacia y la forma en la que se ha realizado la prestación de los recursos municipales en el ámbito de servicios sociales. De acuerdo con lo indicado, los bloques definidos son:

1. Atención Social Primaria y ayudas sociales.
2. Servicios sociales y actuaciones dirigidas a colectivos específicos para la prevención y protección frente a situaciones discriminatorias.
3. Emergencia residencial.
4. Igualdad

El segundo aspecto es la identificación de las diferentes unidades que, durante el año 2019, han sido responsables de la gestión y tramitación de las SyR, por tener diferentes tipos de competencias en el ámbito de servicios sociales:

- **Distritos.** Les corresponde la gestión de los Centros para Mayores, comedores y demás equipamientos de servicios sociales municipales que estén ubicados en su Distrito y la gestión de los Centros de Servicios Sociales de los Distritos, donde los trabajadores y trabajadoras sociales realizan el seguimiento de todas las personas que se dirigen a ellos mediante el análisis y evaluación cada situación y la tramitación de las ayudas y la asistencia que corresponde en cada caso (ayuda a domicilio para mayores y personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica, asistencia y tratamientos en Centros de Día y en los Centros Residenciales para mayores, además, de la tramitación de ayudas de la Comunidad de Madrid, dependencia, renta mínima de inserción).
- **Dirección General de Mayores:** Gestiona (a través de contratos de servicios) y ejecuta los servicios de ayudas a domicilio en sus diversas modalidades: suministro a domicilio de alimentos preparados o servicios análogos, lavado, planchado, repaso de ropa fuera del hogar o productos de apoyo y ayudas técnicas y la más importante, proporcionar los auxiliares domiciliarios de apoyo para personas mayores y el situación de discapacidad. Se ocupa también de la coordinación de los Centros de Día asistenciales y de la red de Centros Municipales de Mayores.
- **Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud.** Gestiona servicios dirigido a niños y adolescentes y a sus familias: Centros de Atención a la Infancia (CAI), Comisiones de Apoyo Familiar (CAF), programas específicos de protección de menores, centros de día infantiles y programas educativos y

de ocio para la juventud, el programa de prevención y control del absentismo escolar, así como actuaciones de promoción de los derechos del niño y centros juveniles.

- **Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades.** Su actuación se realiza, sobre todo, a través de los Espacios de Igualdad que cuentan con equipos de profesionales para la atención psicológica, social, jurídica y desarrollo profesional y formativo de diversos colectivos vulnerables en cuanto a discriminación social.
- **Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género.** Cuenta con la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.  
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 de atención a mujeres víctimas de maltrato 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 como a sus hijos/as.
- **Dirección General de Atención Primaria, Integración Comunitaria y Emergencia Social.** Su actuación se realiza sobre cuatro programas: SAMUR Social, personas sin hogar y otros colectivos en riesgo o situación de exclusión social; inmigración y refugio; inclusión social; y asesoramiento en materia de emergencia residencial y vivienda. Además dirige, organiza, planifica y programa la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria (los Centros de Servicios Sociales de los Distritos, para conseguir el oportuno equilibrio territorial de los equipamientos, recursos humanos y materiales existentes en los Distritos así como la igualdad en las condiciones de acceso a los programas, servicios y recursos municipales de atención social).

Es necesario realizar unos breves comentarios respecto a los servicios y los recursos municipales sobre los que se articula la atención a la ciudadanía en el ámbito de servicios sociales y de igualdad.

El ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid en el área de servicios sociales es muy complejo debido, fundamentalmente, al tamaño de la ciudad, al número de personas usuarias y a la diversidad de situaciones y problemas que se pretenden resolver. Junto a ello, se añade, además, la complejidad de la gestión descentralizada de los Distritos, entre los que existe mucha diferencia y diversidad. Todo ello redonda en una complejidad en la organización y en la gestión de los servicios.

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, es la que tiene, a través de las Direcciones Generales, las competencias en materia de servicios sociales e igualdad, realizando las funciones centrales y básicas en esta materia, como planificación, evaluación, coordinación, entre otras. No obstante, en la prestación de

servicios sociales se produce la interactuación con otras unidades municipales, como Madrid Salud, el Área de Gobierno de Medio Ambiente, el Área de Gobierno de Coordinación Territorial, el Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias entre otras. En el ejercicio de esta competencia, el Ayuntamiento de Madrid actúa en dos niveles:

- Los servicios sociales de atención primaria (atención en los Centros de Servicios Sociales) como primer nivel de atención que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales.
- Los servicios sociales y actuaciones especializadas dirigidas a diferentes colectivos como pueden ser las personas mayores, menores, las personas en situación de vulnerabilidad social, familias, personas sin hogar, mujeres maltratadas, entre otros.

**La Atención Social Primaria**, se presta por los Distritos en los Centros de Servicios Sociales y en los Departamentos de Servicios Sociales, bajo la coordinación, dirección, organización de la Dirección General de Atención Social Primaria y Emergencia Social.

**Los servicios sociales especializados** se prestan por los Distritos y por diferentes Direcciones Generales adscritas al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. De ellos, destacan los siguientes:

- Los Centros de Día (asistenciales).
- Centros Municipales de Mayores (de ocio).
- Servicios de Ayuda a Domicilio.
- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria.
- Centros de Atención a la Infancia (CAI).
- Centros de Apoyo a las Familias (CAF).
- Centros de Día de atención a niños y niñas.
- Proyecto Casa Grande.
- Espacios de ocio para Adolescentes.
- La Quinta Cocina.
- Centro de Intervención Parental.
- Centros para Adolescentes y Jóvenes ASPA.
- Servicio de Educación Social.
- Servicio de Apoyo a Familias con menores.
- Puntos de Encuentro Familiar (PEF).
- Recursos de apoyo y alojamiento.
- SAMUR Social.
- Servicio de asesoramiento en materia de emergencia residencial (SAER).
- Red Municipal de atención Integral a víctimas de la violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja.
- Red Municipal de atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos.
- Espacios de igualdad.

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 permite establecer, por cada uno de los bloques de análisis identificados, la siguiente relación de reclamaciones y sugerencias:

**1. Atención social primaria y ayudas sociales.** Se refieren a las siguientes cuestiones:

- Reclamaciones derivadas de la atención no presencial sea telemática o telefónica.
- Demora y fallos en la cita previa (realizada en línea o a través del 010).
- Atención telefónica de los Centros de Servicios Sociales por saturación (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).
- Quejas por las listas de espera.
- Demora en la tramitación de expedientes y, por consiguiente, tardanza en la concesión de las ayudas.
- Trato del personal de los centros de Atención Social Primaria.
- Solicitudes de cambio de trabajadores sociales.
- Accesibilidad física a los Centros Sociales.
- Falta de personal en los centros.
- Sugerencias o quejas por los horarios de atención. En muchos casos, se reclama mayor atención por la tarde.
- Traslado de información en situaciones de riesgo para algunos vecinos.
- Felicitaciones al personal de los Centros de Servicios Sociales.

**2. Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos-prevención y protección.** En este bloque el análisis se muestra según los colectivos a los que afecta:

a. **Mayores (y personas en situación de discapacidad):**

En los Centros de día (asistenciales), las reclamaciones y sugerencias hacen referencia a:

- Percepción de insuficiencias en peticiones de respiro familiar.
- Atención del servicio de fisioterapia preventiva.
- Problemas con el transporte, duración, tardanzas, rutas establecidas.
- Atención del personal de los centros.
- Atención sanitaria, preventiva y rehabilitación.
- Percepción de deficiencia en los servicios de comidas.
- Situación y mantenimiento de las instalaciones.
- Cuestiones diversas relacionados con la gestión de los centros.
- Disconformidad con la aportación.

Los Centros Municipales de Mayores (ocio), han recibido SyR relacionadas con:

- Planificación y coordinación de la actividad del centro.
- Servicio de podología: trato, calidad, suspensión del servicio.

- Tarjeta Madrid Mayor
- Atención del personal del centro.
- Actividades, contenido, organización, calidad de los monitores.
- Distintos motivos relacionados con la gestión
- Situación y mantenimiento de las instalaciones.

En los Servicios de ayuda a domicilio, las sugerencias y reclamaciones aluden a:

- Trato recibido, supuestos hurtos y desperfectos.
- Retrasos del auxiliar en acudir al domicilio.
- Disconformidad con las prestaciones del auxiliar domiciliario. Diferencias entre horas asignadas y horas prestadas de asistencia domiciliaria.
- Mal funcionamiento de la empresa contratista o de su personal: Disconformidad con el cambio de auxiliar y con los horarios de asistencia. Incumplimiento de horarios, tardanzas respecto a lo anunciado.
- Disconformidad, por parte de las personas usuarias, con la aportación que realizan para que se les ofrezca el servicio.
- Comida a domicilio, lavandería, planchado y repaso: Calidad de la comida, retrasos en el reparto, horarios.
- Distintos motivos relacionados con la gestión.

El Servicio de Teleasistencia (TAD) presenta solicitudes relativas a:

- Trato recibido.
- Tardanza en acudir al domicilio.
- Mal funcionamiento del contratista o de su personal.
- Disconformidad con las prestaciones.
- Distintos motivos relacionados con la gestión.
- Disconformidad con la aportación del usuario.

**b. Familia, Infancia, adolescentes:**

En los Centros de Apoyo a la Familia (CAF), las SyR recibidas hacen referencia a:

- Aperturas de nuevos centros para evitar desplazamientos (Arganzuela).
- Habilitar el apoyo a hombres en situación de maltrato (San Blas).
- Deficiencias de las instalaciones.
- Desacuerdo con la intervención profesional y con la atención recibida.
- Errores en las citas.
- Solicitud de baja por disconformidad con la actuación y eliminación de datos personales.
- Mejoras en la señalización de los centros.
- Felicitaciones por la atención a las necesidades especiales de familias monoparentales.

Los Centros de Atención a la Infancia, presentan SyR sobre:

- Medidas de protección adoptadas en relación con menores.
- Situación y mantenimiento de instalaciones.
- Quejas y felicitaciones sobre la atención y el trato de los profesionales.

El Proyecto Casa Grande, ha recibido SyR en las que se alude a:

- Ampliación del tramo de edad de los niños y niñas.
- Mejora de información para la asistencia a talleres.
- Ampliación de horarios de apertura.
- Situación y mantenimiento de instalaciones.
- 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.

Los Centros residenciales (para familias y menores), presenta solicitudes que hacen referencia a:

- Dificultades en la convivencia dentro del Centro y de comunicación con el equipo de profesionales.
- Diferencias en el trato recibido por parte del equipo directivo y en el cumplimiento de la normativa.
- Malestar por no sentir escucha activa por parte de los profesionales.

El Centro de Intervención Parental, ha recibido SyR sobre:

- Falta de información sobre el proceso de intervención

En los Puntos de encuentro familiar (PEF), las sugerencias y reclamaciones aluden a:

- Listas de espera que retrasan el inicio del régimen de visitas.
- Ubicación del PEF, traslados largos e incómodos.
- Desacuerdo con las intervenciones profesionales.

Los Servicio de ayuda a domicilio para familias y menores (SAF), presenta SyR relativas a:

- Quejas sobre trato de auxiliares.
- Quejas sobre el contenido de la información general del servicio que consta en la página web municipal, que no se ajusta a determinadas situaciones particulares.

Ayuda a familias, las SyR son relativas a:

- Reclamación con respecto a las ayudas para colaborar en el pago del Impuesto de Bienes Inmuebles, reclamaciones sobre antiguas peticiones no concedidas y peticiones de que las ayudas continúen.

En la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, las solicitudes aluden a:

- Deficiencias en el funcionamiento del servicio.
- Falta de plazas.

**3. Emergencia Residencial.** El SAMUR Social ha recibido reclamaciones y sugerencias que hacen referencia a la atención a las personas sin hogar. El análisis de detalle permite establecer la siguiente categorización:

- La ocupación del espacio público por personas que lo utilizan para todas las actividades de la vida diaria, sea de forma individual o en pequeños grupos o auténticos asentamientos. Las solicitudes recibidas se pueden dividir en dos grupos:
  - Por las molestias ocasionadas, los ruidos y la suciedad que hace temer condiciones de insalubridad y peligros de seguridad. Estas son la mayoría y suelen manifestar una gran indignación y la exigencia de que se “retire” a estas personas del lugar.
  - Para reclamar una mayor atención hacia estas personas, más plazas de albergues, más actuaciones del SAMUR social y más oferta de servicios asistenciales.

La mayoría de las reclamaciones se concentran en el distrito Centro y los Distritos de la almendra central. Las reclamaciones reflejan, evidentemente, la distribución de la presencia de personas sin hogar, ya sean individuos o agrupamientos, en la ciudad, y esta distribución se corresponde tanto con las posibilidades de actividad de supervivencia que el centro de la ciudad ofrece a estas personas como con la distribución de los equipamientos y servicios destinados a ellas.

En las solicitudes recibidas se comprueba que durante todo el año existen una serie de “puntos” sobre los que las personas reclamantes insisten. Se trata de asentamientos que desde hace años persisten y que produce una sensación en el vecindario de cansancio, indignación e, incluso de desesperanza de que la situación se arregle.

- Reclamaciones (pocas proporcionalmente) de personas usuarias en procesos de atención.

En el informe anual de la Dirección General de Atención Primaria, Integración Comunitaria y Emergencia Social se destaca la complejidad de la intervención con estas personas y la necesidad de avanzar, tanto en el análisis y evaluación de las actuaciones, incorporando medidas innovadoras, como en la coordinación e involucración de los diversos servicios municipales en las intervenciones.

Por su parte, en los informes anuales emitidos por las unidades competentes en este ámbito también se han identificado diferentes áreas de mejora y medidas. Entre estas se pueden citar:

- **La Atención Social Primaria desarrollada en los Centros de Servicios Sociales** tiene carencias importantes de medios, tanto materiales como personales, lo cual repercute en la totalidad de los servicios prestados y actuaciones realizadas. Hay que considerar que estos Centros constituyen la puerta de entrada a toda la ayuda social que el Ayuntamiento pone a disposición de la ciudadanía por tanto es necesario:

En lo que se refiere a la atención:

- Adecuar la atención telemática y telefónica, de manera que las personas puedan acceder a ellas con facilidad y comodidad. En este sentido la mejora del funcionamiento de la cita previa y también de la atención telefónica proactiva generará una mejora de la percepción de los servicios y de la satisfacción.
- Mantener una plantilla efectiva acorde con las necesidades y formar de forma continua, tanto a trabajadores sociales, como al resto de personal de estos centros en las técnicas de atención a la ciudadanía con necesidades urgentes y, por tanto, que se encuentran en situaciones de especial tensión. En este sentido, se plantean medidas para la agilización listas de espera, sistema de cita más eficiente, incremento del número de profesionales de atención al público y cobertura inmediata del personal con atención al público en servicios prioritarios, y mejora en la calidad de la información.

En el proceso de gestión y tramitación de expedientes:

- Actuar en la cobertura idónea de puestos vacantes, el estudio de necesidades, la ampliación de plantilla y la inclusión de nuevas categorías que permita una adecuado reparto de tareas.
- **Los servicios (especializados) y actuaciones sociales propiamente dichos**, que se desarrollan tras la primera atención, tienen un grado de aceptación, como se puede constatar en los diversos estudios de satisfacción de usuarios, muy alto. Esto lo corrobora el bajo número de reclamaciones respecto al número de personas usuarias, pero estas ayudan a identificar las áreas de mejora:
  - La coordinación entre las diversas unidades prestadoras o que colaboran en la prestación, las Direcciones Generales del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social y los Distritos, fundamentalmente, pero también con otras Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos.

- El seguimiento de la ejecución de los contratos de servicios que permita corregir deficiencias y exigir la prestación acorde en todo a las condiciones de los contratos.
- La introducción de mejoras en los nuevos contratos de mantenimiento de los diversos Centros.
- La introducción en los pliegos de condiciones que se vayan elaborando de nuevas condiciones o modificaciones en las prestaciones acordes con las necesidades, las expectativas y, en la medida de lo posible de las sugerencias y propuestas realizadas.

**4. Igualdad.** Dentro de este bloque de análisis se incluyen todas aquellas SyR recibidas en el ámbito de la inmigración, de la prostitución y trata de mujeres, de la violencia de género y de la promoción de la igualdad. El análisis de detalle permite establecer que los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias han sido:

- Sobre el funcionamiento o la falta de plazas en los recursos de la Red Municipal de atención integral a víctimas de violencia de género.
- Reclamaciones que abordan el problema de la explotación sexual y la publicidad de prostitución.
- Quejas por el acto institucional del 25 de noviembre - Día Internacional para la eliminación de la violencia contra las mujeres.
- Reclamaciones por no haber existido un posicionamiento unánime del Ayuntamiento de Madrid contra la violencia machista.
- Quejas por las dificultades para obtener el título habilitante de violencia de género<sup>27</sup>.
- Reclamación sobre la actuación llevada a cabo por la Dirección General competente ante un caso de violencia de género.
- Reclamación por la imposibilidad de presentar en línea un proyecto de subvención promovido por la Dirección General.
- Disconformidad con los criterios de asignación de plazas en los talleres que se realizan en los Espacios de Igualdad.
- Sugerencias relativas al ejercicio de la prostitución.
- Propuesta sobre la creación de programas de violencia en prevención.

En relación con las SyR recibidas debe hacerse mención de las felicitaciones que han entrado en el Sistema que iban dirigidas a los trabajadores y trabajadoras de las dos Direcciones General competentes en las materias que se analizan y las que aluden al funcionamiento de los Espacios de Igualdad.

<sup>27</sup> Acredita la situación de víctima de violencia de género sin necesidad de interponer denuncia para acceder a prestaciones sociolaborales.

Por último, indicar que en los informes anuales emitidos por la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género y la Dirección General de Conciliación y Cooperación institucional para la Igualdad de Oportunidades se relacionan algunas de las medidas que se pusieron en marcha durante el año 2019 para subsanar las deficiencias comunicadas por la ciudadanía. Entre ellas se pueden citar:

- Inicio de tramitación de procedimientos de contratación para la apertura en el 2020 de Espacios de Igualdad en los Distritos de Ciudad Lineal, Barajas y Villa de Vallecas.
- Establecimiento de un nuevo servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia de género a través del Servicio de Atención 24 horas y Puntos del Observatorio Regional contra la Violencia de Género.
- Extensión de la colaboración con la Policía Municipal de Madrid en la lucha contra la trata de mujeres con fines de explotación sexual y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.
- Establecimiento de mecanismos más ágiles que faciliten la obtención del título habilitante.
- Realización de sesiones de formación dirigidas a entidades que desean participar en convocatorias de subvenciones.

## 12. SALUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Salud constituyen el 3% de las tramitadas por las Unidades Gestoras durante el año 2019.

El análisis de las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada en el Sistema SyR y el estudio de la estructura municipal competente en materia de Salud en el Ayuntamiento de Madrid permiten identificar los siguientes bloques de análisis:

- 1. Adicciones**
- 2. Prevención y promoción de la salud**
- 3. Salud pública**

De conformidad con lo previsto en el Decreto del Alcalde de 15 de junio de 2019, por el que se establecieron el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid, al Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias le corresponden, entre otras y en lo que interesa en este apartado, las competencias ejecutivas en materia de promoción de la salud, salud pública y drogodependencias. Todas estas competencias se desarrollan a través del Organismo Autónomo Madrid Salud.

Para una mejor comprensión del análisis que se efectuará posteriormente es necesario realizar un breve repaso sobre los principales recursos que conforman la infraestructura en materia de salud del Ayuntamiento de Madrid:

- Centros Madrid Salud (CMS).
- Centro de Salud Internacional.
- Centro Joven.
- Centro de Diagnóstico Médico.
- Centro de Salud Bucodental.
- Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo.
- Centro de Hábitos Saludables.
- Unidad Móvil Prevención Tuberculosis.
- Centro de Protección Animal Servicios Veterinarios.
- Servicios de apoyo.

Bajo el término “salud pública” se engloban las actuaciones municipales referentes a promoción de la salud, prevención de enfermedades, calidad y seguridad alimentaria, salud ambiental, control zoosanitario, sanidad mortuoria, evaluación de las actuaciones, inspección sanitaria, la formación e investigación en estos ámbitos y cuantas otras actuaciones puedan corresponder al organismo para la consecución de sus fines.

Bajo el término “drogodependencias y otros trastornos adictivos” se engloban las actuaciones municipales referentes a asistencia, prevención, reinserción y evaluación

en el campo de las adicciones, la formación e investigación en estos ámbitos y cuantas otras actuaciones puedan corresponder al organismo.

Las principales unidades receptoras de SyR continúan siendo durante el año 2019 el Departamento de Control de Vectores (Plagas), el Departamento de Servicios Veterinarios (Protección Animal) y el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud.

Durante el año 2019 las SyR recibidas dentro de esta área de actividad han estado motivadas por:

- La normativa reguladora. Esta categoría habitualmente se utiliza para recoger aquellos escritos en los que la ciudadanía muestra su desacuerdo con las ordenanzas municipales, fundamentalmente la Ordenanza Reguladora de la Tenencia y Protección de los Animales. En este sentido, las cuestiones más reclamadas o sugeridas hacen referencia a los horarios para pasear perros sueltos, la obligatoriedad de llevar bozal o los requisitos establecidos para perros potencialmente peligrosos, entre otros.
- Renovación de carnets de capturadores de gatos. Durante este año 2019 se recibieron numerosas SyR que hacían alusión a la paralización de la tramitación administrativa de expedientes de renovación de carnets de capturadores de gatos. El análisis de las quejas recibidas permitió comprobar como la entrada de este tipo de escritos fue promovida por determinados colectivos o personas a través de las redes sociales.
- Los siguientes motivos de recepción de SyR están relacionados con el trato recibido, la incorrecta prestación de un servicio o la falta de este, la disponibilidad de personal y la solicitud de un nuevo servicio o normativa (Ordenanzas municipales relacionadas con Madrid Salud).

**1. Adicciones.** Los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias en el Sistema son:

- El trato recibido por parte del personal.
- Quejas relacionadas con la falta de personal en los centros, horarios de atención, eficiencia, tiempo de espera para acceder al servicio o incorrecta prestación del servicio.
- El estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones: limpieza, obras, etc.
- Propuestas para realizar campañas informativas y de prevención de adicciones.

También, deben destacarse las felicitaciones recibidas que hacen referencia a la atención y al trato recibido.

El análisis y gestión de las SyR realizado por Madrid Salud ha permitido identificar áreas de mejora para la subsanación de determinadas deficiencias en el Servicio. Entre ellas se pueden citar:

- Atención al público en los CAD: mejora del trato en administración, gestión de agendas e información telefónica.
- Disponibilidad de personal: número de profesionales escaso, 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.

Una vez detectadas las áreas de mejora, durante el año 2019, desde Madrid Salud se pusieron en marcha diferentes medidas correctoras. Entre ellas, deben destacarse:

- Disponibilidad de personal:
  - 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 han adoptado las siguientes medidas:
    - Un traslado por atribución temporal de funciones.
    - Apoyos puntuales a través de horas extra cuando ha sido preciso
    - Incorporación de dos profesionales del Programa de Empleo Temporal (Acumulación de funciones).
- Trato recibido o determinados procedimientos o decisiones (lista de espera, salida de recursos y medidas disciplinarias, entre otras). Se mantiene el procedimiento, de forma que además de solicitar informe a la dirección del centro/servicio, se 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.

- Intensificación de prospecciones, servicios y programas en determinadas zonas de la ciudad en las que nos han solicitado los/as reclamantes.
- Revisión del procedimiento de acogida en los CAD para mejora del trato en administración y cumplimiento de plazos de atención a la ciudadanía.
- Realización de visitas a recursos y supervisión de servicios contratados para garantizar el cumplimiento de los Pliegos de Prescripciones Técnicas.
- Realización de encuestas de satisfacción a usuarios/as y profesionales sobre los recursos.
- Convocatorias de reuniones de dirección semanales y monográficos semestrales para revisar la planificación y los procesos.
- 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.

Por último, indicar que en el momento de elaborar esta Memoria, desde Madrid Salud se han aprobado medidas para su ejecución durante el año 2020 que permitirá abordar las deficiencias detectadas:

- Implantación de nuevos programas y servicios relacionados con la atención en proximidad y mediación dirigida a personas con adicciones que consumen en los espacios públicos y no pueden o no quieren dejar de consumir.
- Inicio de un Grupo de trabajo para la reorganización del procedimiento de valoración interdisciplinar y planes de tratamiento en los CAD.
- Tramitación y aprobación de 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.
- Elaboración y difusión de una campaña de sensibilización de los riesgos del juego de azar en adolescentes y jóvenes.
- Implantación de un plan para la atención integral de los problemas del juego de azar en adolescentes y jóvenes.

**2. Prevención y promoción de la salud.** Los principales motivos de reclamaciones han estado relacionados con el trato recibido, la falta de personal de los centros, la falta de prestación del servicio, la eficiencia, la facilidad de acceso, el tiempo de espera o la incorrecta prestación del servicio. Por su parte, las sugerencias que han entrado en el Sistema, básicamente, consisten en propuestas de reactivación de servicios que se han dejado de prestar.

Por último, destacar las felicitaciones recibidas, que hacen alusión a la calidad de la atención y trato recibido.

En el análisis de detalle de las SyR recibidas en este bloque de análisis deben destacarse las recibidas en los siguientes centros:

- Centro Municipal de Salud Comunitaria (CMSc) Ciudad Lineal, están relacionadas con el cese de una actividad motivada por la jubilación de un profesional.
- Centro de Vacunación Internacional, ha recibido quejas por la demora en las citas individuales para consultas, ya que solo puede asumir un número determinado al día. Se deduce de las SyR que han entrado en el Sistema que la demanda es cada vez mayor y los recursos de los que se disponen son limitados, provocando que se genere una lista de espera importante, que son fuente de las reclamaciones de las personas usuarias.

El pago de la tasa por vacunación de fiebre amarilla y el pago del precio público municipal por vacunación internacional (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, a pesar de haber desarrollado 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 a la persona usuaria lo suficiente como para crear incomodidad.

Con el fin de subsanar estas deficiencias, las medidas correctoras puestas en marcha por Madrid Salud han sido:

- 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.
- 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. También se ha realizado 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.

### 3. Salud pública.

Los principales motivos de reclamaciones han estado relacionados con la falta de prestación del servicio y con la normativa. Por su parte, las sugerencias hacen referencia a modificaciones de la normativa y solicitud de un nuevo servicio.

No puede dejar de mencionarse también que estos servicios acumulan numerosas felicitaciones relacionadas con la organización y otras cualidades del servicio prestado.

Los dos departamentos que acumulan un mayor número de SyR son el Departamento de Control de Vectores y el Departamento de Servicios Veterinarios.

a) Departamento de Control de Vectores.

La SyR recibidas 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) Departamento de Servicios Veterinarios.

El análisis del conjunto de SyR recibidas relativas a las distintas materias que gestiona este Departamento permite mencionar los siguientes aspectos:

- La mayor parte de las felicitaciones, sugerencias y reclamaciones recibidas, giran en torno a la presencia de gatos en la ciudad de Madrid y la gestión de estas poblaciones. 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. Debe recordarse también el elevado número de solicitudes presentadas en verano, todas a la vez con textos similares y relativos a la renovación y ampliación del carnet de colaborador (capturador).
- 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).

Con motivo de las reclamaciones y sugerencias recibidas, desde Madrid Salud se adoptaron las siguientes medidas correctoras:

- Con respecto a las reclamaciones relacionadas con las colonias felinas, en las que tenían que ver con la tramitación carné de colaborador, se ha procedido a la planificación y realización de eventos formativos y de entrega de carnets de colaborador, renovándose los carnets caducados, y entregándose 357 carnés nuevos.
- En las que tenían que ver con la presencia de gatos, se ha procedido al Registro y tramitación de la queja o declaración de colonia felina.
- Las relativas a la situación en relación con realojos de Cañada Real, se ha procedido a la tramitación de contrato menor para apoyo a la atención y reubicación de los animales en situación de desamparo.
- En cuanto a las incidencias con recogida de animales, 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.

## 13. EMERGENCIAS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Emergencias constituyen el 0,2% de las tramitadas por las unidades gestoras.

La ciudad de Madrid posee la complejidad de las grandes ciudades y, es por eso, que la estructura relativa a la protección ciudadana adopta la misma complejidad para dar respuesta a la variedad de riesgos que diariamente se producen.

Esta área de actividad se articula alrededor del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, desde donde se coordinan todos los servicios municipales implicados en la emergencia y en la prevención de la misma.

El Ayuntamiento de Madrid mantiene un modelo integral de gestión de la seguridad y la emergencia basado en la actuación coordinada de diferentes cuerpos. Los servicios esenciales que participan en la respuesta a la emergencia y en la planificación y el desarrollo de las tareas preventivas que se ejecutan en Madrid son: Bomberos, Policía Municipal, SAMUR-Protección Civil y el Cuerpo de Agentes de Movilidad.

El órgano municipal que tiene delegadas las atribuciones en materia de protección civil es la Dirección General de Emergencias y Protección Civil. Dentro de esta Dirección General se encuentran adscritos el Cuerpo de Bomberos, el SAMUR y el Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil Villa de Madrid que se integra dentro de la estructura del SAMUR, dando lugar al SAMUR-Protección Civil.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de emergencia y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan:

**1. El Cuerpo de Bomberos**, a través del cual se presta el servicio de prevención y extinción de incendios y salvamentos, depende de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil, encuadrada dentro de la Coordinación de Seguridad y Emergencias dependiente del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.

La prevención y extinción de incendios y salvamentos se encuentra en el ámbito material de competencias previsto en el Acuerdo de 27 de junio de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Durante el año 2019 los principales motivos de sugerencias y reclamaciones recibidas en el sistema sobre el servicio de Bomberos se refieren a quejas derivadas por los ruidos ocasionados por las señales acústicas, distinguiéndose tres tipos: reclamaciones por la utilización de las señales acústicas en los recorridos hacia las intervenciones, quejas por la utilización de la megafonía interna de los parques de bomberos y

reclamaciones por las señales acústicas de los semáforos situados en las salidas de los parques.

Junto a estas, pero ya con un número menor, los otros motivos de presentación se refieren a quejas por el retraso en el envío de documentación (por ejemplo, Planes de Autoprotección o informes de valoraciones) y reclamaciones por errores telemáticos en las solicitudes de informes de intervención.

Por último, deben destacarse también el número de felicitaciones recibidas.

En el informe anual 2019 de sugerencias y reclamaciones elaborado desde la Dirección General de Emergencias y Protección Civil se indica que:

- Sobre la utilización de las señales acústicas en los recorridos hacia las intervenciones: es la principal forma de avisar de la presencia y asistencia a una emergencia de los vehículos de Bomberos, ya que la finalidad de estos mecanismos es evitar posibles accidentes en su desplazamiento y hacerlo siempre con las mayores garantías de seguridad que puedan implementarse. En este sentido, los vehículos de Bomberos respetan la normativa que les afecta, el Reglamento General de Circulación (Real Decreto 1428/2003, de 21 noviembre) y la Ordenanza de protección contra la contaminación acústica y térmica de Madrid.
- Respecto a la utilización de la megafonía interna de los parques, 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: tiene un uso necesario para la comunicación interna de los Bomberos, debido a que las dependencias son grandes. No obstante, se han realizado comunicaciones escritas y verbales a los mandos para que el uso se realice con cautela, en determinado horario y solo para las comunicaciones que sean imprescindibles.
- Por último, en relación con las señales acústicas de los semáforos situados en las salidas de los parques, se encuentran focalizadas en el parque de Bomberos situado en la calle San Bernardo y sobre este asunto se solicitó al Departamento de Tecnologías del Tráfico que informara sobre el cumplimiento de la normativa de aplicación de las sirenas exteriores instaladas en ese parque y en la contestación se confirmaba que se encontraban dentro de los parámetros regulados en la Ordenanza de Movilidad Sostenible (artículo 39) que fija los límites de emisión de alarmas que emitan sonido al medio ambiente exterior en 85 dBA, medidos a 3 metros de distancia y en la dirección de máxima emisión sonora.

Respecto a este tipo de quejas sobre el ruido, se mantienen las medidas ya adoptadas, potenciándolas si cabe aún más, con la finalidad de prestar cada vez un mejor servicio en la Ciudad de Madrid. Entre ellas pueden destacarse:

- Utilizar el sistema de sonido amortiguado en los siguientes casos: franja nocturna, con circulación fluida sin densidad de tráfico, en circulación o adelantamientos en vías de más de un carril por sentido cuando no exista densidad de tráfico, en cruces con semáforo en verde sin densidad de tráfico, en las proximidades del lugar del siniestro cuando las características lo recomiendan, en lugares cercanos a hospitales, en las salidas de los parques cuando sea posible y, en general, en todos aquellos casos en los pueda suponer algún perjuicio o causar alteraciones del orden público.
- Reducir la potencia de salida del audio del pasillo y de las cochertas, estudiar posibles acciones o campañas de concienciación por medio de cartelería interna y colocar en el puesto del telefonista un esquema donde se explica con claridad el funcionamiento del pupitre en el uso de la sectorización y se conciencia sobre el uso correcto de la megafonía.
- Interactuación, información y consultas con la ciudadanía en las redes sociales para informar de aquellas cuestiones que más demandas tienen. Debemos hacer referencia a las Redes Sociales del Cuerpo de Bomberos, y más concretamente a Twitter y Facebook, puesto que cada vez con mayor frecuencia son el canal preferido para interactuar con las administraciones públicas por parte de la ciudadanía, pues se configura como el canal más rápido y directo para resolver dudas, aclarar conceptos o proporcionar opiniones sobre el Servicio. Durante 2019 se respondieron a través de ellas más de 1.000 cuestiones, redirigiéndoles al lugar apropiado cuando ello era pertinente por cuestiones de competencia o formato en la respuesta a proporcionar.

**2. SAMUR-Protección Civil** es un servicio municipal de atención sanitaria de urgencias y emergencias médicas de carácter mixto, compuesto por personal funcionario<sup>28</sup> y personal voluntario, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid y en aquellos casos excepcionales en que es necesaria su presencia, aunque esté fuera de él.

Destaca el 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

---

<sup>28</sup> 790 personas: 526, personal Técnico Auxiliar de Transporte Sanitario TATS; 120, personal médico; 116, personal de enfermería; 19, personal administrativo; 7, personal de psicología; 1 farmacéutica y 1 socióloga. a fecha 31-12-2019.

262 cartas individualizadas a trabajadores de este servicio, como resultado de felicitaciones respecto a servicios ejecutados por equipos concretos de profesionales.

El análisis de las SyR recibidas por el servicio SAMUR-Protección Civil durante el año 2019 permite establecer la siguiente agrupación de motivos:

- Reclamaciones por percepción de asistencia inadecuada. Destacan los problemas derivados de altas selectivas en las que luego el paciente presenta un problema no detectado.
- Quejas por percepción de trato inadecuado.
- Reclamaciones por tiempo excesivo de respuesta.
- Percepción de problemas para trasladar al paciente al hospital.
- Quejas genéricas de ruidos de sirena.

En el informe anual 2019 de sugerencias y reclamaciones elaborado desde la Dirección General de Emergencias y Protección Civil se indican algunas de las medidas identificadas para corregir o contestar a las demandas de la ciudadanía. Entre ellas se pueden citar:

- Mejora en la comunicación con el paciente y su entorno (familiares, testigos...), en la asistencia sanitaria y la necesidad o no de traslado.
- Desarrollo de un grupo focal para analizar, desde la posición de las personas que han reclamado, los posibles factores condicionantes de la reclamación de usuarios-pacientes o demandantes, con el objetivo de generar la reflexión pasado el momento cercano de la atención.
- Reuniones de responsables y equipos en las que se tratan asistencias sanitarias no conformes que han sido objeto de reclamación para su análisis.
- 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.
- Desarrollo de 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, destacando la formación en habilidades de comunicación específicas de la Central de Comunicaciones (Experto A), la formación sobre Abordaje del paciente psiquiátrico (Médicos y enfermeros) y la formación TATS sobre Manejo de pacientes conflictivos (Experto D).
- Respecto a los tiempos excesivos se ha utilizado un modelo de rellamada al demandante en los casos en los que el tiempo estimado de respuesta está alargado por razones de saturación del servicio, se ha restablecido la prioridad de los servicios en espera, y se realiza rellamada, si el tiempo es superior a 5 min en el envío del recurso para ajustar las expectativas. Igualmente, se ha continuado con el sistema de envío de SMS al teléfono demandante indicando el envío de la ambulancia, con lo que se constata por parte de este el tiempo real de espera.

- Con relación a las reclamaciones por ruidos: se ha recordado por el canal de comunicación del servicio (correo electrónico) el procedimiento que existe sobre el uso de dispositivos acústicos y de la señal sonora de aviso de marcha atrás en las bases en horario nocturno.

## 14. SEGURIDAD

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Seguridad constituyen el 2% del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

El recurso municipal principal en torno se articula esta área de actividad es el **Cuerpo de Policía Municipal de Madrid**, que desarrolla la tarea de proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a problemas de seguridad, convivencia y/o situaciones de emergencia. Las líneas estratégicas definidas en los planes desarrollados en la Policía Municipal se asientan sobre el proceso de modernización emprendido por el Ayuntamiento de Madrid y permiten a la organización avanzar hacia la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, implementando una cultura basada en la gestión eficaz, transparente y abierta.

La Dirección General de la Policía Municipal, adscrita a la Coordinación General de Seguridad y Emergencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, es la responsable, según Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019, de organizar y dirigir el Cuerpo de Policía Municipal.

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, donde la ciudadanía se sienta integrada y sea corresponsable en el mantenimiento de la seguridad.

Dentro de este área de actividad, las SyR recibidas en el sistema se corresponden básicamente con las funciones desarrolladas por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, de ahí que la definición de los bloques de análisis esté determinada exclusivamente por las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas por la Dirección General de Policía Municipal:

1. Convivencia vecinal.
2. Seguridad ciudadana.
3. Seguridad vial.
4. Calidad del servicio: trato y atención por parte de los agentes de la Policía Municipal.

A través del estudio de las SyR se pueden determinar diferentes aspectos o cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con la seguridad en la ciudad de Madrid. Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las SyR asignadas a Policía Municipal, salvo aquellas que aluden específicamente al trato recibido por parte de los agentes, no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado, sino más bien a una necesidad, por parte de la ciudadanía, para que se produzca su intervención en situaciones de ruidos, estacionamientos, consumo de alcohol en vía pública, etc. Teniendo en cuenta lo indicado, por cada uno de los bloques de análisis mencionados anteriormente, se pueden establecer los siguientes motivos de presentación de SyR en el sistema:

**1. Convivencia vecinal.** Recoge todas aquellas molestias que vecinos y vecinas ocasionan a otros/as por diferentes causas:

- Molestias derivadas por el consumo de alcohol en la vía pública.
- 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.
- Quejas por incivismo: papeles, colillas, escombros, muebles, etc. que se tiran a la vía pública.
- Molestias por la venta ambulante no autorizada.
- Reclamaciones derivadas de asentamientos ilegales y por las personas sin hogar.
- Problemas diversos entre vecinos y vecinas, generalmente por el ruido provocado en el interior de las viviendas (obras, ladrillos de perro, fiestas particulares, música, etc.).
- Quejas por las molestias ocasionadas por el ruido que generan los petardos, bengalas, fuegos de artificio, etc.
- Ruido desde el interior de locales y por su clientela en la vía pública.
- Ruido por músicos callejeros.

**2. Seguridad ciudadana.** Referidas a faltas y actuaciones delictivas. Entre ellas pueden relacionarse:

- 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.
- Solicitud de mayor presencia policial que evite las molestias de personas que limpian en los semáforos o los aparcacoches no autorizados.
- Sugerencias de mayor presencia policial en los parques en horas nocturnas.
- 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 y también en toda la ciudad en el horario nocturno.

- Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
- Propuestas de mayor actuación contra los usuarios de los patinetes eléctricos.
- Reclamaciones por atascos y cortes de tráfico como consecuencia de eventos en la ciudad: carreras, fiestas, espectáculos deportivos, etc.
- Reclamaciones por descuerdo con multas.
- Reclamaciones por retenciones de circulación, por actuaciones de mejora en vía pública.

**4. Trato y atención a la ciudadanía.** Se refieren a las siguientes cuestiones:

- Quejas por trato inadecuado e incorrecto.

- Reclamaciones por falta de atención a las llamadas efectuadas.
- Disconformidad con el servicio prestado.
- Quejas por el retraso en acudir al requerimiento efectuado.
- Reclamaciones por la falta de resolución de quejas previas.
- Quejas por el trato inadecuado percibido.
- Felicitaciones por actuaciones concretas.
- Sugerencias de mayor presencia policial disuasoria.

En el informe anual SyR de la Dirección General de la Policía Municipal, en el que se realiza el análisis de las SyR que le fueron asignadas durante el año 2019, se han indicado determinadas medidas que fueron adoptadas para solucionar las demandas de la ciudadanía. Entre ellas destacan:

- Campañas para denunciar actividades que ensucian la vía pública y 5.208 denuncias ímpuestas por este motivo.
- Controles y mediciones para evitar infracciones a la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica con 4.968 actas de denuncia por exceso de ruido.
- 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. El número de denuncias ha sido de 52.858.
- Desarrollar campañas preventivas para la seguridad vial,
- Establecer un plan de actuación para eliminar las kundas en Villa de Vallecas.
- Aumento de la plantilla en 182 nuevos agentes 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 y campañas preventivas.
- 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, 90% de llamadas urgentes atendidas en menos de 8 minutos y el resto en 12.
- Concienciación de la ciudadanía en seguridad, seguridad vial y convivencia vecinal a través de las redes sociales.
- Mantener comunicación con las Asociaciones de Vecinos 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 (como drones).

- El Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid y el Plan Ciudad Amigable para la concienciación de colectivos vulnerables.
- Actuaciones en el marco de la sostenibilidad durante los episodios de alta contaminación.

## 15. MEDIO AMBIENTE

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Medio Ambiente” constituyen el 24% de las tramitadas por las unidades gestoras.

Los bloques de análisis identificados en esta área de actividad son:

- 1. Recogida y tratamiento de residuos.**
- 2. Limpieza de los espacios públicos abiertos.**
- 3. Arbolado y zonas verdes.**
- 4. Áreas recreativas.**
- 5. Olores.**
- 6. Contaminación acústica.**
- 7. Agua.**
- 8. Contaminación atmosférica.**

Las principales unidades responsables de la gestión y tramitación de las SyR son la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, la Dirección General del Parque de Valdemingómez, la Dirección General de Policía Municipal y la Dirección General de Gestión urbanística y los Distritos (fundamentalmente en lo que se refiere a una serie de zonas verdes en las que tienen la competencia delegada de mantenimiento y de mejora<sup>29</sup> y en la creación de nuevas áreas recreativas).

La ciudadanía asume el buen estado de los espacios públicos como una responsabilidad y competencia esencial de Ayuntamiento y como algo debido por el Ayuntamiento como administrador de lo común en la ciudad, hacia la ciudadanía: tener las calles limpias, los jardines en buen estado, el mobiliario dispuesto y en condiciones, retirar las basuras y definitiva todo lo que implica un ambiente saludable y agradable. Todas son cuestiones que se consideran imprescindibles y que tienen una significación muy grande en la valoración del buen gobierno local.

---

<sup>29</sup> Actuaciones de mejora y restauración: obras de rehabilitación, remodelación y mejora de las zonas verdes de su ámbito territorial que se relacionan en el **Anexo IV "Zonas Verdes Distrito"** del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de julio de 2019 de organización y competencias de los Distritos. Actuaciones de mejora y restauración de los - "Parques y jardines urbanos" que tengan una superficie inferior a 5.000 m<sup>2</sup> y de la "Vegetación espontánea o solares". Crear áreas infantiles, zonas de mayores, circuitos deportivos elementales y otros equipamientos tales como áreas caninas y zonas de ejercicio al aire libre, mediante la adquisición e instalación de sus correspondientes equipamientos, en los espacios verdes indicados anteriormente. La protección de las zonas verdes de su ámbito territorial que se relacionan en el **Anexo V "Parques con cerramiento de Distrito"** mediante su apertura y cierre en el horario que se determine.

Hay que señalar, además, que este interés y valoración de todas las cuestiones relativas al Medio Ambiente ha ido creciendo de manera relevante desde hace más de dos décadas: la conciencia e interés por la calidad del aire, la preocupación por la interacción entre una movilidad ágil y necesaria para la vida en la ciudad y el respeto por la salud y la calidad de vida de sus habitantes. Este concepto de calidad ambiental, incluye, además del buen estado del espacio público, las calles y plazas, las zonas verdes, los árboles de calle, la adecuación y buen estado del mobiliario urbano, la calidad del aire, la calidad acústica, la ausencia de olores y, en definitiva, todo aquello que es comúnmente percibido como una situación agradable para la convivencia y el disfrute de los espacios comunes.

Con los matices propios de cada interés se puede decir que, en la actualidad, la conciencia medioambiental es transversal y el desarrollo de políticas de sostenibilidad por todas las Administraciones y, muy en particular por los Ayuntamientos, es una cuestión asumida, sobre la que hay un grado muy alto de consenso social. Como consecuencia y síntoma de esta convicción se han desplegado, además, normas europeas, estatales y autonómicas de obligado cumplimiento para las entidades locales.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas medioambientales, dentro de las competencias que sobre esta área de actividad tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, planes y programas, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones los siguientes:

- El contrato integral de gestión del servicio público de limpieza y conservación de los espacios públicos y zonas verdes.
- Los contratos de mantenimiento de túneles y pasarelas.
- El contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos.
- Instrumentos de recogida de otros residuos.
- La red de puntos limpios (fijos, fijos de proximidad y móviles).
- Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- Programa de Vigilancia Medioambiental de Control de Calidad del Aire, Vertidos y Biogás en el entorno del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- Las nuevas estrategias de gestión integral del agua.
- Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid “Plan A”.
- Red de vigilancia de calidad del aire para la Ciudad de Madrid.
- Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica.
- Red de estaciones acústicas.
- Sistema de Actualización Dinámica del Mapa Acústico de Madrid (SADMAM).
- Zonas de protección acústica especial (ZPAE).
- Zonas ambientalmente protegidas.

El análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los bloques identificados dentro de esta área de actividad permite destacar lo siguiente:

## 1. Recogida de residuos.

Los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema son:

- Ubicación de los contenedores de carga lateral. Ubicación de los contenedores de otros residuos.
- Escasez de contenedores de todo tipo de residuos.
- Malas prácticas de las empresas contratistas: mala colocación de los recipientes una vez vaciados, que no son devueltos a la posición de origen con las consiguientes molestias, falta de limpieza a fondo de los contenedores y de los alrededores con la frecuencia debida, molestias por el ruido producido por el personal y por los vehículos de recogida, incumplimiento de las frecuencias de vaciado.
- Horarios de recogida: por considerarlos inadecuados y por las molestias que producen en horarios nocturnos.
- Quejas por el mal reciclado y la falta de vigilancia y de sanción de los comportamientos indebidos.
- Sugerencias de realización de campañas para el correcto reciclaje.
- Problemas de accesibilidad y comodidad para las personas usuarias en el vertido de residuos en los contenedores de carga lateral.
- Peticiones de aumento de los puntos limpios de proximidad. Solicitudes de aumento de los puntos limpios móviles y sugerencias de mejora de itinerarios.
- Ubicación de contenedores de obra y quejas por su uso indebido, ya que se depositan todo tipo de residuos, se exige el control y la imposición de sanciones.
- Incidencias en recogida de animales muertos, tardanza en la recogida, falta de atención de los avisos.
- Falta de resolución de las incidencias reportadas a través de la aplicación Avisos Madrid.

La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos señala en su informe como principales medidas adoptadas frente a las sugerencias y reclamaciones:

- Atención mediante estudio rápido de las relacionadas con la ubicación de los contenedores de carga lateral e igual con la petición de nuevos contenedores de residuos especiales (vidrio y papel, fundamentalmente).
- 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 las anomalías del servicio señaladas (no retorno de recipientes a su lugar de origen, frecuencias inadecuadas).
- Ampliación de la recogida selectiva de biorresiduo a 20 Distritos de la Ciudad, queda por implantar el Distrito Centro, el inicio está previsto para septiembre de 2020. Por tanto, en términos de población se ha implantado en el 95 % de la Ciudad de Madrid).
- Realización de una campaña de información del nuevo servicio de recogida selectiva de biorresiduo en doce distritos (con acciones en medios, remisión de cartas a viviendas, acciones en colegios y dependencias municipales...), que se

comenzó a desarrollar a finales del año 2018 y continuó en gran parte del año 2019.

- El inicio del servicio de reutilización de elementos en puntos limpios fijos (REMAD).
- La ampliación en 20 paradas de puntos limpios móviles (hasta un total de 350 paradas).
- Nuevos sistemas de seguridad en puntos limpios fijos. Se inició la renovación de la imagen del servicio.

Además, en 2020 están previstas otra serie de actuaciones:

- La extensión de recogida selectiva de ropa usada a los 6 Distritos en que aún no se presta, Chamberí, Tetuán, Fuencarral-El Pardo, Moncloa-Aravaca y Latina. Se instalarán 390 contenedores, con lo que la red en toda la ciudad alcanzará los 1.150.
- La implantación de la recogida selectiva de biorresiduo en el Distrito Centro, con la consiguiente campaña informativa específica.
- La extensión del servicio de recogida de aceite vegetal usado de procedencia doméstica, con la ampliación del número de puntos de recogida actuales.
- Continuación de la renovación de la imagen de los puntos limpios.
- Instalación de 485 plataformas prefabricadas para mejorar la accesibilidad a los contendores de carga lateral.
- Incremento de la plantilla de Agentes de residuos medioambientales.

## 2. Limpieza de los espacios públicos abiertos (vías, plazas públicas y zonas verdes).

Los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema son:

- Inadecuada frecuencia de la limpieza para las necesidades valoradas por las personas reclamantes.
- Prácticas insuficientes o consideradas improcedentes: baldeo, no utilización de medios mecánicos, sopladores entre otras.
- Actuaciones inadecuadas o negligentes de los empleados de las contratas: no desempeño correcto, estacionamientos indebidos, trato inadecuado. Quejas por deficiente limpieza de zonas concretas, como terraplenes en zonas verdes, zonas de difícil acceso, determinadas calles y zonas interviviendas.
- Quejas por escasez de papeleras, mala ubicación, frecuencia de vaciado.
- Reclamaciones por los horarios en que se realizan las tareas, en particular de la utilización de sopladores y de camiones de baldeo en horas nocturnas.
- Sugerencias y reclamaciones solicitando limpieza y desbroce de solares públicos.
- Quejas por la situación de abandono de limpieza de solares privados.
- Reclamaciones por inadecuada limpieza de pasarelas y túneles peatonales.
- Quejas por pintadas en fachadas, muros, túneles y pasarelas y monumentos entre otras superficies.
- Quejas porque no se sanciona lo suficiente, a juicio de las personas reclamantes, por conductas incívicas (falta de recogida de excrementos

caninos, reuniones en plazas y zonas verdes sin recoger desperdicios, personas que tiran desperdicios al suelo y no a las papeleras, realización de pintadas).

- Reclamaciones por falta de reacción adecuada en la limpieza de zonas que son objeto de comportamientos incívicos y quedan sucias y para las que la frecuencia establecida no resuelve estas situaciones, en particular, en fiestas populares, actos públicos y en general aglomeraciones por causas diversas.
- Sugerencias proponiendo la realización de campañas educativas respecto a los comportamientos que repercuten en la limpieza de la ciudad (utilización de las papeleras, comportamiento adecuado en las zonas verdes y plazas públicas, recogida de excrementos caninos).
- Incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID que no son atendidas.

Las Áreas de mejora que se pueden determinar del análisis de las solicitudes y de los informes de las Direcciones Generales y Coordinaciones de Distrito son:

- Mejora de la comunicación con la ciudadanía en lo referente a cambios de horarios, tareas y frecuencias, plazos de actuación y cronogramas de los servicios de limpieza, que permite la comprensión del margen de tiempo necesario desde que se produce la situación de suciedad hasta que se procede a su limpieza.
- Mayor control del cumplimiento de los contratos de limpieza.
- Mejora de la eficiencia de las brigadas y equipos de limpieza, con actuaciones específicas en las zonas con mayor número de reclamaciones.
- Mayor coordinación entre las Direcciones Generales de Servicios de Limpieza y Residuos y la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes para la limpieza de numerosas zonas en las que las dos actúan.
- Refuerzo de la limpieza de zonas verdes con uso intensivo con dispositivos especiales de limpieza en los días de mayor afluencia.
- Aumento de la dotación presupuestaria para mantener en condiciones adecuadas los solares inventariados en el Patrimonio Municipal del Suelo. También estudio del planeamiento para realizar la obtención de suelo en las zonas donde se producen reclamaciones sobre solares que no están obtenidos por lo que no se puede actuar y mayor vigilancia y actuación de los Distritos en la exigencia a los propietarios de solares para que los mantengan correctamente.

### 3. Agua. Los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema son:

- Reclamaciones por la obstrucción de alcantarillas. Quejas por las inundaciones que se producen en casos de lluvia torrencial.
- Quejas por la rotura o falta de tapas de alcantarillado. Molestias ocasionadas por ruidos de tapas mal encajadas.
- Reclamaciones por no funcionamiento de fuentes de beber y por su clausura (esta se produce en muchas en invierno ante el riesgo de congelación y rotura).

- Sugerencias proponiendo la instalación de fuentes de beber en plazas y zonas verdes.
- Reclamaciones por la presencia de insectos (mosquitos en zonas verdes, fuentes y láminas de agua).
- Reclamaciones por inadecuada conservación de arroyos.
- Propuestas e ideas para mejorar el río Manzanares.

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes señala en su informe numerosas actuaciones realizadas y planificadas relacionadas con las solicitudes recibidas, entre las que destacan las siguientes:

- Actuaciones de ejecución subsidiaria en el alcantarillado municipal, para resolver los problemas de una manera inmediata, con el menor impacto en la población afectada.
- Finalización del Plan de saneamiento y depuración de aguas.
- Realización de una campaña de concienciación de la población enfocada al ahorro del agua.
- Puesta en marcha el nuevo contrato de conservación y mantenimiento del río Manzanares, que aborda el mantenimiento del nuevo sistema de funcionamiento hidráulico del cauce, como consecuencia de la finalización de las obras de renaturalización del río.
- Acondicionamiento del arroyo de Pozuelo.
- Rehabilitación del cajero de la margen Izquierda del río Manzanares a la altura de la presa 4 y obras complementarias de mejora hidráulica y rehabilitación de zonas adyacentes.
- Prolongación de la red de agua regenerada del parque fluvial del Manzanares, en el marco de la política de ahorro de agua.
- Rehabilitación del viaje de agua de Fuente del Berro.
- Mejora red interior de abastecimiento de agua potable a edificios del vivero de Estufas del Retiro.
- Gestión de acometidas con el Canal de Isabel II e instalación de numerosos nuevos hidrantes en la vía pública.
- Instalación de 169 nuevas fuentes de beber y nuevo contrato de conservación de fuentes de agua potable.
- Campaña de publicidad de ahorro y consumo de agua.

Para 2020 están previstas otra serie de actuaciones:

- Construcción de nuevos colectores en la zona Sureste de la Ciudad, para los nuevos desarrollos previstos en el planeamiento urbanístico.
- Acondicionamiento del arroyo de los Migueles.
- Obras de recogida entre el Ensanche de Vallecas y el ámbito los Berrocales, 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 barrio de Las Tablas, en el marco de la política de ahorro de agua.
- Construcción de la senda peatonal de conexión del parque Madrid Río con el parque Lineal del Manzanares, ya iniciada en 2019.
- Obras de adecuación de los caminos y taludes del río Manzanares

**4. Zonas verdes de barrio, Parques históricos y singulares y arbolado.** Prácticamente la mitad de las quejas relativas a las zonas verdes, los parques y el arbolado de calle se refieren a su mantenimiento, cuidado de la vegetación, riegos, poda y tratamientos fitosanitarios. Los principales motivos han sido:

- Situación de limpieza y mantenimiento de las zonas verdes. Quejas por lo que se considera falta de riego y reclamaciones por la práctica del riego con descuido, que produce consumo excesivo de agua.
- Reclamaciones por podas excesivas o inadecuadas. Quejas por falta de poda, en particular en el arbolado de calle, en ejemplares cuyas ramas producen molestias a los peatones o a viviendas o impiden visibilidad a los conductores.
- Quejas por talas. Quejas por no reposición de árboles y por clausura de alcorques y sugerencias sobre la necesidad de reposición de arbolado.
- Quejas por la aparición de plagas y las molestias que ocasionan, así como por el estado de los árboles afectados (muy en particular galeruca y procesionaria). Reclamaciones por la existencia de insectos inofensivos para la vegetación y las personas, pero que por desconocimiento se rechazan (mosquitos, chinches de campo y otros).
- Quejas por las molestias producidas por la cotorra argentina. Quejas por la peligrosidad de los nidos de cotorras.
- Quejas por el cierre de parques con motivo de la realización de inspecciones de arbolado o por alertas de viento (en especial, el del Retiro).
- Solicitud de nuevas zonas verdes.
- Incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID que no son atendidas.

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes señala en su informe numerosas actuaciones realizadas y planificadas respecto a las solicitudes tramitadas recibidas:

- Creación de grupos de trabajo de 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 contemplarán la repercusión de los asuntos más presentes en las sugerencias y reclamaciones 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.

- Elaboración de una serie de estudios relacionados con biodiversidad en el marco del Plan de Infraestructura Verde y Biodiversidad aprobado en 2018. Estos estudios son el punto de partida para diseñar una serie de actuaciones de conservación.
- Puesta en marcha del plan de control de la cotorra argentina.
- Actuaciones extraordinarias para el control de la galeruca y la procesionaria por la imposibilidad de tratamientos insecticida derivada de la normativa estatal. Estudio para la de “Plantación pinus nigra como puntos-cebo fijos para la puesta de procesionaria y construcción de 2 jaulas móviles para control biológico”.
- Contratación de un servicio de limpieza de zonas anejas al parque Madrid Río.
- Elaboración del estudio y análisis para definir las directrices del Plan Director del Arbolado y aplicación del protocolo de alertas meteorológicas en el parque del Retiro, en el marco de los trabajos de la “Mesa del árbol”.
- Mejora de zonas verdes en varios distritos de la Ciudad.
- Numerosas obras de rehabilitación, remodelación y mejora de zonas verdes y parques en todos los Distritos de Madrid.

**5. Áreas recreativas.** Los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema son:

- Sugerencias y demandas de implantación de nuevas áreas (infantiles, y de calistenia).
- Mantenimiento y limpieza.
- Dotación de determinados equipamientos en ellas.
- Solicitud de áreas caninas y zonas recreativas para perros.

La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos indica en su informe la ejecución del plan de renovación de las áreas infantiles, de acuerdo con los nuevos parámetros de actuación en este tipo de instalaciones:

- Se ha potenciado de forma significativa el estudio y actuación en las áreas infantiles que ha sido una constante en las sugerencias y reclamaciones recibidas al respecto, planteando un plan de actuación para la colocación de forma destacable de elementos de integración para su uso por niños 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.

La Dirección de Gestión del Agua y Zonas Verdes, por su parte, señala la creación de numerosas áreas caninas, sobre todo en zonas verdes de barrio.

**6. Calidad del aire.** Se refieren, fundamentalmente, a quejas relativas al protocolo de actuación por episodios de alta contaminación por Dióxido de nitrógeno. Las cuestiones planteadas son las siguientes:

- Quejas por mala información porque los SMS a los que se puede suscribir la ciudadanía no llegan o llegan con demora.
- Quejas por el funcionamiento de la app “Aire de Madrid”
- Dudas de interpretación sobre las medidas y excepciones del protocolo.
- Quejas por diversas restricciones del protocolo: circulación de vehículos sin distintivo ambiental, limitación de velocidad para vehículos eléctricos.
- Quejas por la contaminación y solicitando que se endurezcan las medidas.
- Solicitud de mejora de la información sobre la obtención de los distintivos ambientales de la DGT.

La Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental señala en su informe que se han tomado medidas de mejor en función de las reclamaciones recibidas:

- Petición al IAM de realice las adaptaciones necesarias para reducir los tiempos de recepción de los SMS por la ciudadanía suscrita a este servicio.
- Actualización de la app “Aire de Madrid”.
- Publicación en la página web del Ayuntamiento de la información completa sobre la obtención de los distintivos ambientales de la DGT.
- Campañas de recogida de datos con las estaciones móviles de medición.

**7. Olores.** Tradicionalmente las quejas por malos olores se localizan de manera mayoritaria en la zona del sureste de Madrid e interviene en su resolución la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez. Esta Dirección General ha resuelto en 2019 1.436 reclamaciones, pero es preciso significar que 1.047 de ellas han sido motivadas por quejas contra la llegada de los residuos urbanos de la Mancomunidad del Este para su tratamiento en el Parque Tecnológico de Valdemingómez autorizada por el Ayuntamiento a instancias de la Comunidad de Madrid y los Ayuntamientos de la zona.

El resto sí serían cuestiones relacionadas con malos olores:

- La actividad del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- La actividad de las depuradoras públicas y privadas.
- Procesos relacionados con el secado de lodos de las depuradoras.
- Quemas ilegales de residuos.
- Los problemas puntuales en la red de alcantarillado.

Las reclamaciones han descendido, debido a las inversiones de 2018 para mejora de las depuradoras (Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes) y en el Parque Tecnológico de Valdemingómez. También se mantiene por parte de la Policía Municipal la vigilancia de las quemas ilegales de residuos y es importante la incidencia en los procesos del PTV de la implantación de la recogida selectiva de biorresiduo por la Dirección General de Servicios de Limpieza y Zonas Verdes.

Destacan, por tanto, las siguientes actuaciones:

- Contrato de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV, en vigor desde marzo de 2019, con una duración de 4 años.
- 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) en el PTV.

Todas las actuaciones se mantendrán en 2020 y se han programado nuevas con importante incidencia en la emisión de malos olores:

- Ejecución de las obras de los sistemas de desodorización de las Plantas de Biometanización y Tratamiento de Biogás en las instalaciones del PTV.
- Puesta en marcha de la licitación del contrato de minimización de olores en las plantas de tratamiento de Las Dehesas y La Paloma.

**8. Contaminación acústica.** Las principales cuestiones que han producido la presentación de SyR son las siguientes:

- Reclamaciones como consecuencia de ruidos en eventos autorizados con equipos de reproducción sonora (fiestas populares, festivales, conciertos).
- Quejas por los ruidos generados por el tráfico.
- Quejas por ruidos de músicos ambulantes, tanto en la vía pública, como en el transporte público.
- Quejas por ruidos ocasionados por obras en la vía pública.
- Reclamaciones por ruidos debidos a comportamientos incívicos, reuniones nocturnas en espacios públicos.
- Reclamaciones por los ruidos ocasionados en recintos privados (actividad económica, fiestas y reuniones privadas).
- Quejas por los ruidos de trenes en zonas aledañas a infraestructuras ferroviarias.

El mayor número de reclamaciones se refiere a actos públicos (festivales de música, conciertos, fiestas populares)

La Dirección General de la Policía, tanto ante reclamaciones, como a través de su servicio de atención ciudadana, lleva a cabo actuaciones de control y denuncia. La Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, en base a reclamaciones y denuncias realiza inspecciones e inicia expedientes sancionadores.

Como conclusión cabe destacar la complejidad de las cuestiones relacionadas con el Medio Ambiente cuya gestión requiere un gran volumen de recursos disponibles, tanto para la prestación de servicios como para inversiones necesarias, no solo de mantenimiento, sino también para la mejora y remodelación de muchas zonas y

equipamientos ligados a ellas para que evolucionen de acuerdo con las nuevas necesidades de la sociedad.

Es necesario el control y seguimiento de los complejos contratos de servicios de esta área y la asunción en los nuevos pliegos de las medidas de subsanación de las deficiencias detectadas y la mayor coordinación de las Direcciones Generales implicadas.

Es importante la mejora de la comunicación de las políticas públicas y de las actuaciones que de ellas se derivan para generar en la ciudadanía actitudes de colaboración, las campañas de concienciación respecto a los comportamientos respetuosos con el medio y hacia la comunidad son muy demandadas y necesarias, así como la vigilancia de la normativa municipal.

## 16. ESPACIOS PÚBLICOS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Espacios Públicos constituyen el 7%<sup>30</sup> del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Esta área de actividad se articula en las Áreas de Gobierno de Desarrollo Urbano, Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, la Coordinación General de la Alcaldía y el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

El Ayuntamiento de Madrid debe garantizar que los espacios públicos cumplan sus funciones de forma adecuada, como responsables de su mantenimiento y del cuidado y reposición del mobiliario urbano, así como de proveer a la ciudadanía de servicios públicos como el alumbrado. En este sentido, debe recordarse que el espacio público de la ciudad de Madrid es un recurso escaso y muy demandado que debe ser correctamente gestionado para que toda la ciudadanía pueda desenvolverse en condiciones de seguridad y accesibilidad.

A partir de las SyR que han entrado en el Sistema durante el año 2019, dentro de esta área de actividad se han identificado los siguientes bloques de análisis:

- 1. Desperfectos en la vía pública.**
- 2. Mobiliario urbano.**
- 3. Alumbrado.**
- 4. Señalización de calles.**
- 5. Obras.**

En los siguientes apartados se muestra información de detalle de cada uno de los bloques indicados anteriormente. La información se ha obtenido tanto del análisis individualizado de las SyR clasificadas dentro de la materia “Vías y Espacios Públicos” y “Construcción Infraestructuras” como de los informes anuales emitidos por las unidades municipales competentes en estas materias: Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, Dirección General de Conservación de Vías Públicas, Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos y de la Coordinación General de la Alcaldía.

**1. Desperfectos en la vía pública.** Este tipo de SyR han sido muy numerosas y suelen corresponderse con una notificación de la ciudadanía que es gestionada desde el Sistema SyR y, en numerosas ocasiones con su derivación a la aplicación AVISOS MADRID por parte de la unidad gestora competente municipal.

Las SyR recibidas dentro de este primer bloque de análisis son las más numerosas que se reciben y suelen comunicarse por la ciudadanía por el devenir diario en sus

---

<sup>30</sup> En el cálculo del porcentaje no se incluyen las SyR que por parte de las unidades municipales competentes en la materia fueron derivadas al Sistema AVISOS MADRID.

desplazamientos en la ciudad de Madrid.

En ocasiones, al verse afectados al usar vehículos de motor, ya sea particulares o públicos, la ciudadanía detecta deficiencias en el asfaltado o en la calzada. En otras ocasiones como las incidencias son comunicadas por los viandantes que al desplazarse por las aceras se encuentran con zonas deterioradas, zonas en las que se encuentran levantadas por las raíces de los árboles o problemas de accesibilidad. En todo caso, esto son solo algunos ejemplos de lo que se traslada por la ciudadanía a través del Sistema SyR.

Del análisis de las SyR recibidas durante el año 2019 se comprueba que siguen persistiendo las mismas incidencias y los mismos problemas que ya se pusieron de manifiesto durante el análisis realizado para el año 2018. El informe emitido por parte de la unidad gestora municipal sobre las SyR recibidas confirma que los motivos principales que provocaron la entrada de solicitudes en el Sistema SyR se mantienen. En este sentido, parece evidente que desde las unidades responsables se deben articular y ejecutar medidas, planes o proyectos encaminados a la resolución de las incidencias y deficiencias advertidas. De no realizarse este tipo de actuaciones, la percepción de la ciudadanía sobre la resolución del problema seguirá siendo baja y el volumen de entrada de SyR en el Sistema se mantendrá en los mismos niveles.

En relación con SyR recibidas en este bloque de análisis se puede establecer una categorización de las causas o motivos que han determinado la presentación de reclamaciones o sugerencias por parte de la ciudadanía:

- 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.
- 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.
- Sugerencias relativas a actuaciones sobre la configuración actual del espacio público. En general, son propuestas, aunque también se incluye algún tipo de queja. Dentro de este grupo de SyR recibidas se puede establecer una distinción, entre aquellas que hacen alusión al aprovechamiento de zonas marginales y solares, es decir, acondicionamiento de espacios públicos sin aprovechar o mal aprovechados, a juicio de los reclamantes, mediante urbanización, mejoras y reformas (construcción de accesos, zonas de aparcamiento, plazas, espacios aptos para actividades deportivas y al aire libre) y, aquellas otras que solicitan la modificación de la situación actual con objeto de mejorar la movilidad, tanto

peatonal, en términos de acceso como de disfrute del espacio público: cambios en plazas y calles, ampliación de aceras, instalación de diversas infraestructuras para diversas utilizaciones del espacio, etc..

- 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.
- Reclamaciones 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.

**2. Mobiliario urbano.** En este bloque de análisis se recogen todas aquellas sugerencias y reclamaciones que están referidas a instalaciones o elementos que ocupan espacios públicos y cuya finalidad es atender una necesidad social o prestar un servicio a la ciudadanía: bancos, papeleras, vallas peatonales, bolardos, horquillas, baños públicos, mupis, etc.

Debe indicarse que un número importante de las sugerencias recibidas se corresponden con peticiones o solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o reparación de ya existente.

También debe recordarse que actualmente el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema AVISOS-MADRID para que la ciudadanía pueda comunicar este tipo de incidencias o solicitudes de nuevo mobiliario, por lo que muchas de estas peticiones o comunicaciones finalmente fueron terminadas con su derivación a ese Sistema. En todo caso y, sin perjuicio de que por parte de la unidad competente se haya decidido su derivación hacia otros sistemas municipales, todas aquellas solicitudes que han tenido entrada a través del Sistema SyR han sido admitidas y asignadas para que se procediese a su tramitación.

El análisis de detalle de las SyR recibidas sobre mobiliario urbano indica que la mayoría se refieren a incidencias y solicitudes relativas a bolardos, horquillas y bancos.

Los principales motivos de presentación:

- Reclamaciones por el deficiente estado de conservación de los bancos.
- Quejas por la presencia de baños públicos en zonas cercanas a las viviendas.
- Quejas sobre el estado de conservación de los baños públicos.
- Reclamaciones solicitando cambios de ubicación de bolardos y bancos.
- Reclamaciones por la falta de resolución de solicitudes derivadas al Sistema AVISOS-MADRID.
- Quejas por la publicidad instalada en los mupis y marquesinas.
- Reclamaciones por falta de actuación en la retirada de diferente mobiliario antiguo que se encuentra en mal estado de conservación.
- Quejas por la presencia de bolardos, bancos, papeleras, etc., que impiden la movilidad peatonal.
- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario: bancos, bolardos, baños públicos, papeleras y vallas peatonales y barandillas, fundamentalmente.
- Sugerencias relativas a la retirada de bancos.
- Sugerencias sobre el diseño del mobiliario.

**3. Alumbrado.** Tal y como se señalaba en la Memoria del año 2018, el alumbrado ha generado la entrada de SyR que puede considerarse paradigmático, ya que las sugerencias y peticiones son antagónicas y, por tanto, de difícil satisfacción para toda la ciudadanía. Así, por 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.

Tal y como se indica en el informe anual de la unidad municipal competente, ante estas disyuntivas, todas las intervenciones se han regido en el año 2019 por criterios técnicos y de acuerdo con la normativa en vigor, realizando actuaciones en las que se analizan las exigencias de iluminación de cada zona, incorporando, en las instalaciones, criterios de eficiencia energética acordes con los principios medio ambientales.

El análisis de las SyR permite establecer los siguientes principales motivos de presentación:

- 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.
- Sugerencias de instalación de nuevas farolas en diferentes calles, parques, avenidas, etc.
- Reclamaciones por falta del adecuado mantenimiento del alumbrado: farolas apagadas, bombillas fundidas, etc.
- Reclamaciones por la falta de resolución de reclamaciones puestas a través del Sistema AVISOS-MADRID.
- Propuestas solicitando el adelanto del horario de encendido.
- Sugerencias de mejora en la iluminación de los monumentos.

**4. Señalización de calles.** Las solicitudes relacionadas con la aplicación de la Ley de la Memoria Histórica (Ley 52/2007, de 26 de diciembre), en el año 2019 ha experimentado una importante reducción, bajando a un porcentaje cercano al 3%. Son SyR en las que se manifiestan tanto el apoyo como su rechazo.

Los grandes asuntos de presentación de reclamaciones y sugerencias han girado en torno a:

- Actualización de las placas con los nombres de las calles.

- Quejas porque muchas calles no están identificadas por motivos de reformas de las fachadas o por desaparición de las placas.
- Reclamaciones por la altura en la que se han colocado las placas de las calles.
- Quejas por falta de mantenimiento y conservación de las placas de las calles: oxidadas, parcialmente despejadas, etc.
- Solicitudes de reposición de placas de las calles.
- Sugerencias de rectificación de errores en los nombres.
- Propuestas para que la denominación de las calles que lleven nombres de personas se indica su profesión, la razón por la que esa vía lleva su nombre, así como fecha de nacimiento y/o fallecimiento.

**5. Obras.** Este tipo de SyR es muy recurrente y está motivada por un efecto inevitable de las actuaciones municipales para mejorar la ciudad.

Generalmente la entrada en el Sistema se manifiesta con mayor intensidad con ocasión del inicio de nuevas actuaciones y sufren variaciones según la presencia y centralidad de la obra en cuestión. En este sentido, el inicio de obras de gran exposición pública como la remodelación de la Plaza de España, la del ámbito urbanístico Mahou-Calderón y la demolición del Estadio Vicente Calderón y la construcción de itinerarios ciclistas en el Camino de Vinateros, entre otras, ha provocado un incremento de solicitudes en el Sistema.

## 17. MOVILIDAD y TRANSPORTES

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad, Movilidad y transporte, constituyen el 40% de las tramitadas por las unidades gestoras.

En esta área de actividad se han identificado los bloques de análisis que se indican a continuación:

1. Tráfico y circulación.
2. Aparcamientos.
3. Movilidad ciclista.
4. Estacionamiento y Zona de Bajas Emisiones Madrid Central.
5. Ocupación de la vía pública.

Las principales unidades responsables de la gestión y tramitación de las SyR que se incluyen dentro de esta área de actividad son la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad y la Dirección General de Policía Municipal.

Tal y como se ha realizado en los apartados anteriores es importante realizar unos comentarios sobre los principales recursos municipales que dan soporte a la movilidad y el transporte en la ciudad de Madrid.

La movilidad es un tema clave de la vida política y social y, en mayor medida, de la dinámica cotidiana de nuestras grandes ciudades. La ciudadanía valora la movilidad urbana como un bien y, por esto, se constituye como una pieza fundamental y clave dentro de la actividad de cualquier Administración Pública, siendo un elemento clave para la mejora de cualquier sociedad en cuestiones tan sustanciales como su desarrollo económico. Al mismo tiempo es la causante de una parte importante de deterioro ambiental, medido en términos de contaminación atmosférica, acústica, gases de efecto invernadero y ocupación del territorio.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de movilidad y transporte, dentro de las competencias que sobre esta área de actividad tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- El Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- Policía Municipal.
- Los aparcamientos municipales.
- El Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).
- La movilidad ciclista.
- Zona de Bajas Emisiones Madrid Central.

El análisis de los bloques que se han identificado dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

**1. Tráfico y circulación.** Se incluyen todas aquellas reclamaciones y sugerencias referidas básicamente a las incomodidades ocasionadas por el elevado volumen de tráfico rodado, intrínseco a la Ciudad de Madrid, y a su regulación. 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, aquellos cortes derivados de las necesidades del planeamiento viario en zonas de nueva urbanización u obras encuadradas en el ámbito de la conservación de vías públicas.

De las SyR clasificadas en las distintas submaterias del Sistema SyR se puede detallar la diversa casuística asociada al tráfico y la circulación:

### 1.1 Tráfico: las principales razones de entrada de SyR en el Sistema han sido:

- Reclamaciones relativas al exceso de tráfico, atascos y retenciones.
- Quejas relacionadas con conductas incívicas al volante, tales como excesos de velocidad en zonas residenciales, aparcamientos indebidos y, en general, todo tipo de actitudes que ponen en riesgo la seguridad vial. Ante dichos comportamientos se sugiere, por un lado, un mayor control y endurecimiento de sanciones y, por otro, la promoción de campañas de concienciación sobre seguridad vial.
- Reclamaciones por exceso de velocidad en determinados tramos sugiriendo la necesidad de limitarla, o al contrario, quejas relativas a lo estricto de estos límites en ciertas zonas, sugiriendo la conveniencia de ampliarlos.
- Quejas por el efecto negativo que han provocado en el tráfico algunos eventos de concentración de personas, tales como manifestaciones, carreras populares, fiestas y similares.
- Mayor información y más ágil, idealmente en tiempo real, acerca del estado de la circulación. Sugerencias de inclusión en la página web municipal de información sobre cortes de tráfico programados.
- Sugerencias de cerrar al tráfico rodado determinadas zonas, bien de forma temporal, a causa de algún evento concreto, o bien de forma definitiva, solicitando la peatonalización de alguna calle, lo que se encuadra ya en el ámbito del planeamiento viario.
- Rediseño de los tiempos y ubicación de los semáforos para mejora del tráfico.

- Quejas y sugerencias relacionadas con la Ordenanza de Movilidad Sostenible.
- Quejas sobre el riesgo que pueden suponer para la seguridad vial, las nuevas formas de movilidad urbana, patinetes eléctricos y bicicletas, así como, peticiones por parte de estos usuarios de una mayor legislación y protección.

**1.2 Agentes de Movilidad:** Se trata de SyR referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, principalmente relativas a infracciones de circulación y/o estacionamiento, atención o trato para con la ciudadanía y solicitud de presencia de Agentes en determinados puntos. Asimismo se han recibido SyR relativas al efecto que produce en el tráfico la presencia y actuación de los Agentes, siendo en algunos casos negativa la percepción de la ciudadanía.

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 patinetes eléctricos y bicicletas, tanto en aceras como en calzadas.

En el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, unidad de la que depende la Subdirección General de Agentes de Movilidad, se incluye una relación de medidas ejecutadas durante al año 2019 o aprobadas para su ejecución en 2020 con el objeto subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Entre estas medidas destaca la impartición de un curso de formación, referente al trato con el público, en el que se explican técnicas para que, de forma preventiva, la interacción con la ciudadanía no derive en un conflicto y la realización de una encuesta de satisfacción con las contestaciones recibidas a los SYR tramitadas por esta Subdirección.

**1.3 Policía Municipal:** los principales motivos de presentación de SyR, incluidas en el ámbito de la movilidad y al margen de cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, que son objeto de su propia clasificación y estudio, son básicamente los mismos que en caso de los Agentes de Movilidad. Son competencia de Policía Municipal aquellas SyR cuya localización se sitúe fuera del perímetro establecido por la Calle 30, o aquellas que se produzcan en toda la Ciudad de Madrid en horario nocturno.

**1.4 Transportes públicos:** engloba fundamentalmente las reclamaciones referidas al servicio de Taxi, siendo especialmente reseñable las que versan sobre:

- Atención, trato o vestimenta inadecuados.
- Importe excesivo.

- Solicitudes de facturas.
- Objetos perdidos.

**1.5 Planeamiento viario:** las SyR recibidas en el Sistema y la información aportada por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad, unidad competente en la materia, nos permite relacionar como principales motivos de reclamaciones y sugerencias, las siguientes:

- Propuestas de modificación de la organización de la circulación. Aquí se incluyen cambios en el sentido de la marcha de los vehículos y la prohibición de circular por determinadas calles, que puede ser total, sugiriéndose su peatonalización, o parcial, permitiéndose la circulación de transporte público y vehículos de emergencia. Este tipo de sugerencias que presenta una entrada muy importante en el Sistema SyR, generalmente muestra incrementos cuando existen actuaciones municipales de modificación de la circulación con carácter permanente.
- Solicitud de creación de plazas de aparcamiento, a costa de reducir, bien los carriles de circulación, bien la aceras. O lo contrario, peticiones de supresión de plazas existentes, en favor de un mayor número de carriles de circulación, o sencillamente un mayor espacio de maniobra para vehículos de grandes dimensiones, o una ampliación de la acera. En este caso nos encontramos con claros ejemplos de la diferencia de criterios en las peticiones efectuadas por la ciudadanía y los intereses de cada persona, ya que por un lado existen peticiones de ampliación de los carriles de circulación y, por otro, peticiones de reducción del número de carriles y limitaciones de la circulación.
- Solicitud de incorporación de medidas de calmado de tráfico como son los pasos de peatones, badenes, radares, semáforos, señales de limitación de velocidad o pasos a nivel. También se reciben, sobre todo en el caso badenes y radares, peticiones de su retirada en localizaciones concretas.
- Se reciben numerosas reclamaciones referidas a todo lo relativo a la configuración de carriles especiales de movilidad (autobús y taxi, bicis, patinetes o personas), ampliación, eliminación de tramos, uso, configuración de su trazado y circulación.

**1.6 Pasarelas peatonales y pasos elevados:** se ha recibido prácticamente una centena de SyR durante el año 2019. La mayor parte han versado sobre el mantenimiento y conservación de las mismas, cuestiones englobadas en el ámbito de competencias de la Dirección General de Conservación de Vías Públicas. También se han recibido algunas SyR solicitando la apertura de algún paso cerrado provisionalmente a consecuencia precisamente de trabajos de

mantenimiento y mejora, así como la solicitud de creación de nuevos pasos en localizaciones concretas.

**1.7 Multas:** según se recoge en el informe de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, las SyR más frecuentes, englobadas en la submateria multas, son aquellas referidas al procedimiento de tramitación (70%). Muy por debajo en porcentaje se encuentran las solicitudes de remisión de duplicados de notificaciones y/o cartas de pago, y de justificantes de pago. Cabe señalar que una gran parte de las SyR relativas a la tramitación, son en realidad escritos de alegaciones o recursos, cuya presentación a través del canal oficial de Sugerencia y Reclamaciones no está contemplada y por ello no son admitidas en la fase de supervisión indicándole a las personas reclamantes los canales por los que deben presentar sus alegaciones.

Las medidas ejecutadas durante el año 2019 llevadas a cabo por la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, destinadas a la subsanación de deficiencias y mejora del servicio han sido:

- Continuidad con el proceso de modificación de los textos de las notificaciones remitidas a la ciudadanía, 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.
- Reducción de los tiempos de tramitación y notificación de las incoaciones de los procedimientos sancionadores en los casos de infracciones de límites de velocidad captadas por radares de la Policía Municipal.
- Inclusión de un código de barras en las notificaciones de multas con el fin de facilitar su abono en cajeros automáticos.

**1.8 Señalización de tráfico:** del análisis de las SyR recibidas en el Sistema se pueden citar como principales causas de reclamación las siguientes:

- En relación a la señal acústica para personas invidentes de los semáforos, se han recibido quejas relativas al volumen y al horario de funcionamiento de estas, en ambos casos, tanto por exceso como por defecto. También se han recibido solicitudes de instalación de dichos avisadores acústicos en nuevos semáforos.
- Reclamaciones relativas al mantenimiento y conservación de la señalización tanto vertical como horizontal. Se han recibido quejas respecto del estado de la pintura de los pasos de cebra y señalización horizontal en general, así como del tipo de pintura utilizada, resbaladiza en mojado, lo que conlleva situaciones de riesgo tanto para motoristas

como para peatones.

- Reclamaciones relativas a la baja visibilidad de algunas señales, en algunos casos a causa de su ubicación y en otros a consecuencia del crecimiento excesivo de la vegetación adyacente.
- Propuestas de colocación de nuevas señales (prohibido aparcar, carga y descarga, cruce de niños en las proximidades de una escuela infantil, y otras).
- Propuestas para la instalación de radares y cámaras de vigilancia en semáforos.
- Reclamaciones respecto a los tiempos de regulación y sincronización de semáforos en cruces.
- Propuestas de instalación de nuevos semáforos.
- Solicitudes de reparación, reposición o nueva instalación de espejos de visibilidad en cruces y salidas de aparcamiento.

**2. Aparcamientos.** Dentro de este bloque de análisis se incluyen todas aquellas SyR recibidas, referentes a las siguientes submaterias, enumeradas éstas conforme a su relevancia porcentual: cambios de titularidad, aparcamientos disuasorios, lista de espera, información telefónica, usos indebidos y solicitud de construcción de nuevos aparcamientos.

En el informe anual de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad (Subdirección General de Aparcamientos) se indican las medidas ejecutadas en 2019 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal:

- En relación a los cambios de titularidad, se ha aumentado el número de expedientes tramitados.
- Se ha reforzado el servicio de atención al ciudadano, tanto presencial, como telefónica.
- Se ha publicado en la web municipal la relación de listas de espera de cada aparcamiento.
- En el portal de transparencia se puede consultar toda la información relativa a la ocupación de los aparcamientos y los estudios de demanda realizados.
- Impulso de aparcamientos disuasorios. Esta medida es, además, el principal objetivo para el año 2020.

**3. Movilidad ciclista.** En este bloque se incluyen todas aquellas sugerencias y reclamaciones relacionadas con el uso de la bicicleta como medio de transporte personal en la Ciudad de Madrid, tanto a través del uso del servicio público de alquiler de bicicletas eléctricas, BiciMAD, como de la utilización de la bicicleta particular. Asimismo, inevitablemente ligado a la movilidad ciclista están todas las cuestiones relativas a los carriles de uso exclusivo para bicicletas, carriles bici.

**3.1 BiciMAD:** es sin duda un servicio objeto de gran interés por parte de la ciudadanía. Prueba de ello son las más de 1.200 SyR recibidas en 2019. El contenido de estas sugerencias y reclamaciones versa fundamentalmente acerca de incidencias con bicicletas y tótems, incidencias con importes o saldos, sugerencias relativas a las tarifas y solicitud de ampliación de estaciones.

Según se indica en el informe de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, de las incidencias relativas al servicio de BiciMAD se da inmediato traslado a EMT Madrid, gestora del servicio, para su resolución.

**3.2 Carril bici:** del análisis de las SyR recibidas se concluye lo siguiente:

- Quejas por el incremento de carriles bici, infrautilizados en opinión de parte de la ciudadanía, con un efecto negativo en la circulación del resto de vehículos. Y al revés, quejas por parte de los usuarios de estos carriles por considerarlos claramente insuficientes, solicitando ampliaciones en los trazados.
- Reclamaciones por usos indebidos por parte de peatones u otro tipo de vehículos.
- Quejas relativas al mantenimiento, solicitudes de conservación del pavimento, labores de desbroce de zonas aledañas, pintura de las líneas, señalización.
- Sugerencias de mejora en la información contenida en la página web municipal.
- SyR relativas al Anillo Verde Ciclista.

**4. Estacionamiento Regulado y Zona de Bajas Emisiones Madrid Central.** Constituyen este bloque las quejas y sugerencias recibidas relativas al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) y la Zona de Bajas Emisiones Madrid Central.

**4.1 SER:** los principales motivos de quejas o sugerencias durante el año 2019 han sido:

- Solicitudes de información o quejas relativas a las modificaciones normativas aprobadas mediante la Ordenanza de Movilidad sostenible

de 5 de Octubre de 2018. Especialmente significativo ha sido el volumen de sugerencias y reclamaciones relacionadas con la prohibición, vigente desde el 1 de enero de 2020, de aparcar en zona SER a aquellos vehículos que no disponen de distintivo ambiental de la DGT. Se han recibido numerosas solicitudes de dispensas o exenciones a la entrada en vigor de esta normativa asociadas a diversas casuísticas.

- Solicitudes de anulación de denuncias. Reclamaciones relativas a un supuesto afán recaudatorio. Parte importante de este tipo de reclamaciones inciden en lo estricto del control del tiempo, indicando que no se permite ningún margen de demora.
- También son reseñables en este apartado, aquellas solicitudes de anulación de denuncias provocadas por equivocaciones al introducir algún número o letra de la matrícula. En estos casos, aunque la ciudadanía reconoce su error, también suele incidir en ese supuesto afán recaudatorio y apela a la buena fe de la Administración.
- Incidencias en parquímetros, fundamentalmente por encontrarse inoperativos o fuera de servicio.
- Reclamaciones solicitando la devolución de importes introducidos que no han sido registrados por el parquímetro.
- Incidencia en aplicaciones de pago por móvil, normalmente relacionadas con la inexactitud en la localización GPS, que provoca el pago en zona distinta y la consiguiente denuncia.
- Quejas referentes al comportamiento y el trato por parte del personal controlador.
- Solicitud de ampliación de la zona regulada o de cambio de regulación de plazas.
- Incidencias en la tramitación de autorizaciones para residentes en Zona SER.

#### 4.2 Madrid Central:

En el año 2019 esta Submateria ha recogido el mayor número de SyR presentada sobre un servicio concreto. De las 27.294 recibidas en la materia “Movilidad y Transportes”, dentro de “Madrid Central” se clasificaron más de 23.700 (la mayor parte 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 período de aviso en relación con el acceso a Madrid Central. En casi su totalidad, la ciudadanía manifestaba su desacuerdo con dicha medida.

Por otra parte, tratándose de un proyecto polémico y muy mediático, ha dado lugar a un gran número de sugerencias con manifestaciones a favor o en contra de la Zona de Bajas Emisiones, bien en su conjunto o bien sobre aspectos concretos de su regulación. También debe indicarse aquellas quejas que se recibieron relativas a diferentes incidencias en la implantación de las nuevas normas (particularmente complejas dada su amplia casuística) o en el funcionamiento de la aplicación informática de gestión. Como ejemplo de alguno de los motivos que determinaron la entrada de SyR en el Sistema se pueden citar:

- Solicitudes de invitaciones. Quejas respecto de incidencias producidas en la tramitación de las invitaciones. Denuncias a vehículos a pesar de contar con la invitación.
- Quejas relativas a la señalización. Vehículos que han accedido a Madrid Central por error a causa de una señalización deficiente a su juicio. También se han recibido reclamaciones por acceder forzosa e involuntariamente a Madrid Central a consecuencia de cortes de tráfico provocados por diversas causas, como manifestaciones, obras, accidentes de tráfico.
- Reclamaciones respecto de la falta de información en tiempo real en la web municipal acerca del grado de ocupación de los parkings públicos. Son numerosas las reclamaciones en la que usuarios/as dicen haber sido denunciados por no haber encontrado ningún aparcamiento libre.
- Peticiones de duplicados de justificantes de aparcamiento.
- Reclamaciones que cuestionan la clasificación por distintivos ambientales, alegando diversos factores influyentes en la emisión de gases contaminantes al margen de las normativas Euro (1 a 7).
- Solicitud de permisos especiales permanentes por diversas causas, acceso a familiares mayores o dependientes, obligación de desplazarse diariamente en horario nocturno por razones laborales.
- Solicitudes de ampliación del perímetro de Madrid Central.

**5. Ocupación de la vía pública.** Dentro de este bloque se incluyen las diversas modalidades de ocupación de la vía pública y los trastornos derivados que se producen en la movilidad y el aparcamiento. Algunos de los principales motivos que determinaron la presentación de SyR son:

- Reclamaciones por ocupaciones temporales de la vía pública, generalmente motivadas por autorizaciones para carga y descarga de camiones de gran

tonelaje, carga y descarga de pasajeros de autobuses turísticos, rodajes cinematográficos, mudanzas, grúas, etc.

- Quejas por ocupación de la vía por parte de negocios privados, por ejemplo, talleres que utilizan las plazas de aparcamiento para labores de reparación y almacenaje de sus vehículos, fruterías que exponen el género fuera de los límites de su local, terrazas que se exceden en su superficie autorizada, etc.
- Quejas por la presencia continuada de contenedores y sacos de obra.
- Reclamaciones relativas al excesivo espacio ocupado por quioscos de prensa, puestos de helados y otras ocupaciones.
- Solicitudes de nuevos aparcamientos para motos y bicicletas o eliminación de estos por considerarse infrautilizados y reducir el número de plazas para el resto de vehículos.
- Reclamaciones y sugerencias relativas a las reservas de plazas de aparcamientos para personas con movilidad reducida.

## 18. VIVIENDA

Las SyR clasificadas dentro del área de Vivienda que han entrado en el Sistema SyR constituyen el 0,02% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Desde el punto de vista competencial es necesario señalar que las atribuidas a la Administración local presentan una doble particularidad: por una parte, no son títulos competenciales exclusivos de las entidades locales y excluyentes del resto de Administraciones Públicas, sino que se caracterizan por necesitar para su efectivo desarrollo de la colaboración con otras Administraciones Públicas con base en su respectiva competencia; en segundo lugar, es el legislador sectorial, estatal o autonómico, el que debe señalar, a través de Ley, el efectivo alcance de la competencia local en estas materias en las que, en todo caso, el municipio ha de tener garantizada una presencia en su gestión, respetando la autonomía que la Constitución garantiza a las entidades locales para la gestión de sus respectivos intereses.

El Ayuntamiento de Madrid, en términos generales, ejerce competencias relativas a la promoción y gestión de viviendas, aunque, bien es cierto, su alcance está extremadamente condicionado por las competencias que, en materia de vivienda, desarrollan Estado y Comunidades Autónomas.

Un primer aspecto que debe tenerse en cuenta para una correcta comprensión de esta área de actividad es que el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Municipal en esta materia, lo realiza a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), Sociedad Anónima con capital 100% municipal, que cuenta con un sistema propio de sugerencias y reclamaciones. Todas aquellas SyR que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid son derivadas, desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, al sistema propio de la EMVS para que den contestación a la ciudadanía.

En la Memoria Anual SyR no se analizan aquellas que han recibido los organismos públicos creados por el Ayuntamiento de Madrid que cuentan con sistemas de sugerencias y reclamaciones propios. Remitimos, en este caso concreto y, en general, en el resto de áreas de actividad con esta peculiaridad, a los Informes Anuales<sup>31</sup> que emiten las entidades correspondientes, donde se podrá tener una explicación detallada del número recibido, las materias afectadas, los motivos de presentación y otros aspectos de la gestión y tramitación como los tiempos de contestación, porcentajes por tipo de solicitud, etc.

Dentro de la estructura del Ayuntamiento de Madrid, las competencias sobre vivienda son ejercidas por el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano (Área Delegada de

<sup>31</sup> Los informes anuales se encuentran disponibles en la página web municipal, dentro del apartado en el que se publica la Memoria Anual: [Sugerencias y reclamaciones - Memorias anuales - Ayuntamiento de Madrid](#)

Vivienda), fundamentalmente, a través de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, que es la unidad encargada de desarrollar en materia de vivienda las funciones de tramitación y elaboración de propuestas de resolución en los procedimientos relativos a subvenciones en materia de vivienda, la formalización y suscripción de la documentación necesaria para la ejecución de los procesos de venta de viviendas del extinto Patronato de Casas para Funcionarios, la ejecución de la política municipal en materia de vivienda que pueda incidir sobre el modelo de regeneración urbana y vivienda y la coordinación y dirección de la ejecución de las actuaciones en las áreas de Rehabilitación, Regeneración y Renovación Urbana al amparo del Plan Estatal de Vivienda.

En materia de vivienda uno de los principales objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid es facilitar a los colectivos más desfavorecidos el acceso a una vivienda digna, incidiendo en aquellas situaciones de mayor vulnerabilidad y adaptando la vivienda a las nuevas demandas. Para conseguir todo ello, realiza la promoción y adquisición de viviendas destinadas al alquiler, con el objetivo de conseguir incrementar el parque público municipal y la protección del derecho de la ciudadanía a la vivienda, facilita el acceso a una vivienda adecuada, a través de los programas establecidos en el reglamento de adjudicación de viviendas, así como de otros programas sociales, realiza actuaciones de mediación entre particulares, arrendatarias/os y arrendadoras/es, prestándoles asesoramiento profesional y aportando garantías a las partes, mediante el programa Alquila Madrid (ALMA) y, mejora el patrimonio edificado de la ciudad, con ayudas a la realización de actuaciones de rehabilitación para la mejora de la sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad, a través de proyectos de innovación, generando espacios urbanos que favorecen y mejoran la calidad de vida de la ciudadanía.

De acuerdo con lo señalado en el informe anual emitido por la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, la gran mayoría de las SyR recibidas en el Sistema han sido reclamaciones motivadas por la situación o el estado de tramitación de los expedientes de subvenciones a la rehabilitación, interesándose esencialmente al momento del pago de la subvención.

También se han recibido SyR relacionadas con políticas de vivienda y rehabilitación, sobre el mercado de venta y compra de los bienes inmueble, medidas fiscales, cheque de vivienda para jóvenes, asesoramiento a Comunidades de Propietarios, o consultas sobre a dónde dirigirse para cuestiones relacionadas con todas estas materias.

Asimismo, se ha comprobado que la ciudadanía utilizan mucho más, en todo lo relativo a la materia de vivienda y especialmente en temas de subvenciones a la rehabilitación, otros medios que ofrece el Ayuntamiento para acceder a la Administración Municipal, como el teléfono 010, y especialmente la petición de cita previa.

Para todo aquello que se pueden catalogar como reclamación y, en especial, las que se refieren al pago de una subvención, se podría dar mayor publicidad al sistema SyR y así canalizar algunas cuestiones que no precisan de cita previa y que tienen un

proceso reglado de contestación en plazo razonable, como es el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Respecto a las medidas y acciones ejecutadas durante el año 2019 o aprobadas para su ejecución en 2020 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal, desde la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración se propone centrar los esfuerzos en las distintas convocatorias vigentes de concesión de subvenciones a la rehabilitación ya que plantean muchas dudas a la ciudadanía y hace aconsejable diseñar nuevos mecanismos de información, toda vez que el sistema SyR no abarca todas las necesidades que propone la ciudadanía.

A los efectos de facilitar esa información y acceso, desde esa Dirección General se trabaja en un Plan de comunicación que coordine y normalice los distintos canales de información a los que puede dirigirse la ciudadanía, que abarca 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 reforzará los actuales canales a los que la ciudadanía puede dirigirse, como venía siendo el sistema SyR y la prestación de cita previa y se ha diseñado en torno a cuatro ejes:

- La contratación de un servicio telefónico y telemático de información en la materia a profesionales acreditados.
- La clarificación de información a través de un nuevo portal web, página de aterrizaje que redirigirá a todos los contenidos relacionados alojados en distintos apartados del portal municipal y sede electrónica.
- Desarrollar un sistema de colaboración a través de los servicios ofrecidos por Línea Madrid para facilitar la información al ciudadano (Informadores urbanísticos y 010).
- Establecer convenios de difusión y asesoramiento al ciudadano con colectivos especializados del sector (colegios profesionales).

## 19. EMPLEO

Las SyR clasificadas dentro del área de Empleo constituyen el 0,6%, del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Desde el punto de vista competencial, debe recordarse que los principales actores en materia de Empleo son el Estado y las Comunidades Autónomas: lo que afecta a la legislación laboral y su ejecución le corresponde a las Comunidades Autónomas, lo relacionado con la política económica es compartido entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

No existe una atribución expresa de competencias en esta materia a las entidades locales. La mención más precisa se encuentra en el artículo 4 de la Ley de Empleo<sup>32</sup>, que dispone que *“las políticas de empleo, su diseño y modelo de gestión, deberán tener en cuenta su dimensión local para ajustarlas a las necesidades del territorio, de manera que favorezca y apoye las iniciativas de generación de empleo en el ámbito local”*. La dimensión local se aseguraría a través de una mera garantía institucional, tal y como se establece en este mismo precepto cuando señala que *“los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas serán los responsables de trasladar al marco del Sistema Nacional de Empleo la dimensión territorial de las políticas activas de empleo y de determinar, en su caso, la representación de las entidades locales en los órganos de participación institucional de ámbito autonómico”*.

Parece evidente, que, si bien la dimensión local de las políticas de empleo debe existir, se deja en manos de los servicios autonómicos de empleo la forma en la que debe producirse, estableciendo la representación en los órganos de participación institucional y a través de mecanismos de colaboración que, en su caso, pudieran determinarse. En definitiva, que la Ley de Empleo no impone a las Comunidades Autónomas ninguna obligación, salvo la existencia de una participación de las entidades locales en la políticas de empleo y el carácter menor que se le otorga, quedando reducida a la colaboración y cooperación. En este marco, los Ayuntamientos y otras entidades locales desarrollan iniciativas en el ámbito de las políticas de empleo bien a través de la colaboración con otras administraciones o bien por propia decisión.

El análisis de las SyR que se encuadran dentro de esta área de actividad ha permitido identificar los siguientes bloques de análisis:

- 1- Políticas activas de empleo.**
- 2- Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo.**

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de empleo y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con:

---

<sup>32</sup> Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

- La Agencia para el Empleo de Madrid (AEM).
- La Dirección General de Planificación de Recursos Humanos.

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2019, de acuerdo con los bloques de análisis definidos, permite establecer como principales motivos de entrada:

**1. Políticas activas de empleo.** En el año 2019 el número de reclamaciones ha experimentado una disminución respecto del ejercicio anterior. La tendencia en el número de sugerencias recibidas respecto a ejercicios anteriores se mantiene constante.

El detalle de los diferentes motivos permite establecer la siguiente relación:

- Reclamaciones con el desarrollo y la tramitación de los procesos de selección.
- Quejas por el deficiente funcionamiento de la página web en el momento de acceder a inscripciones o contenidos en la página web.
- Reclamaciones por discrepancias con la no concesión de becas de estudios.
- Quejas por las dificultades que se han tenido en el acceso a la información sobre los servicios de la Agencia para el Empleo.
- Reclamaciones de las personas usuarias por tener dificultades para contactar con determinadas Agencias de Zona.
- Reclamaciones por el trato y la atención recibida en las Agencias o en los talleres por parte del personal municipal o contratado.
- Quejas por los retrasos que se han producido en el inicio de talleres.
- Reclamación por el retraso o falta de expedición del título acreditativo tras haber realizado un curso.
- Reclamaciones de la ciudadanía por el comportamiento o el trabajo desarrollado por algunos operarios que estaban realizando talleres de formación y empleo de limpieza viaria.
- Disconformidad con la planificación y programación de los cursos de formación.
- Propuestas relativas a la mejora de la programación de los talleres de Formación y Empleo en algunos Distritos. También se incluyen sugerencias sobre nuevos talleres.

- Sugerencias y propuestas referentes a los perfiles de acceso que se requieren en los talleres.

Respecto a las felicitaciones, debe indicarse que durante el año 2019 se ha producido un incremento con respecto a ejercicios anteriores. En este sentido destacan las de aquellas personas que agradecen la labor realizada en el desarrollo de Programas de Formación y Empleo en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, por la atención prestada por el personal de las Agencias de Zona y por el trabajo prestado por el personal del Servicio de Formación y por el trato prestado por personal de Registro.

**2. Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo.** Tras el análisis realizado de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, cabe destacar que la gran mayoría de ellas corresponden, por un lado, con temas relacionados con procesos selectivos y, por otro las relativas al personal que realiza tareas de conservación, mantenimiento y vigilancia de los edificios de titularidad municipal destinados a centros públicos de educación infantil, primaria o especial.

Dentro del primer grupo, las reclamaciones y sugerencias están relacionadas con deficiencias de la sede electrónica del Ayuntamiento para la presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos tramitadas *on-line* y por problemas con la pasarela de pago en el momento de abonar las tasas.

Respecto al segundo, se encuentran las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre el comportamiento, trato, uniformidad, ausencias y no sustituciones del personal destinado en centros públicos de titularidad municipal, que se trata de un servicio que comenzó a gestionarse en el curso 2018/2019. Precisamente, la puesta en marcha del servicio y el ajuste de su personal se encuentra entre las principales causas de las 14 solicitudes contestadas.

En los informes anuales emitidos por las unidades municipales competentes en materia de empleo, se indica que durante el año 2019 se han adoptado las siguientes medidas:

- En políticas activas de empleo: deben destacarse, entre otras, 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 a partir del 2º trimestre de 2020.
  - 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.

- Estudio de un sistema de información abierto sobre los procesos de selección y mejora del mismo.
  - Programación de las acciones formativas teniendo en cuenta 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.
  - 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.
- Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo:
- En cuanto a las reclamaciones recibidas sobre los procesos selectivos, se ha solicitado a los servicios municipales competentes la adopción de medidas necesarias, comunicándoles las incidencias que han motivado la recepción de las quejas, además de mantener reuniones periódicas con dichos servicios para detectar los problemas, estudiarlos y buscar las soluciones, dando como resultado nuevos aplicativos y procesos que serán puestos en funcionamiento en próximas convocatorias.
  - Respecto a las reclamaciones relativas a la falta de personal, se ha dotado de más personal a los colegios a los que iban referidas las SyR.
  - 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 solicitud a las Juntas de Distrito, competentes en la materia, para adecuar un espacio en el colegio para ese uso.

## B)- SyR TRIBUTARIAS

En el ámbito de las SyR Tributarias, la Dirección General de Transparencia, es competente para la recepción, tramitación y resolución de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información relacionadas, directa o indirectamente, con cuestiones de naturaleza tributaria.

El estudio de las reclamaciones y sugerencias formuladas permite detectar los problemas que se producen de forma más frecuente, y, a la vista de estos, determinar las causas que inciden en que las quejas se reproduzcan. Con este análisis es posible precisar qué ámbitos concretos o prácticas administrativas son susceptibles de mejora, y las causas que impiden su normal funcionamiento.

El Sistema SyR es el marco idóneo para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales. Así, le corresponde a la Dirección General de Transparencia proponer tanto recomendaciones, de carácter tributario para una más correcta aplicación de la norma por parte de la Administración tributaria madrileña, como medidas, normativas o de otro tipo, que incidan en una mejora efectiva de los derechos de los contribuyentes y, sin duda, en la consecución de la reducción del número de reclamaciones tributarias, así como la aceptación voluntaria del sistema tributario local.

En SyR Tributarias se han identificado los siguientes bloques de análisis:

1. Atención al contribuyente.
2. Impuestos, tasas y precios públicos.

La correspondencia de los bloques de análisis con las submaterias definidas en el Sistema SyR que servirán de base para el estudio que se realiza en esta Memoria, se incluyen en la tabla que se inserta a continuación:

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
<b>Atención al contribuyente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• OAIC Cita previa</li> <li>• OAIC Información y asistencia</li> <li>• Resto dependencias municipales</li> <li>• Atención telefónica</li> <li>• Presentación telemática</li> <li>• Funcionamiento Oficina SyR</li> <li>• R Aplazamientos/Fraccionamientos</li> <li>• R Certificados y justificantes</li> <li>• R Otros</li> </ul>

- RE Embargos, recargos e intereses de demora
- RE Devoluciones
- RE Deudas no tributarias
- AG Otros
- AG SyR General/Peticiones de información no tributarias
- AG Otras administraciones o empresas

- IBI Subida
- IBI Catastro
- IBI Beneficios fiscales
- IBI Liquidaciones y notificaciones
- IBI Período voluntario
- IBI Devoluciones
- IBI Otros
- IVTM Beneficios fiscales
- IVTM Liquidaciones y notificaciones
- IVTM Periodo voluntario
- IVTM Devoluciones
- IVTM Otros
- IAE Liquidaciones y notificaciones
- IAE Período voluntario
- IAE Devoluciones
- IAE Otros
- IIVTNU Liquidaciones y notificaciones
- IIVTNU Devoluciones
- IIVTNU Otros
- ICIO Liquidaciones y notificaciones
- ICIO Devoluciones
- ICIO Otros
- T SER
- Instalaciones deportivas
- Otras tasas y precios públicos
- Tasa paso vehículo
- TRUA Liquidaciones y notificaciones
- TRUA Período voluntario
- TRUA Devoluciones
- TRUA Reducciones, bonificaciones
- TRUA Otros
- R PAC
- R SEP
- R Domiciliaciones

## Impuestos, tasas y precios públicos

## 20. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE.

### 20.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales.

Al igual que en años anteriores, son muchos los contribuyentes que se quejan por la dificultad de obtención de un justificante de pago de un tributo concreto (generalmente IVTM e IBI).

Los justificantes de pago solicitados en línea, a través de Mi Carpeta, presencialmente a través de las Oficinas de Atención al Contribuyente, y a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (sólo justificantes de pago de IVTM) se expiden en el momento. Aquellos que se solicitan, por escrito, presencialmente a través de las oficinas, o mediante instancia general presentada a través de la página web del Ayuntamiento de Madrid ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)), o en cualquier Registro, se envían al domicilio de la persona solicitante.

No obstante lo anterior, a pesar de la articulación de diferentes cauces para la obtención de justificantes de pago, muchos contribuyentes trasladan, a través del Sistema SyR, las dificultades para su obtención. Fundamentalmente reclaman la demora de los plazos entre la presentación de la solicitud de justificante de pago y la remisión definitiva del mismo. También se presentan quejas porque necesitan el justificante inmediatamente.

Deberían estudiarse, además del que actualmente existe en el servicio Mi Carpeta, fórmulas de acceso más ágil para que los contribuyentes accedan a los justificantes de los tributos que, de acuerdo a la mayoría de las quejas trasladadas a esta Subdirección General, se necesitan de forma urgente, como, por ejemplo, para transferencias de vehículos o compraventa de inmuebles.

Del mismo modo son numerosas las solicitudes de certificados de IBI durante las campañas anuales de IRPF, aumentando en ese periodo de tiempo las solicitudes o quejas al respecto de su obtención.

La posibilidad de imprimir directamente por el contribuyente, con mayor facilidad, los justificantes de pago, rebajarían el número de reclamaciones y quejas presentadas de manera considerable, ya que, en ocasiones, esta cuestión figura entre las de mayor entrada en el Sistema.

### 20.2. Solución de las incidencias derivadas de las relaciones en línea, en materia tributaria, entre el ayuntamiento de Madrid y la Ciudadanía.

La submateria denominada “presentación telemática”, dentro de la materia “Atención al Contribuyente” engloba todas las cuestiones referidas a la relación en línea de la

ciudadanía, en su calidad de contribuyente, con el Ayuntamiento, a través de la web municipal.

Abarca aspectos fundamentalmente relativos al pago en línea de los tributos – impuestos y tasas -, así como de los precios públicos municipales, también el acceso, por parte de las personas usuarias a "Mi carpeta" en el ámbito directa o indirectamente tributario y, además, la descarga y tramitación, en línea, de formularios para el pago de impuestos como el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones, y Obras (ICIO), o el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana – plusvalía -, (IIVTNU).

Deben destacarse las incidencias, en materia telemática, producidas durante los períodos voluntarios de pago de los tributos de cobro periódico (fundamentalmente IVTM e IAE), que derivan del malestar producido por las incidencias sufridas por el pago o la gestión en línea de los trámites relacionados con los tributos

Sería conveniente, por otro lado, seguir trabajando en la coordinación de las diferentes instancias municipales (Subdirección General de Administración Electrónica, la Subdirección General de Atención al Contribuyente e Informática Tributaria y el IAM), para la consecución de una mejor relación telemática entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Madrid, ya que el objetivo común de la actuación municipal, y en particular, en materia tributaria, consiste en facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía al estar comprometidos con la mejora de la prestación de un servicio de calidad.

### **20.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC)**

Siguen entrando en el Sistema reclamaciones referentes al malestar producido por la falta de disponibilidad de citas para realizar gestiones en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC).

La agenda de las OAIC se supervisa de forma permanente, viéndose modificada a diario, y liberándose citas en función de los efectivos disponibles, sin embargo, cabría valorar otros mecanismos o sistemas que permitieran atender, en las ocasiones en que los contribuyentes acudan sin cita, aquellas cuestiones que requiriesen de una resolución urgente, sobre todo en los meses de noviembre y diciembre que es cuando se reciben un mayor número de quejas al respecto, fundamentalmente en materia de plusvalía, o en los períodos voluntarios de pago de los tributos municipales.

Aunque los contribuyentes son atendidos en caso de urgencia, previa ponderación por parte del responsable de la oficina de la urgencia del trámite y de los efectivos disponibles, cabría pensar, por ejemplo, en el establecimiento de puntos rápidos de refuerzo para la mera elaboración o impresión de autoliquidaciones del IIVTNU.

En ese sentido, conviene añadir que si bien la ATM está realizando esfuerzos para actualizar sus aplicaciones web para el pago de los tributos, más ventajosas para los contribuyentes por la agilización de la tramitación que suponen y su mayor posibilidad de actualización, lo cierto es que en algunos casos, y precisamente sucede en el caso de la autoliquidación del IIVTNU, la cumplimentación en línea es algo farragosa, y así lo transmiten la ciudadanía en las quejas.

Por lo tanto, además de incluir o mejorar las instrucciones de la tramitación en línea de la liquidación del IIVTNU, valorar la disposición de puestos rápidos de ayuda, en determinados momentos puntuales, en las OAIC para la simple asistencia en la elaboración e impresión de las plusvalías por parte de la ciudadanía, podría suponer una disminución de las quejas presentadas por la falta de citas en las Oficinas.

Para finalizar, merece la pena destacar el gran número de felicitaciones tributarias recibidas con relación a la submateria OAIC Información y asistencia.

## 20.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los Tributos municipales.

Si bien el artículo 33 de la Ordenanza Fiscal de Gestión Recaudación e Inspección establece que solo se admitirán los pagos por transferencia en los supuestos en que así se le comunique al obligado al pago por los órganos municipales competentes, contemplándose dicha fórmula de pago como excepcional, convendría acometer una mejora tanto en la norma, como en la forma de tramitación del pago por transferencia, que permitiera acceder a la misma con mayor fluidez.

Conviene recordar que desde la ATM ya se informó que se están realizando esfuerzos para normalizar este procedimiento de pago, hasta ahora marginal, intentando mejorar la información que se presta a los contribuyentes con el fin de que accedan más ágilmente a la dependencia encargada de tramitar estos pagos, bien telefónicamente o bien presencialmente, en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

De momento, para el caso, únicamente, de tributos de importe elevado, puede efectuarse el pago a través de talón conformado o cheque bancario, y también mediante transferencia bancaria. En este último caso, mediante solicitud expresa a través de correo electrónico.

## 20.5. Embargos, recargos e intereses de demora.

Entran en el Sistema, siendo además muy reiteradas las quejas una vez finalizados los períodos voluntarios de pago de los tributos de cobro periódico, quejas que traen causa de la notificación a los contribuyentes de los embargos recargos e intereses de demora devenidos por la falta de pago de una deuda tributaria.

Transcurrido el periodo voluntario de pago se inicia el periodo ejecutivo que provoca la remisión de reclamaciones por no estar de acuerdo con la notificación del recargo, al entender, por ejemplo, que no se le notificó al contribuyente, en plazo, un tributo, o que este estaba ya pagado.

Coincidan, así mismo, en gran parte, con las emisiones masivas de notificaciones de embargo al no estar de acuerdo los destinatarios de dichas notificaciones con el total de la deuda notificada, o con el origen de la misma.

## 20.6. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria.

El 010 es el canal telefónico de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, a través del cual puede obtenerse información, así como realizar numerosos tipos de gestiones, de carácter tributario, sin necesidad de desplazamientos a las oficinas municipales.

Además, a través del teléfono 010, se accede al canal de atención no presencial, la denominada “Plataforma de 3<sup>er</sup> Nivel”, de la ATM. Es el propio personal del 010 el encargado, previa valoración de la complejidad de la cuestión planteada, de derivarle aquellas consultas tributarias para cuya resolución, en un plazo máximo de 72 horas, se requiera de una atención especializada.

Las quejas de la ciudadanía referidas a este canal se centraron, en el ejercicio 2019, además de las usuales (excesivo tiempo en espera, o dificultad para contactar con el servicio), en la solicitud de la grabación de las llamadas realizadas a través del teléfono 010-Línea Madrid para la realización de gestiones tributarias.

Sucede, en el caso de las llamadas de información general, que no existe grabación, y en las que sí lo requieren, únicamente se graban parcialmente en ocasiones, por lo que no puede saberse en qué términos se desarrolló la conversación, ni ofrecerse, por tanto, una respuesta satisfactoria o concreta a la ciudadana o ciudadano que plantea la queja.

# 21. IMPUESTOS, TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS.

## 21.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

En relación con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), se reciben, de forma recurrente, reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que se quejan por el desconocimiento de los efectos de las domiciliaciones bancarias que han solicitado.

Con carácter general la información relativa a los plazos para dar de alta las domiciliaciones y sus efectos- ya sean generales o a través de las modalidades de Sistema Especial de Pago (SEP) o Pago a la Carta (PAC), con aplicación, en los dos últimos casos, de la bonificación inherente a las mismas -, está a disposición de la ciudadanía en la web del Ayuntamiento de Madrid ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)); en los folletos informativos, publicados por la ATM; en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente; y, finalmente, en las comunicaciones de alta de domiciliación.

Además, la Agencia Tributaria del Ayuntamiento de Madrid, en cumplimiento tanto de la normativa al respecto, como del principio de atención a la ciudadanía, en lo referido, concretamente, a las comunicaciones de los planes de Pago a la Carta (PAC), tramita los envíos de notas informativas a través de carta normalizada. En dicha carta se recogen las fechas de los cargos domiciliados, tanto de los plazos contratados (de acuerdo a la solicitud del titular del PAC), como de la liquidación final (día 15 de diciembre o inmediato hábil siguiente). De este modo, el calendario de pagos del PAC es notificado, vía postal, al titular del PAC al inicio de cada ejercicio fiscal.

No obstante, han entrado en el Sistema SyR numerosas quejas de la ciudadanía indicando que no les han llegado las cartas informativas del PAC, o que la han recibido tarde, una vez que ya se ha realizado el cargo en sus respectivas cuentas bancarias.

En primer lugar, se han recibido quejas referentes a los efectos de las domiciliaciones complementarias que no se traman correctamente y no surten efectos para el ejercicio corriente. Y en segundo término, reclamaciones porque se ha realizado una domiciliación, por ejemplo a través de la modalidad de PAC, con efectos para el ejercicio siguiente, pero el titular del plan entiende que, automáticamente, se ha generado una domiciliación para el ejercicio corriente.

Por otra parte, en diciembre (concluido el periodo voluntario de pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles), como ya se ha señalado anteriormente, se reciben muchas reclamaciones de contribuyentes que indican que, o bien no se les ha aplicado el pago domiciliado, o bien no se han enterado de los efectos de la domiciliación realizada, y se muestran disconformes con el inicio de la vía de apremio, o solicitan la devolución del importe abonado en caso de pago con recargo.

De acuerdo a lo expuesto, sería recomendable, dentro de la capacidad de gestión de la ATM, y en el ámbito de lo posible, insistir en la búsqueda de mecanismos que aseguren que la información que se presta a los contribuyentes les permita conocer, en tiempo y sin lugar a dudas, los efectos de las domiciliaciones tramitadas.

## **21.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).**

A lo largo del año 2019 entraron sugerencias y reclamaciones solicitando reducciones en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica para aquellos vehículos a los que les afecta la imposibilidad de circular por determinadas zonas de la Capital, ya sea

a causa de la aplicación de medidas derivadas de MADRID CENTRAL, o por la puesta en marcha de los diferentes escenarios del protocolo anticontaminación.

En este caso cabría ahondar en soluciones e instrumentos que permitan el satisfactorio cumplimiento de tales medidas, pero fuera del ámbito del IVTM, ya que la prohibición justificada, temporal o permanente, de circular a determinados vehículos por una o varias zonas, no afecta a la configuración del hecho imponible de este tributo, conforme a su normativa reguladora. Además, el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que configura el IVTM como de exacción obligatoria para todos los términos municipales y tampoco contempla reducción o bonificación alguna para estos supuestos.

El impuesto del IVTM también es objeto de quejas en el Sistema durante su periodo voluntario de pago (que abarca del 01 de abril hasta el 31 de mayo). El período impositivo del IVTM coincide con el año natural (excepto cuando se realiza la primera adquisición del vehículo, bajas definitivas o por robo); y se devenga el primer día del período impositivo, esto es, el 1 de enero.

Es por ello por lo que se reciben un mayor número de reclamaciones que se corresponden, en su mayoría, con la disconformidad de ciudadano con el pago del IVTM por la venta del vehículo, haberse trasladado de municipio de residencia, o no haber recibido el correspondiente recibo en su domicilio.

### **21.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal –.**

Siguen entrando en el Sistema un gran número de reclamaciones relativas al IIVTNU, derivadas de las Sentencias del Tribunal Constitucional que determinaron la inconstitucionalidad y nulidad de determinados preceptos del texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLRHL), pero solo en la medida en que se sometan a tributación situaciones de inexistencia de incremento de valor.

La problemática producida ha sido despejada por el Tribunal Supremo, a través de su Sentencia de casación, de fecha 9 de julio de 2018 (nº 1.163/2018), de modo que el TS ha aclarado que los artículos afectados por la sentencia del TC no serán aplicables únicamente en las situaciones inexpresivas de incremento de valor y, consecuentemente, perfectamente aplicables en las situaciones que sí expresen dicho aumento de valor. Corresponde, por tanto, al sujeto pasivo probar la inexistencia de plusvalía, para valorar la procedencia o no de la liquidación del IIVTNU, y las solicitudes de los contribuyentes son tramitadas por riguroso orden incoación. La tramitación de los recursos presentados es meticulosa, ya que deben ser valoradas las pruebas aportadas y notificarse la correspondiente resolución con expresión de los motivos que justifican la estimación o desestimación de la pretensión.

Dicha tramitación, ya de por sí, metódica, se vio afectada, y retrasada enormemente, en primer lugar, por el incumplimiento del legislador estatal, único competente para afrontar el cometido de modificar el TRLRHL, del mandato del TC de reformar la normativa en vigor. Y, en segundo término, por el tiempo transcurrido desde el dictado de las sentencias del TC, hasta el mencionado pronunciamiento del Tribunal Supremo.

Es conocido el impulso de medidas especialmente adoptadas por la ATM para afrontar la resolución de los numerosos expedientes instados por las personas interesadas relativos al IIVTNU (tales como la creación de grupos especiales para su tramitación). No obstante, la incertidumbre producida por el retraso en las resoluciones de los recursos presentados por la ciudadanía se traduce en un crecimiento de las quejas presentadas así como de las demandas de información sobre el estado de tramitación de dichos expedientes.

Por otra parte, en relación al IIVTNU se siguen recibiendo numerosas quejas relativas a los horarios establecidos por las entidades de crédito para efectuar los pagos de los tributos municipales así como porque no se pueda realizar dicho pago en algunas entidades bancarias. Es cierto que el pliego de prescripciones técnicas que rigen en el vigente Contrato de Servicios Financieros y Bancarios, regulador de la colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades de crédito, dispone que los ingresos municipales podrán ser realizados por la ciudadanía todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público, durante todo el horario de caja establecido por la Entidad Financiera. Por lo tanto, cada oficina puede establecer un horario de caja propio.

No obstante, conviene insistir en la necesidad de coordinar los esfuerzos necesarios, ya que la gestión del señalado contrato le corresponde al Área de Gobierno de Economía y Hacienda, para que la atención en esta materia (abono del tributo), pueda realizarse durante todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público y durante todo el horario de caja. Mientras tanto, debe garantizarse que se cumpla, al menos, la posibilidad de realizar pagos referentes a tributos municipales durante el horario de caja fijado por cada oficina al efecto.

## 21.4. Tasas y precios públicos.

Ha entrado un importante número de quejas durante el año 2019 relativas a la regulación de los bonos multiuso y de fisioterapia. La regulación de los mencionados bonos, contenida en el Anexo del Acuerdo Plenario de los Precios Públicos, conforme a las últimas modificaciones de fechas 31 de octubre de 2017 y 20 de diciembre de 2018, determina que los mismos tengan una validez de un año desde su fecha de adquisición. Se ha suprimido, por ello, la posibilidad de canjear el bono, ni procede, tampoco, la devolución proporcional de importes por los usos no consumidos. Si bien esta regulación no era novedad para el ejercicio 2019, lo cierto es que la problemática y, por lo tanto, las quejas de la ciudadanía, se ha producido al intentar efectuar el canje de los bonos, conforme a como lo venían haciendo hasta entonces.

Además, las reclamaciones referidas a esta submateria conciernen a aspectos relacionados con el malestar de los usuarios y usuarias de los centros deportivos municipales ante el mal funcionamiento de las instalaciones, el cierre por obras de las mismas, o la falta o ausencia de profesionales en el centro.

Estas circunstancias dan lugar a la disconformidad con el pago realizado en concepto de precio público.

En relación los precios públicos por Prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales, culturales y de esparcimiento, se ha seguido recibiendo a lo largo de todo el año 2019, numerosas quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales. Las reclamaciones se refieren a la falta de profesores/as o la idoneidad de los mismos, la modificación de los niveles de los cursos o talleres, una vez iniciados y la inadecuación del contenido de los cursos a su denominación, entre otras cuestiones.

Ante tales circunstancias se reclama la devolución de los importes abonados en concepto de precios públicos al considerar el ingreso indebido. Así, con independencia de que dicha devolución únicamente proceda cuando el servicio o actividad no se preste o desarrolle por causas no impútales al obligado al pago del precio, por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación se considera conveniente realizar una mayor labor de planificación y control de los cursos impartidos, así como del personal docente.

# ANEXOS

# Anexo de la MEMORIA

## Anexo 1 – Marco normativo

El Sistema SyR encuentra su fundamento en la normativa que a continuación se relaciona, además de la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc.:

- Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019.
- Acuerdo del Pleno, de 1 de julio de 2019, por el que se crea la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se regulan sus funciones, composición y funcionamiento.
- Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía.
- Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (específica para las Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario).
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación (específica para las Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario).
- Ordenanzas Fiscales y Acuerdos reguladores de Precios Públicos vigentes en el Ayuntamiento de Madrid (específicas para las Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario).

## Anexo 2 – La Comisión Permanente Especial SyR

Uno de los elementos básicos en el control y supervisión de las sugerencias y reclamaciones es la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

El artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, introducido por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, dispone que, para la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico. Igualmente establece que esta Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, que estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno de forma proporcional al número de miembros que tengan, será la encargada de supervisar la actividad de la Administración municipal y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

En el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, el Reglamento Orgánico del Pleno, regula, en sus artículos 136 y siguientes, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. La Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración Municipal y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen.

Por acuerdo del Pleno, de 1 de julio de 2019, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones está integrada por quince (15) concejales, de los cuales cinco (5) representan al Grupo Municipal Más Madrid, cuatro (4) al Grupo Municipal del Partido Popular; tres (3) al Grupo Municipal Ciudadanos - Partido de la Ciudadanía; dos (2) al Grupo Municipal Socialista de Madrid; y uno (1) al Grupo Municipal Vox.

La regulación del funcionamiento de la Comisión ha tenido diferentes modificaciones como la adoptada por Acuerdo del Pleno en la sesión de 30 de mayo de 2012, que acordó (apartado 8) modificar el punto quinto del Acuerdo de creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (Pleno del Ayuntamiento de 17 de junio de 2011), quedando éste redactado de la siguiente forma:

*“Periodicidad. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones celebrará sesión ordinaria semestralmente a los efectos de que comparezcan el Director General de Calidad y Atención al Ciudadano y el Director de la Oficina del Defensor del Contribuyente. No obstante, el equipo de Gobierno remitirá bimestralmente a los grupos municipales representados en la comisión, la información correspondiente a las Sugerencias y Reclamaciones recibidas y tramitadas. En la reunión que se celebre dentro del primer semestre natural del*

año se someterá a aprobación el informe anual previsto en el artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno”.

Posteriormente, en sesión del Pleno del 30 de junio de 2015 se aprobaron nuevas modificaciones relativas tanto al funcionamiento como a la periodicidad de la Comisión.

Durante el año 2019 la actividad desarrollada por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha sido:

- **Sesión (001/2019/045), extraordinaria, celebrada el miércoles, 12 de junio de 2019:**
  - Aprobación del acta de la sesión anterior, celebrada el día 4 de diciembre de 2018 (002/2018/132).
- **Sesión (001/2019/055), constitutiva, celebrada el viernes, 5 de julio de 2019:**
  - Constitución de la Comisión.
  - Elección de Presidente y de Vicepresidente Primero y Segundo.
- **Sesión (002/2019/072), ordinaria, celebrada el viernes, 18 de octubre de 2019:**
  - Aprobación del acta de la sesión anterior celebrada el 5 de julio de 2019, constitutiva, (001/2019/055).
  - Comparecencia del Director General de Transparencia, para presentar la memoria anual sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2018.
  - Elevación al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, del informe de la Comisión correspondiente al año 2018, incluido el informe detallado de áreas de mejora al que se refiere el acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 23 de diciembre de 2016, que aprueba el acuerdo transaccional sustitutivo con número de registro 2016/8002289, de la proposición nº 2016/8002246.
- **Sesión (003/2019/110), ordinaria, celebrada el martes, 17 de diciembre de 2019:**
  - Aprobación del acta de la sesión anterior celebrada el 18 de octubre de 2019 (002/2019/072).
  - Comparecencia del Director General de Transparencia para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2019.

## Anexo 3 – S.G. de Calidad y Evaluación

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 la Vicealcaldía, en su apartado 9º 1.1., establece que a la Dirección General de Transparencia le corresponde la ejecución, en materia de sugerencias y reclamaciones, de las siguientes competencias:

- a) Supervisar, coordinar, evaluar y realizar el seguimiento del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de los ciudadanos así como de su explotación estadística.
- b) Elaborar la Memoria anual del sistema a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y al Pleno del Ayuntamiento de Madrid.
- c) Elaborar informes sobre seguimiento, gestión y evaluación de las Sugerencias y Reclamaciones por los servicios municipales.
- d) Elaborar recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas.
- e) Resolver conflictos entre servicios relativos a las competencias para la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- f) Prestar soporte y apoyo a las unidades encargadas de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- g) Ejecutar las directrices para el desarrollo de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- h) Decidir y fijar los criterios de asignación, gestión y tramitación de las sugerencias y reclamaciones a seguir por todas las áreas de gobierno, distritos y organismos autónomos.
- i) Establecer los criterios necesarios a efectos de homogeneizar los procedimientos de gestión y tramitación de las sugerencias y reclamaciones.
- j) Elaborar y proponer para su aprobación proyectos de disposiciones y circulares en materia de sugerencias y reclamaciones, para asegurar la tramitación homogénea en todo el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- k) Supervisar y coordinar el trabajo que se realiza desde las distintas Áreas de Gobierno, Áreas Delegadas, Distritos y Organismo Autónomos en materia de sugerencias y reclamaciones.
- l) Diseñar, desarrollar y coordinar las estrategias y acciones de fomento relacionadas con las sugerencias y reclamaciones.
- m) Definir, planificar, coordinar y gestionar el espacio web de sugerencias y reclamaciones.
- n) Elaborar estudios y organizar seminarios y congresos, así como asistir a foros técnicos nacionales e internacionales, que tengan por objeto el análisis, la implantación y el desarrollo de buenas prácticas en materia de sugerencias y reclamaciones.
- o) Supervisar, coordinar, evaluar y realizar el seguimiento del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de los ciudadanos, así como de su explotación estadística.

- p) Elaborar la Memoria anual del sistema a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- q) Elaborar informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las Sugerencias y Reclamaciones por los servicios municipales.
- r) Elaborar recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas.
- s) Resolver conflictos entre servicios relativos a las competencias para la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- t) Realizar la formación, soporte y apoyo a las unidades encargadas de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.
- u) Ejecutar las directrices para el desarrollo de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones.

Junto con estas funciones, para la ejecución de las competencias de la Dirección General, se establecieron también como objetivos del Sistema SyR los siguientes:

- Acercar la Administración a la ciudadanía al establecer un mecanismo de comunicación, con retroalimentación recíproca.
- Conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía con el consiguiente enriquecimiento y ajuste en la renovación de las políticas públicas.
- Ajustar las políticas y los servicios públicos a las expectativas de las ciudadanas y los ciudadanos.
- Detectar áreas o ámbitos en los que se estuviera produciendo un incorrecto funcionamiento de los servicios que se prestan.

Uno de los elementos fundamentales para cumplir estos objetivos, particularmente los referidos a la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, está relacionado con la organización y los medios de los que disponen las unidades gestoras que tramitan las SyR, de acuerdo con las competencias que tienen atribuidas.

El Sistema SyR tiene un carácter transversal en toda la organización municipal, afecta a todos los ámbitos competenciales y el proceso de tramitación no es sencillo. La responsabilidad recae en los órganos directivos, con el máximo nivel jerárquico: Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Coordinaciones de Distrito y Gerencias de los Organismos Autónomos. Todas las unidades tienen una estructura organizativa inferior con distribución de funciones a nivel de Subdirecciones Generales, Servicios, Departamentos y otras unidades administrativas.

Cada unidad debe contar con un equipo de personas cuyo cometido es la recepción de las SyR, su análisis, en su caso, la petición de informe a la unidad técnica competente y la elaboración de una respuesta adecuada. Todo este proceso requiere una organización específica en cada unidad gestora con la debida especialización y cualificación.

Durante el año 2019, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, con el fin de contribuir a la mejora del Sistema SyR y de la gestión, realizó las actuaciones que a continuación se detallan:

- **Apoyo y orientación a las diferentes unidades gestoras**, dirigido a favorecer la adopción de las mejores prácticas de tramitación para lograr una gestión de calidad y en tiempos adecuados.
- **Publicación de conjuntos de datos abiertos**. Esta línea de actuación se inició en junio de 2016 con la publicación en el portal de datos abiertos de la página web municipal de los ficheros con los datos de las sugerencias y reclamaciones tributarias y generales, presentadas y terminadas cada mes. También se han publicado los microdatos del estudio de satisfacción realizado cada año sobre una muestra de las solicitudes recibidas, desde los correspondientes al estudio realizado en 2015. El último se elaboró y publicó a finales de 2019.
- **Publicación de información en el portal de transparencia** Se publica la información establecida en el catálogo de información pública aprobado por el Pleno: presentación de sugerencias y reclamaciones por la ciudadanía y tramitación de sugerencias y reclamaciones sobre zonas verdes de barrio y arbolado de alineación, así como de limpieza viaria y recogida de residuos. Aunque la obligación establecida por el Pleno es la actualización trimestral de los datos del catálogo, desde 2018 se actualiza mensualmente.
- **Apoyo y asistencia técnica** a las unidades gestoras del Sistema SyR tanto en el uso de las aplicaciones informáticas (de gestión y análisis estadístico), como en aspectos de procedimiento y organizativos.
- **Coordinación de las unidades gestoras**, mediante reuniones de análisis de situación, con el objetivo de conseguir la participación de las personas que directamente intervienen en la gestión. Durante el primer semestre del año 2019 se mantuvieron las siguientes reuniones de coordinación:

#### Primer semestre

- Coordinación de Distrito de Salamanca.
- Coordinación de Distrito de Chamberí.
- Coordinación de Distrito de Fuencarral-El Pardo.
- Coordinación de Distrito de Carabanchel.
- Coordinación de Distrito de Villa de Vallecas.
- Coordinación de Distrito de Moncloa-Aravaca.
- Coordinación del Distrito de Centro.
- Coordinación de Distrito de Latina.
- Coordinación de Distrito de Hortaleza.
- Coordinación de Distrito de Arganzuela.
- Coordinación de Distrito de Ciudad Lineal.

- Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística (en el nuevo mandato son dos Direcciones Generales: de Planeamiento Urbanístico y de Gestión Urbanística).
- Dirección General de Policía Municipal.
- Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM).
- Dirección General de Personas Mayores.
- Agencia de Actividades (ADA).
- Coordinación de Distrito de Usera.
- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
- Dirección General de Intervención en el Paisaje Urbano y Patrimonio Cultural (en el nuevo mandato Dirección General de Patrimonio Cultural).
- Coordinación de Distrito de Ciudad Lineal.
- Gabinete de la Alcaldía.
- Coordinación del Distrito de Retiro.

**Segundo semestre**

- Coordinación de Distrito de Chamartín.
- Coordinación del Distrito de Centro.
- Coordinación de Distrito de Barajas.
- Coordinación de Distrito de Ciudad Lineal.
- Coordinación de Distrito de Fuencarral-El Pardo.

- **Formación y soporte a personas usuarias de las aplicaciones de gestión (PLATEA) y de análisis y evaluación (B.I.-DATAWAREHOUSE-SYR).** Una de las líneas fundamentales que la Subdirección General de Calidad y Evaluación, como unidad coordinadora y supervisora, desarrolla para la mejora de la gestión del sistema, es la formación de quienes trabajan directamente en el Sistema SyR y los que colaboran con ellas en la gestión de los servicios públicos.

- a. **Plan de Formación destinado a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid.** Un curso de “Gestión de las sugerencias y reclamaciones en PLATEA SYR y de generación de informes” dirigido a personas que tramitan sugerencias y reclamaciones en las distintas unidades gestoras, desde distintas responsabilidades de 21 horas lectivas.

Durante el año 2019 se realizaron dos ediciones del curso mencionado (convocados a través de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid), una en junio y otra en octubre.

Los contenidos se centraron en transmitir la importancia del Sistema SyR como elemento clave de la calidad de la gestión municipal, en mostrar el funcionamiento de la aplicación informática de gestión, enseñar las posibilidades que permite la aplicación de generación de informes y análisis estadístico El curso tiene un carácter muy práctico, se realiza un

trabajo continuo con los alumnos en tareas de gestión y análisis. Se da también mucha importancia en que los alumnos conozcan y participen de los objetivos del Sistema y el doble papel de las sugerencias y reclamaciones como canal de participación ciudadana y como instrumento para la mejora de los servicios públicos.

En 2019 se hizo especial hincapié en la forma en que se deben contestar las sugerencias y reclamaciones, de acuerdo con los criterios establecidos desde el Servicio de Calidad, particularmente las directrices de la guía de comunicación clara.

**b. Formación específica a Unidades Gestoras.** La necesidad de formación de las personas que trabajan en las distintas Unidades Gestoras es mayor que las disponibilidades que el Plan de Formación ofrece, además, la lógica de programación y los requisitos de ejecución no permiten la flexibilidad que dar soporte continuo y eficaz a las Unidades Gestoras precisa. Por ello, en 2019 se ha implantado una formación práctica, específica y a demanda, impartida bien en la Subdirección General de Calidad y Evaluación, bien en las oficinas de la unidad gestora, generalmente, para un máximo de 3 personas en sesiones de 2-3 horas.

De esta manera, se han formado gestores en las unidades de forma inmediata a la aparición de la necesidad, sea por nuevas incorporaciones, sustituciones por permisos o bajas, cambios en la organización y estructura o para mejorar una situación de partida inadecuada. Con sesiones de carácter intensivo y específico, un total de 23 personas han recibido formación de la aplicación de gestión PLATEA-SyRG y en la de informes estadísticos BI-DWH-SYRG:

- 2 de la DG de Bibliotecas, Archivos y Museos.
- 1 de la D.G de Planificación Estratégica.
- 1 de la Coordinación de Distrito de Moratalaz.
- 1 de la D.G de Educación y Juventud.
- 2 de la D.G del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.
- 1 de la D.G de Programas y Actividades Culturales.
- 2 de la D.G de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades.
- 11 personas de la D.G de Gestión y Vigilancia de la Circulación.
- 1 persona de la D.G del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.
- 1 persona de la D.G de Educación y Juventud.

Además, se realiza asesoramiento telefónico de manera continua a todos los gestores.

- **Actualización de la información incluida en el espacio de la red corporativa habilitado para los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y**

**Reclamaciones.** En él están disponibles las fichas de sugerencias y reclamaciones tributarias y generales<sup>33</sup>, los informes semestrales, las Memorias anuales, las encuestas de satisfacción y, desde octubre de 2016, los informes de seguimiento acordados en la propia Comisión, que tuvieron carácter bimestral durante 2016, y desde enero de 2017 se elaboran mensualmente.

- **Realización de informes de análisis periódicos o puntuales.** Informes mensuales a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, informes mensuales de SyR generales y trimestrales de SyR tributarias a la Junta de Gobierno y, por último, informes solicitados por Áreas de Gobierno, Coordinaciones de Distrito y Gabinete de la Alcaldía. Entre los que destacan:
  - Informe sobre las restricciones de tráfico durante el periodo navideño (Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación).
  - Informe semanal sobre las reclamaciones recibidas en el Barrio de Malasaña (Gabinete de la Alcaldía).
  - Informe sobre las SyR recibidas de la materia de ruido (Gabinete de Coordinación territorial).
  - Informe sobre instalaciones deportivas municipales (Delegado de Participación Ciudadana).
  - Informe sobre las reclamaciones por los problemas de presentación telemática de solicitudes de participación en procesos selectivos (Delegado y Direcciones Generales concernidas).
  - Informe sobre las reclamaciones sobre los Centros de Mayores del Distrito de Hortaleza de los 4 años anteriores (Distrito de Hortaleza).
  - Informe sobre la gestión de los Distritos (Gabinete de la Alcaldía).
  - Informe semanal de seguimiento de las SyR de Madrid Central (Coordinación General de Distritos, Transparencia y participación ciudadana).
- **Colaboración con los diferentes departamentos de la Agencia Tributaria de Madrid y de otras unidades del Ayuntamiento que gestionan tasas y precios públicos para la gestión y tramitación de las SyR de carácter tributario.** Cuya recepción y tramitación se enmarca en las tareas atribuidas a la Subdirección General de Calidad y Evaluación que, en este caso, se constituye como unidad gestora única.

---

<sup>33</sup> Actualización bimestral.

## Anexo 4 – Relación de Unidades Gestoras del Sistema

Debido a los cambios organizativos que se han producido en la estructura municipal con motivo de la celebración de elecciones municipales en el mes de mayo del año 2019, en este Anexo se ha optado, para mayor claridad, incorporar dos tablas. La primera contiene la relación de Unidades Gestoras que estuvieron activas durante el primer semestre del año 2019 y, la segunda, las que han sido dadas de alta tras la incorporación del nuevo equipo de gobierno municipal<sup>34</sup>.

### Unidades Gestoras activas hasta primer semestre 2019

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora del Sistema SyR
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	OFICINA DE LA ALCALDÍA
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
Á.G. DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	D.G. DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO
	SGT DEL A.G. DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO
	D.G. DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES
	D.G. DE FAMILIA E INFANCIA
	D.G. DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD
	D.G. DE INTEGRACIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL
Á.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL	D.G. DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL
	D.G. DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL
Á.G. PORTAVOZ, COORDINACIÓN DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	SGT DEL A.G. PORTAVOZ COORDINACIÓN DE LA J. G. Y RELACIONES PLENO
	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO
	D.G. DE COMUNICACIÓN
Á.G. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SGT DEL A.G. DE ECONOMÍA Y HACIENDA
	D.G. CONTRATACIÓN Y SERVICIOS
	D.G. DE PATRIMONIO
	D.G. DE HACIENDA
	D.G. DE ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO
Á.G. DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	D.G. EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL
	D.G. DE LA POLICÍA MUNICIPAL
	SGT DEL A.G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO
Á.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	D.G. DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD

<sup>34</sup> El alta de cada una de las Unidades Gestoras se corresponde con la fecha de los diferentes Acuerdos de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias de las Áreas de Gobierno

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora del Sistema SyR
	D.G. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Á.G. DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	D.G. DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA D.G. DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANÍSTICA D.G. DE CONTROL DE LA EDIFICACIÓN D.G. DE LICENCIAS Y OTROS MEDIOS DE INTERVENCIÓN D.G. DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS S.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS SGT DEL A.G. DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE
A.G. DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	D.G. DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS SGT DEL A.G. DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL D.G. PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ D.G. DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES
A.G. DE CULTURA Y DEPORTES	D.G. DE DEPORTES SGT DEL A.G. DE CULTURA Y DEPORTES D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS C.G. DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO D.G. DE INTERVENCIÓN EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
A.G. DE POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD	D.G. DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN D.G. DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
GERENCIA DE LA CIUDAD	SGT DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD D.G. DE ORGANIZACIÓN, REGIMEN JURÍDICO Y FORMACIÓN D.G. DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL ASESORÍA JURÍDICA
DISTRITOS	ARGANZUELA BARAJAS CARABANCHEL CENTRO CHAMARTÍN CHAMBERÍ CIUDAD LINEAL FUENCARRAL-EL PARDO HORTALEZA LATINA MONCLOA-ARAVACA MORATALAZ PUENTE DE VALLECAS

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora del Sistema SyR
	RETIRO
	SALAMANCA
	SAN BLAS-CANILLEJAS
	TETUÁN
	USERA
	VICÁLVARO
	VILLA DE VALLECAS
	VILLAVERDE
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD
	INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
	AGENCIA PARA EL EMPLEO
	AGENCIA DE ACTIVIDADES

## Unidades Gestoras activas en el segundo semestre 2019

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora del Sistema SyR
C.G.DE LA ALCALDÍA	ASESORÍA JURÍDICA D.G. DE LA OFICINA DIGITAL GABINETE DE LA ALCALDÍA SGT DE LA C.G. DE LA ALCALDÍA
A.G. DE VICEALCALDÍA	C.G. DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA D.G. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA D.G. DE TRANSPARENCIA OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO SGT DEL A.G. DE LA VICEALCALDÍA
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
A.G. DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	C.G. DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL D.G. CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD OPORTUNIDADES D.G. DE FAMILIAS, INFANCIA, EDUCACIÓN Y JUVENTUD D.G. DE INNOVACIÓN Y ESTRATEGIA SOCIAL D.G. DE MAYORES D.G. DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTA A LA VIOLENCIA DE GÉNERO D.G. ATENCIÓN PRIMARIA, INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL SGT DEL A.G. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL
A.G. DE HACIENDA Y PERSONAL	D.G. CONTRATACIÓN Y SERVICIOS D.G. DE COSTES Y GESTIÓN DE PERSONAL D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA D.G. DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS D.G. DE POLÍTICA FINANCIERA SGT DEL A.G. DE HACIENDA Y PERSONAL
A.G. DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO	D.G. DE COMERCIO Y HOSTELERÍA D.G. DE ECONOMÍA D.G. DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO SGT DEL A.G. DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO
A.G. DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	D.G. DE COMUNICACIÓN D.G. DE LA POLICÍA MUNICIPAL D.G. EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL SGT DEL A.G. DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
A.G. DE DESARROLLO URBANO	D.G. DE GESTIÓN URBANÍSTICA

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora del Sistema SyR
	D.G. DE LA EDIFICACIÓN D.G. DE PLANEAMIENTO D.G. DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA D.G. DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN SGT DEL A.G. DE DESARROLLO URBANO
A.G. DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	D.G. DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES D.G. DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN D.G. DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL D.G. PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ SGT DEL A.G. MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD
A.G. DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE	C.G. DE CULTURA D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS D.G. DE DEPORTE D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES SGT DEL A.G. DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE
A.G. DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	D.G. DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO D.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS D.G. DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO D.G. DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS SGT DEL A.G. DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS
DISTRITOS	ARGANZUELA BARAJAS CARABANCHEL CENTRO CHAMARTÍN CHAMBERÍ CIUDAD LINEAL FUENCARRAL-EL PARDO HORTALEZA LATINA MONCLOA-ARAVACA MORATALAZ PUENTE DE VALLECAS RETIRO SALAMANCA SAN BLAS-CANILLEJAS TETUÁN

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora del Sistema SyR
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	USERA
	VICÁLVARO
	VILLA DE VALLECAS
	VILLAPERDE
AGENCIA DE ACTIVIDADES	
AGENCIA PARA EL EMPLEO	
INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	
MADRID SALUD	

## Anexo 5 – Carta de Servicios de SyR

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones fue aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 10 de mayo de 2012 y modificada por Acuerdo de 28 de agosto de 2014 de la Junta de Gobierno<sup>35</sup>.

El texto de la Carta de Servicios se encuentra publicado tanto en la intranet municipal (Ayre)<sup>36</sup> como en la página web municipal<sup>37</sup>, accesible a través del especial informativo de Calidad y Evaluación y también en el espacio dedicado a la Subdirección General de Calidad y Evaluación.

La evaluación de la Carta de Servicios correspondiente al año 2019 se ha realizado a partir del análisis de los datos del Sistema incluidos en esta Memoria anual y los resultados de la encuesta de satisfacción (año 2019). Como resultado del proceso de evaluación, se han adoptado nuevos compromisos, entre los que se pueden citar:

- Elaboración de informes estadísticos del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, de manera que el tiempo máximo de envío a las unidades municipales que lo hayan solicitado sea igual o inferior a 5 días hábiles desde la recepción del correo electrónico de petición al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones
- Elaboración de informes de gestión y seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones para la Junta de Gobierno de manera que una vez al mes se remita a la Junta de Gobierno un informe de las sugerencias y reclamaciones de carácter general y una vez cada tres meses un informe de las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario.
- Elaboración de informes para la Comisión Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones, de manera que una vez al mes se ponga a disposición de sus miembros un informe de las sugerencias y reclamaciones de carácter general.
- Reuniones de coordinación y supervisión con las unidades gestoras de sugerencias y reclamaciones existentes en las diferentes unidades municipales para evaluar, realizar el seguimiento y fijar criterios de asignación, gestión y tramitación. El objetivo es mantener reuniones anuales, al menos, con un 30% del total de unidades gestoras existentes.

<sup>35</sup> La evaluación correspondiente al año 2019 se realizó el día 8 de junio de 2020.

<sup>36</sup> [AYRE - Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones](#)

<sup>37</sup> [Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones - Ayuntamiento de Madrid](#)

La Carta de Servicios contiene en el 2019 un total de 12 compromisos que abarcan los diferentes ámbitos del sistema: la disponibilidad y facilidad de acceso; la comunicación rápida de recepción; el tiempo de tramitación y la respuesta clara y precisa; el análisis e implantación de mejoras; la publicación y actualización de la información incluida en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid; y, además, distintos indicadores de percepción del Sistema SyR.

El cumplimiento de los compromisos se mide a través de indicadores objetivos. En la evaluación de 2019 se han cumplido 10.

Como resultado del proceso de evaluación realizado se ha revisado y mantenido el texto de la Carta de Servicios y se ha revisado y mantenido su folleto informativo.



The screenshot shows a website header with the text 'CALIDAD Y EVALUACIÓN' and a navigation menu with links like 'en portada', 'Gobierno', 'El Pleno', 'Alcaldía', 'Organización municipal', 'Gobierno abierto', 'Publicaciones y convocatorias', and 'Medios de comunicación'. Below the menu, there's a breadcrumb trail: 'Lo más visto' → 'Comunicación Clara' → 'Encuesta de Calidad de Vida y Sat...' → 'Carta de Servicios del Teléfono...'. A sidebar on the left lists various service-related topics, with 'Modelos de Calidad y Excelencia' highlighted. The main content area displays the title 'Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones' and a small image of a conference room. A text box at the bottom right states: 'Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como instrumento de mejora de los servicios públicos mediante la participación ciudadana.'

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en la página municipal [Ayuntamiento de Madrid - Sistema de Indicadores de Cartas de Servicios](#).

Las áreas de mejoras previstas para 2019 establecían la actuación en determinados ámbitos como: incorporación de cambios en el Sistema mediante acciones procedimentales y organizativas, supervisión y control de la gestión de las Unidades Gestoras del Sistema y control sobre la calidad de las respuestas a través de formación y directrices.

## Anexo 6 – Encuesta de satisfacción anual

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, que contiene la relación de compromisos que el Ayuntamiento adquiere voluntariamente con la ciudadanía respecto a la prestación del servicio de sugerencias y reclamaciones, recoge, entre ellos, la realización anual de un estudio de satisfacción de las personas usuarias<sup>38</sup>. Su objeto es recabar directamente la opinión de la ciudadanía sobre los distintos ámbitos que integran dicho Sistema. Entre ellos se pueden citar: el conocimiento de su existencia y facilidad de acceso, los elementos asociados a la tramitación, el trato recibido, la calidad de la respuesta y la mejora de los servicios sobre los que se presentaron las sugerencias o quejas.

El estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema se realizó sobre las SyR terminadas que habían tenido entrada entre 1 de septiembre de 2018 al 31 de agosto de 2019. Se efectuaron un total de 6.202 encuestas mediante dos canales (5.673 entrevistas auto administradas online, y 529 entrevistas telefónicas), tras un proceso de selección aleatoria, que mantenía la composición material, específica general y tributaria, del universo del sistema.

Se recogió información a través de dos canales:

- encuesta telefónica a personas usuarias del Sistema que presentaron su solicitud a través del teléfono 010 Línea Madrid.
- encuesta por correo electrónico a quienes accedieron al sistema a través del formulario disponible en la página web municipal o por otros canales y dejaron el correo electrónico de contacto.

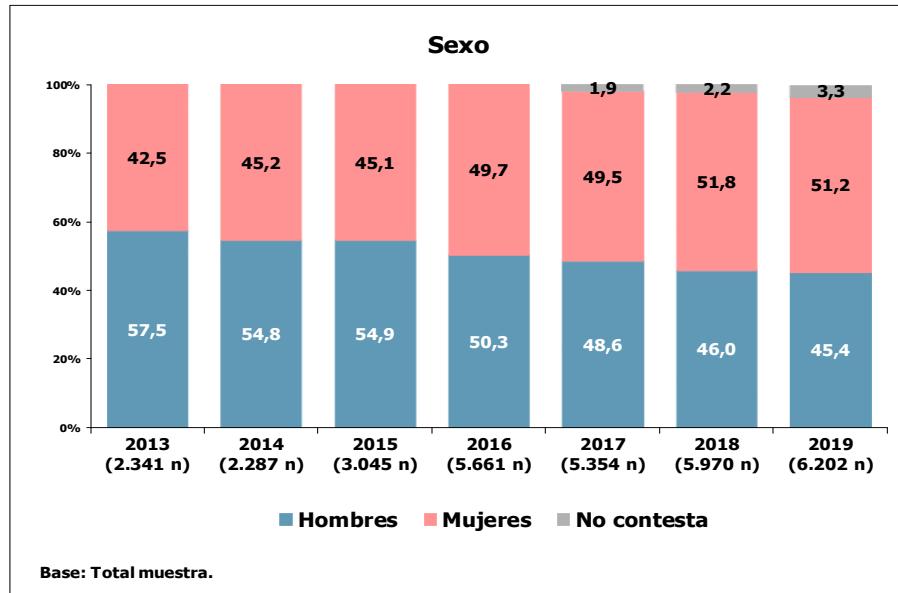
Se supervisó al 100% de los participantes y el 8,4% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente, realizándose un control de inconsistencias en preguntas clave y variables de clasificación en el caso de entrevistas online, y se tomaron, como variables de ponderación, las materias objeto de reclamación, el canal de entrada y el tipo de SyR. La muestra contó con un nivel de confianza del 95,5% y un error, para datos globales, de +/-1,27%.

A continuación se resumen los datos más relevantes de la encuesta:

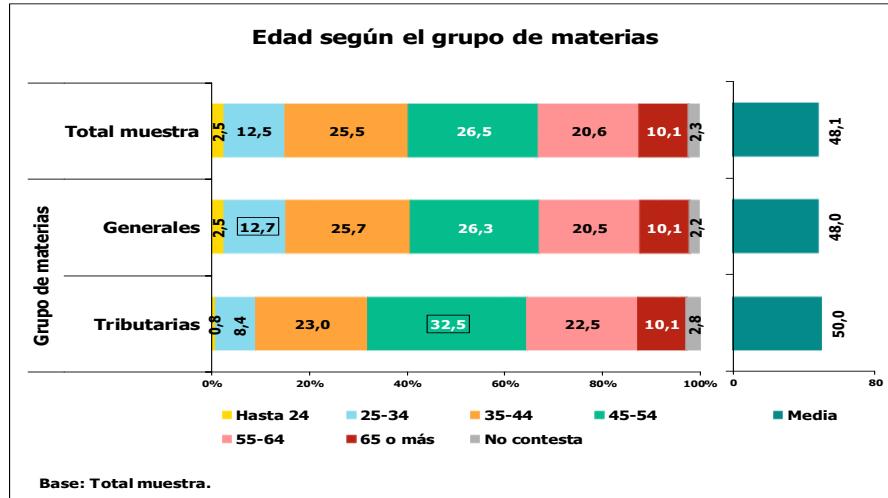
### Perfil de las personas usuarias

Se mantiene cierto equilibrio entre hombres y mujeres, pero la tendencia que se observa refleja cómo sigue disminuyendo el peso de los hombres, que evoluciona desde el 57,5% que representaban en 2013 al 45,4% actual, menor registro de toda la serie.

<sup>38</sup> [Sugerencias y reclamaciones - Encuestas de satisfacción - Ayuntamiento de Madrid](#)



En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR y observando los datos de evolución desde el año 2013, tras varios años en los que ha ido creciendo el peso de los tramos de mayor edad y disminuyendo el de los más jóvenes, en la actualidad esa tendencia se detiene, pues el porcentaje de quienes tienen 45 y más se sitúa en el 57,2% (2,2 puntos porcentuales menos que en la oleada anterior) y el de quienes tienen de 18 a 44 años aumenta 2,5 puntos y se sitúa en el 40,5%.



El alto nivel formativo es predominante entre las personas usuarias del servicio, lo cual relaciona claramente la utilización del mismo con el nivel de estudios. En los últimos resultados obtenidos se comprueba que el alto nivel educativo se acentúa un poco más, ya que se registra un 69,5% de personas usuarias con estudios universitarios, mayor registro de toda la serie que es 7,4 puntos superior al registro del año anterior. Interesa señalar que el nivel de estudios es mayor entre quienes entran al Sistema SyR por el canal digital y realizan sugerencias, mientras que quienes acceden por los canales telefónico/presencial y las que tramitaron reclamaciones, el porcentaje de nivel formativo es menor.

Por otra parte, debe destacarse que la gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,4%). Estos porcentajes son muy similares a los registrados en las consultas anteriores, lo que refleja una estabilidad del perfil de la persona usuaria en función de su nacionalidad.

Finalmente, indicar que siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (71,1%), seis por cuenta ajena (59,8%) y uno por cuenta propia (11,3%) y que el 6,1% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada), porcentaje siete décimas inferior al registrado el año pasado, aunque hay que señalar que la variación con el último año es muy leve.

### **Experiencia con el Sistema**

Cuatro de cada diez personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (39,9%). Este porcentaje es el mayoritario, aunque disminuye más de diez puntos con respecto al año anterior (50,8%).

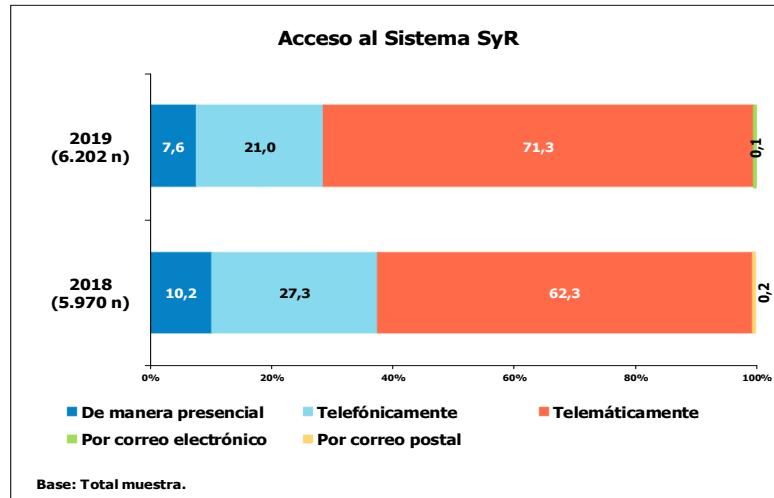
En segundo lugar, se sitúan las personas conocidas, amigas o familiares (14,5%), con un porcentaje muy similar al 14,2% que señalan que conocieron el servicio por el teléfono 010 Línea Madrid. Con respecto al año anterior, el primero aumenta 3,6 puntos, lo que le permite desplazar al canal telefónico a la tercera plaza, canal que disminuye 1,1 puntos con respecto a 2018.

En tercer lugar, aparece uno de los nuevos canales incorporados en la presente oleada, uno de cada diez usuarios asegura que conocieron la existencia del servicio a través de buscadores de internet o mediante los correos electrónicos (10,7%).

También se registra un 7,6% que conocieron el servicio por otro servicio municipal (Oficina de Atención a la Ciudadanía, Junta de Distrito, otra dependencia municipal...), un 7,4% a través de distintas redes sociales y un 2,3% por campañas de comunicación municipales.

Por último, el porcentaje de aquellas personas que señalaron otros medios se sitúa en un 2,0%, porcentaje que desciende considerablemente con respecto al 8,4% registrado el año pasado. Aunque hay que tener en cuenta que ese porcentaje recogía buena parte de las menciones sobre los canales digitales que entonces no tenían una categoría propia y en la actualidad sí la tienen.

Siete de cada diez personas usuarias acceden al Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web (71,3%) canal mayoritario que vuelve a crecer en 9 puntos con respecto al registrado el año anterior (en 2018 había crecido 8). Por su parte, una de cada dos accede telefónicamente (21,0%) -porcentaje que desciende 6,3 puntos- y el 7,6% de manera presencial, 2,6 puntos porcentuales por debajo del registrado en 2018. Tan sólo 0,1% accedieron por correo postal.



Se refleja una relación entre la naturaleza de los asuntos a tratar que vincula a los aspectos generales con el canal digital y a los tributarios con los canales telefónico y presencial. Cuando los temas tienen un impacto directo en la ciudadanía (principalmente tributarios pero también otros generales de sensibilización social) es más frecuente el uso de los canales presencial y telefónico mientras que cuando la naturaleza del tema es otra, prolifera el uso del canal digital.

También existe una relación que vincula la gestión de sugerencias con el canal digital, entre quienes realizaron sugerencias el 88,5% lo hicieron telemáticamente, porcentaje claramente mayoritario y significativamente superior al registrado entre quienes realizaron felicitaciones (56,1%) y reclamaciones (68,1%).

En cuanto al seguimiento de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la mitad de las personas usuarias manifiestan que sí realizaron seguimiento desde que realizaron su sugerencia, reclamación o felicitación hasta su resolución (49,8%), mientras que el 46,1% aseguran que no. Estos porcentajes son similares a los registrados al año anterior. En cuanto al modo en el que se hizo tal seguimiento, el 60,5% usaron la página web del Ayuntamiento, este porcentaje es claramente mayoritario, aunque disminuye 5,8 puntos con respecto al año anterior.

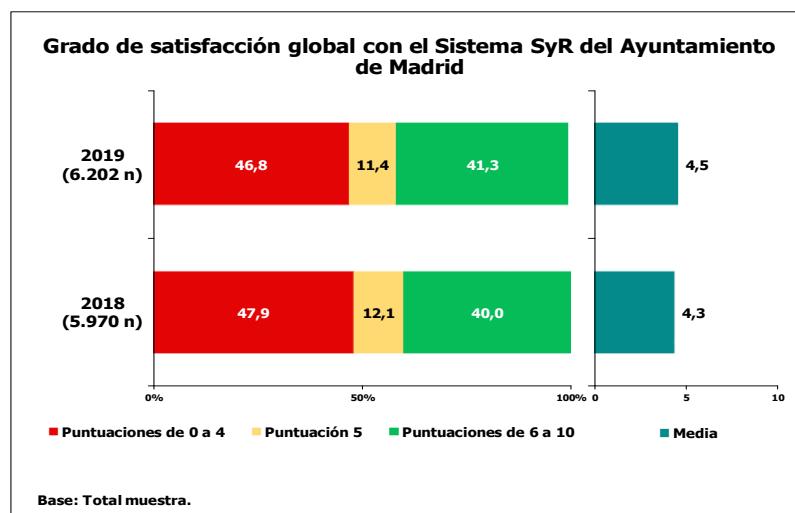
### Valoración y expectativas

Un aspecto fundamental de la encuesta de satisfacción de un servicio es la valoración que las personas usuarias otorgan globalmente a la prestación del mismo. Para ambas cuestiones obtener una puntuación alta respecto a un servicio de sugerencias y reclamaciones resulta complicado, por sus propias características, ya que la reclamación o queja, que es la solicitud mayoritaria, tiene siempre un punto de partida negativo, derivado de una deficiencia que la persona usuaria ha observado en su experiencia concreta, respecto a un determinado servicio o actuación pública.

La consecución o no de lo planteado, que finalmente la administración le dé la razón, que el servicio se modifique de acuerdo con su criterio, tiene un peso muy elevado en las respuestas que ofrece en una encuesta de este tipo. Esto es así en cualquier

servicio de sugerencias y reclamaciones, público o privado. Además, las puntuaciones de satisfacción general tienen una gran variabilidad cuando se descomponen en preguntas concretas (factores) sobre determinados aspectos de la gestión.

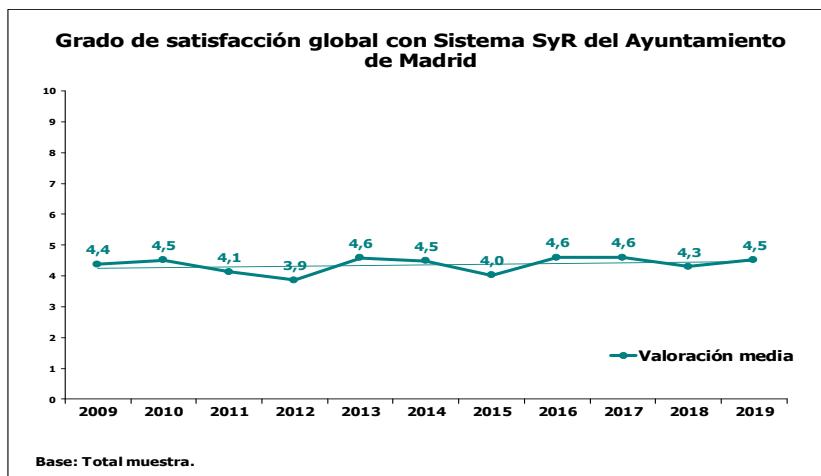
Los datos obtenidos han ofrecido la siguiente información:



La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de 4,5 sobre 10, dos décimas por encima de la registrada justo un año antes (4,3).

Este leve aumento se debe a que el porcentaje de personas que declaran estar insatisfechas o muy insatisfechas con puntuaciones de 0 a 4 (46,8%) es 1,1 punto inferior al que se registró el año pasado (47,9%), mientras que el de personas usuarias que se muestran satisfechas o muy satisfechas valorando el servicio con puntuaciones de 6 a 10 (41,3%) aumenta 1,3 puntos con respecto al 40,0% registrado en 2018. De manera que actualmente se reduce levemente la diferencia entre ambos bloques, satisfechos e insatisfechos.

No obstante, para comprobar la evolución del indicador de satisfacción global con el Sistema SyR, se ha recabado el histórico acumulado desde el año 2009.



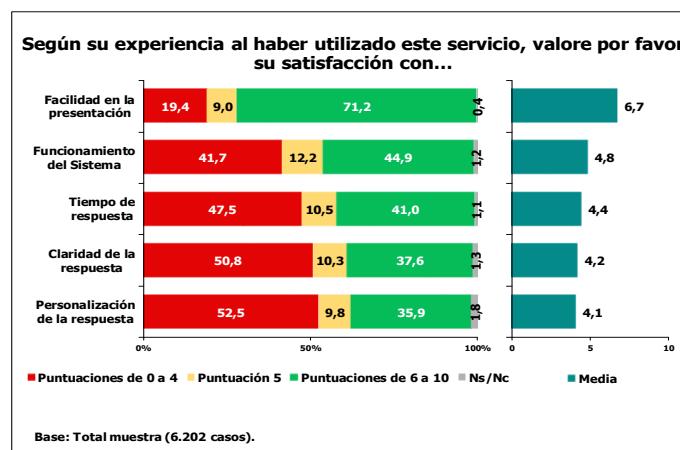
El valor del indicador sobre la valoración global del servicio refleja una evolución desde 2009, que oscila en siete décimas de punto y mantiene una tendencia constante, en la que se percibe una leve evolución positiva, el valor actual supone una aproximación de una décima a la puntuación más alta de la serie.

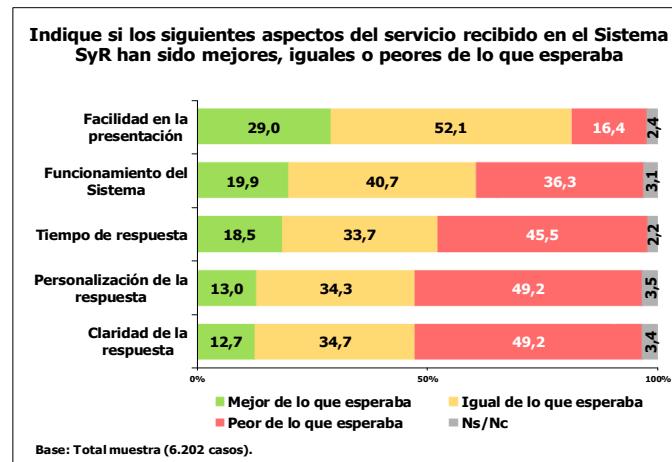
Los segmentos de personas usuarias que “aprueban” con puntuaciones medias iguales o superiores a 5 son quienes realizaron felicitaciones, quienes tienen un menor nivel de estudios y las personas usuarias que están inactivas.

La media registrada entre las mujeres (4,8) es significativamente superior a la registrada entre los hombres (4,3) y entre quienes tienen más de 65 años (4,7) es significativamente superior a la registrada entre quienes tienen entre de 35 y 44 años (4,4).

En referencia a las expectativas, la mitad de las personas usuarias aseguran que el servicio recibido en el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid ha sido peor de lo que esperaba (49,7%) siendo esta la opción mayoritaria. Tres de cada diez afirman que el servicio ha sido igual a lo que esperaba (30,2%) y el 16,8% que ha sido mejor. Por tanto, la mejora de las expectativas es una percepción minoritaria. Si observamos la evolución con respecto al año pasado, se puede comprobar una leve mejora en la percepción de este parámetro.

En relación a la valoración de la respuesta obtenida (el tiempo de respuesta, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta), la interacción de las personas usuarias con el Sistema SyR (facilidad de la presentación de reclamaciones o sugerencias y el funcionamiento del Sistema), la satisfacción y la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del Sistema, es mayor que la que se percibe a propósito de los aspectos relacionados con la respuesta recibida. No obstante, de los cinco aspectos del servicio que se miden, la facilidad en la presentación es el único aspecto que “aprueba”, siendo el mejor valorado (71,2%) y sobre el que más personas consideran que ha mejorado (29,0%). Además es el único caso en el que este porcentaje es superior al registrado de quienes consideran que ha empeorado (16,4%).





## Otros indicadores del servicio

Tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (74,3%) mientras que el 17,8% afirman que no. Este porcentaje mantiene una tendencia constante desde el año 2013.

Más de seis de cada diez personas usuarias (63,1%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Como ocurriera con el indicador de fidelidad, el de recomendación también permanece constante desde el año 2013.

En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 44,8% -formado por quienes consideran útil (25,6%) o muy útil (18,3%) este servicio-, y su evolución refleja una tendencia ligeramente descendente.

Atendiendo al canal de entrada, la valoración media de la utilidad del servicio que se registra entre quienes accedieron por la web (5%) es significativamente superior a la registrada entre quienes accedieron de forma telefónica o presencial (4,3%).

Según el tipo de SyR, la valoración media de la utilidad que se registra entre quienes realizaron felicitaciones (7,9%) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron cualquier otra solicitud ( $X \leq 5,2$ ). Pero también hay que señalar que la otorgada por quienes realizaron sugerencias (=5,2%) es significativamente superior a la registrada entre quienes realizaron reclamaciones (=4,7%) trámite para el que la utilidad “suspende”. La valoración media más alta se registra entre quienes realizaron felicitaciones y sugerencias, y la más baja entre las personas usuarias que realizaron reclamaciones.

Respecto a la resolución de la sugerencia o reclamación realizada, el 10,7% de las personas usuarias aseguran que había mejorado el aspecto que la motivó en su totalidad, el 20,6% que se solucionó parcialmente y casi dos tercios de las personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (63,5%) representando la opinión claramente mayoritaria.

Finalmente, el 24,30% de quienes compartieron experiencia en el uso de este tipo de servicios con otras administraciones públicas afirman que el del Ayuntamiento fue mejor y el 43,6% que fue igual, lo cual agregado supone un valor de este indicador del 67,9%. Por su parte, representan una cuarta parte quienes afirman que el servicio de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid fue peor que el de la otra Administración (26,7%).

Por lo tanto, según las diferencias significativas registradas entre las personas usuarias con una doble experiencia en servicios de este tipo, el servicio prestado por el Ayuntamiento de Madrid es similar al que presta la Comunidad de Madrid (50,0%) y al de otras Administraciones (42,0%), y peor que el que prestan otros Ayuntamientos (41,1%) y otras Comunidades Autónomas(49,1%).

Finalmente, indicar que los microdatos del estudio se han publicado en el Portal de Datos Abiertos<sup>39</sup>.

---

<sup>39</sup>[Portal datos abiertos](#)

## Anexo 7 – Protección de datos

La entrada en vigor del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), determinó la necesidad de adaptación de la normativa en materia de protección de datos de todos países miembros de la Unión.

El objetivo de la reforma normativa, que se aplica directamente en toda la Unión Europea desde el 25 de mayo de 2018, es garantizar unos estándares de protección de datos elevados y adaptados a la realidad digital del mundo actual, ante la auténtica necesidad de uniformizar el marco jurídico europeo. De este modo, el 6 de diciembre de 2018 entró en vigor la nueva LOPD, bajo el nombre de Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, conocida por sus siglas LOPDGDD, que, como novedad, amplía su marco la protección y garantía de nuevos derechos digitales.

El artículo 28 de la LOPDGDD, establece que los responsables y encargados, de los tratamientos, teniendo en cuenta lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, determinarán las medidas técnicas y organizativas apropiadas que deben aplicar a fin de garantizar y acreditar que el tratamiento es conforme con el citado reglamento, con la presente ley orgánica, sus normas de desarrollo y la legislación sectorial aplicable.

Así, el artículo 25 del RGPD, dispone que, teniendo en cuenta el estado de la técnica, el coste de la aplicación y la naturaleza, ámbito, contexto y fines del tratamiento, así como los riesgos de diversa probabilidad y gravedad que entraña el tratamiento para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable del tratamiento aplicará, tanto en el momento de determinar los medios de tratamiento como en el momento del propio tratamiento, medidas técnicas y organizativas apropiadas, como la seudonimización, concebidas para aplicar de forma efectiva los principios de protección de datos, como la minimización de datos, e integrar las garantías necesarias en el tratamiento, a fin de cumplir los requisitos del presente Reglamento y proteger los derechos de los interesados.

Continúa señalando el Reglamento (UE) 2016/679, con el fin de integrar las garantías necesarias en el tratamiento, que el responsable debe velar por que solo sean objeto de tratamiento los datos personales necesarios para cada uno de los fines específicos del mismo.

En lo que afecta al ámbito de sugerencias y reclamaciones, el Director General de Transparencia, es el responsable de dos actividades de tratamiento que contienen los datos de carácter personal vinculados al Sistema de sugerencias y reclamaciones:

- “*Sugerencias y Reclamaciones*” – cuya finalidad es tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía sobre los servicios

y actuaciones municipales. Así como realizar estudios cuantitativos y cualitativos con la información en ellas contenida, incluidos estudios de satisfacción de las personas usuarias

- “*Defensor del Contribuyente*” – cuya finalidad es tramitar las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información presentadas por la ciudadanía sobre los servicios y actuaciones municipales relativos a tributos y precios públicos. Y realizar estudios cuantitativos y cualitativos con la información en ellas contenida, incluidos estudios de satisfacción de las personas usuarias

De acuerdo con lo indicado, todo el personal que accede a estas actividades de tratamiento de datos está obligado a conocer y observar las medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares que afecten a las funciones que desarrolla.

Dicha obligación afecta, además de al responsable de las actividades de tratamiento, al resto de las personas usuarias del Sistema SyR, así como al personal adscrito a Subdirección General de Calidad y Evaluación que usualmente utiliza o accede a los datos que se encuentran incluidos en los tratamientos aludidos. Un elemento clave para garantizar la seguridad de los datos es el cumplimiento de las funciones y obligaciones que el personal adscrito a la unidad tiene con respecto al tratamiento de datos de carácter personal.

Durante el año 2019, en relación con las actividades de tratamiento señaladas, desde la Dirección General de Transparencia, y, concretamente, desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación, se han realizado diferentes actuaciones:

- Participación en el proyecto “*Verificación del grado de adecuación del Ayuntamiento de Madrid al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) e implantación de una metodología para la realización de análisis de riesgos y evaluación de impacto de protección de datos*”.
- Depuración de las bases de legitimación de los tratamientos “*sugerencias y reclamaciones*” y “*defensor del contribuyente*”.
- Actualización periódica de las leyendas informativas sobre protección de datos incluidas tanto en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones como en las distintas notificaciones dirigidas a las usuarias y usuarios del Sistema, conforme a la nueva normativa europea, y los cambios orgánicos producidos en el Ayuntamiento de Madrid.
- Actualización constante del listado de personal interlocutor y de apoyo en materia de protección de datos.

- Envío de comunicaciones a todo personal adscrito a la Subdirección General de Calidad y Evaluación, así como a las Unidades Gestoras del sistema, relativas a las diferentes afectaciones de los documentos informativos en materia de protección de datos.
- Anotación en los documentos de seguridad de ambas actividades de tratamiento de datos de la empresa contratada para la ejecución de la encuesta anual de satisfacción entre personas usuarias del Sistema SyR. Durante el año 2019 la empresa adjudicataria del contrato fue Simple Lógica Investigación S.A.

El RGPD impone la obligación de elaborar y mantener actualizado el Registro de Actividades de Tratamiento. En el ámbito del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones dicho Registro incluye dos tratamientos:

### Tratamiento: Sugerencias y Reclamaciones

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
RESPONSABLE	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA
TRATAMIENTO	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
DIRECCIÓN	CI Alcalá 45 MADRID 28014
FINES	TRAMITAR LAS SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA SOBRE LOS SERVICIOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES. REALIZAR ESTUDIOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS CON LA INFORMACIÓN EN ELLOS CONTENIDA, INCLUIDOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.
DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA CALLE MONTALBÁN, 1, 6º PLANTA - 28014 - MADRID oficprotecciondatos@madrid.es
CATEGORÍAS DE PERSONAS INTERESADAS	CIUDADANOS Y RESIDENTES, REPRESENTANTES LEGALES, SOLICITANTES
DATOS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFICATIVOS</li> <li>PERSONALES</li> <li>ACADEMÍCOS Y PROFESIONALES</li> </ul>
ÓRGANOS DESTINATARIOS DE LAS CESIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>COMUNIDAD DE MADRID</li> <li>OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</li> <li>EMPRESAS MUNICIPALES</li> </ul>
TRASFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS	NO
MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS DE SEGURIDAD	POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS, APROBADA MEDIANTE ACUERDO DE LA JUNTA DE GOBIERNO ANM 2017/36, DE 24 DE MAYO (SEDE.MADRID.ES)
LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS	CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN LEGAL: LEY 7/1985, DE 2 DE ABRIL, REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL
PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFICATIVOS: NO SE SUPRIMEN</li> <li>PERSONALES: NO SE SUPRIMEN</li> <li>ACADEMÍCOS Y PROFESIONALES: NO SE SUPRIMEN</li> </ul>

## Tratamiento: Defensor del Contribuyente

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
RESPONSABLE	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA
TRATAMIENTO	DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
DIRECCIÓN	C/ Alcalá 45 MADRID 28014
FINES	TRAMITAR LAS SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, FELICITACIONES Y PETICIONES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA SOBRE LOS SERVICIOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES RELATIVOS A TRIBUTOS Y PRECIOS PÚBLICOS. REALIZAR ESTUDIOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS CON LA INFORMACIÓN EN ELLAS CONTENIDA, INCLUIDOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS
DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA CALLE MONTALBÁN, 1, 6º PLANTA - 28014 - MADRID oficprotecciondatos@madrid.es
CATEGORÍAS DE PERSONAS INTERESADAS	CIUDADANOS Y RESIDENTES, REPRESENTANTES LEGALES, CONTRIBUYENTES Y SUJETOS OBLIGADOS SOLICITANTES
DATOS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDENTIFICATIVOS</li> <li>• PERSONALES</li> <li>• ACADÉMICOS Y PROFESIONALES</li> </ul>
ÓRGANOS DESTINATARIOS DE LAS CESIONES	NO
TRASFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS	NO
MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS DE SEGURIDAD	POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS, APROBADA MEDIANTE ACUERDO DE LA JUNTA DE GOBIERNO ANM 2017/36, DE 24 DE MAYO (SEDE.MADRID.ES)
LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS	CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN LEGAL: LEY 7/1985, DE 2 DE ABRIL, REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL
PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IDENTIFICATIVOS: NO SE SUPRIMEN</li> <li>• PERSONALES: NO SE SUPRIMEN</li> <li>• ACADÉMICOS Y PROFESIONALES: NO SE SUPRIMEN</li> </ul>

# **Anexo de las ÁREAS DE ACTIVIDAD**

## Anexo 8 – Relación con la ciudadanía

Actualmente, las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental y clave dentro de la actividad de cualquier Administración Pública. De hecho, la adaptación de los servicios que se prestan a las demandas de la ciudadanía y empresas, la incorporación de las nuevas tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia es lo que ha llevado al Ayuntamiento de Madrid a concebir la atención a la ciudadanía y los servicios relacionados con esta atención de forma integrada y como objetivo principal y articular, en torno a ello, los distintos servicios administrativos.

En un marco más amplio, debe indicarse que la atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta a través de Línea Madrid, configurado como un sistema horizontal e integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, en el que el servicio presencial se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, el servicio telefónico se canaliza a través del Teléfono 010 Línea Madrid y el servicio telemático a través del portal [madrid.es](http://madrid.es) y las redes sociales.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de atención a la ciudadanía y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- **Oficinas de Atención a la Ciudadanía:** a través de las 26 oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (23 de ellas repartidas por todos los Distritos junto a 3 oficinas auxiliares), el Ayuntamiento facilita a todos las vecinas, vecinos y visitantes la realización de gestiones y un punto de información sobre la ciudad y el propio Ayuntamiento. Dispone de servicio de cita previa para gestiones como: padrón municipal (altas y cambios de domicilio), obtención de identificación electrónica (firma electrónica y acceso a la carpeta del ciudadano mediante usuario y contraseña), tarjeta azul (obtención de la tarjeta de transporte e información sobre la obtención de duplicados), información urbanística y censo de locales (información personalizada, duplicado del cartel identificativo y modificación de datos del cartel identificativo). También cuenta con un servicio sin cita previa para cuestiones relativas a información general sobre instalaciones y equipamientos (de la ciudad, de las oficinas y dependencias municipales, de actividades culturales, deportivas, de ocio, etc.), justificantes de padrón, tributos municipales (duplicados de recibos y abonarés, domiciliación bancaria, etc.), altas, bajas y modificaciones del SER, comunicaciones a la DGT de cambios de domicilios de conductores y vehículos, solicitudes de teleasistencia, información y trámites de ayudas sociales IBI, etc.
- **Teléfono 010:** el servicio telefónico de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid se presta todos los días del año, las 24 h del día, tanto desde el teléfono 010 si se llama desde la ciudad de Madrid como a través del número 915 298 210, si se llama desde la ciudad de Madrid o desde fuera, con

el prefijo 34 si llama desde fuera de España. El servicio se presta en inglés, francés, rumano, chino y árabe, en horario de lunes a sábado de 8:00 a 22:00 horas, domingos y festivos de 10:00 a 21:00 horas. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar a la ciudadanía la información solicitada en el momento de su llamada, ésta se facilitará telefónicamente en un plazo inferior a 48 horas.

El servicio 010 es el canal telefónico de atención al ciudadano Línea Madrid a través del que es posible obtener información sobre el Ayuntamiento, sobre los servicios que presta y, en general, sobre la ciudad de Madrid en todos aquellos temas de interés para la ciudadanía. Este servicio ofrece la posibilidad de realizar gestiones sin necesidad de desplazamientos a las oficinas municipales. También dispone de servicio Telesor que permite la comunicación en modo texto y en tiempo real para personas con discapacidad auditiva y/o del habla a través de dispositivos móviles y ordenadores con conexión a internet.

El órgano directivo responsable del Teléfono 010 Línea Madrid es la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, que se ubica en el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana del Área de Gobierno de Vicealcaldía.

Los servicios prestados son:

1. Suministrar información sobre:

- Administración Pública.
- Cultura.
- Comercio y Consumo.
- Deportes.
- Documentos Personales (Padrón).
- Educación.
- Hacienda y Economía.
- Medio Ambiente.
- Infraestructuras.
- Movilidad.
- Ocio.
- Sanidad.
- Seguridad Ciudadana.
- Servicios Sociales.
- Trabajo y Seguridad Social.
- Transportes y Comunicaciones.
- Turismo.
- Urbanismo y Vivienda.

2. Información personalizada, gestiones y trámites sobre:

- a. Avisos de incidencias en vía pública medio ambiente y movilidad.
  - Alta de avisos o incidencias sobre vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado y zonas verdes, así como sobre ruidos y contaminación.
  - Averías semáforos y señalización fija.

- Consulta sobre el estado de tramitación de avisos o incidencias. En su caso, alta de la reiteración de una incidencia.
- Plagas.
- Recogida de enseres.
- Servicio de Estacionamiento Regulado: Avisos e incidencias, consulta sobre el estado de tramitación de solicitudes o incidencias.
- Solicitud de conservación, mantenimiento o reparación de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado y zonas verdes.
- Solicitud de instalación de un nuevo elemento urbano de vías públicas, mobiliario urbano y alumbrado.
- Solicitud de limpieza de vías públicas, mobiliario urbano, alumbrado y zonas verdes, así como: limpieza de fachadas, calles, pintadas, carteles, etc. y retirada de vehículos, muebles, animales muertos y contenedores de obras.

b. Centros abiertos.

- Información general y personalizada.
- Tramitación de la solicitud y expedición de los abonarés para el cobro del servicio.
- Pago de las solicitudes.

c. Cita previa.

Alta de cita previa para las oficinas municipales y/o servicios que la requieran.

Anulación de cita previa.

Recordatorio de citas para determinadas oficinas o servicios.

Las oficinas y servicios municipales para los que se presta el servicio de cita previa son:

- Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (**OAC**) y las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC).
- Madrid Salud: Citación para Centro de Vacunación Internacional y el Centro de Protección Animal.
- Ventanilla Única del Emprendedor; Viveros e Internacional Lab.
- Centros de Servicios Sociales y Espacios de igualdad.
- Agencia de Actividades.
- Oficinas Municipales de Información al Consumidor Central y de los Distritos (OMIC).
- Agencia para el Empleo.
- Oficina de Estacionamiento Regulado (SER), Multas de Circulación y Aparcamientos.
- Factoría Industrial.
- Servicio de Intermediación Hipotecaria.
- Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial.
- Información urbanística presencial.
- Oficina de gestión del taxi.
- La tarjeta de movilidad reducida.
- Matrimonios civiles.
- Servicio de Responsabilidad Patrimonial.

- Servicio de Cartografía de Desarrollo Urbano Sostenible.
  - Servicio de Firma Digital del Área de Desarrollo Urbano Sostenible.
  - Disciplina Urbanística del Distrito de Ciudad Lineal.
- d. Madrid Central.
- Información personalizada, gestión de alta de personas, garajes, plazas y vehículos y gestión de invitaciones de personas empadronadas.
- e. Comercio y Consumo (apoyo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC).
- Consulta sobre el estado de expedientes de la OMIC.
- f. Multas y sanciones de tráfico.
- Consulta y pago con tarjeta de sanciones de tráfico y consulta digital de multas.
- g. Padrón.
- Consulta personal al Padrón Municipal de Habitantes y Censo electoral.
  - Solicitud de justificantes de empadronamiento y envío de los mismos al domicilio del/la solicitante: volantes de empadronamiento, individual o familiar, y certificados.
- h. Servicio alquiler de bicicletas públicas (BICIMAD).
- Alta de avisos o incidencias sobre el servicio.
  - Alta, modificación y bajas de usuarias/os. Renovaciones de solicitudes.
  - Consultas de saldos.
- i. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).
- Información personalizada.
  - Gestión de alta, baja y de renovación de autorizaciones.
  - Domiciliaciones.
- j. Tarjeta de Vecindad.
- Información personalizada.
  - Cita previa en las OAC para su gestión.
- k. Servicio de Teleasistencia.
- Solicitud de la ayuda y alta de domiciliación de Teleasistencia.
  - Consulta sobre el estado de tramitación de solicitudes o incidencias.
- l. Sugerencias y Reclamaciones.
- Presentación de una sugerencia, reclamación o felicitación (de carácter general o tributario).
  - Consulta sobre el estado de tramitación de una sugerencia, reclamación o felicitación.
- m. Talleres culturales.
- Información general y personalizada.
  - Expedición de los abonarés para el cobro del servicio.
  - Domiciliación.
- n. Tributos Municipales.
- Cambio del domicilio fiscal para: IAE, IBI, IVTM, y PASOV.

- Consulta particular de deudas tributarias, en periodo voluntario y en ejecutiva para: IAE, IBI, IVTM, y PASOV y TRUA.
- Domiciliación bancaria: IAE, IBI, IVTM, y PASOV.
- Pago a la Carta del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- Solicitud y envío de duplicados de abonarés en periodo de liquidación: IAE, IBI, IVTM, PASOV, Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU - PLUSVALÍA) y Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).
- Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de pago de impuestos: Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y Tasa de Paso de Vehículos (PASOV).
- Tramitación del pago con tarjeta de tasas y tributos en periodo voluntario.

o. Otras gestiones.

- Tarjeta Azul: información general, estado de tramitación, cita previa y gestión de incidencias.
- Censo de ayuda a personas refugiadas: inscripción en el censo.
- Pago sanciones administrativas.
- Objetos perdidos: información general e información personalizada.

- **Portal web madrid.es:** El portal web institucional madrid.es ofrece a la ciudadanía información del Ayuntamiento y de los distintos servicios y órganos municipales de gobierno, así como de la ciudad de Madrid. La información se organiza, por un lado, en nueve temas generales (actividad económica y hacienda; cultura, ocio y deporte; educación y empleo; emergencias y seguridad; igualdad; medio ambiente; movilidad; servicios sociales y salud; vivienda y urbanismo) y, por otro, en cinco perfiles de las personas a las que se dirige (jóvenes, mayores, inmigrantes, personas con discapacidad, infancia y familia).

Entre otras, se puede destacar: oposiciones, bolsas de empleo y otros procesos selectivos; agenda de actividades culturales, deportivas o ambientales; direcciones y teléfonos de interés para la ciudadanía; cursos y talleres para jóvenes; campañas y programas para diversos colectivos (mayores, niños y niñas, personas con discapacidad, inmigrantes, etc.); campamentos de verano; callejero municipal; datos estadísticos de Madrid; información de distritos; incidencias de tráfico; avisos sobre escenarios de contaminación o alertas por situaciones meteorológicas excepcionales y publicaciones municipales.

Además, dada la relevancia que han ido tomando en los últimos años otras webs externas municipales, la web madrid.es se constituye como un lugar integrador y una página bien posicionada en los buscadores.

También debe destacarse el fomento de la transparencia y la promoción de la participación ciudadana como uno de los elementos claves del portal

institucional: sondeos de opinión y encuestas de satisfacción; sugerencias sobre creación o mejora de servicios, reclamaciones por deficiencias o incidencias no resueltas y también felicitaciones; peticiones de información sobre la ciudad de Madrid y sus servicios y propuestas ciudadanas y audiencias públicas en cuestiones especialmente significativas a través de decide.madrid.es.

- **Redes sociales:** a través de Twitter y en Facebook, principalmente:
  - Twitter: proporciona a la ciudadanía la posibilidad de efectuar de forma rápida y gratuita trámites como Madrid Central, servicio de recogida de enseres y muebles, ropa y calzado, peticiones de información, etc. Además, también ofrece información de interés sobre la ciudad y sobre los servicios municipales: noticias y eventos de interés general; agenda de actividades culturales y de ocio; campañas de información municipal, actividades de fomento de la participación ciudadana; promoción de emprendedores; etc.
  - Facebook Messenger: como complemento de Twitter, pero ofreciendo funciones diferentes. A través de este canal se ofrece información sobre los servicios municipales, tutoriales de trámites y gestiones; información sobre ordenanzas; etc.
- **AVISOS-MADRID:** es el canal del Ayuntamiento de Madrid para la comunicación de avisos e incidencias relativas a mobiliario urbano, alumbrado, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, aceras y calzadas, vehículos abandonados y otras causas, así como también para realizar peticiones de nuevas instalaciones, como, por ejemplo, fuentes, elementos de alumbrado, áreas de mayores e infantiles, mejoras de accesibilidad, cubos, contenedores o papeleras, elementos de mobiliario urbano, señales, etc.

Este sistema permite a la ciudadanía realizar búsquedas de avisos cercanos, incluyendo filtros, tanto de categoría como de estado, de tal forma que se pueden seleccionar aquellos avisos sobre los que estuviera interesados para seguirlos y/o para comprobar la finalización de los mismos. También permite realizar reiteraciones de avisos ya solicitados y que no hayan progresado hasta su finalización. De esta forma, con una comunidad social de avisos y/o peticiones, se refuerza la posibilidad de compartir la información entre la ciudadanía y al mismo tiempo tener una visión única de la resolución de los avisos y peticiones del barrio. Adicionalmente, el sistema permite la geolocalización de los avisos o peticiones sobre una posición del mapa de la ciudad y la posibilidad de anexar información como fotografías y una descripción breve de la incidencia.

Los objetivos perseguidos con esta APP son los siguientes:

- Mejora de la calidad del servicio y la comunicación con la ciudadanía.

- Ahorro de costes que repercuta en una mejora de los servicios públicos urbanos.
  - Eficiencia en la gestión de estos servicios y de sus contratos asociados.
  - Acercamiento de la administración pública a la ciudadanía, haciéndola partícipe de la misma, logrando una administración más transparente y mejorando la calidad de vida de la ciudadanía.
- **Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:** a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones todas las personas físicas y jurídicas pueden presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios municipales, y también felicitaciones por la correcta prestación de los servicios y por la actuación de los empleados municipales.
- En el ámbito tributario, se pueden presentar sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información relacionadas directa o indirectamente con los tributos y precios públicos municipales.
- El servicio de sugerencias y reclamaciones está disponible para la ciudadanía a través del canal telemático (internet, internet móvil y correo electrónico), del canal telefónico (010 Línea Madrid) y del canal presencial (Oficinas de Registro y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente).
- **El Padrón Municipal de Habitantes:** el domicilio y la condición de vecino/a de Madrid se acredita mediante certificaciones y volantes de empadronamiento, que permiten resolver múltiples trámites como escolarización en colegios públicos y concertados, obtención de becas y ayudas, gestiones judiciales, renovaciones de documentos personales (documento de identidad, permisos de residencia y trabajo, el carné de conducir), reducción de tarifa telefónica y de suministro eléctrico, residencias de tercera edad, reducción de tasas en polideportivos municipales, ayudas por desempleo, asistencia sanitaria, acceso a bonificaciones y reducciones en impuestos y tasas municipales, etc.
- El análisis de los datos del Padrón permite al Ayuntamiento y a las restantes Administraciones Públicas conocer las necesidades de la ciudadanía, y así planificar con eficacia los distintos servicios que se prestan a la ciudadanía.
- Se encuadra en la Subdirección General de Estadística de la Dirección General de Contratación y Servicios del Área de Gobierno de Hacienda y Personal.
- **Registro presencial y electrónico:** las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid están facultadas para recoger escritos dirigidos a cualquier órgano administrativo, ya sea de la Administración General del Estado, de la Administración Autonómica o de la Administración Local.

Junto a ellas, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía su registro electrónico para la presentación a través de Internet de solicitudes, escritos y comunicaciones.

- **Sede electrónica:** es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias. A través de la Sede las ciudadanas y ciudadanos accederán a la información y a los servicios y trámites electrónicos del Ayuntamiento de Madrid.

La Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid que se creó en 2010 por Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, cuenta con un grupo numeroso de contenidos, entre los que destaca las fichas de trámites.

También es importante nombrar la Carta de Servicios del Portal Web Municipal, que recoge los servicios que presta y los compromisos que asume, entre ellos información actualizada; garantía de un elevado nivel de disponibilidad del servicio, y tramitación rápida de las sugerencias y reclamaciones relativas al sitio web municipal.

- **Portal de transparencia:** configurado como un espacio y una herramienta al servicio de la ciudadanía a través del cual se da cuenta de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid, desde la convicción de que lo público debe ser publicado y con el objetivo de lograr una administración cada vez más cercana y accesible.

Actualmente, el Portal de Transparencia publica información de diferentes ámbitos: institucional y organizativa; de relevancia jurídica; económica, presupuestaria y estadística; de gestión de recursos humanos; relativa a la atención y participación ciudadana; medioambiental; urbanística; de movilidad; de actividad inspectora; de cultura y deportes y de derechos sociales.

Cualquier persona física o jurídica puede solicitar el acceso a la información pública, en cumplimiento de su derecho de acceso a la información pública recogido en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Se considera información pública, los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de las Administraciones y del resto de los sujetos obligados por las leyes de transparencia y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones. Gran parte de esta información está ya publicada en el Portal de transparencia del Ayuntamiento en cumplimiento de la citada Ley.

- **Instrumentos de participación ciudadana:** el Ayuntamiento de Madrid ha establecido diferentes mecanismos para promover y facilitar la participación ciudadana. Entre estos se encuentra:
  - Debates: el espacio de debates ciudadanos está dirigido a que cualquier persona pueda exponer temas que le preocupan y sobre los que quiera compartir puntos de vista con otras personas, preferentemente relacionados con la ciudad de Madrid.
  - Votaciones ciudadanas: las votaciones ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid son un mecanismo de participación por el que la ciudadanía con derecho a voto puede tomar decisiones municipales de forma directa. Pueden participar todas aquellas personas mayores de 16 años que estén empadronadas en Madrid.
  - Procesos participativos: el Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía la oportunidad de participar en la elaboración y modificación de normativa que afecta a la ciudad de Madrid y de dar su opinión sobre ciertas actuaciones que tiene previsto llevar a cabo.
  - Presupuestos participativos: la ciudadanía decide a qué proyectos presentados por los vecinos y vecinas de Madrid va destinada una parte del presupuesto municipal. Los presupuestos participativos son unos procesos en los que la ciudadanía decide de forma directa en qué se gasta una parte del presupuesto municipal. Cualquier persona empadronada en Madrid mayor de 16 años puede proponer un proyecto de gasto que se preselecciona en una fase de apoyos ciudadanos.
  - Propuestas ciudadanas: son una oportunidad para que los vecinos y colectivos de Madrid decidan directamente cómo quieren que sea su ciudad. Cualquier persona puede hacer una propuesta sobre un tema que le interese o preocupe para que el ayuntamiento la lleve a cabo, después de conseguir los apoyos suficientes y de someterse a votación ciudadana.

## Anexo 9 – Cultura

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas culturales y dentro de la competencia atribuida de promoción de la cultura y equipamientos culturales<sup>40</sup>, cuenta con diversos recursos para favorecer el acceso a la cultura a la ciudadanía. Dentro de esta la infraestructura de equipamientos culturales, destacan:

- **Los centros culturales y socioculturales, principalmente, y también las salas de exposición, las salas de estudio y lectura, etc.** Todas estas dependencias son gestionadas por los Distritos y, desde ellas, se presta una amplia y variada oferta de actividades y servicios que pretende dar respuesta a las demandas y necesidades de ocio y cultura de los barrios. En relación con el funcionamiento de los mismos, debe tenerse en cuenta los siguientes aspectos:
  - Las competencias de dirección y gestión de equipamientos, así como la de la programación de la actividad sociocultural del Distrito, corresponden a los propios Distritos<sup>41</sup>.
  - Las competencias de coordinación de actividades socioculturales corresponden al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, en concreto a la Dirección General de Programas y Actividades Culturales.
- **La Red de Bibliotecas Públicas Municipales.** Es un servicio público que está integrado por los servicios centrales y un total de 32 Bibliotecas distribuidas por toda la ciudad que ocupan un total de 45.815 metros cuadrados útiles. La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos se constituye como eje fundamental de la actividad cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos, importante demanda y un número elevado de visitantes.

Desde el punto de vista competencial, el mantenimiento de los edificios en los que se ubican las bibliotecas les corresponde a:

- Los Distritos (cuando se trate de edificios adscritos al correspondiente distrito).
- La Dirección General de Patrimonio Cultural.
- La Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio (realiza las obras estructurales).

Los servicios ofrecidos por la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid son muy diversos: préstamo y consulta en sala,

<sup>40</sup> Una de las competencias propias de los municipios de acuerdo con el artículo 25.2 letra m) de la Ley 7/1985, de 2 de abril de Bases de Régimen Local es la “promoción de la cultura y equipamientos culturales”.

<sup>41</sup> Según se establece en el artículo 3 del Reglamento Orgánico de los Distritos de la Ciudad de Madrid, de 23 de diciembre de 2004.

orientación e información bibliográfica (búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas, información sobre Madrid, información sobre fondo documental especializado sobre Madrid ciudad y la Comunidad de Madrid, servicio de acceso al Catálogo en línea y acceso en línea al catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid), Internet (acceso a Internet con filtro de contenido) y red de conexión wifi y actividades diversas, como la formación de usuarios de bibliotecas, programas y actividades educativas orientadas a permitir un uso autónomo de las bibliotecas, actividades de difusión y animación a la lectura, cuentacuentos, talleres, clubes de lectura, coloquios, charlas con escritores y escritoras, cursos y exposiciones.

- **Bibliotecas especializadas.** Tienen como objetivo acrecentar, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico y documental del Ayuntamiento de Madrid, así como garantizar el acceso de toda la ciudadanía a sus servicios. Dentro del grupo de bibliotecas especializadas se incluyen: la Biblioteca Histórica Municipal; la Biblioteca Musical Víctor Espinós, la Hemeroteca Municipal; la Biblioteca Digital Memoria de Madrid, la Biblioteca Técnica y el Archivo de la Villa.
- **Museos.** El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía su patrimonio cultural a través de los distintos museos que gestiona: Museo de Historia de Madrid, Museo de San Isidro, el Museo de Arte Contemporáneo, la Imprenta Municipal, el Planetario de Madrid, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Templo de Debod, el Castillo de la Alameda, el Museo de Escultura al Aire Libre de La Castellana y las salas de exposiciones temporales de Conde Duque. Los servicios prestados son, entre otros, exposiciones (permanentes y temporales), acciones culturales, didácticas y actividades, información y difusión, edición y distribución de publicaciones y consulta de biblioteca, archivo y fondo. La gestión de estos museos le corresponde a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

## Anexo 10 – Deportes

En cumplimiento con lo dispuesto en la normativa<sup>42</sup>, el Ayuntamiento de Madrid presta diversos servicios en materia de actividad física y deportes principalmente, a través de la red de Instalaciones Deportivas Municipales (Centros Deportivos Municipales e Instalaciones Básicas Deportivas Municipales).

Las instalaciones deportivas municipales constituyen el equipamiento básico que garantiza la prestación de servicios deportivos por el Ayuntamiento de Madrid, cuyo objetivo fundamental es la tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y la prestación de los servicios necesarios, así como fomentar la educación física y el deporte y facilitar la adecuada utilización del ocio<sup>43</sup>.

Esta red cuenta con 553 instalaciones deportivas, distribuidas en:

- 72 centros deportivos: que son los equipamientos en los que se desarrolla el programa deportivo de la Dirección General de Deporte (Área Delegada de Deporte) y de los Distritos, y la utilización de las actividades, servicios y unidades deportivas están sujetas a las tarifas públicas correspondientes. Su gestión es responsabilidad de los Distritos.
- 97 instalaciones básicas de acceso controlado: que son un conjunto de pistas y campos distribuidos por la ciudad. En algunos casos, algunas de estas instalaciones están cedidas, o su gestión concertada, a entidades, clubes, o centros escolares, en cuyo caso, su utilización está sujeta a otras condiciones.
- 384 instalaciones básicas de acceso libre: que son aquellas cuya entrada no está sometida a condición, no exigiéndose por su uso el pago de tasa, precio público o tarifa.

En estas instalaciones se puede hacer deporte de forma libre o en clases dirigidas. La programación de la actividad físico-deportiva dirigida se elabora por temporada en cada Centro Deportivo Municipal, que, posteriormente, se somete a aprobación de la Dirección General de Deporte, de acuerdo a los contenidos técnicos de cada una de las actividades programadas. Asimismo, algunos centros cuentan con unidades de

<sup>42</sup> A los municipios les corresponde como competencia propia (1) letra l) apartado 2 del artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local la “promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre”.

<sup>43</sup> El Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales de 26 de septiembre de 2012 define en su artículo 1 las Instalaciones deportivas municipales como “aquellas edificaciones o inmuebles, campos, dependencias o espacios, de cualquier característica, al aire libre o cubiertas, cerradas o abiertas, destinadas a la práctica del deporte y la actividad física, incluyendo las zonas de equipamiento, complementarias o funcionalmente necesarias para el desarrollo de la actividad deportiva, de titularidad del Ayuntamiento de Madrid o cedidas al mismo por cualquier título jurídico.”

Medicina Deportiva y programas de Psicomotricidad que realizan reconocimientos médicos para valorar el estado de salud y la aptitud para la práctica del ejercicio físico y, por otro, realizan programas de psicomotricidad como complemento médico-deportivo a los procesos rehabilitadores, tanto de determinadas patologías como de lesiones deportivas. Finalmente, es preciso señalar que el Ayuntamiento de Madrid organiza competiciones deportivas y actividades deportivo-recreativas y fomenta y promociona la actividad deportiva.

Las unidades responsables de las SyR de ámbito deportivo: Dirección General de Deporte; Distritos y la Dirección General de Patrimonio.

A los **Distritos** le corresponden, en materia de deportes, las siguientes competencias:

- Aprobar el programa deportivo anual de las instalaciones deportivas municipales del Distrito y gestionar las mismas, sin perjuicio de las competencias atribuidas a la Dirección General de Deporte.
- Promover y fomentar la práctica deportiva en el Distrito.

A la **Dirección General Deporte** le corresponde, entre otras, las siguientes competencias:

- Planificar la construcción de nuevas instalaciones deportivas.
- En relación con la programación deportiva y organización de eventos:
  - o Dirigir y coordinar los programas deportivos de ámbito general, los programas y servicios médico-deportivos, de fomento del deporte.
  - o Coordinar y colaborar en la realización de eventos deportivos que se celebren en la Ciudad de Madrid, cuando no sean organizados por la Dirección General de Deportes.
- En materia de normativa le corresponde elaborar la propuesta de disposiciones normativas en materia deportiva y realizar estudios y elaborar propuestas para el establecimiento o modificación de los precios de los servicios deportivos en las instalaciones deportivas municipales.
- Competencias de coordinación: fijar criterios de actuación común dirigidos a los Distritos en materia de deportes, pudiendo dictar instrucciones generales para el mejor desarrollo de las competencias en esta materia.
- En cuanto a los modelos de gestión: informar preceptivamente el modelo de gestión de las instalaciones deportivas municipales, cuando no las gestione directamente el Ayuntamiento de Madrid, cualquiera que sea su modalidad, participar en las comisiones de seguimiento y control de las concesiones de gestión de servicio público de las instalaciones deportivas que a tal efecto se establezcan en los contratos, informar preceptivamente los proyectos de explotación y viabilidad económica, así como las propuestas de contratación y los pliegos de prescripciones técnicas de los expedientes de contratación, o convenios en su caso de las instalaciones deportivas municipales, gestionadas indirectamente.

- Participar en las modificaciones del Plan General de Ordenación Urbana, al objeto de establecer una distribución de equipamientos deportivos en la ciudad.

A la **Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio**, le corresponde, entre otras competencias, la de realizar las obras de construcción, gran reforma, rehabilitación y conservación de los inmuebles demaniales, patrimoniales y de aquellos que estén sujetos a cualquier tipo de uso del Ayuntamiento de Madrid, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte y a los Distritos. Asimismo, cuando por sus especiales características técnicas u otras de carácter económico, así se estime por el titular del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio realizará las obras de rehabilitación, conservación y mantenimiento de los edificios de propiedad municipal y de las instalaciones deportivas municipales adscritas a los Distritos.

## Anexo 11 – Educación y juventud

El Ayuntamiento, a través de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, ejerce no solo aquellas competencias que la actual legislación le atribuye en materia educativa y de promoción de la juventud, sino también las que desarrolla al complementar las que ostenta la Comunidad de Madrid como Administración educativa competente. En este sentido deben señalarse como principales, las siguientes:

### 1. Educación.

- Establecer los criterios y disponer los medios necesarios para hacer efectiva la participación municipal en la programación educativa.
- Mantener contacto permanente con los órganos de la Administración del Estado y de la Comunidad Autónoma, así como con otros organismos públicos y privados que desarrollen actividades y programas relacionados con las competencias delegadas en materia educativa.
- Asumir las relaciones con las diversas administraciones educativas para la creación y conservación de centros docentes públicos, en coordinación con los Distritos, y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.
- Programar actividades o servicios complementarios a la enseñanza y coordinar la oferta global existente en el municipio de Madrid, sin perjuicio de las competencias atribuidas a los Distritos.
- Participar en la prestación del servicio educativo, tanto a través del consejo escolar municipal como en la intervención en los órganos de gestión de los centros docentes públicos y privados concertados, con un representante en los Consejos Escolares de los Centros.
- Planificar la red de Escuelas Infantiles, proponer la forma de gestión del servicio y determinar sus características técnicas, criterios de valoración y seguimiento de su cumplimiento.
- Planificar y gestionar los centros de enseñanzas artísticas, la forma de gestión del servicio y determinar sus características técnicas, criterios de valoración y seguimiento de su cumplimiento.
- Gestionar la Residencia Internado San Ildefonso.
- Planificar y gestionar otros programas educativos de interés municipal.

### 2. Juventud.

- Planificar, diseñar, gestionar, coordinar y evaluar la política municipal en materia de Juventud.
- Impulsar acciones preventivas dirigidas a mejorar la calidad de vida y la integración de los jóvenes madrileños en la vida de la ciudad.
- Fomentar la participación de los jóvenes y la promoción y desarrollo del movimiento asociativo juvenil.
- Realizar la coordinación con las demás Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid que desarrollen proyectos y acciones en este ámbito competencial, e impulsar y fomentar la iniciativa social.

Con relación a los recursos de los que dispone el Ayuntamiento de Madrid para hacer efectivas las competencias atribuidas, se debe indicar, por un lado, que desarrolla un amplio y variado repertorio de acciones y programas que se llevan a cabo, y por otro,

la existencia de un extenso catálogo de recursos y de infraestructuras educativas y de juventud. En este sentido, se han identificado cuatro bloques de análisis:

- a. Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos.
- b. Mantenimiento y recursos humanos en centros públicos escolares.
- c. Coordinación y gestión de las enseñanzas artísticas.
- d. Juventud.

**En materia educativa** los principales recursos y programas que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid son:

- **Programa “Madrid, un libro abierto”:** programa que va dirigido a los distintos sectores de la comunidad educativa, especialmente al alumnado y profesorado. Son un conjunto de actividades educativas vinculadas con el currículo escolar cuyo objetivo es mejorar y apoyar a los centros educativos del municipio de Madrid, favoreciendo la adquisición de conocimientos, valores cívicos y de cohesión social. El objetivo esencial es apoyar a la enseñanza con actividades escolares que generen una renovación pedagógica, de tal modo que lo escolar trascienda del mero quehacer dentro del aula.
- **Programa de Centros abiertos en inglés:** que ofrece actividades lúdico-educativas y de animación sociocultural en centros escolares, favoreciendo la expresión en lengua inglesa. Dirigido a menores del municipio de Madrid de edades comprendidas entre 3 y 12 años, ofrece un servicio de actividades lúdico-educativas que favorecen la igualdad y la interrelación entre los menores, en períodos vacacionales (Navidad, Semana Santa y Verano) y tiene por objeto servir de instrumento de conciliación de la vida familiar y laboral de los padres, madres, o tutores legales.
- **Centros abiertos especiales y Centros integrados:** con actividades recreativas, socioeducativas y de autonomía, dirigidas a menores y jóvenes (de 3 a 21 años) con discapacidad, residentes en el municipio de Madrid y escolarizados en centros de educación especial.
- **Campamentos:** el Ayuntamiento oferta campamentos de verano para niños y adolescentes con opciones muy variadas: urbanos, de idiomas, tecnológicos, multiaventura, etc.
- **Centro de vacaciones en la residencia municipal “Nuestra Señora de la Paloma” de Cercedilla:** Es un espacio ubicado en Cercedilla, donde se desarrollan actividades de animación sociocultural, ocio y tiempo libre, en régimen de residencia, en cuatro turnos de 12 días, durante los meses de julio y agosto. Se reservan plazas para la inclusión de menores con necesidades especiales asociadas a discapacidad intelectual y auditiva.

- **Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid:** Las escuelas infantiles municipales son centros de titularidad del Ayuntamiento de Madrid, integrados en una Red Municipal propia de centros para niñas y niños de 3 meses a 3 años, cuyo objetivo fundamental es mejorar la calidad de la educación en la Primera Infancia, a través de:
  - Una mirada a las niñas y niños como personas activas y participativas en la construcción de su conocimiento y de sus relaciones.
  - La apertura y respeto a la diferencia entendida como riqueza para todas y todos.
  - La construcción de entornos de seguridad y bienestar que favorezcan la acción libre y autónoma.
  - El valor de la vida cotidiana, organizada de manera que sea garantía de relaciones personalizadas y respetuosas.
  - La pareja educativa, dos profesionales con alta cualificación, que procuran cuidados de calidad al grupo del que son responsables.

Las escuelas infantiles municipales se conforman como espacios de socialización que acogen la diversidad familiar e intentan satisfacer las necesidades de las niñas y los niños y sus familias.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una amplia red de Escuelas infantiles (68) distribuidas por todos los Distritos.

- **Centros privados con plazas financiadas con fondos municipales:** Colegio Juan de Valdés; Colegio Nuestra Señora de los Dolores; Escuela Infantil Chiqui Moratalaz; Escuela Infantil Chiquikid; Escuela Infantil Chiquitín Alcántara; Escuela Infantil Chiquitín García Paredes; Escuela Infantil Chiquitín Nuevo Sur; Escuela Infantil Chiquitín Olimpio; etc.
- **Escuelas Municipales de Música y Danza:** un recurso educativo dirigido a niños y niñas a partir de los 4 años, a jóvenes y adultos sin límite de edad. Conforman una red de espacios que actualmente suma 14 centros y atiende a más de 6.000 personas. El principal objetivo que impulsa este servicio es el de contribuir al desarrollo integral de la persona a través de la música y la danza. Asimismo, promueve la creación de Agrupaciones (conjuntos vocales, instrumentales y de danza de carácter intergeneracional) que, a través de sus conciertos, dinamizan los barrios y proyectan la enseñanza de estos centros al resto de la ciudadanía. Se trata de una enseñanza de calidad que propone un itinerario pedagógico continuado y alternativo a los estudios profesionales que se ofrecen en los Conservatorios. Las Escuelas Municipales de Música y Danza no expiden titulaciones académicas con validez oficial, de ahí que tengan cierta flexibilidad lo que les permite enriquecer la oferta de especialidades instrumentales (que integra, desde los instrumentos clásicos, hasta los más actuales) e incorporar repertorios y formaciones más contemporáneas.

- **Escuela de Cerámica de la Moncloa:** es un centro de enseñanza concebido como un proceso interdisciplinar, orientadas a la adquisición de conocimientos artístico-técnicos y a la promoción de los valores críticos y de experimentación. Cuenta con una biblioteca especializada y un fondo histórico documental de fotografías y acuarelas, lo que la convierten en un centro singular y diferente dentro del panorama de la actividad docente y artística contemporánea.
- **Escuela Municipal de Arte Dramático (EMAD):** es un servicio que ofrece el Ayuntamiento de Madrid a todos los ciudadanos y ciudadanas que estén interesados e interesadas en las artes escénicas. Es un centro de enseñanza no reglada en el que se imparte formación de teatro para niños y niñas a partir de 6 años, jóvenes y personas adultas. La formación va dirigida tanto para aquellas personas que pretenden ser profesionales como para los que quieren desarrollar su creatividad, capacidades artísticas y adquirir una formación complementaria enriquecedora a nivel personal.
- **Programas de formación para personas adultas:** con el objetivo de facilitar una inserción socio-laboral activa a través de la Lectoescritura, de las Matemáticas para la vida y de la convivencia entre culturas. Sus destinatarios son personas mayores de 18 años. Actualmente cuenta con diferentes aulas distribuidas por varios Distritos: Centro, Ciudad-Lineal, San Blas-Canillejas, Villaverde, Barajas y Arganzuela.
- **Residencia Internado San Ildefonso:** alberga a menores (niños y niñas), procedentes de familias con dificultades socioeconómicas, en períodos coincidentes con el calendario escolar. Tiene como objetivos conseguir un marco de convivencia basado en la afectividad, que proporcione a los menores un ambiente acogedor, de seguridad y respeto, promover el desarrollo pleno de la personalidad de los menores; ofrecer una formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia; preparar a los menores para participar activamente en la vida social y cultural; desarrollar hábitos de salud, higiene y ejercicio físico y proporcionar a los menores el apoyo necesario para una adecuada evolución en el proceso académico.
- **Centro de innovación pedagógica en danza, artes escénicas y música (DAM):** es un equipamiento educativo y cultural que promueve iniciativas vinculadas a la pedagogía de la música, la danza y las artes escénicas, así como al reciclaje formativo del profesorado. Tiene como objetivos: acercar la excelencia artística como bien común, investigando en los nuevos formatos de encuentros para generar un vínculo entre los artistas consagrados y la ciudadanía, actuar creativamente sobre la educación de las enseñanzas artísticas y conectar con nuevas audiencias y ofrecer una programación con actividades en formato de talleres, clases magistrales, charlas, jornadas y encuentros. Las actividades serán totalmente gratuitas para los asistentes, están dirigidas a todos los públicos y está abierto a toda la ciudadanía de Madrid.

**El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas de juventud ha impulsado las acciones destinadas a la juventud, dirigiendo, gestionando y evaluando diferentes servicios en la ciudad de Madrid. La finalidad de estos servicios es facilitar a la juventud un marco de referencia y de apoyo y para ello los recursos con los que cuenta son:**

- **La Red de los Centros Juveniles:** que tienen como objetivos programar, difundir y desarrollar actividades y eventos culturales de promoción a los jóvenes talentos, de ocio y tiempo libre: talleres, cursos, ponencias, festivales, lanzaderas promocionales de artistas emergentes, torneos y jornadas; desarrollar actividades especiales: eventos de fin de semana, festivales de música o de artes, espacios para debate, etc.; planificar y poner en marcha eventos de intercambio con otros países: Semana Europea, Semana de la Juventud; ceder espacios diversos según condiciones establecidas en los Centros; ofrecer puntos de acceso gratuito a internet, wifi en todo el espacio y participar en las fiestas del Distrito.
- **La Red Municipal de Información Juvenil:** integrada por un Centro de Información Juvenil coordinador, 8 oficinas y 12 puntos de información juvenil abiertos a todos los jóvenes. Realiza las siguientes actividades: informar, asesorar y orientar de forma personalizada e inmediata sobre temas de interés juvenil; tramitar los carnés internacionales para jóvenes, de estudiante, de profesor, de alberguista y de socios de Centros Juveniles; ofrecer asesoría jurídica; gestionar las Redes Sociales con presencia en Facebook, Twitter, Instagram y Canal YouTube y desarrollar el programa de Europa Joven Madrid en el Centro Juvenil Chamberí que ofrece actividades como información del programa Erasmus+ y de todo lo que Europa ofrece a los jóvenes, formar parte en los proyectos europeos dentro del programa Erasmus+ y promocionar la participación europea para los jóvenes, la movilidad y la solidaridad a través de la participación de nuestros jóvenes en el Cuerpo Europeo de Solidaridad.
- **Actividades de ocio y tiempo libre: Quedat.com:** es un programa de intervención socio educativo a través del ocio y tiempo libre, fomenta la integración social a través de las amistades, la participación en grupos y el reconocimiento de las diferencias culturales desde lo lúdico, orientado hacia la integración y el sentimiento de pertenencia respecto de la sociedad receptora sintiéndose parte de la misma.
- **Actividades deportivas y de ocio saludable:** incluye salidas a la naturaleza, torneo de futbol-sala, torneo de ping-pong y torneo de futbolín, que se desarrollan como actividades entre centros juveniles.
- **Certamen Jóvenes Creadores:** su objeto es el reconocimiento y el apoyo a la juventud y la promoción de su creatividad. Las modalidades de este año son baile, poesía, fotografía, obra plástica, música, iniciativa social, cortometraje y micro teatro.

- **BJCEM (Bienal de Jóvenes Creadores de Europa y del Mediterráneo):** es una iniciativa multidisciplinar dirigida a jóvenes artistas de países europeos y del mediterráneo con objeto de promocionarlos, dinamizando su producción cultural y expresiva y facilitando su acceso al circuito del mercado internacional.
- **Lanzaderas de música, poesía, fotografía y danza:** se desarrollan actividades artísticas y escénicas para el apoyo y la promoción de jóvenes talentos, a través de conciertos, festivales y recitales.
- **Otros festivales:** Urban Fest, Gospel, Orido Games, etc.
- **Exposiciones:** se celebran varias exposiciones al año en los Centros Juveniles.

## Anexo 12 – Servicios Sociales y Cohesión Social

De acuerdo con el artículo 25.2.e) y el artículo 25.2 o) de la Ley 7/1985, de Bases de Régimen Local, le corresponde a los municipios la “*evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social*” y las competencias en materia de violencia de género en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica.

El ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid es muy complejo debido, fundamentalmente, al tamaño de la ciudad, al número de personas usuarias y a la diversidad de estas. Junto a ello, se añade, además, la complejidad de la gestión descentralizada de los Distritos, entre los que existe mucha diferencia y diversidad. Todo ello redunda en una complejidad en la organización y en la gestión de los servicios.

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social es la que tiene, a través de las Direcciones Generales, las competencias en materia de servicios sociales y de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres, realizando las funciones centrales y básicas en esta materia, como planificación, evaluación, coordinación, etc. No obstante, en la prestación de servicios sociales se produce la interactuación con otras unidades municipales, como Madrid Salud, el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, el Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, etc.

### Servicios Sociales-

En el ejercicio de esta competencia, el Ayuntamiento de Madrid actúa en dos niveles:

- Los servicios sociales de atención primaria como primer nivel de atención que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales.
- Los servicios sociales especializados dirigidos a diferentes colectivos como pueden ser las personas mayores, menores, las personas en situación de vulnerabilidad social, familias, personas sin hogar, entre otros.

**La Atención Social Primaria**, se presta por los Distritos en los Centros de Servicios Sociales y en los Departamentos de Servicios Sociales, bajo la coordinación, dirección, organización de la Dirección General Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social.

La atención realizada en estos Centros conlleva la valoración y seguimiento de todos los servicios y ayudas sociales cuya finalidad es facilitar la vida cotidiana de las personas y familias, promoviendo la autonomía personal y la inserción social. A todas las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan apoyo social y seguimiento por su situación personal o familiar, se les asigna un trabajador o

trabajadora social de referencia según la zona en la que reside. Es este profesional el que asegura la coherencia de la atención social que se presta tanto a la persona como a su núcleo familiar.

Los Centros de Servicios Sociales constituyen la unidad o equipamiento básico donde se prestan los servicios. Son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones. A nivel orgánico se encuentran adscritos a los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos.

La red de Atención Social Primaria de la ciudad de Madrid, durante el año 2019, está integrada por 36 Centros de Servicios Sociales y 2 Puntos de Atención Social, cuentan con profesionales del Trabajo Social y se encuentran repartidos en los 21 distritos del municipio con el objetivo de acercar los servicios sociales a la ciudadanía.

Los Servicios que ofrecen a la ciudadanía pueden clasificarse en función de su naturaleza en 6 grupos:

- Información y orientación sobre servicios sociales y otros sistemas de protección social: todos aquellos trámites relacionados con el acceso al servicio, como la acogida, la información, la valoración y la orientación.
- Asesoramiento social: aplicación de los baremos de valoración según circunstancias específicas, propuestas de diferentes alternativas y ofrecimiento de apoyo profesional.
- Apoyo social y seguimiento: detección de necesidades, diagnóstico, seguimiento, diseño de programa personalizado de intervención, puesta en marcha, coordinación y atención continuada.
- Atención de situaciones de desprotección social: recibiendo de cualquier administración u organismo posibles situaciones de riesgo de abandono y malos tratos, estableciendo supuestos de urgencia en cada situación, puesta en marcha de intervención social urgente y, finalmente, derivación a los dispositivos judiciales o administrativos competentes.
- Gestión de servicios y ayudas sociales: a través de la valoración técnica, la tramitación, la propuesta de concesión y el seguimiento y apoyo técnico.
- Trabajo social comunitario: dando a conocer las actividades de acción social que desarrollan las asociaciones en sus distritos, impulsando la cooperación, la detección y canalización de las demandas y el apoyo a las nuevas experiencias solidarias.

**Los servicios sociales especializados** se prestan por los Distritos y por diferentes Direcciones Generales adscritas al Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. De ellos, destacan los siguientes:

- **Los Centros de Día (asistenciales)**: con equipamientos diurnos de atención sociosanitaria donde las personas mayores con algún grado de deterioro físico o cognitivo reciben atención especializada con una finalidad preventiva y

rehabilitadora. Disponen de seguimiento individualizado y actividades programadas en función de sus necesidades y cuentan con equipos multidisciplinares.

Estos servicios están dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años que presentan deterioro físico y relacional sin límite de edad, a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias.

El objetivo de estos servicios es promover la independencia y autonomía personal, intentando lograr el mantenimiento de las personas mayores en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un Centro residencial, mediante una atención basada en los principios de la atención centrada en la persona, consiguiendo respetar la dignidad, autonomía e independencia y promocionando la realización de actividades significativas y con sentido para la persona.

El servicio de Centros de Día se presta en centros municipales y privados, a través de entidades colaboradores, adjudicatarias de contratos de gestión de servicio público.

Las unidades prestadoras del servicio son cada uno de los Centros de Día que se encuentran distribuidos entre los 21 Distritos de la ciudad de Madrid. El Departamento de Centros de Día y Residenciales (Dirección General de Mayores) es la unidad responsable de la gestión, control y seguimiento de los centros.

Los principales servicios que prestan son: atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora, apoyo a la familia, aseo y cuidado personal; transporte adaptado, alimentación y nutrición, y control y seguridad.

- **Centros Municipales de Mayores (de ocio):** son equipamientos no residenciales que tienen como objetivo promover la convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa. Además junto con lo anterior también ofrecen actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor y promueven el voluntariado de las personas mayores en esos centros.

Desde el punto de vista competencial, a la Dirección General de Mayores le corresponde favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y Distritos y las labores de planificación. A las Juntas Municipales de Distrito les compete la gestión de estos centros.

Durante el año 2019, el Ayuntamiento de Madrid ha contado con 90 Centros Municipales de Mayores distribuidos por los 21 Distritos.

Los principales servicios con los que cuentan los Centros municipales de mayores son: información; desarrollo de programas socioculturales, ocupacionales o formativos; servicios de comedor y cafetería; espacios de nuevas tecnología; biblioteca y prensa y otros, como podología o peluquería.

Estos Centros son espacios que favorecen el envejecimiento activo y saludable, el aprendizaje a lo largo de toda la vida, y la prevención de la dependencia, potenciando la autonomía personal. Además, favorecen las relaciones sociales y crean vínculos interpersonales, incluso entre generaciones, por lo que son un gran recurso contra la soledad no deseada.

- **Servicio de Ayuda a Domicilio:** tienen como objetivo proporcionar a las personas mayores y a las personas con discapacidad la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia contribuyendo a la mejora de su calidad de vida. Es un servicio que proporciona una atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores y a las personas con discapacidad para promover su independencia y autonomía personal. Incluye atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras que acuden a los hogares de las personas usuarias.

A la Dirección General de Mayores le corresponden las competencias relacionadas con la gestión, el diseño y propuestas de programas, con la implantación y la evaluación de los criterios o estándares de calidad y la planificación de ayudas. No obstante, las unidades prestadoras del servicio son cada uno de los Centros de Servicios Sociales que están distribuidos por los 21 Distritos de la ciudad.

Los servicios que se prestan se pueden englobar en tres grupos: evaluación de las necesidades; control y seguimiento del servicio; atención personal y atención doméstica.

- **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria:** es un servicio social de atención telefónica permanente las 24 horas del día que, a través de un dispositivo tecnológico o terminal, conectado a la red telefónica o eléctrica, permite la comunicación desde el domicilio con un Centro de Atención de Llamadas que está atendido por profesionales especializados, que proporcionan seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y a sus familiares.

El servicio, además, ofrece dispositivos periféricos de tecnología avanzada (detectores de gas, detectores de humo, etc.), destinado a personas con especiales necesidades para prevenir situaciones de riesgo.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Mayores, al que le corresponde el diseño y propuesta de programas referidos al mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar, la evaluación de criterios de calidad,

etc. Respecto a la prestación, esta se realiza mediante gestión indirecta, a través de entidades colaboradores, adjudicatarias de contratos de gestión del servicio.

Los servicios que se ofrecen son: soporte técnico, atención personal telefónica, atención presencial en domicilio, servicio de información y asesoramiento telefónico, coordinación con otros servicios (SAMUR Social, Policía, etc.), actuaciones que favorecen el envejecimiento activo y atención, orientación y apoyo al entorno sociofamiliar.

- **Centros de Atención a la Infancia (CAI):** es un servicio de atención social especializada de la red de Servicios Sociales para la atención psicológica, social y educativa a menores de edad, en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias, con el que se pretende garantizar el buen trato a las y los menores y la preservación familiar.

Durante el año 2019, se disponía de 12 Centros de Atención a la Infancia que, organizados por zonas, garantizan la cobertura de los 21 Distritos municipales.

Los Centros de Atención a la Infancia ofrecen los siguientes servicios: valoración inicial de situaciones de riesgo en menores, evaluación de la situación familiar y, en su caso, de desprotección de los menores, tratamiento familiar especializado, acompañamiento y supervisión a las familias que no están en tratamiento, apoyo y seguimiento, soporte técnico a las y los profesionales y recursos que trabajan con menores, prevención del maltrato infantil y, seguimiento familiar una vez finalizada la atención.

- **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, prevención y atención en otros conflictos y crisis familiares, así como espacios de formación y fomento de la participación comunitaria.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de siete CAF que, organizados por zonas, garantizan la cobertura de los 21 distritos municipales.

Se dirigen a todas las familias de la ciudad de Madrid, independientemente de sus características y situaciones, así como a las parejas en proyecto de constitución de nuevas familias.

Cuentan con equipos interdisciplinares de expertos/as en intervención familiar compuestos por profesionales del ámbito de la psicología, jurídico, trabajo social, mediación y personal administrativo.

Los Centros de Apoyo a las Familias ofrecen los siguientes servicios: información a familias y profesionales; orientación Social; asesoramiento jurídico; atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones

familiares; atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar; mediación familiar; espacio de relación para familias con niños y niñas de 0 a 3 años; formación a familias; participación comunitaria; y Bancos del Tiempo.

- **Centros de Día de atención a niños y niñas:** son recursos dirigidos a niños y niñas en donde se les presta atención y cuidado al finalizar la jornada escolar. La finalidad de este programa es apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral, así como evitar los factores de riesgo que la ausencia prolongada de padres/madres y tutores puede ocasionar a los niños y niñas.

Los Centros de Día Infantiles se dirigen a niños y niñas de 3 a 12 años distribuidos en tres grupos (de 3 a 5 años, de 6 a 9 años y de 10 a 12 años).

Las actividades principales que se desarrollan en los Centros de Día Infantiles son: refuerzo y apoyo escolar; talleres de educación en valores, habilidades sociales, animación a la lectura; juegos dirigidos, juegos predeportivos; actividades relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías; y actividades lúdico-educativas y de animación sociocultural.

- **Proyecto Casa Grande:** es un recurso comunitario e interdistrital del Ayuntamiento de Madrid abierto a todas las familias con niñas y niños de hasta 4 años, que viven en la ciudad de Madrid. En estos centros, los padres, las madres y otras personas que ejerzan los cuidados de dichos menores, disponen de un espacio compartido de juego y relación y cuentan con profesionales a los que se podrá plantear las inquietudes cotidianas relacionadas con la crianza y cuidados, además, de favorecer la relación y los vínculos a través del juego y el intercambio de experiencias.

- **Espacios de ocio para Adolescentes:** son espacios en los que las y los adolescentes pueden reunirse y pasar su tiempo libre proponiendo y organizando sus propias actividades o iniciativas recreativas y culturales. Se trata, de un espacio autogestionado de encuentro y comunicación, en la que los chicos y chicas, acompañados por un equipo de educadores/facilitadores canalizan sus inquietudes generando propuestas de ocio saludable y participativo. Está dirigido a adolescentes de 12 a 17 años de edad de la ciudad de Madrid interesados en participar en un espacio de ocio y encuentro en el que poder llevar a cabo actividades recreativas y culturales que favorezcan su desarrollo y socialización.

- **La Quinta Cocina:** es un proyecto de inserción dirigido a jóvenes de entre 16 y 23 años que se encuentren en situación de riesgo de exclusión social. Su objetivo es formar a chicos y chicas como ayudantes de cocina y de camarero/a capacitándoles profesionalmente de cara a su posterior inserción laboral y social.

- **Centro de Intervención Parental:** es un Centro de intervención psicosocial especializado e interdisciplinar, que ofrece diferentes servicios dirigidos a familias que se encuentran inmersas en procesos judiciales y/o administrativos derivados de los conflictos relacionados con la ruptura de pareja y la convivencia familiar, que impiden o dificultan gravemente las relaciones familiares, las funciones parentales y el bienestar de los/as hijos/as menores.

En el Centro de Intervención Parental se ofrecen los siguientes servicios: servicio de Coordinación Parental (SCP); servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF); servicio de Orientación Psicosocial especializado en situaciones de Ruptura, Conflicto y ejercicio de la coparentalidad (SOP); y servicio de Intervención Grupal para la Prevención, Formación y Ejercicio de la parentalidad positiva para Familias en Situaciones de Ruptura (SIG).

- **Centros para Adolescentes y Jóvenes ASPA:** desarrolla diversas actuaciones que fortalecen sus capacidades y les preparan hacia una vida adulta e independiente, previniendo comportamientos violentos y apoyando su resocialización. Está dirigido a adolescentes y jóvenes en situación de riesgo o de conflicto social, de 12 a 23 años, residentes en el municipio de Madrid.
- **Servicio de Educación Social:** es un servicio a través del cual se apoya a las familias asesorándoles sobre la crianza y educación de sus hijos/as, así como sobre derechos y recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio. Dicho apoyo también incluye toda una serie de actuaciones orientadas a mejorar la convivencia familiar y disminuir las dificultades y problemas relationales, de integración o de aislamiento social. Todo ello con el fin de favorecer el desarrollo y bienestar personal y social de todos los miembros de la unidad familiar.

Está dirigido a menores de 18 años y sus familias de todo el municipio de Madrid que requieran apoyo socioeducativo y se encuentren en un proceso de intervención social en los Servicios Sociales municipales.

- **Servicio de Apoyo a Familias con menores:** es un conjunto de prestaciones que tiene como objetivo favorecer la permanencia de los hijos e hijas en su entorno familiar y prevenir situaciones de riesgo cuando, en situaciones puntuales, sus cuidadores habituales no puedan atenderles y carezcan de una red de apoyo.
- **Puntos de Encuentro Familiar (PEF):** son servicios destinados a favorecer el derecho de los/las menores a relacionarse con sus progenitores. Son lugares físicos idóneos, neutrales y seguros para facilitar el régimen de visitas de los/las menores con sus familias. Está dirigido a todas aquellas familias del municipio de Madrid en las que se haya producido ruptura de la convivencia familiar, estén implicados menores y en la sentencia o auto judicial se solicite por parte del juez la intervención de este recurso para el cumplimiento del régimen de visitas. También se dirigen a los/las menores que se encuentran separados de

sus progenitores con medidas de acogimiento familiar en familia extensa o ajena, tanto en procedimientos judiciales como administrativos.

- **Recursos de apoyo y alojamiento:** el centro residencial de atención a menores y sus familias Santa María del Parral; los centros residenciales para menores y sus familias; y el espacio de acogida, acompañamiento y apoyo EMMA para mujeres con un hijo o hija menor de 4 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que, por sus circunstancias vitales, precisan de un proyecto de intervención psicosocioeducativo para fortalecer la autonomía y la independencia de las instituciones.
- **SAMUR Social:** las competencias de atención a las emergencias sociales y a la personas sin hogar en la ciudad de Madrid son desarrolladas a través del Samur Social. Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social. Por un lado, aquellas situaciones de emergencia social que se producen por hechos imprevistos y repentina que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas. Por otro lado, atiende a las personas sin hogar que se encuentran en la calle y que suelen rechazar la asistencia en los dispositivos de la red de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid y que precisan de un acompañamiento social.

En ambos casos, la atención se concreta en dar respuesta a necesidades básicas y a su vez, en proporcionar una atención técnica que posibilite una respuesta integral a las personas que son atendidas por el SAMUR Social.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, a la que le corresponden las siguientes competencias: garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección, o exclusión social así como la atención específica a las emergencias sociales a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo; promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población destinatarios de los servicios; promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social; conceder ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social, sin perjuicio de las facultades atribuidas en materia de subvenciones a otros órganos municipales y participar en el análisis de las situaciones de exclusión socioresidencial en el municipio de Madrid, prestando asesoramiento y apoyo a los distritos.

El SAMUR Social constituye una unidad dentro del Departamento de SAMUR Social y Atención a las Personas sin Hogar. Los servicios que prestan se realizan en la sede central, en las bases operativas, en las unidades móviles y con los equipos de calle. Entre estos destacan:

- Atención social telefónica y gestión de la emergencia social: informar y orientar sobre servicios y prestaciones de servicios sociales; asesorar en situaciones de emergencia social y en relación a la atención con las personas sin hogar; dar apoyo emocional; activar y coordinar recursos, etc.
- Intervención en situaciones de emergencia social individual o colectiva, en el lugar de los hechos: proporcionar protección y apoyo emocional; informar a las personas afectadas y familiares; mediar entre las personas afectadas y otros servicios; gestionar recursos adaptados a las características y necesidades de cada persona atendida; etc.
- Atención social en grandes emergencias y catástrofes: dar apoyo emocional a las personas afectadas y familiares; gestionar prestaciones sociales básicas a personas damnificadas en las situaciones de gran emergencia; coordinar con otros Servicios de Emergencia; etc.
- Atención social a las Personas Sin Hogar en situación de calle: detectar personas que viven en la calle y conocer sus asentamientos; detectar personas que ejercen la mendicidad; acompañar y hacer seguimiento a medio o largo plazo de la situación socio-familiar; ofrecer alternativas de alojamiento, etc.
- Gestión y coordinación de recursos de alojamiento durante la campaña de frío: recibir y valorar las demandas de alojamiento; informar y orientar a las personas afectadas, entidades y profesionales; gestionar y derivar a los recursos de alojamiento de la red de personas sin hogar; coordinar las actuaciones y dispositivos de la red de personas sin hogar, etc.
- Organización del voluntariado para la atención social en las grandes emergencias: activar, coordinar y organizar a las entidades de voluntariado y formar al voluntariado.

### Cohesión Social-

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, 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 cometan 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 artículo 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 Atempo 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.
- 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: unidad móvil, Centro de Atención “Concepción Arenal”, Alojamiento protegido “Casa Pandora” y piso semiautónomo y Centro de Crisis 24 horas.

Por otra parte, el Ayuntamiento, en materia de igualdad cuenta con Espacios de Igualdad, dirigidos a la ciudadanía para dar respuesta al objetivo de alcanzar 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.

En los 14 Espacios de Igualdad existentes se potencia el avance hacia una igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, visibilizando las brechas de género y trabajando de manera especial con la población joven, mediante acciones de sensibilización, empoderamiento y actuaciones de carácter comunitario. Localizados en los distritos de Arganzuela, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Fuencarral - El Pardo, Hortaleza, Moratalaz, Retiro, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicálvaro y Villaverde, ofrecen servicios de atención individualizada en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional, así como actividades y talleres dirigidos a toda la ciudadanía, a profesionales y entidades para formar, concienciar, sensibilizar e irradiar la transformación de la cultura de desigualdad.

Los Espacios de Igualdad prestan los siguientes servicios y programas:

- Servicios de Apoyo Individualizado.
- Escuela de Empoderamiento.
- Escuela de Igualdad.

La Red está formada por los 14 Espacios de Igualdad que se relacionan:

- 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.

## Anexo 13 – Salud

Madrid Salud es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Madrid creado en 2005 para la gestión de las políticas municipales en materia de Salud Pública y Drogodependencias dentro del término municipal.

Trabaja por la calidad del agua, la seguridad de los alimentos, la mejora de la salud ambiental y la integración sostenible de los animales domésticos en la ciudad. Madrid Salud se encarga también de la Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos. Su objetivo es hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable promoviendo la salud en un sentido amplio y poniendo el acento en la prevención de enfermedades de la ciudadanía a través de la atención integral a las personas con adicciones y la promoción de hábitos saludables.

De conformidad con lo previsto en el Decreto del Alcalde de 15 de junio de 2019, por el que se establecieron el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid, al Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias le corresponden, entre otras y en lo que interesa en este apartado, las competencias ejecutivas en materia de promoción de la salud, salud pública y drogodependencias. Todas estas competencias se desarrollan a través del Organismo Autónomo Madrid Salud.

Los principales recursos que conforman la infraestructura en materia de salud del Ayuntamiento de Madrid:

- **Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc):** son actualmente los centros territoriales de Madrid Salud especializados en programas, proyectos y actividades de prevención y promoción de la salud con orientación comunitaria (16 centros). Constituyen espacios abiertos de colaboración cuyo objetivo es hacer de Madrid una ciudad más saludable y ayudar a su ciudadanía a promover la salud comunitaria y la equidad en salud, a través de sus programas de: alimentación, actividad física y salud (ALAS); salud sexual y reproductiva, promoción de la salud en el ámbito educativo, envejecimiento activo y saludable, salud materno-infantil, prevención y control del consumo de tabaco, desigualdades sociales en salud y promoción de la salud mental.
- **Centro de Salud Internacional:** atiende a personas que planifican un viaje a zonas tropicales o a países en desarrollo mediante consejo sanitario individualizado.
- **Centro Joven:** la actividad del centro va dirigida al conjunto de la población adolescente y joven, hasta los 24 años, del municipio de Madrid. La atención en el centro joven es gratuita, confidencial y se puede acudir de manera individual, en pareja o en grupo. Cuenta con profesionales especialmente formados en la atención a adolescentes y jóvenes.

- **Centro de Diagnóstico Médico:** dispone de consultas especializadas: Medicina Interna, Endocrinología, Dermatología, Urología, Unidades de Diagnóstico para apoyar y complementar las actividades realizadas en los CMS: Diagnóstico por Imagen (Radiografía Convencional, Mamografías, Densitometrías,...) Diagnóstico Ginecológico (Ecografía Ginecológica). La Sección de Diagnóstico Médico constituye además un Centro de referencia para los Centros Madrid Salud en relación con la mujer para: técnicas diagnósticas específicas de aplicación ginecológica, mamografía y ecografía mamaria y densitometría. Coordina el Protocolo de Prevención de HIV (SIDA) y Enfermedades de Transmisión Sexual.
- **Centro de Salud Bucodental:** ofrece atención bucodental a niños/-as entre los 6 y los 14 años que consiste en exploración completa con detección de alteraciones, enseñanza de cepillado y control de placa bacteriana, aplicación de cubetas de flúor semestrales y selladores de fosas y fisuras en molares definitivos, además de las revisiones periódicas, control de dieta y orientación terapéutica.
- **Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo:** su objetivo fundamental es el diagnóstico precoz y el tratamiento de las personas que tienen Deterioro Cognitivo Leve. Su orientación es preventiva y a esta prevención van dirigidas sus actividades.
- **Centro de Hábitos Saludables:** realiza actividades de apoyo al programa de alimentación saludable y actividad física, así como al programa de prevención y control del consumo de tabaco.
- **Unidad Móvil Prevención Tuberculosis:** para la detección, prevención y atención de la tuberculosis.
- **Centro de Protección Animal Servicios Veterinarios:** presta los siguientes servicios: adopción de animales, ingresados en las instalaciones; acogida de animales abandonados o vagabundos entregados por la ciudadanía; recogida de animales vagabundos sueltos en la vía pública; recogida y atención urgente a los animales abandonados y/o vagabundos que se encuentran enfermos o heridos en la vía pública; control sanitario de animales agresores y valoración de riesgo y agresividad de estos animales y localización de propietarios/as de animales identificados e ingresados en las instalaciones para su devolución.
- **Servicios de apoyo:**
  - Laboratorio de Análisis Clínicos (LAC): se realizan las determinaciones analíticas solicitadas por los distintos Centros Madrid Salud que atienden a la población de referencia de la Ciudad de Madrid.
  - Servicio de Farmacia: compra, recepción, almacenaje, conservación, custodia y distribución de los productos farmacéuticos y el material fungible necesarios para el desarrollo de la actividad de los Centros

dependientes de Madrid Salud y gestiona el depósito de medicamentos de SAMUR-Protección Civil.

- Centro de Apoyo a la Seguridad (CAS): atiende a las personas que precisan partes de lesiones o pruebas de alcoholemia, a petición de la Policía Municipal u otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Todos estos recursos son coordinados por el Organismo Autónomo Madrid Salud<sup>44</sup>, que tiene por finalidad la gestión de las políticas municipales en las materias de salud pública y drogodependencias y otros trastornos adictivos, dentro del término municipal de Madrid.

Bajo el término “salud pública” se engloban las actuaciones municipales referentes a promoción de la salud, prevención de enfermedades, calidad y seguridad alimentaria, salud ambiental, control zoosanitario, sanidad mortuoria, evaluación de las actuaciones, inspección sanitaria, la formación e investigación en estos ámbitos y cuantas otras actuaciones puedan corresponder al organismo para la consecución de sus fines.

Bajo el término “drogodependencias y otros trastornos adictivos” se engloban las actuaciones municipales referentes a asistencia, prevención, reinserción y evaluación en el campo de las adicciones, la formación e investigación en estos ámbitos y cuantas otras actuaciones puedan corresponder al organismo.

Para el cumplimiento de los fines indicados anteriormente, Madrid Salud ejerce competencias muy diversas, entre las que destacan:

- Planificación, dirección, gestión, supervisión, coordinación y evaluación de las actuaciones en el ámbito municipal relativas a la salud pública y a las drogodependencias y otros trastornos adictivos.
- La dirección, gestión, supervisión y evaluación de las actividades preventivas sanitarias y asistenciales de los Centros y establecimientos sanitarios de competencia municipal.
- Prevención y promoción de la salud y de los hábitos saludables en la población del municipio.
- Planificación, dirección, gestión, supervisión y evaluación de las actuaciones encaminadas a garantizar la calidad y seguridad alimentaria en el municipio, respetando en todo caso las competencias delegadas en otros órganos municipales.
- Información, formación, apoyo y asesoramiento en materias de salud pública y de drogodependencias y otros trastornos adictivos, tanto a usuarios y pacientes como a asociaciones de consumidores y empresarios, asociaciones de afectados, pacientes o usuarios y sus familias y entidades públicas o privadas.

---

<sup>44</sup> Organismo autónomo dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines

- Formación en materias de salud pública, drogodependencias y otros trastornos adictivos.
- Control de la sanidad mortuoria, así como gestión, dirección e inspección de los aspectos sanitarios vinculados a las actividades relacionadas con los servicios funerarios, en el ámbito de la competencia municipal.
- Control zoosanitario que incluye, entre otras actuaciones, la elaboración del censo de animales de compañía, realización de campañas de identificación y vacunación obligatorias, aplicación de medidas de control de animales vagabundos, abandonados y agresores y otras actuaciones frente a focos zoonóticos o epizoóticos, en colaboración con los Servicios Técnicos Veterinarios de las Juntas Municipales de Distrito a través del Área de Coordinación Territorial.
- Dirección, coordinación y evaluación de la inspección sanitaria de la empresa de economía mixta “Mercamadrid”.
- Planificación y organización de programas de divulgación y participación ciudadana en materia de protección y bienestar animal.
- Planificación, dirección, gestión, supervisión y evaluación en materia de control de otras poblaciones animales que puedan constituir un riesgo para la salud y seguridad por su potencialidad como plaga, capacidad vectorial y otras.
- Dirección y supervisión de la Inspección sanitaria de las Juntas Municipales de Distrito, impartiendo directrices a través de los servicios competentes del Área de Coordinación Territorial.

Desde el punto de vista organizativo, Madrid Salud dispone de varias unidades para el desarrollo de las funciones atribuidas: Subdirección General de Salud Pública, Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud y Subdirección General de Adicciones.

## Anexo 14 – Emergencias

El Ayuntamiento de Madrid mantiene un modelo integral de gestión de la seguridad y la emergencia basado en la actuación coordinada de diferentes cuerpos. Los servicios esenciales que participan en la respuesta a la emergencia y en la planificación y el desarrollo de las tareas preventivas que se ejecutan en Madrid son: Bomberos, Policía Municipal, SAMUR-Protección Civil y el Cuerpo de Agentes de Movilidad.

El órgano municipal que tiene delegadas las atribuciones en materia de protección civil es la Dirección General de Emergencias y Protección Civil. Dentro de esta Dirección General se encuentran adscritos el Cuerpo de Bomberos, el SAMUR y el Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil Villa de Madrid que se integra dentro de la estructura del SAMUR, dando lugar al SAMUR-Protección Civil.

El objetivo estratégico del Plan de Gobierno 2015-2019 en el que se encuentra enmarcada esta área de actividad es proporcionar una respuesta eficaz y coordinada y atender a las situaciones de emergencia. Dicho objetivo, a su vez, engloba dos estrategias: “Ciudadanía formada frente a la emergencia” y “Cohesión, transparencia, modernidad y proyección profesional del servicio de emergencias”. La primera, incluye la disposición de una información integrada y de rápido despliegue ante situaciones de emergencia que dé garantías a la ciudadanía, así como el desarrollo de campañas divulgativas, cursos, visitas y simulacros, para fortalecer la capacidad ciudadana frente a riesgos relacionados con las actuaciones de respuesta a las emergencias del Cuerpo de Bomberos. La segunda, está encaminada, entre otros, a procurar un servicio universal y de calidad en la atención de emergencias, mediante la modernización de la estructura del Cuerpo de Bomberos y la modificación del Reglamento de Bomberos, a acercar a los Bomberos a la ciudadanía a través del incremento del número de parques de bomberos y de la plantilla y la mejora de los parques existentes para conseguir una respuesta más rápida en caso de siniestro y, a garantizar la seguridad ciudadana con servicios de emergencia más seguros por medio de planes operativos de renovación de vehículos y equipos y la mejora de las condiciones en materia de prevención de riesgos laborales.

El cumplimiento medio en el área de acción de emergencias ha sido del 80,66%, el porcentaje de actuaciones cumplidas ha sido del 60,00% y 18 el número de actuaciones cumplidas, según el informe final de evaluación de 5 de junio de 2019.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de emergencia y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan:

1. **El Cuerpo de Bomberos**, a través del cual se presta el servicio de prevención y extinción de incendios y salvamentos, depende de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil, encuadrada dentro de la Coordinación de Seguridad y Emergencias dependiente del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.

La prevención y extinción de incendios y salvamentos se encuentra en el ámbito material de competencias previsto en el Acuerdo de 27 de junio de 2019, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Por su importancia para la protección civil el servicio prestado por el Cuerpo de Bomberos tiene carácter de servicio esencial y adquiere su justificación en la existencia de situaciones de siniestro o calamidad colectiva susceptibles de ocasionar riesgo inminente para la integridad o la tranquilidad de las personas, o daños graves en los bienes de dominio público o privado.

Sus principales cometidos son la lucha contra el fuego, en sus dos vertientes de intervención y prevención, y el salvamento de bienes y personas en todos los siniestros que se produzcan dentro del término municipal. No obstante, a través de convenios de colaboración o, a petición urgente en caso de catástrofe o calamidad pública, la superior autoridad del Cuerpo de Bomberos puede ordenar el envío de efectivos o material a cualquier lugar del territorio nacional o al extranjero, en el marco de las Unidades de Apoyo ante Desastres.

En lo que respecta a las tareas de prevención hay que distinguir entre la que realiza sobre los elementos estructurales o arquitectónicos de la ciudad, a través de la supervisión del cumplimiento de la normativa vigente en la materia o el oportuno asesoramiento especializado, y la que realiza sobre la propia ciudadanía, fortaleciendo su capacidad de cautela y respuesta ante las emergencias que se pudieran producir, a través de actividades formativas y divulgativas.

Para lograr un mejor servicio a la ciudadanía, consiguiendo una mayor eficacia en el cumplimiento de los cometidos que tiene asignados, el Cuerpo de Bomberos se organiza en dos estructuras, una encargada de las actividades de gestión, que vienen derivadas del propio funcionamiento del servicio, y otra operativa, directamente enfocada a la intervención en los siniestros.

A su vez, estas estructuras se organizan en distintas unidades (Jefatura del Cuerpo, Inspección Adjunta Operativa, Inspecciones, Subinspecciones, Unidades, Divisiones, Zonas, Parques, etc.), cuyo funcionamiento coordinado hace posible la prestación del servicio.

Los servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid en relación con sus dos principales funciones son:

- Extinción de incendios y salvamentos: lucha contra el fuego y salvamento de personas y bienes en todos los siniestros que se produzcan dentro del término municipal, atención a víctimas y afectados y atención a la ciudadanía en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.

- Prevención de incendios: supervisión del cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades, asesoramiento, en base a su experiencia, especialización y conocimientos técnicos, a entidades, empresas y particulares en aquellas situaciones que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación, formación a los profesionales de otros ámbitos o servicios que por razón de su cometido o situación sean los primeros en hacer frente a este tipo de eventos, y proporcionar información a la ciudadanía en general, sobre todo a colectivos especialmente sensibles, tanto de técnicas de prevención como de primera actuación.

Algunas actuaciones, por su complejidad, requieren de una formación especializada sobre determinado material y protocolos de intervención, motivo por el que en los últimos años se viene trabajando en el desarrollo de unidades que lleven a cabo procesos formativos y de implantación de Planes de Intervención que den respuesta a esta tipología de intervención "especializada". Asimismo, este hecho ha obligado a abordar la adquisición de equipamiento personal y material específico a lo largo de los últimos años para resolver situaciones de especial riesgo (Unidad de buceo, Unidad de rescate urbano, Unidad RAT, etc.).

**2. SAMUR-Protección Civil** es un servicio municipal de atención sanitaria de urgencias y emergencias médicas de carácter mixto, compuesto por personal funcionario<sup>45</sup> y personal voluntario, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid y en aquellos casos excepcionales en que es necesaria su presencia, aunque esté fuera de él.

Los servicios que presta son:

- Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid: asistencia a personas que sufren un accidente de cualquier naturaleza, a personas que padecen una urgencia médica; traslado al hospital de destino más adecuado a la patología de las personas atendidas; detección de situaciones de vulnerabilidad y proporcionar apoyo psico-social a personas en situación de riesgo social o maltrato.
- Cobertura sanitaria y de Protección Civil en situaciones de riesgo previsible: análisis de todos los eventos de la ciudad comunicados por órganos oficiales para la evaluación del riesgo; realización de la cobertura

<sup>45</sup> 790 personas: 526, personal Técnico Auxiliar de Transporte Sanitario TATS; 120, personal médico; 116, personal de enfermería; 19, personal administrativo; 7, personal de psicología; 1 farmacéutica y 1 socióloga. a fecha 31-12-2019

sanitaria y de Protección Civil de aquellos eventos que se consideren de riesgo.

- Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o incidente de múltiples víctimas: despliegue de los medios adecuados para dar respuesta a incidentes con múltiples personas afectadas; coordinación de los medios disponibles, ya sean propios o ajenos para dar una respuesta adecuada a situaciones de catástrofe conforme a los procedimientos de actuación conjunta existentes y al Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid y otros planes territoriales y especiales; formación conjunta con otros servicios de emergencias y seguridad mediante la realización de simulacros con Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Policía Nacional, Guardia Civil, Bomberos, Calle-30, etc.
- Canalización y organización de la participación ciudadana voluntaria en el ámbito de Protección Civil ante situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes, a través de la selección de personas interesadas en formar parte del voluntariado municipal de Protección Civil, la formación a las personas seleccionadas en atención sanitaria, en actuaciones de prevención, en actividades de Protección Ciudadana y Procedimientos Especiales y la integración al voluntariado en la estructura de SAMUR-Protección Civil.
- Formación a profesionales y a la ciudadanía, ofreciendo formación especializada en emergencias sanitarias a profesionales sanitarios y a los profesionales de emergencia y de seguridad, y, en general, formación a la ciudadanía para que puedan enfrentarse inicialmente a situaciones de emergencia con el fin de detectar cuándo alguien requiere asistencia sanitaria urgente, cuándo es necesario alertar a SAMUR-Protección Civil y qué datos aportar y, sobre todo, que conozcan las técnicas básicas y su aplicación práctica a situaciones en la que la vida de una persona puede estar en peligro. Destacan los Programas Alertante y Primer Respondiente que se han diseñado para que cualquier persona.
- Información de las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados, sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con las reclamaciones, autorizaciones administrativas, solicitud de formación a la ciudadanía, solicitud de visitas, etc.

## Anexo 15 – Seguridad

El recurso municipal principal en torno se articula esta área de actividad es el **Cuerpo de Policía Municipal de Madrid**, que desarrolla la tarea de proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a problemas de seguridad, convivencia y/o situaciones de emergencia. Las líneas estratégicas definidas en los planes desarrollados en la Policía Municipal se asientan sobre el proceso de modernización emprendido por el Ayuntamiento de Madrid y permiten a la organización avanzar hacia la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, implementando una cultura basada en la gestión eficaz, transparente y abierta.

La Dirección General de la Policía Municipal, adscrita a la Coordinación General de Seguridad y Emergencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, es la responsable, según Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019, de organizar y dirigir el Cuerpo de Policía Municipal.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con cerca de 6.100 agentes, entre los que se encuentran policías especializados en la prestación de servicio de menores y adolescentes menores de 18 años, personas con discapacidad funcional, intelectual o sensorial, mujeres en situación de riesgo de discriminación y/o que sufren violencia de género, así como personas que sufren violencia doméstica, personas mayores de 65 años y personas que necesitan de especial protección para que puedan ejercer sus derechos. Los objetivos que persigue son:

- Velar por la normal convivencia ciudadana, garantizando el cumplimiento de las leyes y de las ordenanzas municipales.
- Mejorar la seguridad ciudadana y reducir la delincuencia en las calles de la Ciudad.
- Mejorar la seguridad vial y disminuir el número de personas víctimas por accidentes de tráfico.
- Incrementar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio recibido.
- Adecuar la presencia policial en la celebración de actos con presencia de público.
- Gestionar de forma justa, eficiente y transparente el servicio policial.
- Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.
- Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidentes e incidentes graves en la vía pública, activando los protocolos y los planes de actuaciones necesarias (catástrofe aérea, atentado, planes invernales etc.).

El Cuerpo de Policía Municipal, para el desarrollo de sus funciones, cuenta con las siguientes unidades:

- **Unidades Integrales de Distrito:** en cada uno de los 21 Distritos de Madrid existe una Unidad de Policía Municipal (excepto en Centro, que cuenta con dos). Dichas

Unidades se encargan principalmente de vigilar los espacios públicos, garantizando la normal convivencia y evitando la comisión de actos delictivos, ejercer las oportunas tareas de policía administrativa y trabajar coordinadamente en la regulación de la circulación con el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Todas ellas cuentan con un grupo de Agentes Tutores para la protección de los menores y garantizar la seguridad en el entorno escolar, así como con Oficinas de Atención al Ciudadano donde se recogen y atienden las demandas de los vecinos y por último, con unidades móviles de Atención al Ciudadano, que se ubican prioritariamente en espacios de gran afluencia de público y puntos de interés turístico.

- **Área Operativa de Comunicaciones:** encargada de gestionar la respuesta inmediata ante las demandas telefónicas urgentes.
- **Unidad de Atención y Protección a la Familia:** especializada en la prevención y atención a los casos de violencia doméstica y de género.
- **Unidad de Educación Vial:** especializada en la educación vial de los escolares, para lo cual imparte clases de educación vial en los distintos niveles de enseñanza, tanto obligatoria, como bachillerato y universidad.
- **Unidad de Medio Ambiente:** se encarga de la vigilancia para evitar delitos medioambientales y agresiones al patrimonio natural de Madrid.
- **Unidad de Atestados de Tráfico:** encargada de instruir los atestados por accidentes de circulación e investigar sus causas.
- **Sección de Convivencia y Prevención:** encargada de coordinar a los agentes tutores en el ámbito de los Distritos y su actividad en el entorno escolar, las Oficinas de Atención al Ciudadano de las Unidades Integrales de Distrito de Policía Municipal, las relaciones con las asociaciones de vecinos, comerciantes y otras, y de gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los ciudadanos.
- **Unidad Especial de Tráfico:** presta servicio de protección dinámica a personalidades garantizando su seguridad vial; supervisa el transporte por carretera de personas y mercancías y vigila la red básica de transporte de la ciudad y la M-30.
- **Unidades Centrales de Seguridad:** especializadas en el mantenimiento general de la seguridad ciudadana, aseguramiento de espacios públicos, control de masas, graves catástrofes públicas y situación de alerta policial.

Para conocer los motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones, es importante, en primer lugar, relacionar los servicios que presta la Policía Municipal:

- **Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal:** vigilar los espacios públicos, especialmente los lugares más concurridos; colaborar en la protección al consumidor; vigilar el cumplimiento de la normativa municipal y la de espectáculos públicos y actividades recreativas; evitar la comisión de agresiones al medio ambiente; vigilar el cumplimiento de la normativa sobre drogo-dependencias y otros trastornos adictivos con especial atención a centros escolares e institutos; y cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sea requerida para ello.
- **Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas:** evitar la comisión de actos delictivos mediante la presencia policial y el análisis de riesgos, planificando y ejecutando los servicios de prevención y vigilancia; actuar proactiva y reactivamente ante la comisión de delitos con especial atención a los colectivos más vulnerables (mujeres, menores, turistas, etc.); ofrecer atención personalizada a las víctimas y, especialmente en los casos de violencia doméstica y de género, realizando el seguimiento de las órdenes de protección; e investigar homicidios imprudentes y lesiones en el ámbito de la actividad laboral.
- **Mejorar la seguridad vial y prevenir y actuar en los accidentes de tráfico atendiendo a las víctimas:** realizar controles de velocidad y de alcoholemia; formar a la ciudadanía en materia de seguridad vial; realizar la investigación policial sobre el accidente y la instrucción del atestado; elaborar estudios técnicos y realizar propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria para reducir la siniestralidad; trabajar coordinadamente con los Agentes de Movilidad en la regulación del tráfico; y velar por el mantenimiento de la disciplina vial, con especial atención en colegios y lugares de alta ocupación peatonal.
- **Velar por el orden y la seguridad durante actos con gran afluencia de público en colaboración con otras Fuerzas de Seguridad y los organizadores:** manifestaciones y concentraciones, pruebas deportivas, fiestas populares y otros actos con gran participación ciudadana; asegurar y señalizar el espacio público y realizar planes de movilidad.
- **Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidente y sucesos en la vía pública,** activando los protocolos y los planes de actuación necesarios.
- **Atender al Ciudadano,** informándoles sobre los servicios prestados por Policía Municipal, derivándoles a las Unidades correspondientes en cada caso; y recogiendo sus demandas de servicio y sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

## Anexo 16 – Medio Ambiente

El buen estado de los espacios públicos se asume por la ciudadanía como una responsabilidad y competencia esencial de Ayuntamiento y como algo debido por el Ayuntamiento como administrador de lo común en la ciudad, hacia la ciudadanía: tener las calles limpias, los jardines en buen estado, el mobiliario dispuesto y en condiciones, retirar las basuras, etc. Todas son cuestiones que se consideran imprescindibles en la valoración del buen gobierno local.

Desde hace más de dos décadas ha ido creciendo de forma significativa también la conciencia e interés por la calidad del aire, la preocupación por la interacción entre una movilidad ágil y necesaria para la vida en la ciudad y el respeto por la salud y la calidad de vida de sus habitantes. Este concepto de calidad ambiental, incluye, además del buen estado del espacio público, las calles y plazas, las zonas verdes, los árboles de calle, la adecuación y buen estado del mobiliario urbano, la calidad del aire, la calidad acústica, la ausencia de olores y, en definitiva, todo aquello que es comúnmente percibido como una situación agradable para la convivencia y el disfrute de los espacios comunes.

Con los matices propios de cada interés puede decirse que, en la actualidad, la conciencia medioambiental es transversal y el desarrollo de políticas de sostenibilidad por todas las Administraciones y, muy en particular por los Ayuntamientos, es una cuestión asumida, sobre la que hay un grado muy alto de consenso social. Como consecuencia y síntoma de esta convicción se han desplegado, además, normas europeas, estatales y autonómicas de obligado cumplimiento para las entidades locales.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas medioambientales, dentro de las competencias que sobre esta área de actividad tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, planes y programas, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones los siguientes:

**El contrato integral de gestión del servicio público de limpieza y conservación de los espacios públicos y zonas verdes** (adjudicado en 2013). Este contrato integra los siguientes servicios:

- Limpieza urbana de los espacios públicos.
- Conservación y mantenimiento de zonas verdes y arbolado viario de titularidad municipal.
- Conservación y mantenimiento de juegos infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos elementales situados en parques y espacios públicos.
- Conservación y mantenimiento del mobiliario urbano (bolardos, bancos, vallas).
- Conservación de sistemas de riego y abastecimiento de agua, así como de los hidrantes (bocas de toma de agua) de propiedad municipal.

En el pliego de prescripciones técnicas del contrato se enumeran las tareas que componen cada servicio, su frecuencia, forma de realización, la división en zonas geográficas que delimitan los lotes de adjudicación y los indicadores de control.

Este contrato obedece a un nuevo modelo de gestionar los servicios públicos que está aplicando el Ayuntamiento de Madrid basado en la integración de servicios dentro de un mismo contrato y el uso de indicadores de calidad como forma de control y seguimiento de los trabajos; todo ello con cuatro objetivos básicos: 1) asegurar la calidad en los servicios al ciudadano; 2) mayor eficiencia en la contratación y en el control de los servicios; 3) ahorros por sinergias y economías de escala, y 4) una racionalización y reducción del gasto por la gestión unificada de los contratos.

En mayo de 2017 entró en vigor la nueva clasificación de viales en función de la previsión establecida en el contrato. El número de viales que pasó a principales es de 497, que se suman a los 495 anteriores para duplicar el número de viales de la ciudad clasificados como principales a efectos de limpieza, con lo que la frecuencia de diversas tareas, así como el personal de las empresas contratistas, aumentó de forma notable. De esta manera, 992 kilómetros de viales de los 3.853 existentes son considerados principales. En conjunto, un 26% del viario tiene el tratamiento de calle principal, que implica su limpieza diaria, por ser las más concurridas.

**El contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos**, está enmarcado en el nuevo Plan de Gestión de Residuos para el periodo 2017-2022, desarrollado por el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y en el marco de compromiso adquirido en Europa para reducir el 20% de generación de residuos, y alcanzar el 50% de reciclaje en 2020.

El contrato entró en vigor en noviembre de 2017 y han tenido mayor peso los criterios de carácter social y medioambiental. Las principales novedades que contiene son:

- Aumento de la capacidad total de contenerización: aumento de los contenedores de papel cartón (uno por cada 450 habitantes), aumento de los contenedores adaptados a personas con diversidad funcional, aumento de la capacidad por cambio a contenedores más capaces de carga lateral.
- Incremento de la frecuencia de recogida de la fracción envases (4 días a la semana).
- Incremento de la frecuencia del mantenimiento y saneamiento de los contenedores y su entorno.
- Aumento de la plantilla fija de los contratistas a tiempo completo en el servicio.
- Incorporación de camiones recolectores de “cero emisiones”.
- Establecimiento de equipos de informadores ambientales de apoyo a las campañas de información en las fases piloto de recogida de biorresiduos.
- Implantación progresiva de una quinta fracción de residuos, reservada a los orgánicos o biorresiduos.
- Implantación de la recogida específica del cartón y del vidrio comercial.

**Instrumentos de recogida de otros residuos.** Determinados tipos de residuos tienen, por sus características especiales, un servicio de recogida particularizado.

Las principales actividades de este servicio son recoger, transportar y depositar:

- Residuos de grandes productores en contenedores especiales.
- Residuos asimilables a urbanos de Clase II de centros sanitarios (los residuos Clase II deben ir obligatoriamente a vertedero).
- Pilas usadas, en establecimientos asociados y elementos de mobiliario urbano.
- Animales muertos.
- Muebles y enseres a petición de la ciudadanía.
- Ropa y calzado usado a domicilio y en contenedores de ropa autorizados (mediante el contrato de recogida de ropa y calzado depositado en contenedores especiales) ubicados en Puntos Limpios, dependencias y mercadillos municipales.
- Aceite usado en los mercadillos municipales.

**La red de puntos limpios** (fijos, fijos de proximidad y móviles):

- Hay 16 puntos limpios fijos en los Distritos de Arganzuela, Barajas, Chamartín, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, Latina, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Puente de Vallecas, San Blas-Canillejas, Usera, Vicálvaro, Villa de Vallecas y Villaverde.
- Desde diciembre de 2017 funcionan en la ciudad los nuevos puntos limpios de proximidad, ubicados en instalaciones municipales: polideportivos, centros culturales y Juntas de Distrito. El punto limpio de proximidad es un nuevo concepto de mueble que facilita el reciclaje y la posibilidad de depositar los residuos. Esta instalación tiene dos componentes fundamentales: su formato es innovador y capaz de recoger de manera selectiva residuos diferentes de origen doméstico, y su ubicación, pues está situado en recintos municipales acotados, distribuidos por los barrios de la ciudad. En estos puntos limpios de proximidad, 50 en total, se pueden depositar, para su posterior reutilización y reciclaje, aceite vegetal usado, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de pequeño tamaño, pilas y baterías usadas, fluorescentes y bombillas de bajo consumo, cartuchos de tóner y aerosoles, radiografías, libros y revistas, tapones de botellas, cápsulas de café, y CD's, DVD's y cintas de vídeo. Los puntos limpios de proximidad están situados en los Distritos de Chamberí, Moncloa-Aravaca, Centro, Villa de Vallecas, Hortaleza, Puente de Vallecas y Carabanchel.
- Además, funcionan 21 puntos limpios móviles, uno en cada Distrito, con itinerarios y horarios establecidos en distintos lugares dentro del Distrito a lo largo de la semana, salvo los festivos. Los itinerarios y horarios, los residuos admisibles y las cantidades máximas por persona están publicados en la página web.

**Parque Tecnológico de Valdemingómez.** La ciudad de Madrid, genera más de 4.000 toneladas diarias de residuos, que han de ser tratadas en las plantas que integran el Parque Tecnológico de Valdemingómez, que concentra desde 1978 todas las instalaciones de tratamiento de residuos urbanos. En ellas se recuperan aquellos materiales susceptibles de ser reciclados: plásticos, metales, vidrio, papel, cartón y brik. Se obtiene una fracción orgánica que puede someterse a procesos de digestión aerobia o anaerobia de las que se logra material bioestabilizado y biogás que se somete a tratamiento para su posterior inyección en la Red de Transporte de Gas del país. Igualmente se aprovechan energéticamente los rechazos de los procesos de separación y clasificación para la producción de energía eléctrica. Finalmente, todos los materiales que constituyen rechazos no aprovechables energéticamente, se depositan en un vertedero.

Las instalaciones de tratamiento y eliminación de residuos están ubicadas en el denominado Parque Tecnológico de Valdemingómez situado al sur de la ciudad, en el Distrito de Villa de Vallecas y se componen de los siguientes centros:

- La Paloma- Sus principales actividades son separar y clasificar los materiales reciclables y someter la materia orgánica contenida en los residuos a procesos de compostaje.
- Las Lomas- Su función es separar y clasificar materiales reciclables y materia orgánica y aprovechar la energía contenida en los residuos domésticos para generar electricidad, mediante un proceso de valorización energética de los residuos rechazados en los procesos de clasificación que ya no pueden ser aprovechados de otra manera.
- La Galiana- Su función es extraer el biogás producido en el antiguo vertedero de Valdemingómez, sellado y reforestado en el año 2003, y utilizarlo como combustible para generar energía eléctrica.
- Las Dehesas- Sus principales actividades son la separación y clasificación de materiales reciclables y someter la materia orgánica contenida en los residuos a procesos de bioestabilización. Además gestiona la eliminación de los residuos que, después de haber sido sometidos a los distintos tratamientos ya no son aprovechables. Cuenta también con un horno de incineración de animales muertos y una planta de tratamiento de residuos voluminosos.
- Complejo de Biometanización- Obtiene biogás de la materia orgánica y adecua su calidad para que pueda ser utilizado como combustible en la red gasista o para la producción de energía eléctrica. Está formado por tres plantas:
  - Planta de Biometanización de las Dehesas, en la que la materia orgánica procedente de los procesos de clasificación se procesa y se transforma en biogás.
  - Planta de biometanización de La Paloma, donde la materia orgánica procedente de los procesos de clasificación se procesa y se transforma en biogás.

- Planta de tratamiento de biogás, cuyo principal objetivo es tratar el biogás producido en las plantas de biometanización para su inyección en la red gasista.
- Centro de Visitantes y cinco instalaciones educativas.

**Programa de Vigilancia Medioambiental de Control de Calidad del Aire, Vertidos y Biogás en el entorno del Parque Tecnológico de Valdemingómez**, que verifica, mediante controles periódicos, que las actividades que tienen lugar en las instalaciones de este complejo produzcan el menor impacto posible en su entorno para lo cual se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Controlar los niveles de contaminación ambiental: calidad del aire (controles de emisiones e inmisiones), calidad hídrica (análisis de efluentes).
- Realizar la recuperación paisajística de las áreas de vertido.
- Realizar controles de calidad de todo el biogás producido en el Parque Tecnológico.

**Las nuevas estrategias de gestión integral del agua.** En el marco de las políticas de desarrollo sostenible del Ayuntamiento de Madrid priman los criterios de sostenibilidad dando un nuevo enfoque ecosistémico, multidisciplinar e integrador que garantiza su protección, conservación y mejora. El principal plan es el de Gestión de la Demanda de Agua y la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid. El Plan estructura sus acciones en grandes programas que atienden la gestión, el ahorro, la eficiencia del uso del agua y la utilización de recursos hídricos alternativos (agua regenerada procedente de las estaciones depuradoras, aguas subterráneas de pozos de captación y aguas de drenaje procedente de túneles viarios y de Metro).

**Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid “Plan A”.** En el apartado dedicado a movilidad se desarrollan las actuaciones relacionadas con la movilidad sostenible en el marco del Plan. Los principales planes y programas desarrollados, en lo que se refiere a zonas verdes y arbolado y calidad del aire, son: servicio de evaluación y revisión verde (SERVER); el Plan de Infraestructura Verde y Biodiversidad, Plan extraordinario de regeneración del arbolado-Planes zonales de regeneración de arbolado, los sistemas urbanos de drenaje sostenibles (SUDS) y los criterios para una jardinería sostenible en la ciudad de Madrid.

**Red de vigilancia de calidad del aire para la Ciudad de Madrid:** cuenta con 24 estaciones remotas automáticas distribuidas por toda la ciudad y pueden ser urbanas de fondo, de tráfico y suburbanas. En ella se controlan los niveles de Dióxido de Nitrógeno, partículas en suspensión, Dióxido de Azufre, Monóxido de Carbono, Benceno y Ozono.

**Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica.** Reúne el conjunto de soluciones que, convenientemente aplicadas en cada caso particular, permiten reducir el ruido en aquellas zonas donde la contaminación acústica presenta niveles elevados.

**Red de estaciones acústicas** – Compuesta por: una red fija de 31 estaciones y una red móvil de 16 terminales de monitorización de ruido.

**Sistema de Actualización Dinámica del Mapa Acústico de Madrid (SADMAM).** Compuesto por cinco vehículos instrumentados acústicamente que permiten registrar los valores de los niveles de ruido ambiental en cualquier punto de la ciudad.

**Zonas de protección acústica especial (ZPAE).** Cada una de ellas tiene asociado un plan de acción para mejorar la calidad acústica, el plan contiene habitualmente normas y restricciones aplicables a determinadas actividades. En la actualidad hay establecidas 3 en los distritos Centro, Tetuán (plan zonal específico del entorno de Azca-avenida de Brasil) y en el barrio de Gaztambide del Distrito de Chamberí.

Velar por el bienestar de la ciudadanía y mejorar las condiciones ambientales y acústicas del distrito Centro es el objetivo de la renovación de Zona de Protección Acústica Especial (ZPAE) para la totalidad del distrito de Centro y del Plan Zonal Específico de la misma, que han sido aprobados de forma definitiva por el Pleno del Ayuntamiento por Acuerdo de 30 de mayo de 2019.

**Zonas ambientalmente protegidas.** Son aquellas zonas en que la concentración de actividades, o las características de las existentes, producen la saturación de los niveles de inmisión establecidos, por lo que se han establecido limitaciones a la implantación o ampliación de algunas actividades, normalmente relacionadas con el ocio nocturno.

## Anexo 17 – Movilidad y Transportes

Hoy en día, al igual que la vivienda o la enseñanza, la movilidad es un tema clave de la vida política y social y, en mayor medida, de la dinámica cotidiana de nuestras grandes ciudades. La ciudadanía valora la movilidad urbana como un bien y, por esto, se constituye como una pieza fundamental y clave dentro de la actividad de cualquier Administración Pública, siendo un elemento clave para la mejora de cualquier sociedad en cuestiones tan sustanciales como su desarrollo económico. Al mismo tiempo es la causante de una parte importante de deterioro ambiental, medido en términos de contaminación atmosférica, acústica, gases de efecto invernadero y ocupación del territorio.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de movilidad y transporte, dentro de las competencias que sobre esta área de actividad tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

**El Cuerpo de Agentes de movilidad** se creó por el Ayuntamiento de Madrid el 19 de julio de 2004 con la finalidad de gestionar el tráfico de Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

Cuenta con 670 agentes que pertenecen al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, aunque no forman parte de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, por tratarse de personal desarmado.

Sus principales funciones son:

- Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
- Atender determinados requerimientos ciudadanos relacionados con el tráfico y el estacionamiento.

Las zonas de actuación de los efectivos del Cuerpo de Agentes de Movilidad son:

- Los Distritos comprendidos en el interior del perímetro de M30 y glorietas adyacentes (Puente de Segovia, Marqués de Vadillo, Glorieta de Cádiz, Abroñigal y Puente de Vallecas y otras vías principales).
- Fuera de esta zona, en que la vigilancia del tráfico corresponde principalmente al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, el Cuerpo de Agentes de Movilidad participa en labores de apoyo a esta, tales como atención a los requerimientos que formule la EMT.
- En todo el término municipal se prestan servicios de seguimiento y control de vehículos en situación de posible abandono en la vía pública, así como emisión de autorizaciones e informes en materia de ocupación de la vía pública.

La vigilancia del tráfico se aplica de forma sistemática en 36 enclaves de especial importancia en Madrid localizados con mapas de riesgos y planificados diariamente. De igual modo, se participa en los eventos de la ciudad como apoyo a Policía Municipal o de manera independiente.

Además de la regulación manual del tráfico y de las actuaciones en cortes de tráfico por eventos especiales, el Cuerpo de Agentes de Movilidad cuenta con una amplia cartera de servicios: vigilancia de la seguridad vial, donde se incluye la denuncia de infracciones por atentar contra la seguridad vial (exceso de velocidad, infracciones dinámicas, seguridad pasiva, alcoholemia), o por limitar la movilidad (vehículos mal estacionados, accesos indebidos a las APR, etc.); participación en campañas de seguridad vial; apoyo al transporte (mantener operativas las zonas de carga y descarga, vigilar la red básica del transportes, etc.); protección del medio ambiente, relacionado con la contaminación producida por el tráfico rodado (vehículos con exceso de humos o ruidos; comprobación de documentación; remisión de vehículos a la ITV; actuación con vehículos abandonados en vía pública y participación en las vigilancias de las restricciones de tráfico); atención a la ciudadanía en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad (estacionamiento indebidos y obstaculizaciones como la ocupación de pasos de carruaje, la doble fila, las reservas de minusválidos, etc.); atención en accidentes de tráfico (asegurando la zona, solicitando los servicios médicos, policiales o de emergencia necesarios, comprobando la documentación de las personas implicadas, etc.); ocupaciones temporales de la vía pública (tramitación de las solicitudes de ocupación, informar de los trámites para estas ocupaciones, etc.) y la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

La aprobación en 2018 de la nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible, ha dado al Cuerpo de Agentes de Movilidad una mayor proyección tanto de sus tareas como de su propia identidad, caracterizándose el Cuerpo hoy en día por ser un servicio de proximidad a la ciudadanía, dirigido a colaborar en un concepto de movilidad que se entiende ya como un espacio de convivencia entre diferentes medios de transporte y en el que el peatón aparece como un elemento importante de ella, en el que hay que pensar de forma prioritaria en la búsqueda de un entorno ciudadano más habitable y amable. La seguridad y la protección del medio ambiente se constituyen, además, como principios de primer orden en la consecución de la ciudad que queremos.

**Los aparcamientos municipales** pueden ser de varios tipos:

- **Aparcamientos públicos rotacionales:** aparcamientos de titularidad municipal a los que se puede acceder a través del pago de la tarifa correspondiente.
- **Aparcamientos públicos para residentes:** aparcamientos de titularidad municipal cuyo uso está destinado exclusivamente a residentes. Pueden acceder al uso de estas plazas las personas físicas que, dispongan de vehículo, residan y estén empadronadas en el área de influencia que se establece para cada aparcamiento.
- **Aparcamientos públicos mixtos,** que son aquellos aparcamientos de titularidad

municipal que contienen plazas de las dos categorías anteriores (residentes y público en general).

- Además también existen aparcamientos disuasorios, que son aquellos que tienen como principal objetivo proteger la salud de la ciudadanía y mejorar la calidad del aire, evitando que los vehículos privados entren en la almendra central de la ciudad. Con estas infraestructuras se persigue mejorar la sostenibilidad de la movilidad urbana, especialmente en los momentos de mayor intensidad de tráfico, así como en el medio ambiente urbano, fomentando el uso del transporte público colectivo en detrimento del vehículo privado para acceder y circular por la ciudad. Desde el año 2016, los aparcamientos de Avenida de Portugal (distrito de Latina), y Nuestra Señora del Recuerdo (distrito de Chamartín) gestionados por la Empresa Municipal de Transportes, S.A., incorporaron a su funcionamiento la modalidad de aparcamiento disuasorio. A los dos aparcamientos indicados se suma en el año 2017, el aparcamiento del Estadio Metropolitano (distrito de San Blas-Canillejas).

El uso disuasorio de los aparcamientos permite aparcar sin coste alguno en día laborable (de lunes a sábado) o en el caso del aparcamiento de la Nuestra Señora del Recuerdo de lunes a viernes, entre las 6 y las 22 horas a los usuarios que combinen el uso de estos aparcamientos con la utilización del transporte público colectivo de la ciudad de Madrid, ya sea ferroviario, de cercanías y/o metropolitano, como de autobuses municipales urbanos de la EMT. Para ello es necesario estacionar el vehículo, un mínimo de 5 horas y un máximo de 16 horas y, posteriormente, hacer uso del transporte público para sus desplazamientos dentro de la ciudad.

A los tres aparcamientos disuasorios ya operativos, se les unirán 14 más.

**El Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)** tiene por objeto la gestión, regulación y control del estacionamiento de vehículos en determinadas zonas de la vía pública en la ciudad de Madrid, con la finalidad de racionalizar y compatibilizar el uso del espacio público y el estacionamiento de vehículos.

Las personas encargadas de la vigilancia del Área del SER realizan avisos de denuncia por las infracciones a la normativa específica reguladora del servicio, así como por las infracciones generales de estacionamiento que observen en dicha área.

El SER es un servicio que se presta en régimen de concesión indirecta por las siguientes empresas concesionarias: UTE DEVAS y UTE MADRID SUR MOVILIDAD (MSM).

El SER está regulado por los artículos 49 a 55 y disposiciones transitorias primera, cuarta y quinta de la Ordenanza de Movilidad Sostenible y por la Ordenanza Fiscal

reguladora de la Tasa por Estacionamiento de Vehículos en determinadas Zonas de la Capital.

**La movilidad ciclista:** para el desarrollo de la movilidad ciclista en Madrid en el 2008 se aprobó un Plan Director que ha ido guiando todas las actuaciones tanto de infraestructura, de normativa, de gestión y de promoción de la bicicleta. Este Plan ha sido recientemente revisado definiendo las nuevas estrategias de intervención en materia ciclista por el Ayuntamiento de Madrid. De hecho, se puede decir que con la llegada del sistema de bicicleta pública se ha producido una transformación de la ciudad, lo que ha obligado a una mayor información, educación y sensibilización.

La Ordenanza de Movilidad Sostenible regula en el Título III del Libro II todo lo relativo a los vehículos, destinando un capítulo específico a las bicicletas y otros ciclos y a los vehículos de movilidad urbana.

Dentro del ámbito de la movilidad ciclista, en Madrid se han establecido diferentes mecanismos:

- La Oficina de la bici, como herramienta de consulta y participación para la ciudadanía que prevé el Plan Director de Movilidad Ciclista de la Ciudad de Madrid. Esta Oficina virtual funciona como centro de atención al ciclista y al peatón para todas aquellas cuestiones derivadas del uso de la bicicleta, de su normativa y gestión y de aquellas relacionadas en las que la ciudadanía pueda requerir asistencia para facilitarles su relación con la bici en la ciudad. También colabora en la gestión y dinamización de la participación ciudadana y establece canales a través de los que suministrar información a las personas usuarias y recoge las opiniones del mismo para trasladarlas a los gestores del Plan.
- BiciMAD es el nuevo medio de transporte público de la ciudad de Madrid, un servicio prestado al 100% con bicicletas eléctricas y ecológicas. Su objetivo es proporcionar un elemento alternativo de transporte limpio y saludable al ciudadano y fomentar el uso de la bicicleta en la ciudad. El sistema lo componen: 2.028 bicicletas; 4.116 anclajes; 165 estaciones. Destaca por el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para mejorar la experiencia del usuario. Interactividad multiplataforma o acceso a la información mediante la propia base, la web y dispositivos móviles.
- La Red de vías ciclistas en Madrid que adopta diferentes formas: carril-bici, acera-bici; pista-bici; senda ciclable; encaminamiento; arcén bici; vía mixta, banda recomendada, ciclocarril, ciclocalle y anillo ciclista. En relación con este último, destaca el Anillo Verde Ciclista, que es una vía ciclista con un trazado circular que rodea el casco urbano de Madrid, con una longitud de casi 65 kilómetros, en su mayor parte se trata de un carril bien pavimentado y segregado del tráfico de vehículos. Aunque gran parte de su trazado discurre por zonas verdes, en ocasiones atraviesa tejidos netamente urbano. Las calles y avenidas están debidamente señalizados y acondicionados para el cruce de los ciclistas. Las infraestructuras radiales tales como autovías o vías férreas, se han atravesado

mediante la construcción de pasarelas. Todo esto permite, además del desarrollo del propio anillo, incrementar la permeabilidad de zonas atravesadas por infraestructuras, proporcionando así accesibilidades a centros de atracción tales como equipamientos deportivos, docentes y grandes parques.

- Los aparcamientos de bicicletas son el conjunto de elementos de señalización, protección y amarre que posibilita el estacionamiento de las mismas. La actual red de aparcabicicletas de la ciudad de Madrid ha sido el resultado de un programa de trabajo derivado de dos vías diferentes, por un lado, la creación por iniciativa municipal de una red inicial de aparcabicicletas en función de los principales generadores de viaje y, por otro, la respuesta a las peticiones de la ciudadanía y de instituciones de todo tipo.

Los aparcamientos para bicicletas constituyen un elemento básico e imprescindible en la infraestructura ciclista, debiendo estar íntimamente relacionadas las políticas de fomento de la bicicleta con la correcta oferta de aparcamientos para las mismas. En este contexto se revisó y actualizó el Plan Director de Movilidad Ciclista (PDMC2008+) en el que se determinaron los nuevos criterios de intervención en la materia y se definieron las estrategias que permitirían lograr la consecución de unos objetivos en el año horizonte del plan, el 2025. En este documento se señala claramente que el aparcamiento es un componente clave para crear una red ciclista atractiva y funcional, y constituye un aspecto esencial en las políticas de promoción de la movilidad ciclista, por lo que se determinó la necesidad de revisar los criterios de ubicación de aparcamientos para adoptar uno muy diferente que, como primera opción, localice los aparcamientos en las bandas de aparcamiento de calzada, ya que éste es el espacio natural de la bicicleta considerada como un vehículo más.

**Áreas de Prioridad Residencial–Madrid Central** es una medida que forma parte del eje Movilidad Sostenible del Plan A, dentro del programa “actuaciones sobre la red viaria y el espacio público dirigidas a reducir la intensidad del tráfico privado y a la promoción del transporte público de modos activos, Área Central Cero Emisiones”. Esta zona de bajas emisiones comenzó a funcionar el 30 de noviembre de 2018 y tenía como objetivo favorecer la movilidad del peatón, la bicicleta y el transporte público, ganando protagonismo y espacio. Se trata de un espacio en el que se restringe el acceso de vehículos con el objetivo de preservar el uso de las vías comprendidas en ella y, también, disminuir los niveles de contaminación acústica y atmosférica. Es a día de hoy el Área de prioridad Residencial más grande de España y sus principales características son:

- Mide 472 hectáreas y su perímetro prácticamente coincide con el Distrito Centro de la Ciudad de Madrid, es decir, las rondas, los bulevares y el eje Prado-Recoletos. Agrupa las antiguas Áreas de Prioridad Residencial (APR)<sup>46</sup> y amplía su espacio a los barrios de Justicia y Universidad. Su perímetro ha quedado delimitado por las calles Alberto Aguilera, Carranza, Sagasta, Génova, Paseo de

<sup>46</sup> APR de Letras, APR de Cortes, APR de Embajadores y APR de Ópera.

Recoletos, Paseo del Prado, Ronda de Atocha, Ronda de Valencia, Ronda de Toledo, Gran Vía de San Francisco, Bailén, Plaza de España, Princesa y Serrano Jover.

- Forma parte del Plan A de Calidad del Aire y Cambio Climático, y tiene como objetivo dar protagonismo y espacio a la ciudadanía, a los ciclistas y a las personas usuarias del transporte público.
- Su funcionamiento es similar al modelo de las APR, es decir, espacios en los que quedaba restringido el acceso de vehículos a las personas no residentes, con el objetivo de preservar el uso sostenible de las vías que estaban comprendidas en ellas, así como disminuir los niveles de contaminación acústica y atmosférica de esos espacios.
- Al interior de esta zona solo pueden acceder vehículos de residentes e invitados, personas propietarias de plazas de aparcamiento y usuarios/as de aparcamiento de uso público, servicios públicos esenciales y transporte público, VTC, motos en horario diurno, vehículos cero emisiones, vehículos para personas con movilidad reducida, transporte colectivo y vehículos industriales, comerciales y de mercancías, con horario extendido para aquellos que sean menos contaminantes.
- Los vehículos de las personas empadronadas pueden circular libremente con sus vehículos por el interior de Madrid Central y estacionar en la zona de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) de su barrio.

## Anexo 18 – Vivienda

El Ayuntamiento de Madrid, en términos generales, ejerce competencias relativas a la promoción y gestión de viviendas, aunque, bien es cierto, su alcance está extremadamente condicionado por las competencias que, en materia de vivienda, desarrollan Estado y Comunidades Autónomas.

Un primer aspecto que debe tenerse en cuenta para una correcta comprensión de esta área de actividad es que el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Municipal en esta materia, lo realiza a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), sociedad anónima con capital 100% municipal, que cuenta con un sistema propio de sugerencias y reclamaciones. Todas aquellas SyR que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid son derivadas, desde el servicio de sugerencias y reclamaciones, al sistema propio de la EMVS para que den contestación a la ciudadanía.

Uno de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid es facilitar a los colectivos más desfavorecidos el acceso a una vivienda digna, apostando por la intervención sobre situaciones de mayor vulnerabilidad y adaptando la vivienda a las nuevas demandas, sin dejar de lado la innovación, la sostenibilidad y la calidad residencial. Para conseguir todo ello, realiza la promoción y adquisición de viviendas destinadas al alquiler, con el objetivo de conseguir incrementar el parque público municipal y la protección del derecho de la ciudadanía a la vivienda; facilita el acceso a una vivienda adecuada, a través de los programas establecidos en el reglamento de adjudicación de viviendas, así como de otros programas sociales dirigidos a los más vulnerables; realiza actuaciones de mediación entre particulares, arrendatarias/os y arrendadoras/es, prestándoles asesoramiento profesional y aportando garantías a las partes, mediante el programa Alquila Madrid (ALMA) y, mejora el patrimonio edificado de la ciudad, con ayudas a la realización de actuaciones de rehabilitación para la mejora de la sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad, a través de proyectos de innovación, generando espacios urbanos que favorecen y mejoran la calidad de vida de la ciudadanía.

En lo que afecta a esta área de actividad, indicar que la EMVS, para el desarrollo de sus funciones<sup>47</sup>, cuenta con diferentes servicios que pone a disposición de la ciudadanía:

<sup>47</sup> Promoción de la cohesión y el reequilibrio territorial a través de la adquisición de viviendas en todos los distritos para su puesta a disposición de la ciudadanía, la regeneración y recuperación del espacio urbano y el patrimonio inmobiliario más desfavorecido, desde una perspectiva sostenible, a través de los programas de rehabilitación municipales, el establecimiento de políticas de ecología urbana para mejorar la calidad de vida y sostenibilidad de la ciudad con recursos de eficiencia energética, el desarrollo de estrategias de actuación urbana frente al cambio climático y la atención de casos de alojamiento urgente ante una

1. Servicio de Información a la ciudadanía:
  - Información presencial: atención personalizada que se presta en las oficinas de la EMVS con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre las actividades que desarrolla la empresa.
  - Información no presencial: proporciona a la ciudadanía la posibilidad de solicitar o ampliar información, comunicar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y realizar algunos trámites que no requieren su desplazamiento a nuestras oficinas.
2. Servicio de Acceso a la Vivienda:
  - Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda: por el cual se atiende la demanda de vivienda pública en la ciudad de Madrid, en régimen de arrendamiento, conforme al Reglamento de Adjudicación vigente. El Registro analiza la población solicitante y le dirige al programa que más se ajusta a sus condiciones económicas, sociales o familiares.
  - Programa Alquila Madrid (ALMA): Servicio gratuito de carácter integral que media entre la parte arrendadora de vivienda y la arrendataria, prestándoles apoyo y asesoramiento profesional.
3. Servicio de atención y reclamaciones a adjudicatarias/os: por el cual se recepcionan y atienden todas las incidencias con las que se encuentren las/os adjudicatarias/os del patrimonio de la EMVS.
4. Producción de vivienda pública: se gestiona la construcción de nuevas viviendas públicas para ponerlas a disposición de la ciudadanía (estudios previos de las parcelas, gestión de licencias, ejecución de obra contratada, etc.).

Dentro de la estructura del Ayuntamiento de Madrid, las competencias sobre vivienda son ejercidas por el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, fundamentalmente, a través de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración del Área Delegada de Vivienda, que es la unidad encargada de informar y supervisar los proyectos de obras públicas municipales promovidos y gestionados por la EMVS; tramitar los procedimientos en materia de rehabilitación y regeneración; formalizar y suscribir la documentación necesaria para la ejecución de los procesos de venta de viviendas del extinto Patronato de Casas para Funcionarios; coordinar y dirigir la ejecución de las actuaciones en las áreas de Rehabilitación definidas en los correspondientes planes y tramitar los procedimientos sancionadores por infracciones en materia de vivienda social, previstos en la legislación vigente.

---

situación de emergencia social sobrevenida (desahucio, incendio, derrumbamiento, etc.) o la atención a las/os refugiadas/os que llegan a nuestra ciudad, dentro del marco de los acuerdos institucionales, etc.

## Anexo 19 – Empleo

Desde el punto de vista competencial, debe recordarse que los principales actores en materia de Empleo son el Estado y las Comunidades Autónomas: lo que afecta a la legislación laboral y su ejecución le corresponde a las Comunidades Autónomas, lo relacionado con la política económica es compartido entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

Respecto a las entidades locales, no existe una atribución expresa de competencias en esta materia. La mención más precisa se encuentra en el artículo 4 de la Ley de Empleo<sup>48</sup>, que dispone que “*la política de empleo, en su diseño y modelo de gestión, deberá tener en cuenta su dimensión local para ajustarla a las necesidades del territorio, de manera que favorezca y apoye las iniciativas de generación de empleo en el ámbito local*”. La dimensión local se aseguraría a través de una mera garantía institucional, tal y como se establece en este mismo precepto cuando señala que “*los servicios públicos de empleo de las comunidades autónomas serán los responsables de trasladar al marco del Sistema Nacional de Empleo la dimensión territorial de las políticas activas de empleo y de determinar, en su caso, la representación de las entidades locales en los órganos de participación institucional de ámbito autonómico*”.

Parece evidente, que, si bien la dimensión local de las políticas de empleo debe existir, se deja en manos de los servicios autonómicos de empleo la forma en la que debe producirse, estableciendo la representación en los órganos de participación institucional y a través de mecanismos de colaboración que, en su caso, pudieran determinarse. En definitiva, que la Ley de Empleo no impone a las comunidades autónomas ninguna obligación, salvo la existencia de una participación de las entidades locales en la políticas de empleo y el carácter menor que se le otorga, quedando reducida a la colaboración y cooperación.

En este mismo camino se desenvuelve la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL)<sup>49</sup>, en la que se definen las tres vías diferentes para que los municipios puedan asumir competencias en el ámbito de empleo:

- En primer lugar, entre las competencias propias de las Entidades Locales, el artículo 25.2 e) LBRL incluye, para los municipios, la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social; mientras que el artículo 36.1 d) atribuye a las diputaciones o entidades equivalentes la competencia para la cooperación en el fomento del desarrollo económico y social y en la planificación en el territorio provincial, «de acuerdo con las competencias de las demás Administraciones Públicas en este ámbito». Sobre estas bases normativas, sería perfectamente posible justificar actuaciones en materia de empleo. Ahora bien,

<sup>48</sup> Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

<sup>49</sup> Ley 7/1985, de 2 de abril.

puesto que la reforma introducida por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ha pretendido evitar solapamientos competenciales, parece difícil evitar que tales actuaciones invadan competencias ajenas que hayan encontrado el correspondiente desarrollo normativo.

- En segundo lugar, la delegación competencial, expresamente recogida en los artículos 27 y 37 de la LRBL (para los municipios y las diputaciones, respectivamente). Esta vía abre la posibilidad de que el Estado y, fundamentalmente, las Comunidades Autónomas cedan competencias que les son propias en materia de empleo para poner en marcha medidas concretas en el marco de actuación propio de la entidad local.
- Por último, la vía más frecuente en la práctica es la contemplada en el artículo 7.4 de la LBRL, que señala que *«las Entidades Locales solo podrán ejercer competencias distintas de las propias y de las atribuidas por delegación cuando no se ponga en riesgo la sostenibilidad financiera del conjunto de la Hacienda municipal, de acuerdo con los requerimientos de la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y no se incurra en un supuesto de ejecución simultánea del mismo servicio público con otra Administración Pública. A estos efectos, serán necesarios y vinculantes los informes previos de la Administración competente por razón de materia, en el que se señale la inexistencia de duplicidades, y de la Administración que tenga atribuida la tutela financiera sobre la sostenibilidad financiera de las nuevas competencias»*. La puesta en marcha de este mecanismo de control, que exige la obtención de ese doble pláctet, no ha resultado positiva en la práctica, siendo frecuentemente criticado por suponer una carga burocrática excesiva, que pone en riesgo incluso la viabilidad de los programas que se pretenden aplicar cuando su solicitud o desarrollo están sometidos a plazos muy ajustados.

En definitiva, las administraciones locales desarrollan iniciativas en el ámbito de las políticas de empleo bien a través de la colaboración con otras administraciones o bien por propia decisión.

El análisis de las SyR que se encuadran dentro de esta área de actividad ha permitido identificar los siguientes bloques de análisis:

- 3- Políticas activas de empleo.
- 4- Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de empleo y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con:

**La Agencia para el Empleo de Madrid (AEM)**, organismo autónomo adscrito al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, es la entidad encargada de la gestión de las políticas municipales de empleo, mediante la intermediación laboral, la

orientación y formación de los desempleados y trabajadores, y el fomento del empleo estable y de calidad.

Los servicios que presta la Agencia se basan en atención personalizada y se dirigen a:

- . Personas que precisan información, orientación y asesoramiento para su inserción en el mercado laboral.
- . Personas que quieran acceder a la Bolsa de Empleo.

La AEM actúa como una plataforma en la que reúne a dos grupos distintos pero interdependientes, los trabajadores/as desempleados/as y las empresas. Las plataformas solamente son valiosas para un grupo si el otro también está presente, de tal manera que se crea valor al permitir la interacción entre ellos. Este valor se concreta, en el caso de las personas desempleadas, en oportunidades reales de empleo y, en el caso de las empresas, la posibilidad de disponer de candidaturas ajustadas a los perfiles requeridos.

La Agencia para el Empleo de Madrid ejercerá para el cumplimiento de los fines previstos, entre otras, las siguientes competencias:

- Desarrollar las políticas de prevención del desempleo, realizando actuaciones tendentes a facilitar a los trabajadores/as desempleados/as la obtención de un puesto de trabajo digno y adecuado.
- Promover y desarrollar una formación y orientación, tanto ocupacional como profesional y continua, tendente a cualificar a los/las trabajadores/as en las necesidades reales de trabajo existentes en el Municipio.
- Colaborar con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en la gestión de la intermediación en el mercado de trabajo, con especial atención en la integración de colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral.
- Fomentar la creación de empleo en las empresas.
- Promover líneas de financiación para la creación de empleo.
- Fomentar e informar sobre los cauces para el autoempleo o trabajo por cuenta propia.
- Mejorar la cualificación de los/las trabajadores/as ocupados/as en áreas estratégicas para la economía del Municipio.
- Informar sobre las ofertas de empleo y la formación para el empleo.
- Colaborar con otras instituciones públicas y privadas en las materias objeto de la Agencia.
- Colaborar en la formación continua del personal no funcionario de los organismos y empresas dependientes del Ayuntamiento de Madrid.

#### **Los servicios prestados por la AEM a las personas desempleadas:**

1 Información General: para servir de puerta de entrada dando acceso a las personas sin empleo a los servicios que presta la Agencia, informar sobre:

- El acceso a los servicios de orientación, autoempleo e intermediación (solicitar cita previa).
- La solicitud de cursos de formación.
- Las actuaciones municipales de fomento y formación para el empleo.

- Las ofertas de trabajo disponibles.

## 2 Orientación Profesional:

- Informar sobre el mercado de trabajo y las ofertas de empleo existentes, las políticas activas y pasivas de los Servicios Públicos de Empleo, así como los incentivos y medios disponibles para el apoyo a las iniciativas emprendedoras y la mejora de la cualificación.
- Realizar un diagnóstico individualizado por competencias de los/las usuarios/as que incluya toda la información posible sobre las características personales y profesionales relevantes que permita medir el grado de la empleabilidad y clasificar al demandante según sus necesidades.
- Diseñar, realizar y hacer seguimiento de los itinerarios individuales y personalizados de empleo que incluyen una propuesta de derivación a acciones para el desarrollo o adquisición de competencias básicas, genéricas y específicas.
- Realizar actuaciones individuales y/o grupales basadas en seminarios y sesiones para el desarrollo de aspectos personales, búsqueda activa de empleo, trayectoria formativa individual, emprendimiento, competencias y alfabetización informática, entre otros.

## 3 Formación y Empleo:

- Proporcionar a los participantes formación con Certificado de Profesionalidad, esto es, un título oficial con validez en todo el territorio nacional que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral.
- Programar e impartir cursos de formación profesional para el empleo adecuados a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoren la cualificación profesional y empleabilidad del demandante de empleo.
- Desarrollar programas de formación y empleo para personas con especiales dificultades de inserción laboral que impliquen la realización de un trabajo efectivo en un entorno real, con objeto de mejorar su empleabilidad y adquirir experiencia laboral.
- Promover la realización de prácticas no laborales en empresas y entidades que posibiliten aplicar, en un entorno real de trabajo, las capacidades y competencias adquiridas durante la acción formativa.
- Realizar seguimiento de la inserción laboral de los/las alumnos/as formados.

## 4 Autoempleo:

- Ofrecer asistencia técnica individualizada para la creación de empleo por cuenta propia a través del asesoramiento, información y seguimiento de proyectos de autoempleo, prestando apoyo a los trabajadores que están creando sus propios puestos de trabajo, trabajadores que bien por voluntad propia o por dificultades de acceso al mercado típico de trabajo deciden autoemplearse, colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia.

- Impartir sesiones de información y motivación al autoempleo, orientadas a transmitir las cualidades necesarias y los primeros pasos que se deben realizar para iniciar un proyecto de autoempleo.
- Facilitar, a través de la bolsa de autoempleo, ofertas de empleo de empresas integradas en sectores económicos susceptibles de establecer relaciones mercantiles estables, como alternativa de empleo para aquellas personas que, por su profesión y/o experiencia, pueden optar a crear su propio empleo y ser autónomos.

#### 5 Intermediación Laboral:

- Servicio que tiene por objeto poner en contacto a la persona desempleada en búsqueda activa de empleo y las empresas que necesitan cubrir puestos de trabajo vacantes para su colocación. El acceso puede ser a través de cualquiera de los canales descritos en el servicio de información.
- Ofrecer a las personas desempleadas los puestos de trabajo que la Agencia para el Empleo recibe de las empresas que se adecuen a sus características e intereses.
- Facilitar el acceso a procesos de selección.
- Facilitar a las personas desempleadas un empleo adecuado a sus características.
- Realizar un seguimiento de los procesos de selección acometidos.

#### Los servicios prestados por la AEM a las empresas:

1 Información General: para servir de puerta de entrada dando acceso a las empresas a los servicios que presta la Agencia, informar sobre todas aquellas actuaciones municipales que den respuesta a las necesidades en materia de capital humano, empleo y formación de las empresas.

#### 2 Prospección empresarial:

- Atender de manera personalizada a las empresas exponiendo todas aquellas actuaciones municipales que den respuesta a las necesidades en materia de capital humano, empleo y formación de las mismas
- Informar sobre los incentivos y medios disponibles para el fomento de la contratación, así como realizar acciones de sensibilización para la contratación de colectivos con especiales dificultades de inserción.
- Asesorar sobre medidas de fomento de empleo, acceso y tramitación de las mismas, modalidades y normas de contratación y ayudas para la formación de las personas trabajadoras.
- Llevar a cabo investigaciones, estudios y análisis sobre la situación del mercado de trabajo, teniendo en cuenta las peculiaridades locales, para conocer los sectores de actividad que generan empleo a fin de adecuar la oferta de cursos de formación a las necesidades del mercado laboral.
- Promover la incorporación de alumnos/as en formación de la Agencia para el Empleo para realizar prácticas profesionales no laborales en empresas.

3 Intermediación Laboral: servicio gratuito que facilita a los empleadores los trabajadores más apropiados a los requerimientos y necesidades de las empresas. Se accede a este servicio a través de cualquiera de los canales descritos en el servicio de información.

- Atender de manera especializada y personalizada a las empresas que puedan ofertar puestos de trabajo y necesiten candidatos/as para sus procesos de selección.
- Especialización en posiciones clave definidas conforme a las características económico-laborales del tejido empresarial madrileño.
- Realizar una preselección de candidatos/as aplicando técnicas y herramientas específicas de selección por competencias. servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo
- Colaborar en el proceso de selección de candidatos/as poniendo a su disposición profesionales especializados.
- Facilitar espacios para la realización de los procesos de selección.

**Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:**

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio.

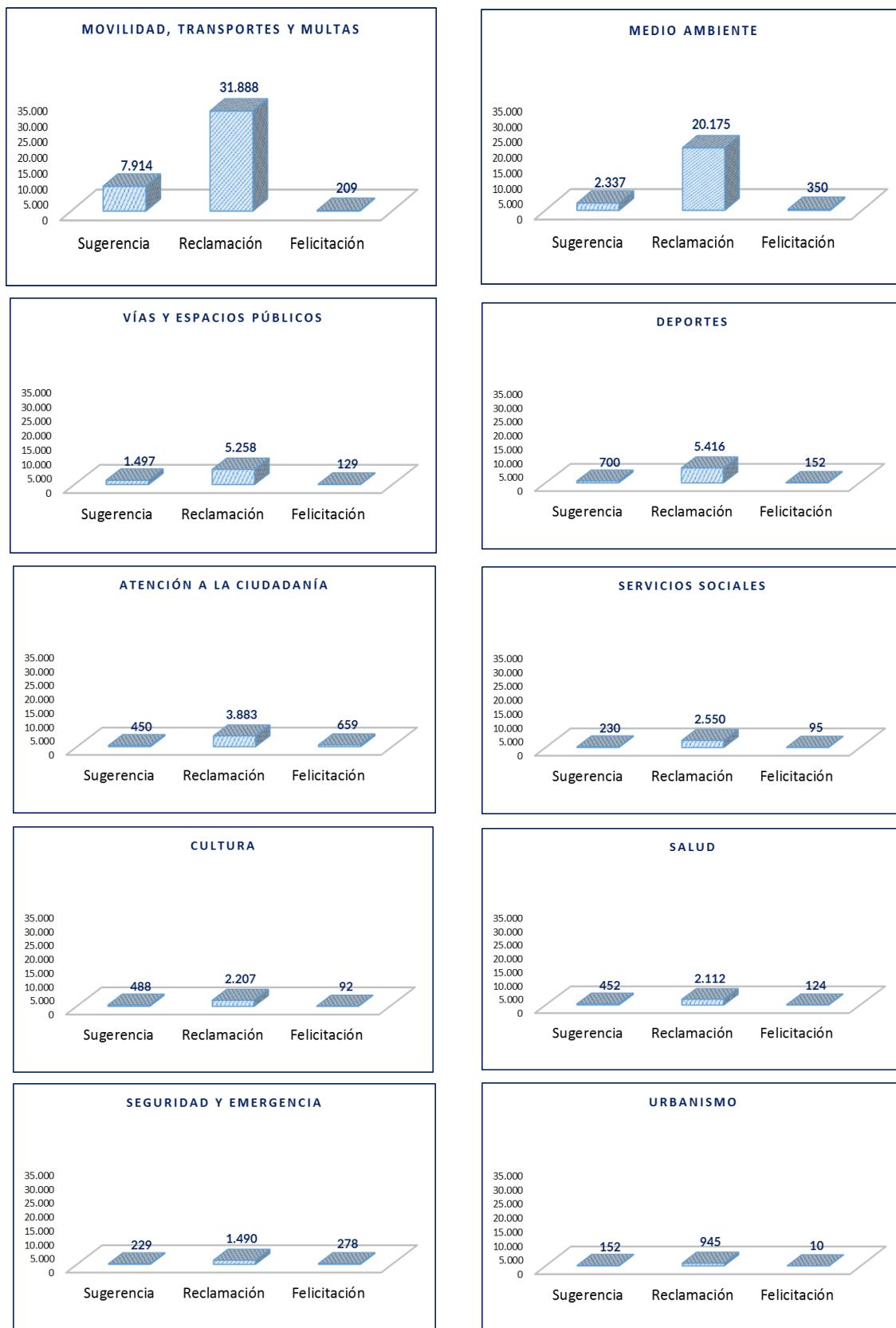
**El acceso a la información general se canaliza de tres maneras:**

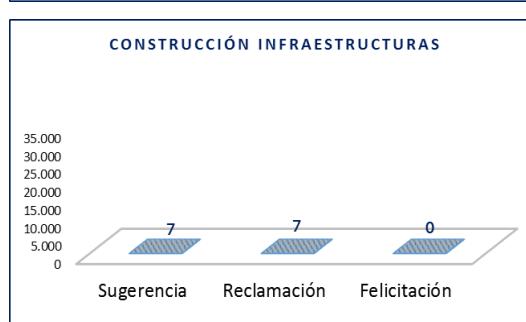
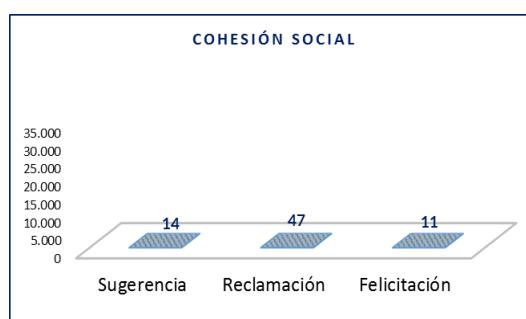
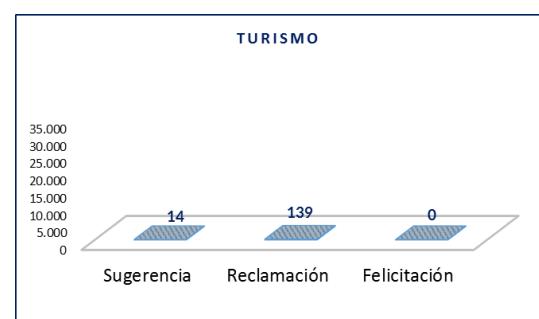
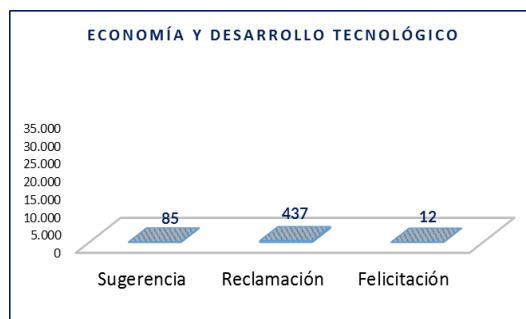
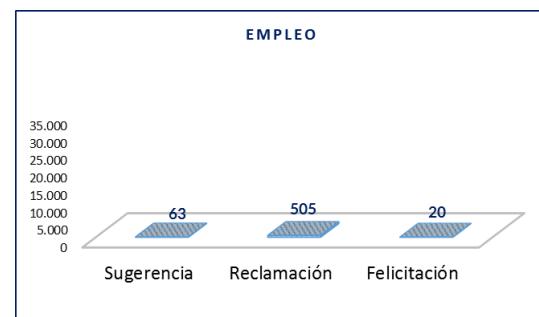
- Presencial: a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y las Agencias de zona.
- Telefónico: se canaliza a través del 010.
- Telemático: se presta a través del portal informático [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

**La unidad de recursos humanos y gestión de personal**, del Ayuntamiento de Madrid, que es la responsable de la tramitación y gestión, en lo que afecta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han tenido entrada en el Sistema SyR, de los procesos selectivos de nuevo ingreso, de las bolsas de trabajo y de las listas de espera.

# Anexos de DATOS

## Anexo 20 - SyR Generales: tipos de solicitudes por materias





## Anexo 21 - SyR Generales: evolución materias/submaterias

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018
Medio ambiente	Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	4.487	5.186	49,54%	18,43%	6,10%	15,58%
	Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	4.543	5.083	10,12%	-39,72%	16,46%	11,89%
	Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	4.110	3.957	37,96%	16,48%	7,28%	-3,72%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	4.079	3.766	22,00%	8,64%	13,02%	-7,67%
	Tratamiento y eliminación de residuos	544	426	1.014	2.358	1.440	-21,69%	138,03%	132,54%	-38,93%
	Ruidos	412	644	631	865	752	56,31%	-2,02%	37,08%	-13,06%
	Parques históricos, singulares y forestales	546	586	547	1.024	704	7,33%	-6,66%	87,20%	-31,25%
	Biodiversidad	--	--	--	--	585	--	--	--	--
	Agua	503	596	698	637	552	18,49%	17,11%	-8,74%	-13,34%
	Calidad del Aire	910	1.152	585	589	401	26,59%	-49,22%	0,68%	-31,92%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	106	155	163	210	253	46,23%	5,16%	28,83%	20,48%
	Sostenibilidad	33	29	78	33	57	-12,12%	168,97%	-57,69%	72,73%
	Educación ambiental	220	190	141	46	55	-13,64%	-25,79%	-67,38%	19,57%
	Energía	30	24	53	78	52	-20,00%	120,83%	47,17%	-33,33%
	Contaminación lumínica	10	5	7	21	17	-50,00%	40,00%	200,00%	-19,05%
	Gestión Consumo de agua en espacios públicos	48	3	0	--	2	-93,75%	-100,00%	--	--
<b>Total</b>		<b>16.734</b>	<b>20.464</b>	<b>19.487</b>	<b>23.081</b>	<b>22.862</b>	<b>22,29%</b>	<b>-4,77%</b>	<b>18,44%</b>	<b>-0,95%</b>
Movilidad, transportes y multas	Madrid Central	--	--	--	658	27.329	--	--	--	4053,34%
	SER	4.311	3.676	3.751	2.965	3.233	-14,73%	2,04%	-20,95%	9,04%
	Planeamiento viario	724	1.096	2.580	1.792	1.886	51,38%	135,40%	-30,54%	5,25%
	Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	1.616	1.617	20,82%	10,73%	1,00%	0,06%
	Transportes públicos	424	427	662	1.276	1.285	0,71%	55,04%	92,75%	0,71%
	BICIMAD	3.730	1.856	782	887	1.242	-50,24%	-57,87%	13,43%	40,02%
	Aparcamientos en la vía pública	455	583	1.113	983	842	28,13%	90,91%	-11,68%	-14,34%
	Agentes de movilidad	156	195	224	613	778	25,00%	14,87%	173,66%	26,92%
	Ocupación de la vía pública	438	821	631	518	593	87,44%	-23,14%	-17,91%	14,48%
	Multas	1.212	1.461	1.446	730	542	20,54%	-1,03%	-49,52%	-25,75%
	Tráfico	682	708	498	534	372	3,81%	-29,66%	7,23%	-30,34%
	Aparcamientos cerrados	265	272	258	315	255	2,64%	-5,15%	22,09%	-19,05%
	Madrid 360	--	--	--	--	20	--	--	--	--
Vías y espacios públicos	APR	781	950	600	504	14	21,64%	-36,84%	-16,00%	-97,22%
	Grúas	14	14	7	--	3	0,00%	-50,00%	--	--
	<b>Total</b>	<b>14.388</b>	<b>13.504</b>	<b>14.152</b>	<b>13.391</b>	<b>40.011</b>	<b>-6,14%</b>	<b>4,80%</b>	<b>-5,38%</b>	<b>198,79%</b>
	Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	3.698	3.487	56,97%	62,49%	14,88%	-5,71%
	Mobiliario Urbano	927	1.062	1.214	1.184	1.480	14,56%	14,31%	-2,47%	25,00%
	Alumbrado	495	414	387	498	681	-16,36%	-6,52%	28,68%	36,75%
	Áreas recreativas	160	229	402	455	551	43,13%	75,55%	13,18%	21,10%
	Señalización de calles y lugar de interés	243	278	305	175	274	14,40%	9,71%	-42,62%	56,57%
	Obras de remodelación	--	--	--	21	126	--	--	--	500,00%
	Publicidad en espacios públicos	0	0	205	223	100	--	--	8,78%	-55,16%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distintos niveles para peatones y vehículos	77	118	91	654	93	53,25%	-22,88%	618,68%	-85,78%
	Carril bici	193	124	209	95	78	-35,75%	68,55%	-54,55%	-17,89%



Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018
	Marquesinas y Mupis	39	110	57	16	13	182,05%	-48,18%	-71,93%	-18,75%
	Intercambiadores de transporte	3	0	0	--	1	-100,00%	--	--	--
	Total	3.399	4.316	6.089	7.019	6.884	26,98%	41,08%	15,27%	-1,92%
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4.976	4.363	55,22%	4,40%	20,51%	-12,32%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.527	1.434	1.344	957	1.671	-6,09%	-6,28%	-28,79%	74,61%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	107	79	81	57	118	-26,17%	2,53%	-29,63%	107,02%
	Promoción Deportiva	53	49	74	54	100	-7,55%	51,02%	-27,03%	85,19%
	Servicios de Medicina Deportiva	4	7	4	15	16	75,00%	-42,86%	275,00%	6,67%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	--	4	2	--	--	--	-50,00%	--	--
	Total	4.239	5.528	5.634	6.059	6.268	30,41%	1,92%	7,54%	3,45%
Atención ciudadana	Oficinas de Atención al Ciudadano	673	745	759	952	1.766	10,70%	1,88%	25,43%	85,50%
	Teléfono 010	803	783	906	1.090	1.205	-2,49%	15,71%	20,31%	10,55%
	Sede Electrónica	387	457	579	472	1.174	18,09%	26,70%	-18,48%	148,73%
	Página Web	510	607	448	323	214	19,02%	-26,19%	-27,90%	-33,75%
	Registro electrónico	--	141	81	111	182	--	-42,55%	37,04%	63,96%
	SYR	29	61	63	61	163	110,34%	3,28%	-3,17%	167,21%
	Otras dependencias municipales	119	75	175	129	106	-36,97%	133,33%	-26,29%	-17,83%
	Cita previa	41	47	57	103	61	14,63%	21,28%	80,70%	-40,78%
	Avisos Madrid	--	--	--	11	44	--	--	--	300,00%
	Redes Sociales	14	4	3	26	40	-71,43%	-25,00%	766,67%	53,85%
	Registro presencial	--	51	40	38	33	--	-21,57%	-5,00%	-13,16%
	Aplicación de pago	3	30	27	9	3	900,00%	-10,00%	-66,67%	-66,67%
	Chat en línea	-	--	--	--	1	--	--	--	--
	Registros	43	9	0	--	--	-79,07%	-100,00%	--	--
	Participación ciudadana	14	--	--	--	--	--	--	--	--
	Total	2.636	3.010	3.138	3.325	4.992	14,19%	4,25%	5,96%	50,14%
Servicios sociales	Samur Social	396	406	591	706	734	2,53%	45,57%	19,46%	3,97%
	Atención Social Primaria	206	325	397	602	564	57,77%	22,15%	51,64%	-6,31%
	Servicios de ayudas a domicilio	362	388	422	329	438	7,18%	8,76%	-22,04%	33,13%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	292	212	331	657	426	-27,40%	56,13%	98,49%	-35,16%
	Ayudas sociales	623	422	416	414	352	-32,26%	-1,42%	-0,48%	-14,98%
	Teleasistencia	118	92	107	163	129	-22,03%	16,30%	52,34%	-20,86%
	Centros de día (asistenciales)	87	96	133	174	87	10,34%	38,54%	30,83%	-50,00%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	--	--	--	--	41	--	--	--	--
	Atención a la dependencia	17	32	29	28	36	88,24%	-9,38%	-3,45%	28,57%
	Centros de apoyo a la familia CAF	21	11	5	38	20	-47,62%	-54,55%	660,00%	-47,37%
	Programas municipales	99	18	6	21	9	-81,82%	-66,67%	250,00%	-57,14%
	Servicio de Ayuda a Domicilio (SAF)	--	--	--	66	8	--	--	--	-87,88%
	Centros de atención a la infancia CAI	24	7	17	36	7	-70,83%	142,86%	111,76%	-80,56%
	Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	--	--	--	11	7	--	--	--	-36,36%
	Centros municipales de integración	3	6	6	17	6	100,00%	0,00%	183,33%	-64,71%
	Centros municipales para familias y menores	8	15	8	4	5	87,50%	-46,67%	-50,00%	25,00%
	Centros Residenciales Familia y Menores	--	--	--	--	5	--	--	--	--

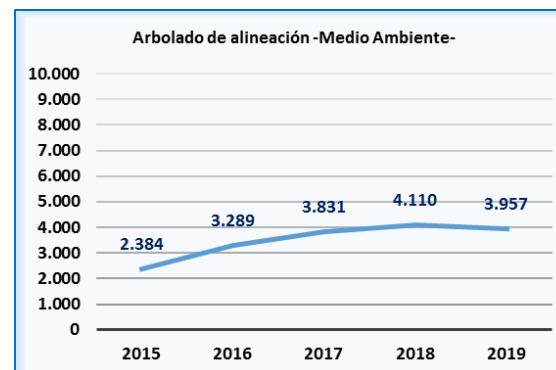
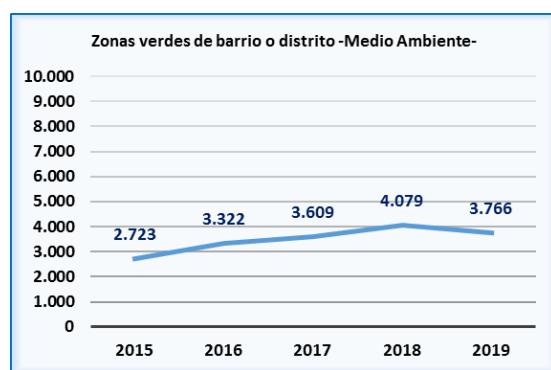
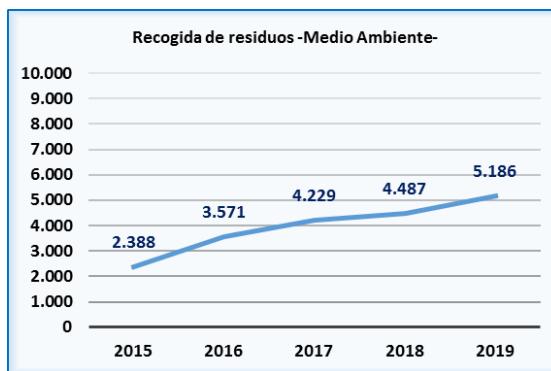
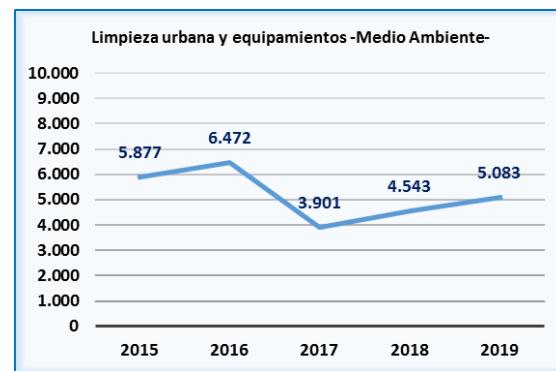
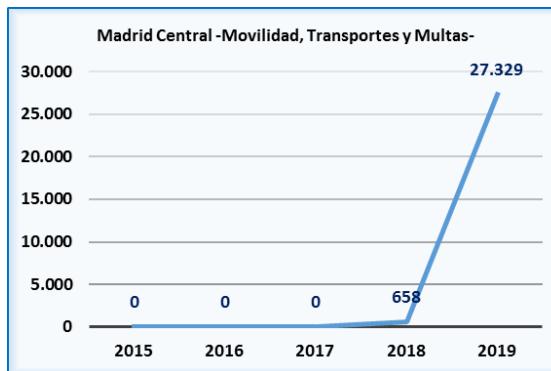
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018
Cultura	Centros de Día (infantiles)	--	--	--	1	1	--	--	--	0,00%
	Centros para Adolescentes (ASPA)	--	--	--	2	--	--	--	--	--
	Servicio de Educación Social	5	2	1	--	--	-60,00%	-50,00%	--	--
	Voluntariado	3	9	1	--	--	200,00%	-88,89%	--	--
	<b>Total</b>	<b>2.264</b>	<b>2.041</b>	<b>2.470</b>	<b>3.269</b>	<b>2.875</b>	<b>-9,85%</b>	<b>21,02%</b>	<b>32,35%</b>	<b>-12,05%</b>
Seguridad y emergencias	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	953	1.088	974	987	-6,48%	14,17%	-10,48%	1,33%
	Bibliotecas	586	547	496	861	743	-6,66%	-9,32%	73,59%	-13,70%
	Actividades Culturales en medio abierto	220	385	340	463	681	75,00%	-11,69%	36,18%	47,08%
	Promoción y Proyectos Culturales	101	95	112	91	142	-5,94%	17,89%	-18,75%	56,04%
	Otras infraestructuras culturales	104	122	106	107	63	17,31%	-13,11%	0,94%	-41,12%
	Monumentos	53	35	60	28	50	-33,96%	71,43%	-53,33%	78,57%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	1.019	58	16	177	44	-94,31%	-72,41%	1006,25%	-75,14%
	Museos	21	22	33	36	28	4,76%	50,00%	9,09%	-22,22%
	Bibliotecas especializadas	16	17	12	23	14	6,25%	-29,41%	91,67%	-39,13%
	B.E. Biblioteca Musical Víctor Espínos	--	--	--	--	10	--	--	--	--
	B.E. Hemeroteca Municipal	--	--	--	--	9	--	--	--	--
	B.E. Imprenta Municipal	--	--	--	--	7	--	--	--	--
	Archivos	8	12	6	12	5	50,00%	-50,00%	100,00%	-58,33%
	B.E. Biblioteca Histórica Municipal	--	--	--	--	3	--	--	--	--
	B.E. Archivo de la Villa	--	--	--	--	1	--	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>3.147</b>	<b>2.246</b>	<b>2.269</b>	<b>2.772</b>	<b>2.787</b>	<b>-28,63%</b>	<b>1,02%</b>	<b>22,17%</b>	<b>0,54%</b>
Urbanismo	Policía Municipal	2.122	2.024	1.973	1.775	1.792	-4,62%	-2,52%	-10,04%	0,96%
	SAMUR	111	74	162	185	159	-33,33%	118,92%	14,20%	-14,05%
	Bomberos	35	50	60	41	36	42,86%	20,00%	-31,67%	-12,20%
	Protección Civil	10	25	19	9	10	150,00%	-24,00%	-52,63%	11,11%
	<b>Total</b>	<b>2.278</b>	<b>2.173</b>	<b>2.214</b>	<b>2.010</b>	<b>1.997</b>	<b>-4,61%</b>	<b>1,89%</b>	<b>-9,21%</b>	<b>-0,65%</b>
Salud	Licencias Urbanísticas	1.067	1.159	641	407	426	8,62%	-44,69%	-36,51%	4,67%
	Patrimonio Municipal Suelo	--	--	9	215	215	--	--	2288,89%	0,00%
	Gestión Urbanística	260	339	234	118	133	30,38%	-30,97%	-49,57%	12,71%
	Control de la edificación	197	178	266	122	102	-9,64%	49,44%	-54,14%	-16,39%
	Planeamiento urbanístico	168	267	231	114	85	58,93%	-13,48%	-50,65%	-25,44%
	Control de la urbanización	--	--	--	--	50	--	--	--	--
	Obras e Infraestructuras	--	--	--	--	43	--	--	--	--
	Arquitectura del espacio público	--	--	--	--	29	--	--	--	--
	Cartografía	--	--	1	10	24	--	--	900,00%	140,00%
	<b>Total</b>	<b>1.692</b>	<b>1.943</b>	<b>1.382</b>	<b>986</b>	<b>1.107</b>	<b>14,83%</b>	<b>-28,87%</b>	<b>-28,65%</b>	<b>12,27%</b>

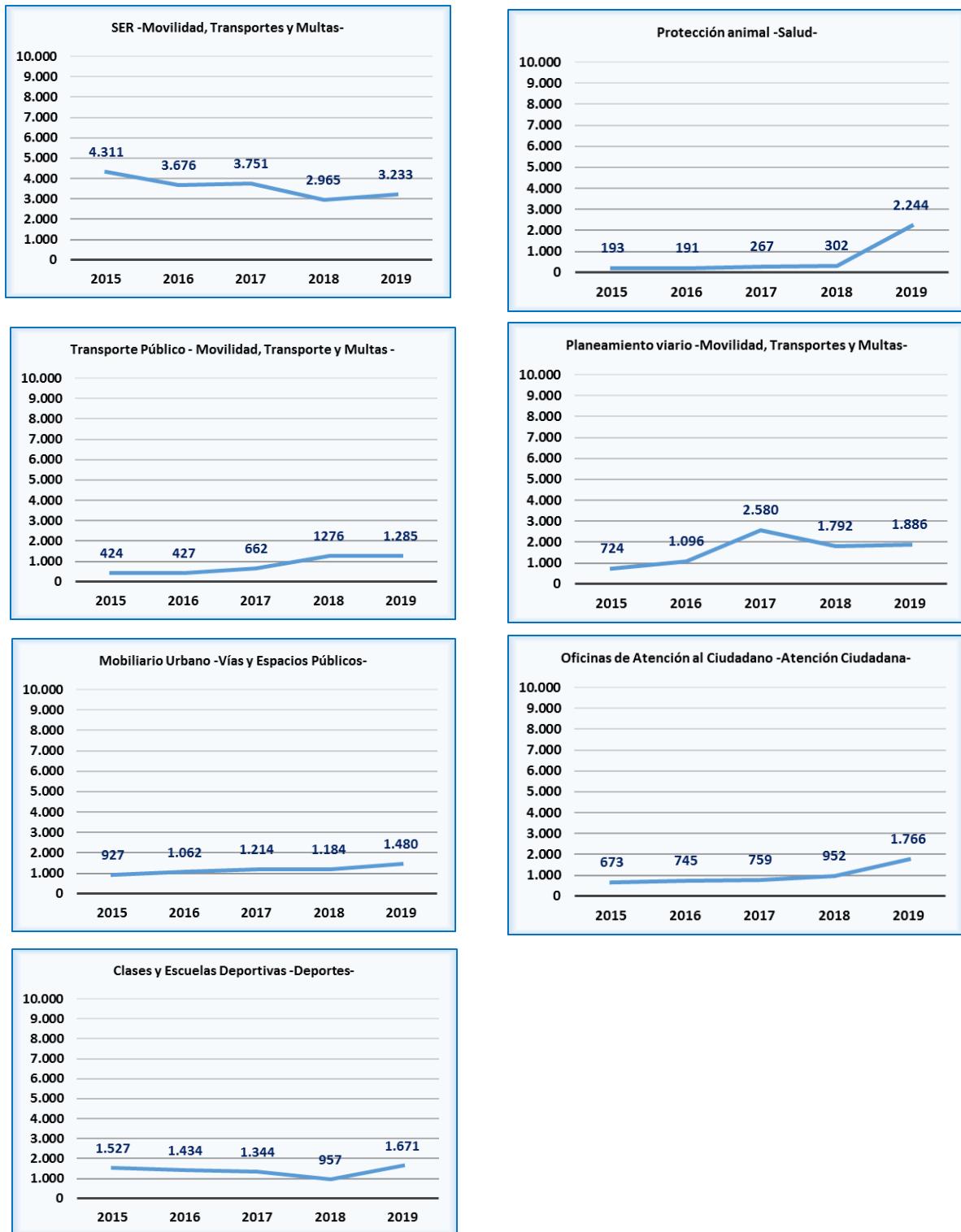


Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018
	Sanidad mortuoria	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	Actividades analíticas	1	4	8	--	--	300,00%	100,00%	--	--
	Total	1.008	1.004	928	841	2.688	-0,40%	-7,57%	-9,38%	219,62%
Educación y juventud	Escuelas Infantiles	74	60	122	158	148	-18,92%	103,33%	29,51%	-6,33%
	Centros abiertos	135	186	161	102	101	37,78%	-13,44%	-36,65%	-0,98%
	Centros educativos municipales	43	46	92	79	85	6,98%	100,00%	-14,13%	7,59%
	Colegios Públicos	154	97	259	395	79	-37,01%	167,01%	52,51%	-80,00%
	Campamentos	49	47	40	64	58	-4,08%	-14,89%	60,00%	-9,38%
	Juventud	39	28	37	15	25	-28,21%	32,14%	-59,46%	66,67%
	Actividades Educativas	15	19	7	15	15	26,67%	-63,16%	114,29%	0,00%
Administración de la ciudad y hacienda	Total	509	483	718	828	511	-5,11%	48,65%	15,32%	-38,29%
	Otros	335	317	311	252	459	-5,37%	-1,89%	-18,97%	82,14%
	Elecciones y Censo Electoral	68	48	1	2	234	-29,41%	-97,92%	100,00%	11600,00%
	Padrón de Habitantes	174	198	167	118	167	13,79%	-15,66%	-29,34%	41,53%
	Participación Ciudadana	69	205	314	93	104	197,10%	53,17%	-70,38%	11,83%
	Responsabilidad patrimonial	13	23	34	65	34	76,92%	47,83%	91,18%	-47,69%
	Transparencia	14	16	11	13	13	14,29%	-31,25%	18,18%	0,00%
	Gestión Económica-Financiera	18	13	17	16	9	-27,78%	30,77%	-5,88%	-43,75%
	Tributos	5	5	2	9	7	0,00%	-60,00%	350,00%	-22,22%
	Coordinación	9	1	8	6	6	-88,89%	700,00%	-25,00%	0,00%
	Estadística ciudad de Madrid	8	8	6	2	2	0,00%	-25,00%	-66,67%	0,00%
	Gestión de la Acción Social	--	1	0	2	1	--	-100,00%	--	-50,00%
	Gestión formación personal municipal	--	1	1	--	--	--	0,00%	--	--
	Relaciones Públicas	2	--	1	1	--	--	--	0,00%	-100,00%
	Total	715	836	873	579	1.036	16,92%	4,43%	-33,68%	78,93%
Economía y desarrollo tecnológico	Licencias de actividad	329	228	380	414	403	-30,70%	66,67%	8,95%	-2,66%
	Comercio	40	26	52	30	69	-35,00%	100,00%	-42,31%	130,00%
	Consumo	59	36	55	55	36	-38,98%	52,78%	0,00%	-34,55%
	Desarrollo Empresarial	10	9	3	8	16	-10,00%	-66,67%	166,67%	100,00%
	Otros	4	6	5	--	8	50,00%	-16,67%	--	--
	Innovación y Tecnología	6	4	2	5	2	-33,33%	-50,00%	150,00%	-60,00%
	Ferias y Congresos	26	2	2	2	--	-92,31%	0,00%	0,00%	-100,00%
	Total	474	311	499	514	534	-34,39%	60,45%	3,01%	3,89%
Empleo	Oposiciones y Concursos	16	104	51	121	479	550,00%	-50,96%	137,25%	295,87%
	Promoción del Empleo	97	169	152	142	109	74,23%	-10,06%	-6,58%	-23,24%
	Total	113	273	203	263	588	141,59%	-25,64%	29,56%	123,57%
Construcción e infraestructuras	Gran Vía	--	--	4	118	14	--	--	2850,00%	-88,14%
	Proyecto Madrid Río	--	1	--	--	--	--	--	--	--
	Total	--	1	4	118	14	--	300,00%	2850,00%	-88,14%
Cohesión Social	Promoción de la igualdad	13	21	39	16	32	61,54%	85,71%	-58,97%	100,00%
	Violencia de género	5	11	10	26	26	120,00%	-9,09%	160,00%	0,00%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	15	18	24	7	11	20,00%	33,33%	-70,83%	57,14%
	Inmigración e integración	34	31	36	19	3	-8,82%	16,13%	-47,22%	-84,21%
	Total	67	81	109	68	72	20,90%	34,57%	-37,61%	5,88%
Vivienda	Vivienda	27	24	34	28	20	-11,11%	41,67%	-17,65%	-28,57%
	Total	27	24	34	28	20	-11,11%	41,67%	-17,65%	-28,57%
Turismo	Otros servicios turísticos	2	2	2	4	152	0,00%	0,00%	100,00%	3700,00%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018
	Información turística	1	2	0	1	1	100,00%	-100,00%	--	0,00%
	Total	3	4	2	5	153	33,33%	-50,00%	150,00%	2960,00%
Relaciones internacionales	Relaciones Internacionales	3	2	3	1	1	-33,33%	50,00%	-66,67%	0,00%
	Total	3	2	3	1	1	-33,33%	50,00%	-66,67%	0,00%
Total		53.696	58.244	60.208	65.157	95.400	8,47%	3,37%	8,22%	46,42%

## Anexo 22 - SyR Generales: evolución de las 15 principales submaterias



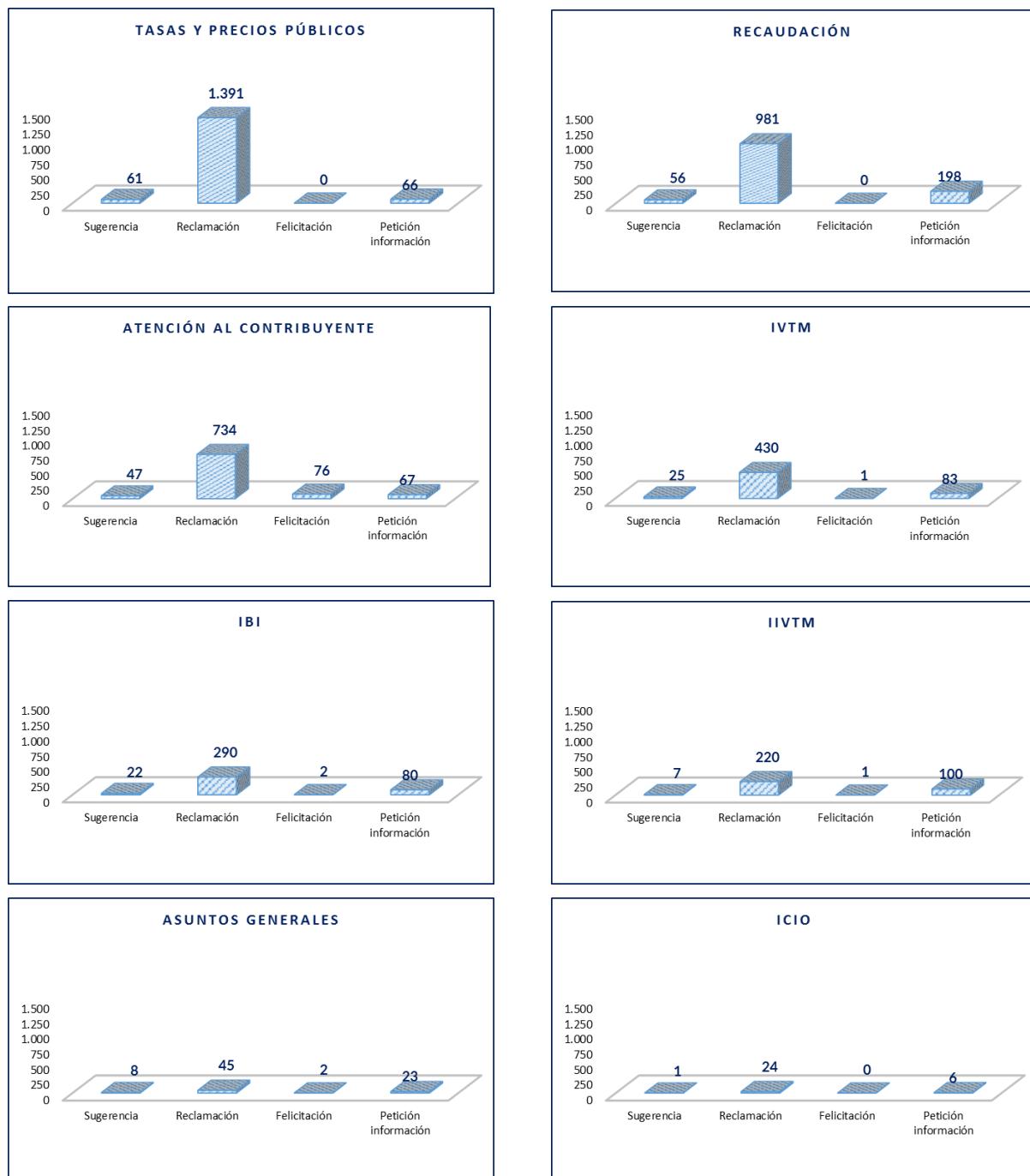


## Anexo 23 - SyR Generales: resultados de gestión de las Unidades Gestoras

UNIDAD GESTORA	ARCHIVADA SIN RESPUESTA	CONTESTADA	NO ADMITIDA	TOTAL TRAMITADO
D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	280	32.615	714	<b>33.609</b>
D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	371	10.142	831	<b>11.344</b>
D.G. DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	3	8.822	738	<b>9.563</b>
D.G. DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	99	4.195	208	<b>4.502</b>
D.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	1.473	2.292	385	<b>4.150</b>
D.G. DE ATENCION A LA CIUDADANIA	1	2.987	73	<b>3.061</b>
MADRID SALUD	0	1.665	962	<b>2.627</b>
D.G. DE LA POLICIA MUNICIPAL	0	1.532	338	<b>1.870</b>
D.G. DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	544	1.268	41	<b>1.853</b>
D.G. PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	0	1.436	0	<b>1.436</b>
D.G. DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	246	976	14	<b>1.236</b>
INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	1	1.002	131	<b>1.134</b>
GABINETE DE LA ALCALDIA	0	874	97	<b>971</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA	37	814	47	<b>898</b>
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO	23	827	33	<b>883</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE LATINA	14	793	17	<b>824</b>
D.G. ATENCION PRIMARIA INTERVENCION COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL	11	742	17	<b>770</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	10	733	20	<b>763</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS	104	578	62	<b>744</b>
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	11	658	31	<b>700</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CARABANCHEL	10	632	49	<b>691</b>
D.G. DE MAYORES	55	585	44	<b>684</b>
D.G. DE TRANSPARENCIA	0	630	17	<b>647</b>
D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	3	582	41	<b>626</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE HORTALEZA	24	589	2	<b>615</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CENTRO	11	527	25	<b>563</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMARTIN	6	538	5	<b>549</b>
AGENCIA DE ACTIVIDADES	83	448	3	<b>534</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE RETIRO	0	512	11	<b>523</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE TETUAN	102	351	46	<b>499</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE USERA	226	244	18	<b>488</b>
D.G. DE DEPORTES	25	435	11	<b>471</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE VILLAVERDE	4	457	7	<b>468</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA	3	410	23	<b>436</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE VICALVARO	15	388	0	<b>403</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE SAN BLAS CANILLEJAS	47	301	43	<b>391</b>
D.G. DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACION Y JUVENTUD	6	316	18	<b>340</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE MORATALAZ	0	313	27	<b>340</b>
D.G. DE ECONOMIA	1	308	3	<b>312</b>
D.G. DE PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS	2	307	1	<b>310</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS	9	238	17	<b>264</b>
D.G. EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	4	249	7	<b>260</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	0	223	7	<b>230</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE BARAJAS	0	209	17	<b>226</b>
S.G.T. AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	1	181	4	<b>186</b>
D.G. DE PLANEAMIENTO	0	152	4	<b>156</b>
D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL	0	125	3	<b>128</b>

UNIDAD GESTORA	ARCHIVADA SIN RESPUESTA	CONTESTADA	NO ADMITIDA	TOTAL TRAMITADO
D.G. DE GESTION URBANISTICA	1	120	1	<b>122</b>
AGENCIA PARA EL EMPLEO	0	81	27	<b>108</b>
D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	0	99	0	<b>99</b>
COORDINACION GENERAL DE CONTRATACION Y POLITICA FINANCIERA	0	96	0	<b>96</b>
D.G. DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION	0	79	2	<b>81</b>
D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	8	66	6	<b>80</b>
D.G. DE LA OFICINA DIGITAL	1	74	0	<b>75</b>
D.G. PREVENCION Y ATENCION FRENTA A LA VIOLENCIA GENERO IGUALDAD Y DIVERSIDAD	2	47	0	<b>49</b>
D.G. DE LA EDIFICACION	3	44	1	<b>48</b>
D.G. DE INNOVACION Y ESTRATEGIA SOCIAL	0	39	7	<b>46</b>
D.G. DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACION PUBLICO-SOCIAL	0	36	4	<b>40</b>
D.G. DE COMERCIO Y HOSTELERIA	2	36	0	<b>38</b>
D.G. DE GESTION DEL PATRIMONIO	0	24	5	<b>29</b>
INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	0	29	0	<b>29</b>
D.G. DE ORGANIZACION, REGIMEN JURIDICO Y FORMACION	0	24	1	<b>25</b>
D.G. DE COMUNICACION	0	22	0	<b>22</b>
D.G. DE PLANIFICACION ESTRATEGICA	0	18	0	<b>18</b>
D.G. CONCILIACION Y COOPERACION INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD OPORTUNIDADES	0	13	2	<b>15</b>
D.G. DE VIVIENDA REHABILITACION Y REGENERACION	3	11	0	<b>14</b>
D.G. DE ARQUITECTURA Y CONSERVACION DEL PATRIMONIO	4	8	0	<b>12</b>
D.G. DE HACIENDA	0	11	0	<b>11</b>
S.G.T. DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO	0	9	0	<b>9</b>
S.G.T. DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	0	9	0	<b>9</b>
D.G. CONTRATACION Y SERVICIOS	0	7	1	<b>8</b>
S.G.T. AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL	0	7	0	<b>7</b>
D.G. DE POLITICA FINANCIERA	3	3	0	<b>6</b>
S.G.T. AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	1	3	1	<b>5</b>
D.G. DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO	1	4	0	<b>5</b>
S.G.T. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	1	2	0	<b>3</b>
SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	1	2	0	<b>3</b>
D.G. DE COSTES Y GESTION DE PERSONAL	1	2	0	<b>3</b>
S.G.T. DE LA COORDINACION GENERAL DE LA ALCALDIA	0	2	0	<b>2</b>
COORDINACION GENERAL DE PATRIMONIO OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	2	0	0	<b>2</b>
COORDINACION GENERAL DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO	0	0	1	<b>1</b>
OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	0	1	0	<b>1</b>
S.G.T. VICEALCALDIA	0	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>3.899</b>	<b>86.230</b>	<b>5.271</b>	<b>95.400</b>

## Anexo 24 - SyR Tributarias: tipos de solicitudes por materias





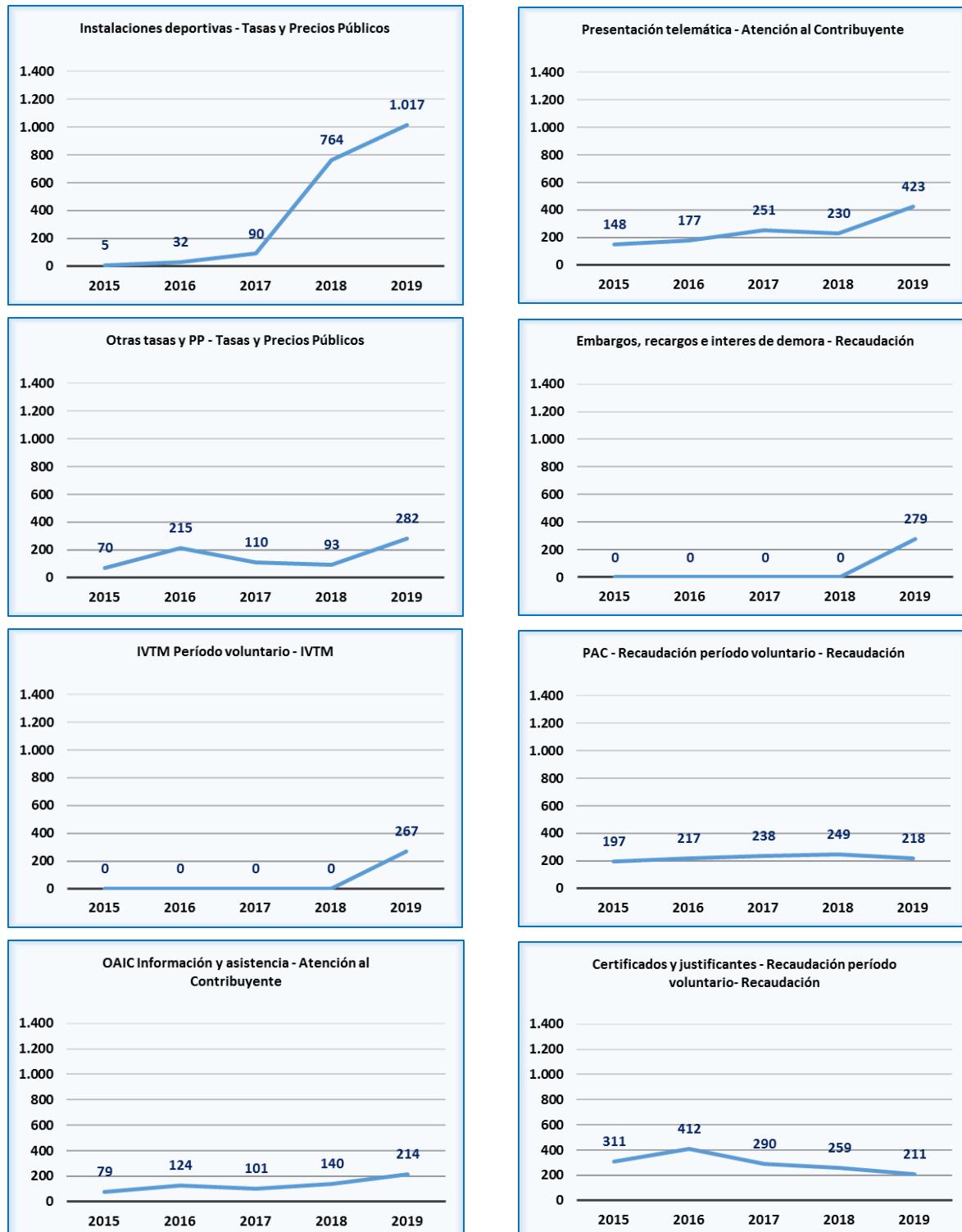
## Anexo 25 - SyR Tributarias: evolución materias/submaterias

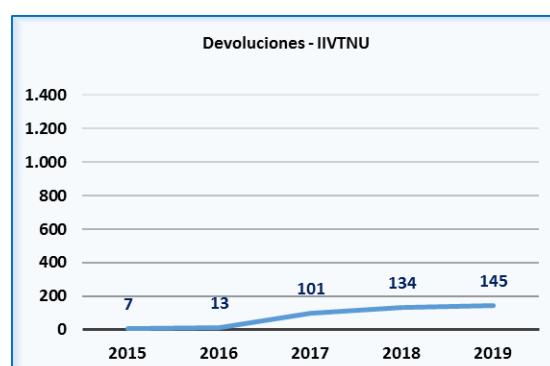
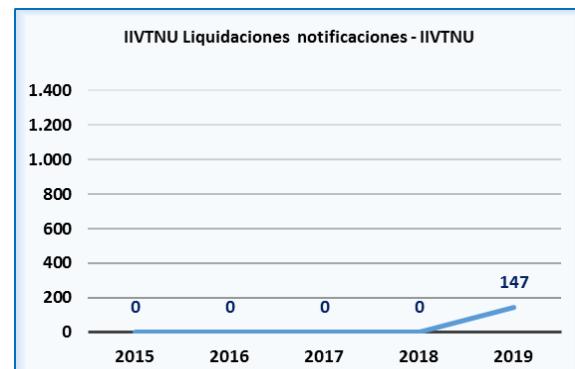
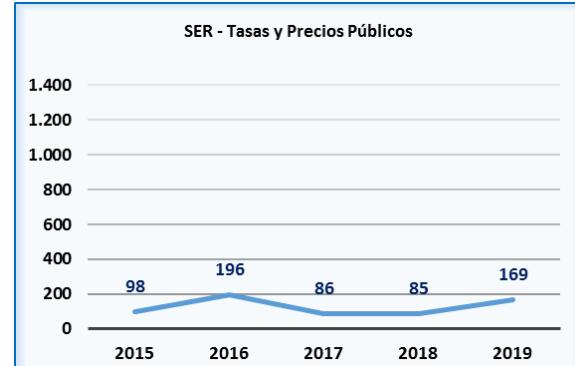
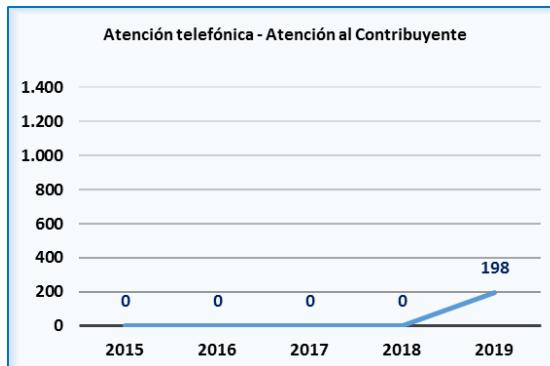
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	5	32	90	764	1.017	540,00%	181,25%	748,89%	33,12%
	Otras tasas y PP	70	215	110	93	282	207,14%	-48,84%	-15,45%	203,23%
	SER	98	196	86	85	169	100,00%	-56,12%	-1,16%	98,82%
	Tasa de paso de vehículos	0	0	0	19	24	--	--	--	26,32%
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	22	8	29	15	9	-63,64%	262,50%	-48,28%	-40,00%
	TRUA Otros	0	0	0	10	8	--	--	--	-20,00%
	TRUA Devoluciones	15	6	4	7	6	-60,00%	-33,33%	75,00%	-14,29%
	TRUA Periodo voluntario	--	--	--	--	2	--	--	--	--
	TRUA Reducciones, bonificaciones	20	1	0	3	1	-95,00%	-100,00%	--	-66,67%
	Devoluciones (Tasas)	10	78	235	331	--	680,00%	201,28%	40,85%	--
	SER (Devoluciones)	0	2	122	63	--	--	6000,00%	-48,36%	--
	TPV Liquidación	4	4	8	11	--	0,00%	100,00%	37,50%	--
	TRUA Notificación	11	7	19	10	--	-36,36%	171,43%	-47,37%	--
	TPV Notificación	3	3	9	5	--	0,00%	200,00%	-44,44%	--
	TPV Otros	40	31	23	9	--	-22,50%	-25,81%	-60,87%	--
	TRU Otros	42	0	0	0	--	-100,00%	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>583</b>	<b>735</b>	<b>1.425</b>	<b>1.518</b>	<b>71,47%</b>	<b>26,07%</b>	<b>93,88%</b>	<b>6,53%</b>
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora -Recaudación-	--	--	--	--	279	--	--	--	--
	PAC - Recaudación periodo voluntario	197	217	238	249	218	10,15%	9,68%	4,62%	-12,45%
	Certificados y justificantes - Recaudación periodo voluntario	311	412	290	259	211	32,48%	-29,61%	-10,69%	-18,53%
	Otros - Recaudación periodo voluntario	232	172	138	106	166	-25,86%	-19,77%	-23,19%	56,60%
	Deudas no tributarias - Recaudación período ejecutivo	245	550	277	236	139	124,49%	-49,64%	-14,80%	-41,10%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación)-Recaudación periodo voluntario	291	293	222	267	133	0,69%	-24,23%	20,27%	-50,19%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación periodo voluntario	215	85	70	42	56	-60,47%	-17,65%	-40,00%	33,33%
	SEP - Recaudación periodo voluntario	7	34	33	17	24	385,71%	-2,94%	-48,48%	41,18%
	Devoluciones - Recaudación período ejecutivo	26	19	27	38	9	-26,92%	42,11%	40,74%	-76,32%
	Embargos - Recaudación período ejecutivo	391	227	197	107	--	-41,94%	-13,22%	-45,69%	--
	Recargos e Intereses de Demora - Recaudación período ejecutivo	14	16	32	22	--	14,29%	100,00%	-31,25%	--
	Notificaciones - Recaudación período ejecutivo	87	98	102	107	--	12,64%	4,08%	4,90%	--
	Sanciones tributarias - Recaudación período ejecutivo	13	0	5	3	--	-100,00%	--	-40,00%	--
	Compensaciones de oficio - Recaudación	0	2	2	1	--	--	0,00%	-50,00%	--
	<b>Total</b>	<b>2.029</b>	<b>2.125</b>	<b>1.633</b>	<b>1.454</b>	<b>1.235</b>	<b>4,73%</b>	<b>-23,15%</b>	<b>-10,96%</b>	<b>-15,06%</b>
Atención al contribuyente	Presentación telemática	148	177	251	230	423	19,59%	41,81%	-8,37%	83,91%
	OAIC Información y asistencia	79	124	101	140	214	56,96%	-18,55%	38,61%	52,86%
	Atención telefónica	--	--	--	--	198	--	--	--	--
	OAIC Cita previa	--	--	--	--	55	--	--	--	--
	Resto dependencias municipales	--	--	--	--	33	--	--	--	--
	Funcionamiento Oficina SyR	2	1	1	3	1	-50,00%	0,00%	200,00%	-66,67%
	OAIC Atención del funcionario	135	169	124	115	--	25,19%	-26,63%	-7,26%	--
	Atención telefónica 010	80	137	102	111	--	71,25%	-25,55%	8,82%	--
	OAIC colas excesivas	14	65	43	56	--	364,29%	-33,85%	30,23%	--
	Aplicación de pago	0	51	75	51	--	--	47,06%	-32,00%	--

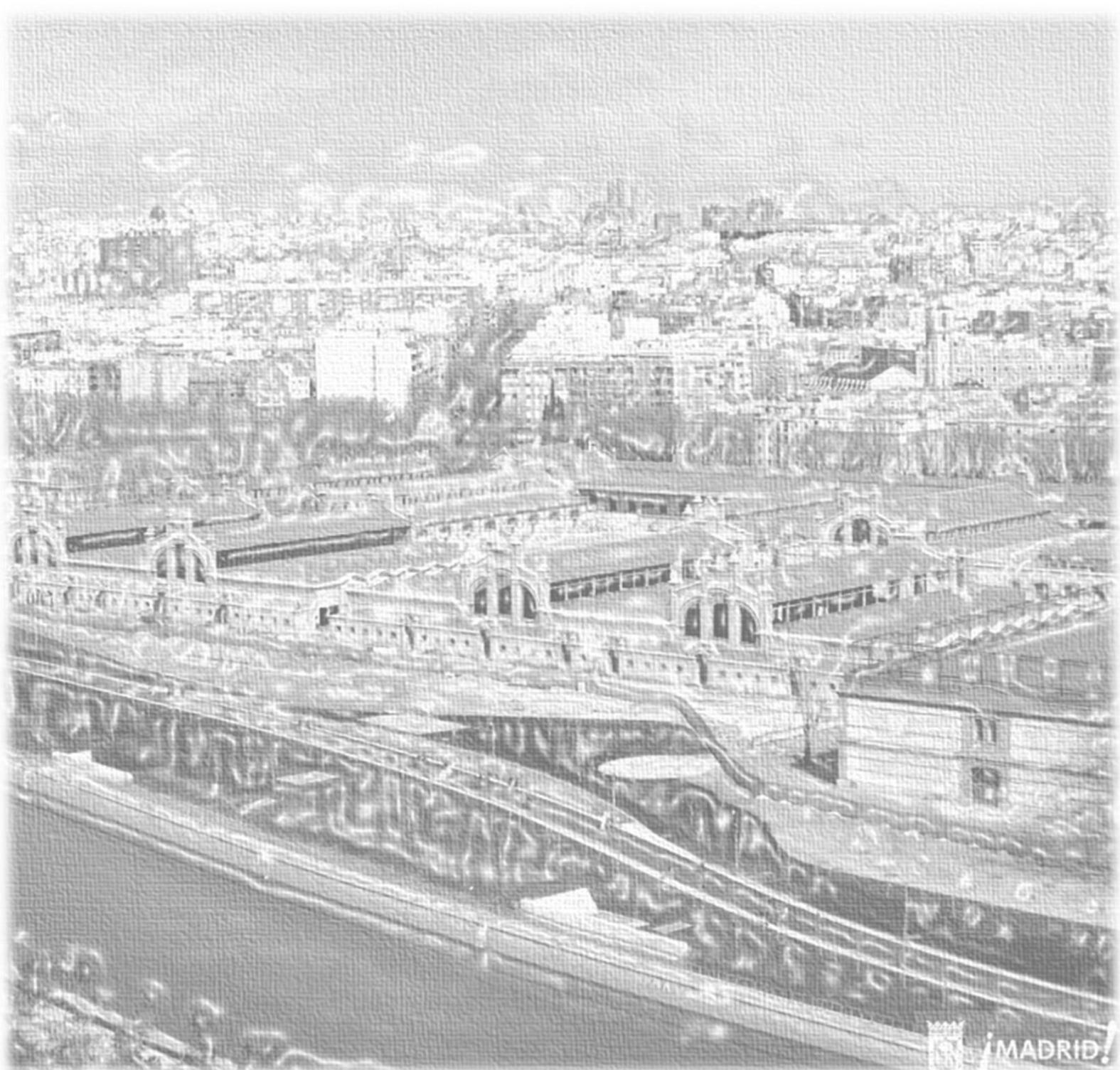
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018
Atención telefónica y telemática (RE)	Atención telefónica y telemática (RE)	5	18	43	29	--	260,00%	138,89%	-32,56%	--
	RDM Atención del funcionario	16	13	15	36	--	-18,75%	15,38%	140,00%	--
	Atención telefónica - IIVTNU	0	0	7	9	--	--	--	28,57%	--
	Atención telefónica - IBI	1	3	5	4	--	200,00%	66,67%	-20,00%	--
	RDM Colas excesivas del servicio	2	10	6	4	--	400,00%	-40,00%	-33,33%	--
	OAIC Inadecuación del inmueble	5	5	8	3	--	0,00%	60,00%	-62,50%	--
	Atención telefónica - IVTM	0	0	3	1	--	--	--	-66,67%	--
	RDM- información y asistencia	24	16	29	0	--	-33,33%	81,25%	-100,00%	--
	Atención telefónica - O.M.	1	1	3	0	--	0,00%	200,00%	-100,00%	--
	Total	512	790	817	792	924	54,30%	3,42%	-3,06%	16,67%
I.V.T.M.	IVTM Periodo voluntario	--	--	--	--	267	--	--	--	--
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	111	--	--	--	--
	Beneficios Fiscales	33	37	45	100	81	12,12%	21,62%	122,22%	-19,00%
	Devoluciones	59	84	64	66	53	42,37%	-23,81%	3,13%	-19,70%
	Otros	439	88	86	87	27	-79,95%	-2,27%	1,16%	-68,97%
	Notificaciones	80	120	140	107	--	50,00%	16,67%	-23,57%	--
	Liquidaciones	67	196	112	70	--	192,54%	-42,86%	-37,50%	--
	Declaraciones	2	34	26	1	--	1600,00%	-23,53%	-96,15%	--
	Requerimientos	0	0	1	0	--	--	--	-100,00%	--
	IVTM-Jefatura de tráfico	1	3	2	0	--	200,00%	-33,33%	-100,00%	--
I.B.I.	Total	681	562	476	431	539	-17,47%	-15,30%	-9,45%	25,06%
	IBI. Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	106	--	--	--	--
	IBI. Periodo voluntario	--	--	--	--	69	--	--	--	--
	Beneficios fiscales	76	124	107	68	65	63,16%	-13,71%	-36,45%	-4,41%
	Devoluciones	54	61	85	97	57	12,96%	39,34%	14,12%	-41,24%
	Catastro	46	45	48	62	42	-2,17%	6,67%	29,17%	-32,26%
	Otros	266	124	92	56	28	-53,38%	-25,81%	-39,13%	-50,00%
	Subida	31	26	37	33	27	-16,13%	42,31%	-10,81%	-18,18%
	Notificaciones	140	135	134	137	--	-3,57%	-0,74%	2,24%	--
	Liquidaciones	100	100	70	77	--	0,00%	-30,00%	10,00%	--
I.I.V.T.N.U.	Requerimientos	1	3	0	0	--	200,00%	-100,00%	--	--
	Total	714	618	573	530	394	-13,45%	-7,28%	-7,50%	-25,66%
	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	147	--	--	--	--
	Devoluciones	7	13	101	134	145	85,71%	676,92%	32,67%	8,21%
	Otros	102	40	62	39	36	-60,78%	55,00%	-37,10%	-7,69%
	Liquidaciones	88	72	119	104	--	-18,18%	65,28%	-12,61%	--
	Declaraciones	1	13	3	4	--	1200,00%	-76,92%	33,33%	--
	Notificaciones	6	5	1	2	--	-16,67%	-80,00%	100,00%	--
	Requerimientos	1	1	1	0	--	0,00%	0,00%	-100,00%	--
	Total	205	144	287	283	328	-29,76%	99,31%	-1,39%	15,90%
Asuntos Generales	AG Otros	--	--	--	--	62	--	--	--	--
	AG Otras administraciones o empresas	0	3	8	6	9	--	166,67%	-25,00%	50,00%
	AG SyR General/P.I.	--	--	--	--	7	--	--	--	--
	AG No admitidas	0	7	60	53	--	--	757,14%	-11,67%	--
	AG Asuntos generales	28	4	24	24	--	-85,71%	500,00%	0,00%	--
	AG Tiempo de tramitación	0	0	2	0	--	--	--	-100,00%	--
	AG Cambio de procedimiento	0	2	5	0	--	--	150,00%	-100,00%	--
	AG Representación	2	1	0	0	--	-50,00%	-100,00%	--	--
I.C.I.O.	Total	30	17	99	83	78	-43,33%	482,35%	-16,16%	-6,02%
	ICIO Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	29	--	--	--	--
	Otros	9	14	6	7	1	55,56%	-57,14%	16,67%	-85,71%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018
	Devoluciones	2	0	4	3	1	-100,00%	--	-25,00%	-66,67%
	Liquidaciones	3	2	4	7	--	-33,33%	100,00%	75,00%	--
	Declaraciones	1	2	1	2	--	100,00%	-50,00%	100,00%	--
	Notificaciones	1	0	0	0	--	-100,00%	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>12,50%</b>	<b>-16,67%</b>	<b>26,67%</b>	<b>63,16%</b>
I.A.E.	IAE Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	9	--	--	--	--
	IAE Periodo voluntario	--	--	--	--	6	--	--	--	--
	Otros	6	3	7	9	3	-50,00%	133,33%	28,57%	-66,67%
	Devoluciones	3	2	1	4	4	-33,33%	-50,00%	300,00%	0,00%
	Notificaciones	1	3	3	12	--	200,00%	0,00%	300,00%	--
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>63,64%</b>	<b>-11,11%</b>	<b>62,50%</b>	<b>-15,38%</b>
Oficina defensor contribuyente	Oficina defensor contribuyente	68	--	--	--	--	--	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Total</b>		<b>4.606</b>	<b>4.875</b>	<b>4.651</b>	<b>5.043</b>	<b>5.069</b>	<b>5,84%</b>	<b>-4,59%</b>	<b>8,43%</b>	<b>0,52%</b>

## Anexo 26 - SyR Tributarias: evolución de las 15 principales submaterias







 **MADRID**

Área de Gobierno de 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

## Memoria Anual SyR 2019