

RESUMEN EJECUTIVO



En portada

Direcciones y teléfonos

Atención a la ciudadanía

Sugiera o reclame

Lo más visto ⓘ

Oficina de Atención a la Ciudadanía... / Oficina de Atención Integral al C... / Oficina de Atención Integral al C...

Inicio > Contacto > Contacto > Sugerecias y reclamaciones



Sugerecias y reclamaciones

[← Volver](#)

Portada

Sugerecias y reclamaciones ▾

De carácter general

De carácter tributario

Estado de tramitación

Información

Avisos e incidencias

Acceso a la información pública

Directorio municipal

Presente sus sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones sobre los servicios que presta su Ayuntamiento, o consulte el estado de tramitación en que se encuentran las que ya ha presentado.

Los conflictos entre particulares, los relativos a comunidades de propietarios, ofrecimiento de servicios y reclamaciones de consumo no serán atendidos por esta vía al no tratarse de desatenciones o tardanzas de los servicios municipales (véase información relacionada).

Para la comunicación de avisos e incidencias en la vía pública (limpieza, pavimentos, alumbrado, plagas, etc.) consultar el apartado "Avisos e Incidencias".



De carácter general



De carácter tributario



Estado de tramitación

ÍNDICE

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	3
ANÁLISIS CUANTITATIVO	7
1. Entrada en el Sistema SyR.....	7
1.1. Entrada inicial	7
1.2. Número final de solicitudes para su tramitación	7
1.3. Canal de entrada.....	8
2. Actuación de la S.G. de SyR.....	8
2.1. La S.G. de SyR como unidad supervisora (SyR generales)	8
2.2. La S.G. de SyR como unidad supervisora y gestora (SyR tributarias)	9
2.3. Estudio por tipo de expediente	9
2.4. Distribución por materias	10
2.5. Estado y tiempos de tramitación.....	11
3. Tramitación en las Unidades gestoras.....	12
3.1. Entrada: SyR Asignadas.....	12
3.2. Tipos de expediente	13
3.3. Análisis por materias	13
3.4. Unidades gestoras.....	14
3.5. Estado y tiempos de tramitación.....	15
ANÁLISIS CUALITATIVO.....	17
4. Limpieza urbana y recogida de residuos.....	18
5. Instalaciones deportivas	19
6. Arbolado.....	21
7. SER	22
8. Zonas verdes	23
9. Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario	24
10. Policía Municipal	25
11. Multas.....	26
12. Clases y escuelas deportivas.....	27
13. Mobiliario urbano	28
14. Aparcamientos en vía pública	29
15. Actividades en Centros Culturales de los Distritos	30
16. Tratamiento y eliminación de residuos	31
17. Recomendaciones tributarias.....	32
ANEXO	33
RESUMEN GENERAL SyR 2017	33

SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) es una herramienta que el Ayuntamiento de Madrid le permite mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actualización y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

La Memoria del año 2017 ofrece información cuantitativa (por entrada, por tipo de solicitud, por canal de entrada, por materias y submaterias y sobre el estado y los tiempos de tramitación) e información cualitativa (principales motivos de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, objetivos cumplidos, asuntos en proceso de consecución y planes de actuación de mejora).

El Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid se vertebra en torno a los siguientes elementos:

Marco normativo

Su regulación principal se encuentra en el Decreto del Alcalde de Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid, de 17 de enero de 2005 y encuentra su fundamento en la normativa general relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico y tributario de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, entre otras, así como en el Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 31 de mayo de 2004 y en el de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 31 de mayo de 2004.

La Comisión SyR

Durante el año 2017, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha celebrado dos reuniones, el 19 de junio y el 1 de diciembre. En la primera, se aprobó la Memoria anual del año 2016 y se acordó su elevación al Pleno del Ayuntamiento de Madrid. En la segunda, se presentó el Informe de Sistema SyR correspondiente al primer semestre del año 2017.

La S.G. de SyR

La Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones es la unidad encargada de realizar la supervisión, coordinación, evaluación y seguimiento del Sistema SyR.



Durante el año 2017, con objeto de contribuir a la mejora del Sistema SyR y de la gestión realizada por las Unidades gestoras, desde la Subdirección General se realizaron las siguientes actuaciones:

- **Apoyo y orientación** a las diferentes Unidades gestoras.
- **Actualización de la intranet** municipal Ayre General / Sugerencias y Reclamaciones, y publicación de información en datos abiertos.

- **Apoyo y asistencia técnica** en el uso de las herramientas informáticas (gestión y estadística) y en aspectos de procedimiento y organizativos.
- **Reuniones presenciales con las Unidades gestoras.** En total, se mantuvieron 57 reuniones de coordinación.
- **Actualización de la información** incluida en el espacio de la red corporativa habilitado para el acceso de los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- **Formación y soporte** a nuevas personas usuarias del Sistema SyR.
- **Realización de informes de análisis periódicos o puntuales.** Durante el año 2017 se relizaron **24** informes puntuales y **24** informes periódicos.
- **Colaboración con los diferentes departamentos** de la Agencia Tributaria de Madrid para la gestión y tramitación de las SyR de carácter tributario.

respuesta clara, entre otros, cuyo cumplimiento se mide a través de indicadores objetivos.

De los resultados más significativos de la evaluación de la Carta de Servicios realizada en 2017, se desprende que:

- ✓ **El 48% consideran el servicio de utilidad.**
- ✓ **El 65% lo recomendarían.**
- ✓ **El 75% lo volvería a utilizar.**
- ✓ **El 66% consideran que es mejor o igual que el de otras Administraciones Públicas.**

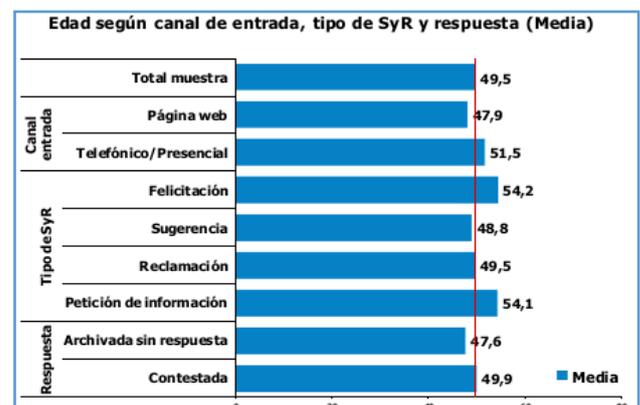
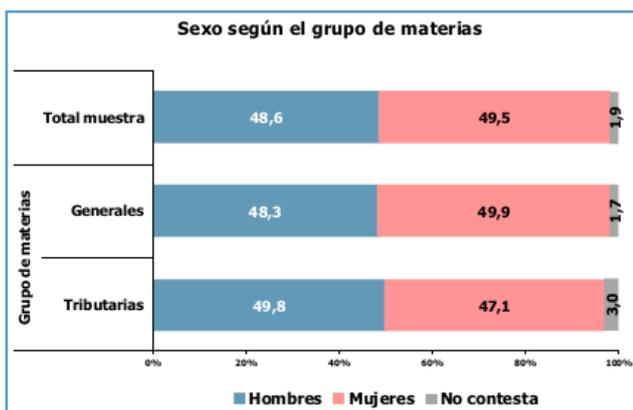
Además, se ha valorado con 7 puntos la facilidad para presentar sugerencias y reclamaciones (escala de 0 a 10) con respecto al estándar de 6 puntos.

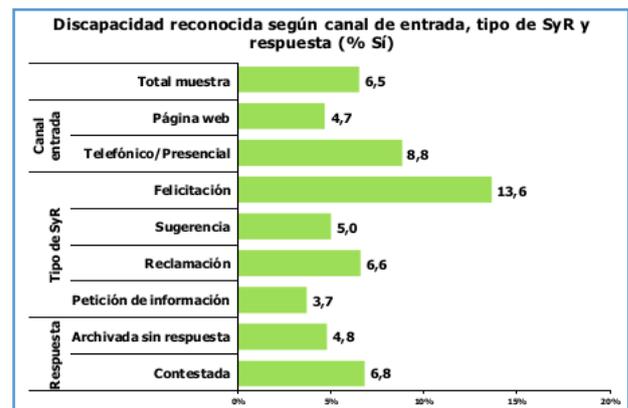
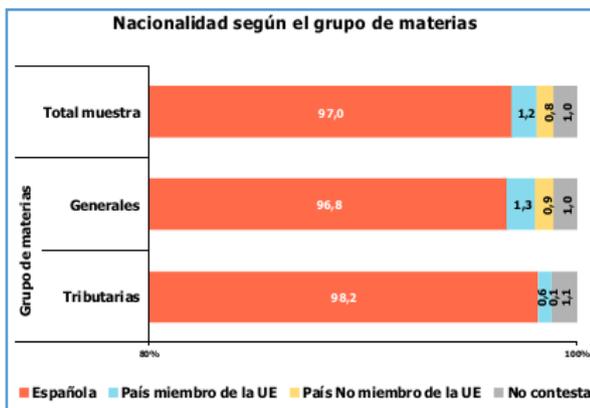
La valoración que la ciudadanía ha dado a la claridad y a la personalización de las respuestas ha sido de 4,6 en ambos casos con relación a un estándar de 6.

Por último, los compromisos ligados al análisis, elaboración de informes de evaluación y detección de áreas de mejoras por parte de las Unidades gestoras del SyR debe indicarse que se han cumplido en su totalidad.

Carta de servicios

La Carta de Servicios de sugerencias y reclamaciones contiene en el 2017, un total de 8 compromisos: disponibilidad, facilidad de acceso, tiempo de recepción y tramitación y





Encuesta anual

El estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema SyR se realizó sobre aquellas solicitudes terminadas que habían tenido entrada entre el 1 de septiembre de 2016 y el 31 de agosto de 2017.

Se partió de un universo total de 57.699 registros de SyR: 53.164 de carácter general y 4.535 de carácter tributario. Con el trabajo realizado, se consiguieron 432 entrevistas telefónicas y 4.922 encuestas on line. La muestra tuvo un total de 5.354 registros y presentó un nivel de confianza del 95,5%.

Los datos más relevantes obtenidos en la encuesta fueron:

- **Conocimiento del Sistema SyR:** casi la mitad de las personas usuarias lo conocen por la página web del Ayuntamiento (el 49%).

- **Perfil de las personas usuarias:** el 49,5% son mujeres y el 48,6 hombres, la media de edad es de 49 años siendo, en su mayoría (97%) de nacionalidad española y residentes en Madrid (88,9%), el 62% tiene estudios superiores universitarios y el 58% son empleados por cuenta ajena.
- **Percepción de utilidad y satisfacción:** el 44% califica la satisfacción global del Sistema SyR entre el 0-4, el 12% con 5 y el 43% de 6-10 puntos, lo que determina una puntuación media ponderada de 4,6. El 48,2% considera de utilidad el servicio, el 65,4% recomienda su utilización, y el 75% lo volvería a utilizar.

El informe de resultados de la encuesta de satisfacción, junto con un resumen ejecutivo y una presentación sintética de los principales resultados se encuentran publicados en la página web del Ayuntamiento de Madrid.

Está en: Inicio | Gestión municipal | Sugerencias y reclamaciones | Evaluación

[Ayuntamiento](#)
[Normativa](#)
[Gestión municipal](#)
 • Administración electrónica
 • Calidad y evaluación
 • Compras
 • Contratación
 • Estadística
 • Intervención
 • Patrimonio e inventario
 • Presupuestos
 • Protección de datos
 • Servicios internos

Encuestas de satisfacción de personas usuarias del sistema de sugerencias y reclamaciones

2017 Informe encuesta satisfacción de personas usuarias del sistema de sugerencias y reclamaciones (2 Mbytes pdf)
PDF 2 Mbytes

2017 Resumen ejecutivo de la encuesta de satisfacción de personas usuarias del sistema de sugerencias y reclamaciones (999 Kbytes pdf)
PDF 999 Kbytes

2017 Presentación de los principales resultados de la encuesta de satisfacción de personas usuarias del sistema de sugerencias y reclamaciones (849 Kbytes pdf)
PDF 849 Kbytes

Protección de datos

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía es responsable de dos ficheros que contienen datos de carácter personal que se encuentran vinculados al Sistema SyR:

- “Sugerencias y Reclamaciones”, cuya finalidad es atender las sugerencias y

reclamaciones presentadas por la ciudadanía, así como realizar estadísticas.

- “Defensor del Contribuyente”, cuya finalidad es tramitar las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información relacionadas con el funcionamiento de los servicios tributarios municipales.

NOMBRE DEL FICHERO	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
CÓDIGO	2061650294
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	ATENDER LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS, LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN, ASÍ COMO REALIZAR ESTADÍSTICAS
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	AUTOMATIZADO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE PRESENTAN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y SOLICITAN INFORMACIÓN
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	INTERNET; INTERNET MÓVIL; TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID; OFICINAS DE REGISTRO, OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA; SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES; DEPENDENCIAS MUNICIPALES
SOPORTE UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA “PLATEA” (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	DNI/NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN TELÉFONO FIRMA FIRMA ELECTRÓNICA
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1ª PLANTA; 28014 – MADRID; ESPAÑA

NOMBRE DEL FICHERO	DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
CÓDIGO	2060730006
RESPONSABLE	DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
FINALIDAD	TRAMITAR LAS QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES
NIVEL DE SEGURIDAD	BÁSICO
TRATAMIENTO	MIXTO
COLECTIVO	CIUDADANOS QUE FORMULAN QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN ANTE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
PROCEDENCIA	EL PROPIO INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL
PROCEDIMIENTO DE RECOGIDA	FORMULARIOS O CUPONES TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA DE DATOS INTERNET FAX
SOPORTE UTILIZADO PARA LA OBTENCIÓN	SOPORTE PAPEL SOPORTE INFORMÁTICO/MAGNÉTICO Y VÍA TELEMÁTICA: APLICACIÓN INFORMÁTICA CORPORATIVA “PLATEA” (PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS) DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (en adelante, Aplicación SyR_PLATEA)
DATOS PRINCIPALES	DNI/NIF NOMBRE Y APELLIDOS DIRECCIÓN (postal, electrónica) TELÉFONO FIRMA/HUELLA NÚMERO REGISTRO PERSONAL FAX
ÓRGANO DE ACCESO	CALLE ALCALÁ, 45; 1ª PLANTA; 28014 – MADRID; ESPAÑA

ANÁLISIS CUANTITATIVO

1. Entrada en el Sistema SyR

En este apartado se analizan los datos de entrada de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el año 2017 en el Sistema SyR, a través de los diferentes canales habilitados por el Ayuntamiento de Madrid (canal telemático – Internet e Internet móvil -; canal telefónico, presencial y correo postal) y las gestiones y trámites preliminares realizados sobre ellas por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora.

1.1. Entrada inicial

Como resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes en el Sistema SyR para el año 2017, ascendió a la cantidad de **83.612**, representando las SyR de carácter general el 94% del total. El análisis de la comparativa interanual muestra que, en el año 2017, con respecto al 2016, se ha producido un incremento del **9%** en la entrada inicial, lo que en el conjunto del Sistema ha supuesto recibir 6.754 solicitudes más.

El estudio por tipo de expediente de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía e incorporadas al Sistema SyR nos indica que las reclamaciones son el principal tipo de solicitud, representando un porcentaje muy superior al resto de tipos, tanto en generales, que suponen el 77%, como en

tributarias, que alcanzan el 82%. Respecto a las sugerencias, el mayor peso se posiciona en el caso de las generales, con casi un 21%, mientras que en las tributarias apenas supone el 6%. Para el caso de las felicitaciones, en ambos tipos de SyR, los valores se sitúan en torno al 2-3%.

Los datos comparativos interanuales globales nos permiten observar como en el 2017, con respecto al 2016, todos los tipos de expedientes han experimentado un crecimiento. En el caso de las reclamaciones, ha sido del 6%, lo que representa haber recibido 3.858 solicitudes más. Para las sugerencias el incremento asciende al 17%, con 2.413 más. Finalmente, las felicitaciones y peticiones de información han experimentado crecimientos del 16% (303 más) y del 58% (181), respectivamente.

	2015	2016	2017
Entrada inicial SyR generales	72.116	71.540	78.476
Entrada inicial SyR tributarias	4.968	5.318	5.136
TOTAL ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612

1.2. Número final de solicitudes para su tramitación

El número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación se corresponde con la suma de 83.612 solicitudes (78.476 SyR generales y 5.136 SyR tributarias), a las

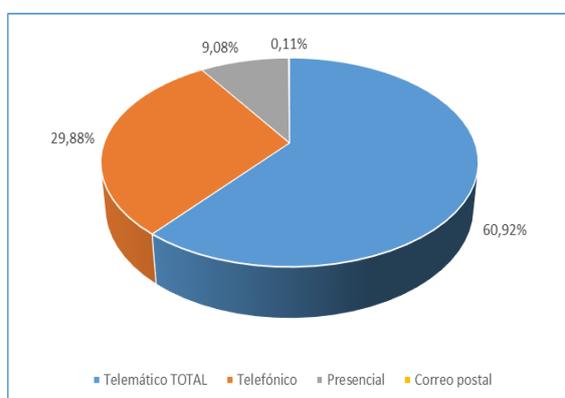
que hay que añadir 7.141 generadas por “*carácter múltiple*” (solo en el caso de las de carácter general), lo que asciende a un total de **90.753**.

El análisis global (SyR generales + SyR tributarias) comparativo interanual de los datos nos muestra que para el 2017 se ha producido, con respecto al 2016, un incremento del 2% de las solicitudes que finalmente han sido gestionadas por el Sistema SyR.

	2015	2016	2017
Entrada inicial generales	83.269	83.265	85.617
Entrada inicial tributarias	4.968	5.318	5.136
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	88.237	88.583	90.753

1.3. Canal de entrada

Los datos indican que el canal preferido para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información, (estas últimas, solo en caso de SyR tributarias), al igual que en años anteriores, sigue siendo el telemático (Internet e Internet móvil), con un porcentaje de entrada del 61% de la entrada total.



2. Actuación de la S.G. de SyR

La Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones realiza tareas diferentes de gestión y tramitación en función de si las SyR son de carácter general o tributario.

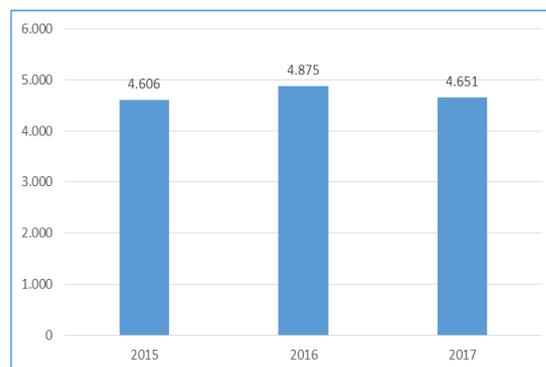
2.1. La S.G. de SyR como unidad supervisora (SyR generales)

La tramitación de las SyR generales se realiza mediante un sistema de colaboración entre la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, que realiza funciones de distribución y coordinación y las denominadas Unidades gestoras: la Coordinación General de la Alcaldía; la Secretaría General del Pleno; las Direcciones Generales y Secretarías Generales Técnicas de las Áreas de Gobierno (en algún caso también Coordinaciones Generales y Subdirecciones Generales); las Direcciones Generales de la Gerencia de la Ciudad; las Gerencias de los Organismos Autónomos y las Coordinaciones de Distrito.

En la tabla siguiente se ofrece un resumen de la actividad realizada por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones en el año 2017 sobre las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía.

		2015	2016	2017
Asignación	Unidades gestoras	66.385	68.865	73.023
Alta	Generación por carácter múltiple	11.153	11.725	7.141
	Alta directa de SyR	719	133	2.329
Terminación	Por presentar carácter múltiple	5.096	5.230	3.279
	Por cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941
	Contestadas	507	250	216
	Inadmitidas	8.050	5.975	5.720
	Por derivación a AVISA	--	109	417

Interesa destacar que han descendido las solicitudes inadmitidas (4%), en el año 2017 con relación al 2016, circunstancia que parece indicar que existe un mejor conocimiento de la ciudadanía de aquellas materias o asuntos que pueden ser tramitados por el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid.



2.2. La S.G. de SyR como unidad supervisora y gestora (SyR tributarias)

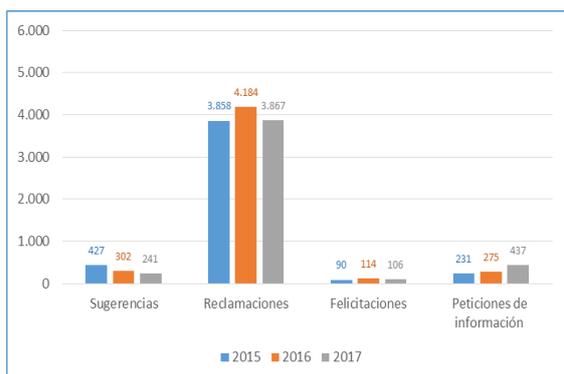
Respecto a las SyR de carácter tributario, la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones tiene la responsabilidad de tramitar de forma completa (supervisión, análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, previa petición, en su caso, de los informes necesarios a los servicios gestores (Agencia Tributaria Madrid, Distritos, Dirección General de Deportes, etc.).

El número total de SyR tributarias gestionadas durante todo el año 2017 fue de **4.651**, un total de 224 solicitudes menos que en 2016, produciéndose un descenso, por tanto, del **5%**.

2.3. Estudio por tipo de expediente

El análisis del total de 4.651 SyR tributarias permite comprobar que las reclamaciones son el tipo de expediente con mayor número de solicitudes (3.867), lo que supone un 83%. El porcentaje de las peticiones de información, sugerencias y felicitaciones es un 9%, 5%, y 2%, respectivamente.

Por otra parte también destaca que en el año 2017 se ha producido una disminución de aproximadamente el 20% del número de sugerencias y un incremento, con un 59%, de las peticiones de información, con relación al 2016.



2.4. Distribución por materias

En el ámbito de las SyR tributarias la materia “Recaudación” es la que presenta mayor número de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o peticiones de información, con un total de 1.633 expedientes, lo que representa el 35% del total.

El resto de materias en las que han quedado encuadradas las diferentes SyR recibidas en el Sistema presentan porcentajes muy alejados del anterior. “Atención al contribuyente” (que se sitúa en segundo lugar), “Tasas y Precios Públicos”, “IBI” e “IVTM”, presentan valores porcentuales que se sitúan en la franja del 10%-20%, con un número de solicitudes que, en conjunto, asciende a 2.601.

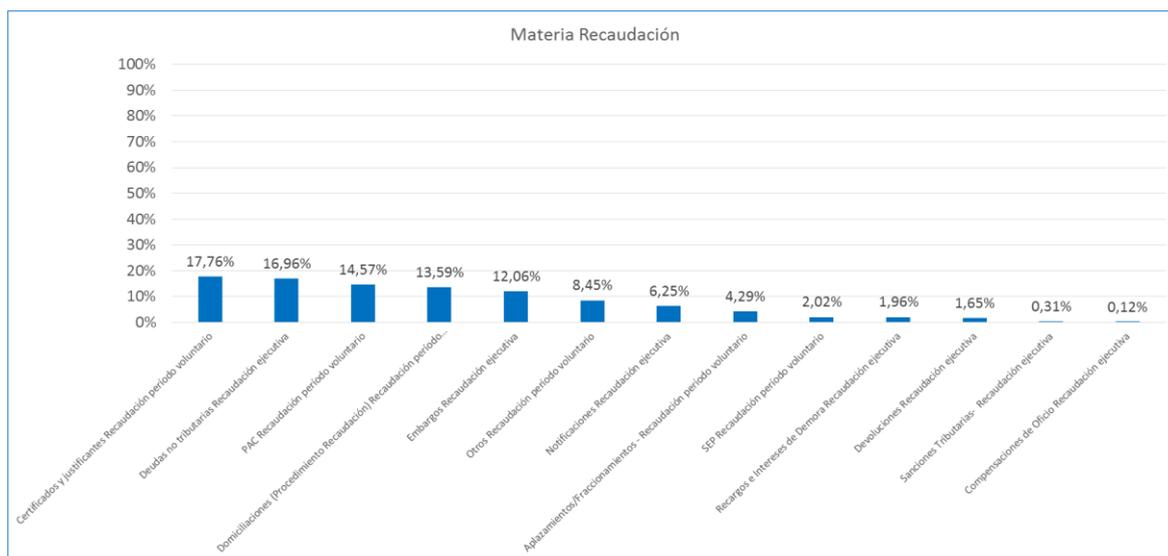
Resulta significativa la subida porcentual de la materia “Tasas y Precios Públicos”

(un 26%), de “IIVTNU” (un 99%). Igualmente, debe destacarse los descensos que muestran las materias “IBI” e “IVTM”, un 7% y un 15%, respectivamente.

Materia	2017
Recaudación	1.633
Atención contribuyente	817
Tasas y precios públicos	735
I.B.I.	573
IVTM	476
I.I.V.T.N.U.	287
Asuntos generales	99
I.A.E.	16
I.C.I.O.	15
TOTAL	4.651

En lo relativo a las submaterias, es importante hacer alusión, dentro de la materia “Recaudación”, a la submateria “Certificados y justificantes” que sigue siendo objeto de mayor número de quejas por parte de la ciudadanía.

Como contrapartida, dentro de la materia “Atención al Contribuyente”, en el año 2017, las SyR relativas a las submaterias “OAIC Atención del funcionario” y “OAIC información y asistencia” han descendido un 27% y un 18% respectivamente, con relación al año 2016.



Para finalizar, destaca el crecimiento de las submaterias “Liquidaciones”, “Devoluciones” y “Otros”, dentro de la materia “IIVTNU”, como consecuencia de de las Sentencias del Tribunal Constitucional, recaídas en el último semestre del año 2017.

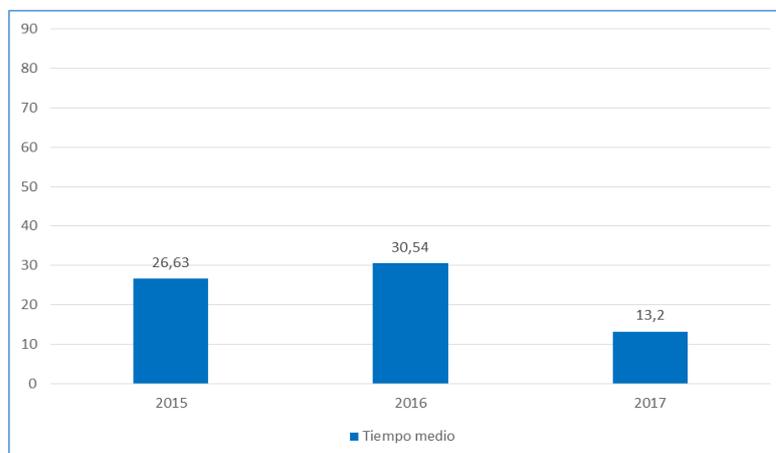
2.5. Estado y tiempos de tramitación

El análisis del estado de tramitación de las SyR tributarias (4.651) muestra que fueron contestadas el 96% e inadmitidas el 4%, por tener carácter anónimo, por ser

insultantes o reiterativas de otras ya resueltas.

Conviene señalar que en el año 2017 todas las SyR tributarias fueron contestadas dentro de los plazos máximos establecidos y ninguna ha finalizado en situación de archivada sin respuesta.

El tiempo medio de tramitación de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información tributarias, en el año 2017, ha sido de **13,20 días naturales**.



En la tabla que se incluye a continuación se comparan los datos obtenidos en el 2017 con los que se obtuvieron durante el año 2015 y 2016. Se aprecia que durante el año 2017, se ha producido una bajada en el tiempo medio de gestión y

resolución de las SyR de carácter tributario. Este descenso ha supuesto una variación porcentual comparativa con el 2016 y 2015, superior al 50%.

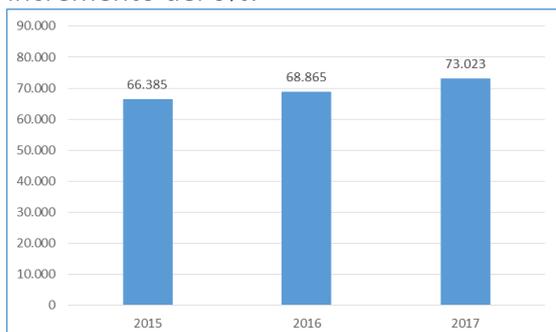
	2015	2016	2017
20 días naturales o menos	52,52%	54,59%	81,07%
45 días naturales o menos	81,29%	85,93%	97,34%

3. Tramitación en las Unidades gestoras

3.1. Entrada: SyR Asignadas

Durante el año 2017, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se han asignado a las Unidades gestoras para su tramitación y resolución un total de **73.023**, lo que representa el 85% respecto al total de solicitudes SyR generales que tuvieron finalmente entrada en el Sistema (85.617).

El análisis de los datos en la serie 2015-2017, permite comprobar como durante el año 2017 (73.023), en comparación con el 2016 (68.865), se ha producido un incremento del 6%.



Algunas Unidades gestoras, en el proceso inicial de gestión y tramitación proceden a la finalización de expedientes por derivación a otros sistemas municipales, como AVISA (Sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas y otros) o SACPM (Servicio de Atención Ciudadana de Policía Municipal).

Con respecto a las derivaciones al Sistema AVISA durante el año 2017 (10.237), se ha producido un incremento, del 26%, con respecto al año 2016, recuperando los datos de derivaciones que se obtuvieron en el año 2015 (10.833). En relación con las derivaciones a SACPM, a diferencia de lo que ocurre con AVISA, se ha producido un incremento del 4%.

Por tanto, del total de expedientes que inicialmente se habían asignado (73.023) desde la Subdirección General de

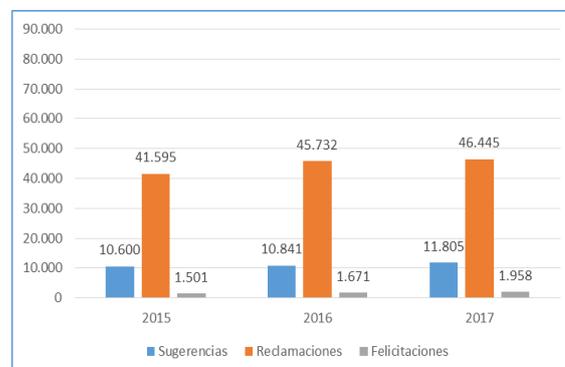
Sugerencias y Reclamaciones a las Unidades gestoras, una vez descontados aquellos que fueron derivados a otros sistemas y que quedaron en situación de finalizados en la aplicación de sugerencias y reclamaciones (12.815), las SyR generales que finalmente fueron gestionadas por las Unidades gestoras ascendió a la cantidad de **60.208**.

	2015	2016	2017
SyR tramitadas desde las Unidades Gestoras	53.696	58.244	60.208

3.2. Tipos de expediente

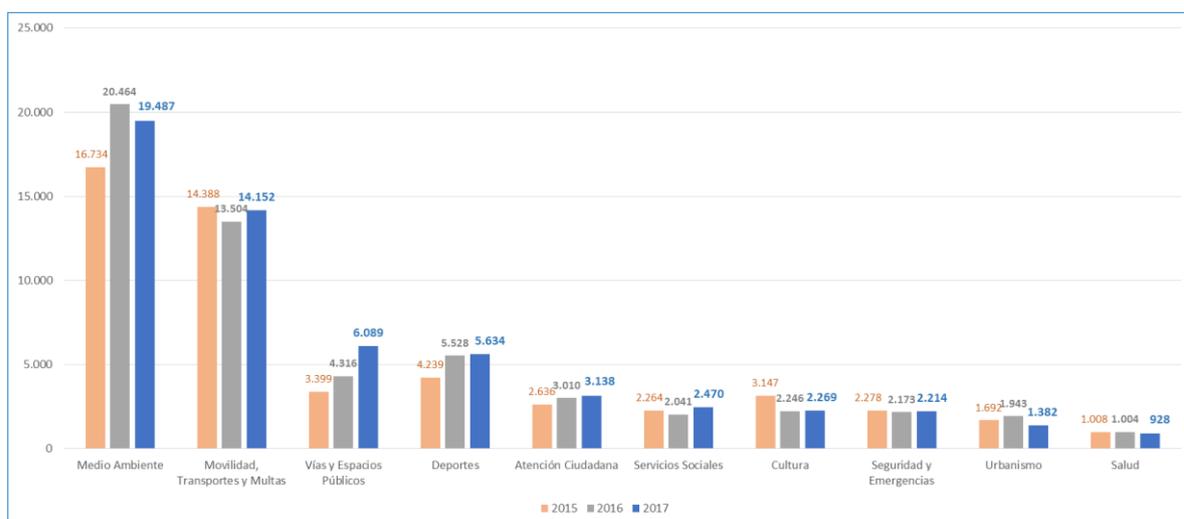
Los datos por tipo de expediente de las SyR que tramitaron las Unidades gestoras reproduce los mismos porcentajes que existían en el estudio por tipo de expediente que se hizo en la entrada inicial en el Sistema: las reclamaciones se sitúan en primer lugar, con un 77%, en segundo lugar, con un 20%, las sugerencias y, finalmente, las felicitaciones que representan el 3%. Del análisis de los diferentes tipos de expedientes destaca el crecimiento porcentual de las felicitaciones, con un

17% y el crecimiento de las reclamaciones, con un 2%.



3.3. Análisis por materias

Las materias que han recibido mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son: “Medio Ambiente” y “Movilidad, Transportes y Multas”, con valores porcentuales del 32% y el 24%, respectivamente, que representan, conjuntamente, el 56% del total de SyR asignadas. Le siguen, con cantidades superiores a las 1.000, “Vías y espacios públicos”, “Deportes”, “Atención ciudadana”, “Servicios sociales”, “Cultura”, “Seguridad y emergencias” y “Urbanismo”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 10% (la primera indicada) y el 2% (la última).



En la serie analizada en el gráfico anterior se puede comprobar que las variaciones más importantes se producen en la materia “Urbanismo”, que descienden en torno al 30% respecto a 2016, y en las materias “Vías y espacio público” y “Servicios sociales” que se incrementan, la primera, en más de un 40% respecto del 2016 y casi un 80% con respecto del 2015; mientras que la segunda (Servicios Sociales), el incremento es de un 21% respecto del 2016 y del 9% respecto a 2015.

Si el análisis se realiza sobre las submaterias, las que han experimentado un importante aumento en el número de SyR recibidas en comparación con el 2016

son: “Aceras y calzadas”, “Planeamiento viario” y “Tratamiento de eliminación de residuos”.

Por su parte, las submaterias “Recogida de residuos”, “Arbolado de alineación”, “Zonas verdes de barrio o distrito”, “Señalización de tráfico” y “Uso libre de instalaciones deportivas” mantienen un crecimiento durante el año 2017 en comparación con el 2016.

Por el contrario, ha descendido el número de SyR recibidas en el 2017 en las siguientes submaterias: “Limpieza urbana y equipamientos”, “Calidad en el aire”, “BiciMAD” y “APR”.

Submateria	2015	2016	2017	VARIACIÓN % 2017-2016	
Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	62,49%	↑
Planeamiento viario	724	1.096	2.580	135,40%	↑
Tratamiento y eliminación de residuos	544	426	1.014	138,03%	↑
Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	18,43%	↑
Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	16,48%	↑
Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	8,64%	↑
Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	10,73%	↑
Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4,40%	↑
Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	-39,72%	↓
Calidad del Aire	910	1.152	585	-49,22%	↓
BiciMAD	3.730	1.856	782	-57,87%	↓
APR	781	950	600	-36,84%	↓

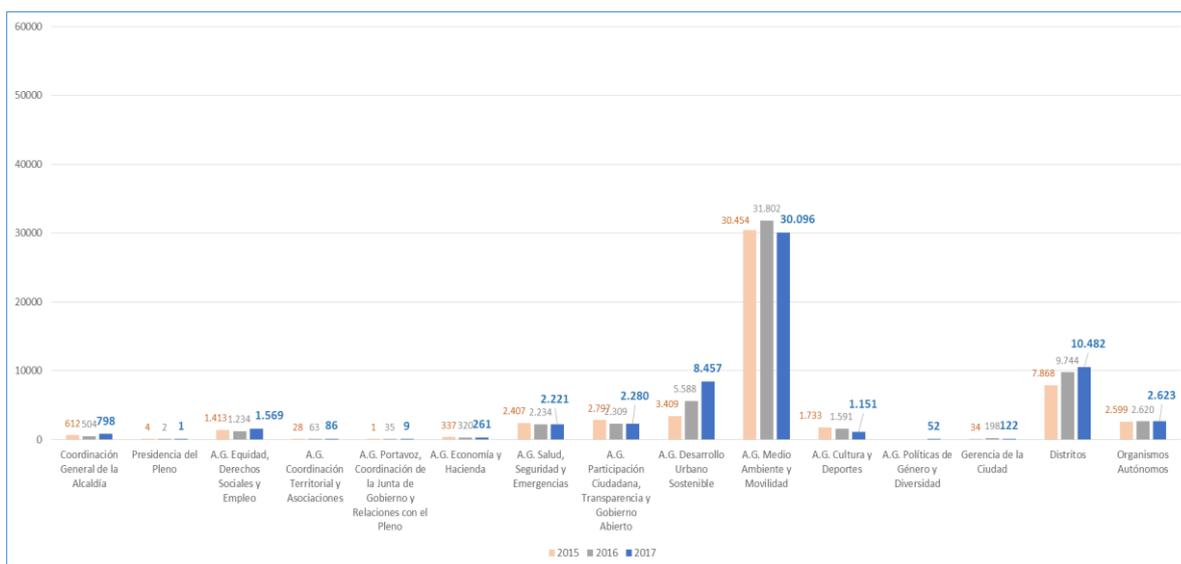
3.4. Unidades gestoras

Si analizamos la entrada por Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos, destaca el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, ya que

con 30.096 solicitudes supone el 50% del total de SyR recibidas. En segundo lugar, se sitúan los Distritos, que con 10.482, representan el 17% de las SyR asignadas.

Como variaciones significativas, con respecto al 2016, parece oportuno destacar que se han producido en el año 2017, incrementos significativos en el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, con un 51%, y en la Coordinación General de la Alcaldía, con un 58%, lo que supone que han recibido 2.869 y 294 SyR más, respectivamente.

El Área de Gobierno de Cultura y Deportes y la Gerencia de la Ciudad presentan para el año 2017, en comparación con los datos del año 2016, bajadas que se sitúan en el 51% y el 38%, respectivamente, es decir, 440 y 76 SyR menos.



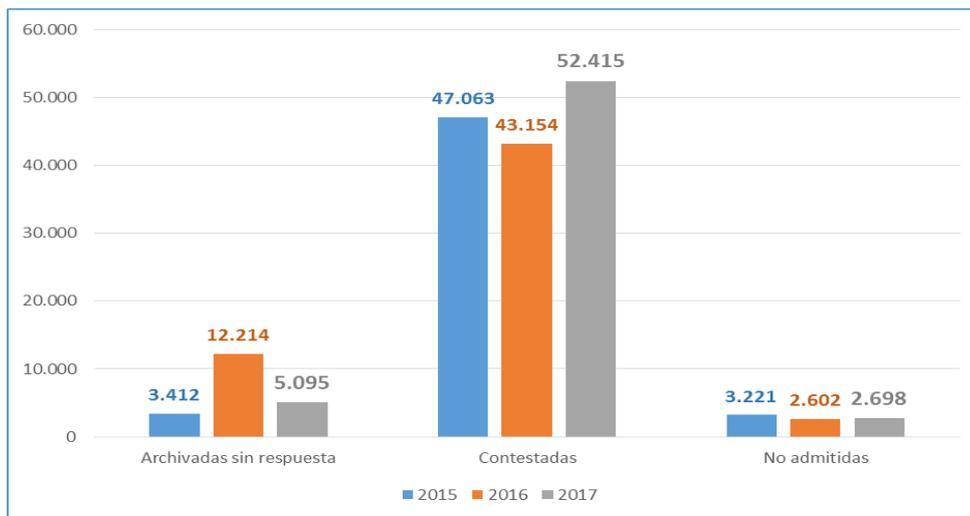
El análisis a nivel de Distrito permite destacar dos aspectos:

- Incrementos porcentuales de los Distritos de Salamanca, Vicálvaro y Latina, con valores del 75%, 46% y 37%, respectivamente, lo que supone haber recibido en el año 2017, 193, 163 y 239 SyR más que en el año 2016.
- Descensos en seis Distritos. Es especialmente destacable la bajada porcentual de los Distritos de Centro (-30%), Chamberí (-21%), Ciudad

Lineal (-16%) y Usera (-16), lo que en conjunto supone un total de 427 SyR menos.

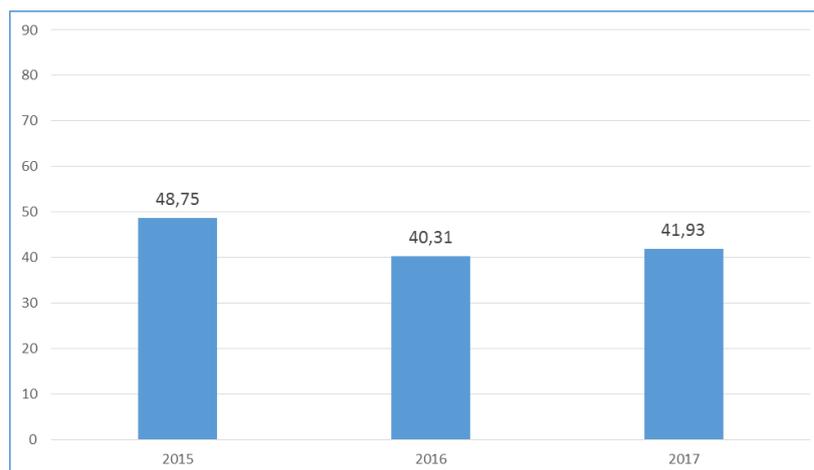
3.5. Estado y tiempos de tramitación

Las SyR terminadas en las Unidades gestoras muestra que el 87% han finalizado con el envío de una contestación al ciudadano o ciudadana que había presentado la SyR, lo que se traduce en un descenso del número de las archivadas sin respuesta, que para el año 2017 supone el 8% del total.



Para las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, el tiempo medio de

tramitación, durante el año 2017, ha sido de **41,93 días naturales**.



Un análisis más detallado de los tiempos de tramitación permite observar que el 34,85% de las SyR han sido contestadas

en 20 días naturales o menos y el 58,23% como máximo en 45 días naturales.

	2015	2016	2017
20 días naturales o menos	23,27%	21,37%	34,85%
45 días naturales o menos	48,27%	47,65%	58,23%

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 de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto a incluir en la Memoria anual un análisis cualitativo de los datos de sugerencias y reclamaciones en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas.

El estudio que se presenta en esta

apartado ha sido elaborado a partir de los informes anuales enviados por cada unidad gestora y el análisis realizado desde la propia Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, en su calidad de unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR.

Para el análisis que a continuación se incluye, se han tenido en cuenta las submaterias en las que han quedado clasificadas un número superior a 1.000 SyR durante el año 2017.

Materia	Submateria	Nº SyR
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	3.901
	Recogida de residuos	4.229
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	4.129
Medio Ambiente	Arbolado	3.831
Movilidad, Transportes y Multas	Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	3.751
Medio Ambiente	Zonas verdes de barrio o distrito	3.609
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	3.219
Movilidad, Transportes y Multas	Planeamiento viario	2.580
Movilidad, Transportes y Multas	Señalización de tráfico	1.600
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	1.973
Movilidad, Transportes y Multas	Multas	1.446
Deportes	Clases y Escuelas Deportivas	1.344
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario Urbano	1.214
Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos en la vía pública	1.113
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.088
Medio Ambiente	Tratamiento y eliminación de residuos	1.014

4. Limpieza urbana y recogida de residuos

Los datos ofrecidos por el Sistema SyR son:

- **4.229** SyR del total de las asignadas a las Unidades gestoras, han sido calificadas dentro de la submateria “*Recogida de residuos*”.
- Para la submateria “*Limpieza urbana y equipamientos*” la cantidad de SyR recibidas asciende a **3.901**.

El estudio de detalle de las sugerencias y reclamaciones que han sido clasificadas dentro de estas dos submaterias permite conocer cuáles son los principales motivos que han determinado su presentación por parte de la ciudadanía, que se pueden agrupar en los siguientes apartados:

- **Sustitución de contenedores destinados al depósito de residuos** (realizado entre los meses de mayo y octubre) por nuevos modelos de mayor capacidad y sistema de recogida por carga lateral. Esta actuación se llevó a cabo en determinadas zonas de los Distritos de Carabanchel, Usera, Puente de Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Hortaleza, Villaverde, Villa de Vallecas, Vicalvaro, San Blas-Canillejas y Barajas.
- **Sustitución de los contenedores de recogida selectiva de papel-cartón y vidrio** (y también de envases en el caso del Distrito Centro) tipo iglú de carga superior, por nuevos modelos de carga lateral (instalación de aproximadamente 12.000).

- **Aumento del número de contenedores** para las fracciones de papel y cartón, y vidrio en toda la ciudad.

- **Accesibilidad** de los recipientes de recogida de residuos.

- **Inicio de un nuevo servicio de recogida selectiva de biorresiduo o materia orgánica** en varias zonas de 10 Distritos.

- **Nuevo servicio de recogida de vidrio comercial** en zonas de alta densidad de establecimientos hosteleros.

- **Implantación de 10 Unidades de puntos limpios de proximidad** en la ciudad.

En el informe anual presentado por la Dirección General de Servicios de Limpiezas y Residuos, en el que se realiza el análisis de las SyR que le fueron asignadas durante el año 2017, se indica que durante ese año se adoptaron determinadas medidas para solucionar las demandas ciudadanas sobre la limpieza y recogida de residuos de la Ciudad de Madrid. Entre las medidas que fueron adoptadas durante el 2017 debemos destacar:

En recogida de Residuos: Se han dispuesto nuevas ubicaciones de los recipientes en la vía pública, desplazando y ajustando el número de Unidades necesarias, en los PAUs no se ha ejecutado el cambio de sistema, para mejorar la accesibilidad se ha procedido a la apertura de bocas de carga, colocación de plataformas prefabricadas y organización de jornadas dirigidas al personal inspector y se ha implantado un

nuevo sistema informático para dotar de mayor agilidad y precisión a gestión del inventario y actuaciones en el parque de contenedores.

En limpieza viaria: Se ha efectuado una mayor labor de seguimiento y control lo que ha supuesto un incremento de las actas de sanciones relativas a las infracciones establecidas, se ha confeccionado un Plan de Choque con motivo del evento internacional World Pride Madrid 2017, se han llevado a cabo actuaciones de mejora y conservación en áreas de equipamiento y una campaña de concienciación de limpieza con utilización de soportes gráficos y visuales.

Por último, en el análisis cualitativo de las SyR clasificadas en estas submaterias, también destaca la incorporación, en el informe emitido desde la Dirección General competente en estas materias, una relación de de actuaciones que ya se encuentran planificadas para su ejecución durante el año 2018 y siguientes:

■ **En materia de recogida de residuos:** extensión de la recogida selectiva de materia orgánica al resto de la Ciudad de Madrid, extensión de recogida selectiva de ropa usada y de aceite vegetal usado e impulso al sistema de puntos limpios en la Ciudad.

■ **En materia de limpieza** de los espacios públicos, las principales actuaciones quedarán concretadas en: una nueva promoción de Agentes de Residuos Medioambientales, aprobación de una Oferta Pública de Empleo de nuevos Encargados de Medio Ambiente, nuevos procedimientos de inspección y gestión de las prestaciones de limpieza viaria, seguimiento y control de todas

las actividades de limpieza viaria y elaboración de mapas y tablas de las prestaciones de limpieza ejecutadas.

5. Instalaciones deportivas

La submateria “Uso libre de instalaciones deportivas” contó en el 2017 con un total de 4.129 SyR recibidas, que representa el 73% de las recibidas dentro de la materia “Deportes”.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación:

- Demora en la solución de averías y desperfectos.
- Falta de mantenimiento de las instalaciones.
- Inadecuada temperatura del agua de las piscinas y de las duchas.
- Alumbrado deficiente o excesivo de las instalaciones.
- Deterioro de los vestuarios y del material deportivo.
- Cierre de espacios por obras de mantenimiento y/o averías.

El estudio realizado por los Distritos, principales gestores de estas SyR, permite extraer las principales medidas acometidas para solventar los problemas puestos de manifiesto por la ciudadanía, así como planes de actuación previstos para el año 2018. Se han analizado con

detalle aquellos Distritos que han recibido un número superior a 200 SyR en esta submateria.

Moncloa-Aravaca: Se han realizado 15 proyectos de inversión financieramente sostenibles que han abarcado actuaciones en diferentes Instalaciones Deportivas Básicas y Centros Deportivos adscritos al Distrito. Destaca, en este sentido, que a finales del año 2017, comenzaron las obras de mejora de gran envergadura (realizadas por el Área de Gobierno de Economía y Hacienda) en los Centros Deportivos Municipales Casa de Campo y José María Cajigal. Para el año 2018 y siguientes, se tiene previsto continuar con la planificación y valoración de la instalación de aparca-bicis y las reservas de estacionamiento para motocicletas, así como ejecutar 59 nuevos proyectos de inversión.

Arganzuela: Se ha sustituido el césped artificial en el campo de fútbol existente en el Centro Deportivo Marqués de Samaranch y se ha repuesto la maquinaria deportiva de las salas de musculación de los Centros Deportivos Municipales Samaranch, Centro Dotacional Integrado Arganzuela y Centro Deportivo Arganzuela. En relación con las actuaciones que se tienen planificadas ejecutar durante el año 2018, se va a estudiar la mejora de las Instalaciones Deportivas Básicas.

Latina: Durante el año 2017, se ha realizado un esfuerzo para que las incidencias relativas al mantenimiento de los Centros Deportivos Municipales se resuelvan por parte de la empresa adjudicataria del contrato de gestión integral con la mayor celeridad posible.

Fuencarral-El Pardo: se han realizado diversas obras de reparación y mejora en los Centros Deportivos Municipales La Vaguada, Vicente Del Bosque y La Masó dirigidas a conseguir mejorar las condiciones de las instalaciones, ejecutar la reforma integral de la Instalación Deportiva Básica de Las Tablas, la construcción de una Instalación Deportiva Básica en el Barrio de Montecarmelo y mejorar la Instalación Deportiva Básica situada en el Barrio de Santa Ana. En cuanto a las actuaciones futuras está previsto un incremento notable en las inversiones para mejorar los equipamientos e instalaciones deportivas.

Vicálvaro: Se señalan como actuaciones previstas la realización de obras para la mejora de la climatización de la piscina de invierno, que, si bien, inicialmente, estaban previstas para el año 2017, las limitaciones presupuestarias han obligado a posponerlas para el año 2018.

Puente de Vallecas: En el Distrito de Puente de Vallecas se ha incrementado la inversión en los Centros Deportivos Municipales, iniciándose las obras de reapertura de los de Palomeras y Payaso Fofó. Además, se han adecuado las instalaciones ubicadas en el Distrito, mediante el cambio de las calderas en los Centros Deportivos Municipales de Palomeras y Puente de Vallecas y se han resuelto los problemas de mantenimiento y suciedad de todas las instalaciones a través de un mayor seguimiento y control de las empresas adjudicatarias. Para el año 2018, se va a instalar césped artificial en varios campos de fútbol, reparar la cubierta del Pabellón del Centro Deportivo Municipal Entrevías y sustituir los secadores de pelo en todos los centros deportivos del Distrito.

Ciudad Lineal: En el Centro Deportivo Municipal Concepción se han sustituido los suministros de energía de gasoil a gas, se ha reparado el ascensor y se han realizado obras de mejora de la cubierta del pabellón deportivo y en las instalaciones de iluminación en las pistas de pádel y tenis. Además, se han realizado obras de mejora en las instalaciones del Centro Deportivo Municipal San Juan Bautista, y obras de rehabilitación y mejora en algunas Instalaciones Deportivas Básicas, como, por ejemplo, Mallorca-Agastia, Pistas de Petanca Calero, Parque Arriaga y Benidorm-Bami. Para el año 2018 están programadas diferentes actuaciones de adecuación para conseguir una mayor eficiencia energética y mejorar de la accesibilidad en diferentes Centros Deportivos Municipales.

Carabanchel: Para el año 2018, en función del crédito disponible, se seguirán tramitando contratos de suministro con objeto de dotar a los Centros Deportivos Municipales de la infraestructura necesaria para su mejor aprovechamiento y mejora de las instalaciones.

Villaverde: Se han subsanado todas las incidencias relativas al mantenimiento de los Centros Deportivos Municipales, se han realizado reuniones de seguimiento con las empresas adjudicatarias de los contratos de mantenimiento y se han acometido obras de reforma en diferentes Instalaciones Deportivas Básicas.

Hortaleza: Se señalan como acciones correctoras en relación con las SyR recibidas, la contratación y ejecución de las obras necesarias para la apertura de la piscina climatizada del Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés y el ajuste del

alumbrado en la Instalación Deportiva Básica Machupichu para evitar las molestias causadas a las vecinas y vecinos.

6. Arbolado

Esta submateria presenta unos datos de entrada de SyR muy similares a los que presenta la submateria “Zonas verdes de barrio o Distrito”, también incluida dentro de la materia “Medio Ambiente”. De hecho, en ambos casos, presentan valores porcentuales del 19-20% del total de las recibidas en esta materia.

El estudio individualizado de las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos que han determinado la recepción de SyR:

- Solicitudes de nuevas plantaciones.
- Retirada o poda de árboles.
- Alcorques vacíos.
- Nidos de cotorras en los árboles.
- Avisos por la existencia de plagas en los árboles.
- Riesgo de caída de árboles y ramas.
- Falta de mantenimiento del arbolado: riesgo, raíces que levanta el pavimento.

Por parte de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes se han

llevado a cabo durante el año 2017, las siguientes actuaciones:

Podas o con talas de arbolado.

Ejecución de los siguientes Planes:

- Plan Extraordinario de Regeneración del Arbolado en la Ciudad de Madrid.
- Plan de Plantaciones Extraordinario (este último Plan ha empezado a ejecutarse en febrero de 2018).
- Plan Estratégico de Zonas Verdes, Arbolado y Biodiversidad de la Ciudad de Madrid.
- Plan de Verificación y Comprobación del Arbolado.
- Plan Estratégico de Manejo y Control de la Plaga de la Galeruca del Olmo.

Celebración de reuniones periódicas bajo el nombre “Mesa del Árbol”, en la que se ponen de manifiesto las necesidades más urgentes en esta materia en todos los Distritos de la Ciudad.

En relación con aquellas actuaciones que se prevé ejecutar durante el año 2018, se indica:

- **Plan de Plantaciones**, que ya comenzó en el año 2017 con el Plan Extraordinario de Plantaciones.
- **Nuevo servicio de actuaciones no programadas** de ejecución inmediata y de control de riesgo en materia de arbolado. Este servicio se extenderá a las 24 horas del día y a los 365 días al año, de tal manera que se mejorará la situación del arbolado en la Ciudad.
- **Establecimiento de protocolos de coordinación** con la Dirección General de Espacio Público, Obras e

Infraestructuras para notificar, de forma ordenada, todos aquellos alcorques que deben ser clausurados por esa Dirección General al no considerarse viable su reposición.

7. SER

El Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) ha recibido durante el año 2017, un total de 3.751 SyR, representando un porcentaje del 27% sobre el total de las que se han clasificado dentro de esa materia.

Los principales motivos de presentación de SyR han sido:

- **Reordenación y ampliación de zonas de aparcamiento SER.**
- **Deficiente funcionamiento y ubicación de los parquímetros, de la aplicación móvil de pago y horario SER establecido.**
- **Ampliación del tiempo de estacionamiento, fundamentalmente, en determinadas zonas, como las hospitalarias.**
- **Actuación de los controladores SER.**
- **Clasificación de los vehículos que proporcionan los parquímetro, y reclamación por fallos en el funcionamiento de la app.**

- **Tramites administrativos** de anulación de sanciones, renovaciones del distintivo SER, retrasos en citas previas, etc.
- **Restricciones de zonas de aparcamiento** SER debido a diferentes ocupaciones del espacio público: reservas de estacionamiento para vehículos que transportan a personas con movilidad reducida, reservas para carga y descarga, ocupaciones de espacio por ubicación de contenedores, etc.

Durante el año 2017, se han ejecutado determinadas medidas para la resolución de las quejas recibidas:

Formación del personal.

Cambio de regulación de las zonas SER (ampliación de plazas): estudio, por parte de la Unidad Técnica del Contrato integral de Movilidad, de las solicitudes para su posible implementación.

Anulación de las denuncias: estudio del procedimiento de solicitud de informes técnicos internos en casos de peticiones de anulación de denuncias del SER.

Incidencias de señalización: estudio de las peticiones relativas a las incidencias en la señalización.

8. Zonas verdes

La submateria “Zonas verdes de barrio o Distrito” recibió durante el año 2017, un total de 3.609 SyR, representando, dentro de la materia “Medio Ambiente”, el 19% del total. El estudio individualizado de todas las sugerencias y reclamaciones permite establecer la siguiente relación de motivos en los que quedarían encuadradas:

- **Deficiencias** de poda, del riego, suciedad por acumulaciones de hojas y excrementos y por el defectuoso acondicionamiento de arbustos o césped.
- **Solicitudes de sustitución** de diferentes tipos de plantas.
- **Creación de zonas caninas.**
- **Peticiones de instalación** de papeleras con expendedores de bolsas para la recogida de excrementos caninos.
- **Ruido** de las cortadoras mecánicas.
- **Incorrecta prestación de servicios** por parte del personal encargado.
- **Plagas** en arbustos y árboles.
- **Falta de resolución** de AVISOS comunicados.

A partir de las SyR recibidas y tras su análisis, durante el año 2017 se han realizado las siguientes actuaciones desde

la Dirección General del Agua y Zonas Verdes:

Limpieza y conservación de parques y zonas verdes: las actuaciones de mejora realizadas han estado centradas en trasladar a las empresas concesionarias del servicio de limpieza del espacio público y conservación de zonas verdes (contrato integral 5) la necesidad de mejorar la limpieza.

Riego, mejora y rehabilitación de parques: las actuaciones llevadas a cabo se han orientado a la rehabilitación y remodelación, entre otros, del Parque de la Gavia, del Parque de San Isidro y los muros vaso del lago de la Casa de Campo. Se han reforestado diversas zonas de Madrid (Montecarmelo, Sanchinarro y Las Tablas), construido un rocódromo en el Parque Juan Carlos I, instalado riego de agua regenerada en Parque Paraíso, Peineta, Darwin y Calero y remodelado los Parques Emperatriz Mariana de Austria y del Casino de la Reina.

Áreas Caninas: Se están realizando, durante estos dos últimos años, varias obras de acondicionamiento en los parques para perros de Valdeacederas, Avenida de Brasil, y los Distritos de Barajas, Vicalvaro y Moratalaz.

En relación con las actuaciones previstas para el año 2018, cabe destacar las dirigidas a la reestructuración del Servicio de Conservación de Zonas Verdes con el objetivo de responder de manera más especializada a las distintas demandas ciudadanas, separando las actuaciones de carácter administrativo de aquellas propias de control y seguimiento de la prestación del servicio de limpieza y conservación de las zonas verdes.

9. Aceras y calzadas, señalización de tráfico y planeamiento viario

En el año 2017, se han clasificado dentro de la submateria “Aceras y calzadas” 3.219 SyR, lo que supone el 53% del total de la materia “Vías y espacios públicos”. Por su parte, la submateria “Planeamiento viario”, con 2.580 SyR alcanzó el 18% de la materia “Movilidad, Transportes y Multas”. Por último, la submateria “Señalización de tráfico” ha recibido 1.600 SyR, lo que supone el 11% de la materia “Movilidad, Transportes y Multas”.

El análisis de las sugerencias y reclamaciones permite determinar que las principales causas que han motivado su presentación son:

- Mejora y aumento de la señalización de tráfico en diferentes zonas de la Ciudad.
- Estado de pavimentación y conservación de aceras, calzadas, plazas y otros lugares públicos.
- Peticiones de nuevas actuaciones en aceras y calzadas o incorporación de nuevas soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.
- Seguridad peatonal y de vehículos que se refieren a la configuración actual del

espacio público, aludiendo al aprovechamiento de zonas marginales y solares o solicitando la mejora de la movilidad, tanto peatonal como del tráfico rodado.

- SyR relativas a la ejecución de obras.
- Falta de resolución de AVISAS sobre vías y espacios públicos.
- Dificultades de accesibilidad derivadas de la existencia de barreras arquitectónicas y de barreras temporales provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública.

En el informe anual emitido por la Subdirección General de Conservación de Vías Públicas e Infraestructuras Públicas, principal gestor de las SyR relativas a aceras y calzadas, se indica que durante el año 2017 se realizaron, entre otras, las siguientes actuaciones:

Información de las obras realizadas a las Coordinaciones de los Distritos una vez aprobadas.

Sistema AVISA: incorporación en la respuesta a preguntas de Plenos de Distritos de la existencia y disponibilidad del Sistema AVISA.

Incorporación en la web del Ayuntamiento de información sobre las obras que realiza la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, en la ruta: urbanismo y vivienda/urbanismo.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Espacio Público,

Obras e Infraestructuras, principal gestor de las SyR relativas a planeamiento viario, se indica que durante el año 2017, se realizaron las siguientes actuaciones:

- **Información completa de las obras** aprobadas a los Coordinadores de Distrito.
- **Reducción de las actividades de petición de informe** a los servicios técnicos para disminuir el tiempo de atención.
- **Incorporación en las respuestas** de aspectos de reservas de espacio para contenidos educativos en los estacionamientos en la vía pública, de MUPIS y de templado de tráfico.
- **Incorporación en la web** del Ayuntamiento de información sobre las obras que realiza la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras, en la ruta: urbanismo y vivienda/urbanismo.

10. Policía Municipal

En esta submateria se incluyen la mayoría de las SyR que se clasifican dentro de la materia "Seguridad y emergencias", representando un porcentaje del 89% (1.973) del total de SyR recibidas durante el año 2017 en esa materia.

Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las SyR que fueron asignadas a la Policía Municipal no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado, sino a una necesidad por parte de la ciudadanía para que se produzca su

intervención en diferentes asuntos: ruidos, estacionamientos indebidos, botellones, asentamientos ilegales, etc. Se ha podido distinguir principalmente dos grupos temáticos: convivencia vecinal y seguridad vial.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Policía Municipal se indican las actuaciones realizadas durante el 2017:

Contenedores de papel: instrucciones específicas contra el saqueo.

Consumo de alcohol: aplicación de la nueva legislación en las denuncias por consumo de alcohol.

Estacionamientos: contacto con colegios y AMPAS para evitar estacionamientos indebidos alrededor de colegios.

Asentamientos: coordinación con SAMUR.

Venta Ambulante: actuación sobre la venta ambulante ilegal.

Respuesta de atención: en menos de 8 minutos en requerimientos urgentes.

Eventos: planificación e instrucciones para la fiesta del World Pride 2017, Madrid Río y acceso al estadio Wanda Metropolitano.

En relación con las actuaciones que se han planificado para el año 2018 interesa destacar:

■ **Plan PISE** (estudio y vigilancia de los colegios en cuestiones de movilidad,

seguridad ciudadana y convivencia con dos visitas por semestre de agentes tutores y 13 más a los centros con necesidades especiales).

■ **Control de ruidos.**

■ **Mejora de la movilidad** mediante la elaboración de propuestas de ordenación y regulación de tráfico.

■ **Puesta en marcha de la Policía de Intervención Comunitaria** para detectar y prevenir conflictos vecinales.

■ **Mejora de la respuesta** a las demandas de servicio, previo análisis y atención personalizada, a través del 092 con análisis y categorización para propuesta de mediación.

11. Multas

Durante el año 2017, se han clasificado dentro de la submateria "Multas" un total de 1.446 SyR, lo que supone el 10% del total de la materia "Movilidad, Transportes y Multas".

El análisis de las sugerencias y reclamaciones incorporadas al Sistema permite determinar las principales causas:

■ **Sanciones:** quejas generales.

■ **Tramitación electrónica de las multas:** reclamaciones relacionadas con diferentes incidencias en la

presentación de alegaciones, pagos, identificación del conductor, etc.

■ **Señalizaciones:** quejas por señalizaciones inadecuadas o por la actuación de los Agentes de Movilidad.

■ **Atención ciudadana:** sugerencias de creación de un servicio de atención telefónica directa para realizar consultas sobre sanciones.

Desde la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación se ponen de manifiesto las actuaciones y medidas implantadas durante el año 2017:

Notificaciones: inicio de un proceso de revisión general de los textos de las notificaciones.

Infracciones: incorporación de una prueba fotográfica a las denuncias por infracciones estáticas de circulación.

Atención ciudadana: inicio del proceso de reorganización de la oficina de atención ciudadana ubicada en la calle Albarracín, 33.

En cuanto a las medidas que se están planificando para su puesta en marcha durante el año 2018, la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación señala las siguientes:

■ **Tramitación telemática:** mejora de los mensajes de error que se muestran en el formulario existente en la página web municipal en relación con la identificación telemática de conductores.

■ **Dispositivos de denuncia:** unificación de los identificadores de los dispositivos de captación de imágenes por radar que son gestionados por Policía Municipal y por el cuerpo de Agentes de Movilidad, para permitir su fácil identificación y ubicación por parte de las personas que hayan sido denunciadas por presunta infracción.

■ **Accesibilidad:** adaptación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía en materia de accesibilidad.

■ **Tramitación administrativa:** creación de un nuevo servicio exclusivamente dirigido a facilitar el pago de multas de circulación en período voluntario y agilización de la tramitación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos por parte de particulares.

12. Clases y escuelas deportivas

Esta submateria ha presentado para el año 2017 unos datos de entrada de 1.344 SyR, lo que representa el 24% de todas las solicitudes dentro de la materia "Deportes".

El análisis de las SyR ha permitido relacionar cuáles han sido los principales motivos de presentación de las SyR recibidas:

■ **Profesorado:** reclamaciones por la falta de sustitución o cambios del profesorado.

■ **Plazas:** quejas por falta de plazas en las actividades ofertadas o por el excesivo número de alumnos en las actividades.

■ **Actividades:** quejas por el desarrollo de la actividad impartida (cambios de horario y de ubicación, anulación de clases, etc.).

■ **Equipamiento:** reclamaciones por falta de materiales apropiados para el desarrollo de la actividad.

El estudio por Distritos, principales Unidades gestoras a las que se han asignado las SyR, nos permite indicar las conclusiones más relevantes que a continuación se relacionan. Se han analizado con detalle los Distritos que han recibido más de 90 SyR en esta submateria.

Latina: Durante el año 2017, las SyR recibidas en el Distrito se correspondían con quejas relativas al Centro Deportivo Municipal Aluche.

Fuencarral-El Pardo: Las SyR asignadas a este Distrito se corresponden con quejas y sugerencias relativas fundamentalmente a los Centros Deportivos Municipales La Masó y Vicente Del Bosque.

Moncloa-Aravaca: El análisis de las SyR clasificadas en esta submateria indica que el grupo más numeroso se ha centrado en el Centro Deportivo Municipal Alfredo Goyeneche.

Arganzuela: El mayor número de SyR están referidas al Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch.

Chamartín: Las SyR recibidas han tenido mayor incidencia en el Centro Deportivo Municipal Pradillo (gestión directa).

Vicálvaro: De todas las SyR recibidas sobre Deportes, la mayoría se refiere a quejas producidas por la falta de profesorado, la supresión de clases o el funcionamiento de las mismas.

13. Mobiliario urbano

Dentro de la submateria “Mobiliario urbano” se han recibido durante el año 2017 un total de 1.214 SyR que representan, dentro de la materia “Vías y espacios públicos”, el 20%.

Debe indicarse que en el análisis de las SyR que se incorporaron en el Sistema durante el año 2017 dentro de esta submateria, se ha detectado que un número importante de ellas se corresponde más que con reclamaciones sobre una determinada actuación municipal, con solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o con reparación del ya existente. Actualmente, el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema AVISA para que la ciudadanía pueda comunicar este tipo de solicitudes e incidencias. No obstante, todas las solicitudes que han tenido entrada a través del Sistema SyR han sido admitidas y asignadas a las Unidades gestoras para que se procediese a su tramitación.

El estudio individualizado de las SyR permite establecer una relación de los diferentes motivos de presentación de sugerencias y reclamaciones:

- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario.
- Instalación de aparcabicis y aparcamotos.
- Número excesivo de bolardos, bancos.
- Estado de conservación de los baños públicos.
- Falta de actuación en la retirada de diferente mobiliario antiguo que se encuentra en mal estado de conservación.
- Demora o no atención de las incidencias comunicadas a través del Sistema AVISA.

14. Aparcamientos en vía pública

Dentro de la submateria “Aparcamientos en vía pública” se han clasificado durante el año 2017, un total de 1.113 SyR, lo que representa el 8% de las recibidas dentro de la materia “Movilidad, Transporte y Multas”.

El análisis de todas las SyR recibidas permite relacionar cuáles han sido los principales motivos de reclamación de la ciudadanía:

- Tramitación de la tarjeta de movilidad reducida: quejas por demora en la expedición o renovación.

- Uso indebido de la tarjeta de movilidad reducida: reclamaciones por falta de actuación municipal ante situaciones de utilización indebida de la tarjeta de movilidad.

- Nuevas actuaciones: sugerencias de creación o rediseño de aparcamientos

En los informes anuales emitidos por diferentes Unidades gestoras que tienen competencias sobre los asuntos incluidos dentro de esta materia se relacionan diferentes consideraciones y actuaciones realizadas durante el año 2017:

Tramitación y expedición: aplicación de medidas para mejorar la demora existente en la tramitación y expedición de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida y para el impulsar el conocimiento por parte de la ciudadanía de la posibilidad de pedir cita previa para la renovación de la tarjeta de estacionamiento.

Información en la web: actualización de la página web del Ayuntamiento en lo referente a las áreas de información de las tarjetas de movilidad reducida y de la documentación anexa que se entrega a las personas interesadas junto con la tarjeta de estacionamiento.

Campañas contra usos indebidos: en colaboración con el cuerpo de Agentes de Movilidad, puesta en marcha de una campaña dedicada a la detección y denuncia de posibles usos fraudulentos de las tarjetas de estacionamiento.

En relación con las actuaciones que se han planificado para el año 2018, en los

informes de las Unidades gestoras con competencia en esta materia, ha señalado que se está en proceso de redacción y aprobación de la Carta de Servicios de Autorizaciones de Estacionamiento para Personas con Movilidad Reducida.

15. Actividades en Centros Culturales de los Distritos

Durante el año 2017, se ha recibido un total de 1.088 SyR de esta submateria, situándose en primer lugar de todas las submaterias que incluye la materia "Cultura", con un valor porcentual del 48% en ella.

A partir del análisis individualizado de las SyR y de las conclusiones establecidas por las propias Unidades gestoras en los informes anuales, se pueden indicar que los principales motivos de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones han sido:

- **Horarios:** solicitudes de ampliación.
- **Confort:** quejas por la temperatura y climatización de las salas donde se realizan las actividades y cursos.
- **Programación:** solicitudes de ampliación del catálogo de actividades y cursos ofertados.
- **Tramitación telemática:** Quejas por el funcionamiento de la aplicación telemática de solicitud de plazas.
- **Información:** reclamaciones por no actualización de la información sobre

las actividades de determinados Distritos, publicada en la página web.

- **Programación:** quejas por el contenido y la programación de cursos y actividades.
- **Equipamiento:** reclamaciones por el inadecuado estado del material para la realización de las actividades.

En este apartado se realiza el análisis exclusivamente de aquellas SyR que con la submateria "Actividades en centros culturales de los Distritos" han recibido un número superior a 50 SyR:

Hortaleza: en este Distrito, destaca la presentación numerosa por diferentes ciudadanos y ciudadanas de reclamaciones en las que se hace alusión a la no renovación a un Grupo Concertante (Talía) que ha provocado la finalización de las clases de música.

Latina: el análisis de detalle nos indica que los motivos de presentación han sido: sugerencias de ampliación de las actividades realizadas, solicitudes de mejora del sistema de climatización de las salas, quejas por eliminación de actividades y quejas sobre la programación cultural ofertada en general.

Arganzuela: los principales motivos de presentación de las SyR sobre esta submateria son: la falta de idoneidad de las dependencias y aulas para el desarrollo de las actividades, la falta de información de las actividades programadas y la necesidad de ajuste de la climatización según la estación para lograr una mejora en el confort de las personas usuarias.

Carabanchel: el informe anual del Distrito informa sobre los principales motivos de reclamación: obras de mejora y acondicionamiento llevadas a cabo en el Centro Cultural Oporto y en el Centro Cultural Blasco Ibáñez durante la celebración de los cursos y no en período estival; remunicipalización de dos Centros Culturales de gestión indirecta; y errores en el cobro de los precios públicos de talleres. Respecto a estas cuestiones durante el 2017 el Distrito ha tratado de ofrecer información al alumnado de los talleres a fin de explicar correctamente la situación tanto de obras como del equipamiento y se ha tramitado un contrato de dotación de material para los Centros Culturales. Estas actuaciones se verán complementadas en el año 2018 con la tramitación de más contratos de suministro para dotar a los Centros Culturales de la infraestructura necesaria para una mejora en el aprovechamiento de las actividades; y la necesidad de dotar a la aplicación que gestiona los pagos de los precios públicos de talleres de un mejor funcionamiento.

Moncloa-Aravaca: desde el Distrito se señalan como áreas necesarias de mejora: el mantenimiento y ejecución de obras en los Centros Culturales adscritos, la mejora de las incidencias producidas en los talleres y actividades de los Centros Culturales y mayor dotación de espacios de sala de estudios.

Barajas: durante el año 2017, entre las actuaciones concretas llevadas a cabo destacan las realizadas en el Centro Cultural Teresa de Calcuta, en el que se han adecuado los puestos de trabajo de la sala de lectura, se han adaptado los aseos para el cumplimiento de la normativa de

accesibilidad, se han dispuesto vinilos en las salas y se han colocados carteles identificativos del Centro.

16. Tratamiento y eliminación de residuos

Esta submateria presenta para el año 2017, unos datos de entrada en el Sistema de 1.014 SyR, representado el 5% dentro de la materia "Medio Ambiente".

En el informe emitido por la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez se muestra que la práctica totalidad de las reclamaciones presentadas por la ciudadanía se refieren a malos olores con diferente frecuencia e intensidad. Para paliar esta situación, desde esa Dirección General se han adoptado las siguientes actuaciones en el año 2017:

- **Sistemas de desodorización:** redacción de los proyectos básicos de las plantas de tratamiento de residuos urbanos del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- **Reducción del contenido de ácido sulfhídrico:** en el biogás generado en las plantas de biometanización.
- **Mejoras en el proceso de desodorización** de la Planta de Tratamiento de Biogás: biofiltro y antorcha.

Por último, es preciso indicar que durante los próximos años está previsto la ejecución de actuaciones en las

instalaciones del Parque Tecnológico para minimizar la emisión de olores (Proyecto de inversión 2018/000039, con importe de 25,6 millones de euros con carácter plurianual) y actuaciones en el tratamiento de la materia orgánica que conllevará la reducción en la emisión de olor y que se desarrollará de la siguiente forma:

- **Adecuación** del Parque Tecnológico a la valorización de la fracción orgánica.
- **Reducción** de la materia orgánica vertida sin tratar.
- **Adaptación** a la recogida separada de biorresiduos.

17. Recomendaciones tributarias

El estudio cualitativo de las SyR de carácter tributario permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Acentuación de las actuaciones dirigidas a solventar la situación derivada de la declaración, por parte del Tribunal Constitucional, de inconstitucionalidad y nulidad de los art. 107.1, 107.2.a) y 110.4 del TRLRHL.
- Mejora de la información y asistencia en el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).
- Normalización del pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), mediante transferencia bancaria.
- Perfeccionamiento del Pago del IIVTNU a través de sucursales bancarias.
- Articulación de mejoras en el sistema de asignación de citas en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (Oaic).
- Agilización de los plazos de ejecución de las resoluciones del Tribunal Económico Administrativo Municipal de Madrid.
- Consideración de la capacidad económica como elemento condicionador de los tributos.
- Modificación de los requisitos para acceder a la ayuda social a vecinos de Madrid con escasos recursos para colaborar en sus gastos por vivienda habitual relacionados con el pago del impuesto de bienes inmuebles (IBI).
- Estudio de la obligatoriedad de la domiciliación bancaria de las cuotas mensuales de los Abonos Deporte Madrid y de las clases dirigidas.
- Valoración de la flexibilización de los fraccionamientos en vía ejecutiva.
- Estimación de la adaptación en la subsanación de aplazamientos.

ANEXO 1 RESUMEN GENERAL SyR 2017

▪ Entrada inicial de solicitudes:

	2017	%
Entrada inicial SyR generales	78.476	93,86%
Entrada inicial SyR tributarias	5.136	6,14%
TOTAL ENTRADA INICIAL	83.612	100,00%

○ Distribución por tipo de expediente

SyR generales + SyR tributarias	2017	%
Sugerencias	16.577	19,83%
Reclamaciones	64.358	76,97%
Felicitaciones	2.184	2,61%
Peticiones de Información	493	0,59%
TOTAL	83.612	100,00%

▪ Número final de solicitudes para su tramitación por el Sistema SyR

	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR generales	85.617	94,34%
Entrada inicial SyR generales	78.476	
Alta carácter múltiple (SyR generales)	7.141	
Total entrada en el Sistema SyR tributarias	5.136	5,66%
Número final solicitudes para tramitación por el Sistema	90.753	100,00%

○ Distribución por canal de entrada

	2017	%	
Telemático	Página web	43.542	78,75%
	Móvil	11.748	21,25%
	TOTAL	55.290	60,92%
Telefónico	27.117	29,88%	
Presencial	8.244	9,08%	
Correo postal	102	0,11%	
TOTAL	90.753	100,00%	

▪ SyR de carácter general:

	2017	%
Total entrada en el Sistema SyR generales	85.617	94,34%

○ Actividad Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

	TAREAS	2017
Terminación en la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones	Por presentar carácter múltiple	3.279
	Por cambio de procedimiento	2.941
	Contestadas	216
	Inadmitidas	5.720
	Por derivación a AVISA	417

	2017	%
SyR generales que fueron asignadas a las Unidades gestoras	73.023	85,29%

○ Tramitación por Unidades gestoras

	2017	%
SyR generales que fueron asignadas a las Unidades gestoras	73.023	85,29%

SyR derivadas a los Sistemas AVISA + SACPM	12.815
--	--------

	2017
SyR tramitadas desde las Unidades gestoras	60.208

○ Distribución por tipo de expediente

	2017	%
Sugerencias	11.805	19,61%
Reclamaciones	46.445	77,14%
Felicitaciones	1.958	3,25%
TOTAL	60.208	100,00%

○ Clasificación por materias

Materia	2017	%
Medio Ambiente	19.487	32,37%
Movilidad, Transportes y Multas	14.152	23,51%
Vías y Espacios Públicos	6.089	10,11%
Deportes	5.634	9,36%
Atención Ciudadana	3.138	5,21%
Servicios Sociales	2.470	4,10%
Cultura	2.269	3,77%
Seguridad y Emergencias	2.214	3,68%
Urbanismo	1.382	2,30%
Salud	928	1,54%
Administración de la Ciudad y Hacienda	873	1,45%
Educación y Juventud	718	1,19%
Economía y Desarrollo Tecnológico	499	0,83%
Empleo	203	0,34%
Cohesión Social	109	0,18%
Vivienda	34	0,06%
Construcción Infraestructuras	4	0,01%
Relaciones Internacionales	3	0,00%
Turismo	2	0,00%
TOTAL	60.208	100%

○ Estado de tramitación de las SyR

	2017	%
Archivadas sin respuesta	5.095	8,46%
Contestadas	52.415	87,06%
No admitidas	2.698	4,48%
TOTAL	60.208	100,00%

○ Tiempos de tramitación

	2017
Tiempo medio	41,93 días naturales

▪ SyR de carácter tributario:

	2017	% respecto al total de SyR
Entrada inicial SyR tributarias	5.136	5,66%
	2017	
Cambio de procedimiento a SyR generales	485	
	2017	
Número final de SyR tributarias	4.651	

○ Distribución por tipo de expediente

	2017	%
Sugerencias	241	5,18%
Reclamaciones	3.867	83,14%
Felicitaciones	106	2,28%
Peticiones de información	437	9,40%
TOTAL	4.651	100,00%

○ Clasificación por materias

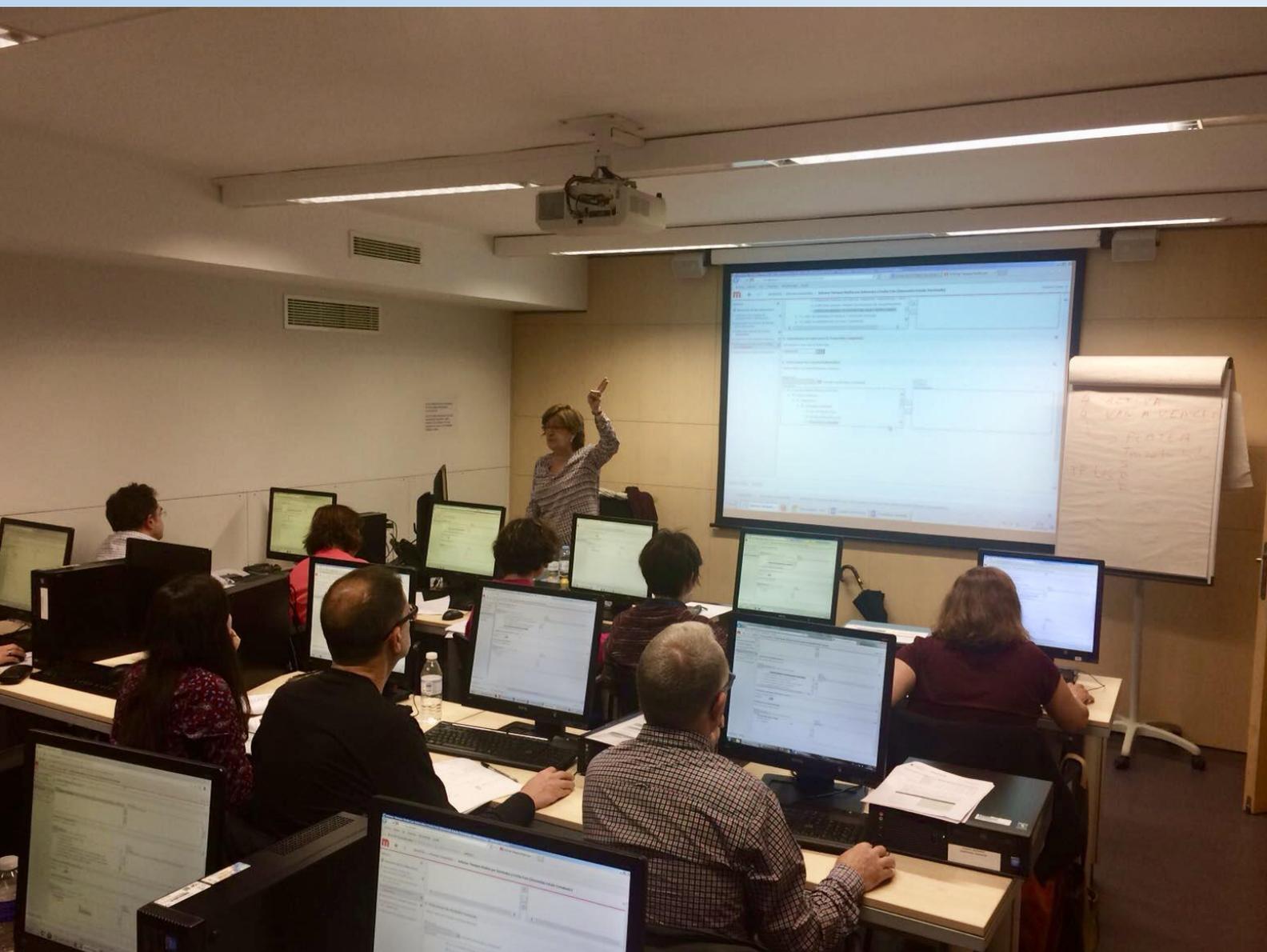
Materia	2017	%
Recaudación	1.633	35,11%
Atención contribuyente	817	17,57%
Tasas y precios públicos	735	15,80%
I.B.I.	573	12,32%
I.V.T.M.	476	10,23%
I.I.V.T.N.U.	287	6,17%
Asuntos generales	99	2,13%
I.A.E.	16	0,34%
I.C.I.O.	15	0,32%
TOTAL	4.651	100,00%

○ Estado de tramitación

	2017	%
Contestadas	4.480	96,32%
No admitidas	171	3,68%
TOTAL	4.651	100,00%

○ Tiempos de tramitación

	2017
Tiempo medio	13,20 días naturales



Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones

Resumen Ejecutivo - Memoria Anual SyR 2017