

2021

MEMORIA ANUAL **SyR**



GOYA

Área de Gobierno de Vicealcaldía
Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana
Dirección General de Transparencia y Calidad



Dirección y coordinación

Antonio María Relaño Sánchez

Director General de Transparencia y Calidad

José Antonio Antona Montoro

Subdirector General de Calidad y Evaluación

Equipo de trabajo

Elisa Martín González

Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Pilar Muñoz López

Jefa de Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones

Carmelo Cerezuela Serrano

Jefe de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Lourdes Mejías Lucas

Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

María Victoria Aguilera Pastor

Juan Luis Borrego Morillo

Lorenzo Hervás Vázquez

Laura Martínez Millet

Ana María Moreno Muñoz

Ilustración portada:

Mariano Benlliure. Monumento a Goya. 1902.

Dirección General de Patrimonio Cultural del Ayuntamiento de Madrid

<https://benlliure2022.com/programacion/monumento-a-goya/>

Ilustración contraportada:

Real Observatorio de Madrid

<https://www.esmadrid.com/paisaje-de-la-luz-madrid-lista-patrimonio-mundial-unesco>

Junio 2022 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 y Calidad

Subdirección General de Calidad y Evaluación

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	6
----------------------	---

2. RESUMEN GENERAL DEL AÑO 2021.....	9
--------------------------------------	---

ANÁLISIS CUANTITATIVO..... 14

3. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR.....	15
-----------------------------------	----

3.1. ENTRADA INICIAL	15
----------------------------	----

3.2. ENTRADA TOTAL.....	19
-------------------------	----

3.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales.....	19
---	----

3.2.2. Departamento de SyR Tributarias.....	23
---	----

3.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias	24
--	----

3.3. CANAL DE ENTRADA	25
-----------------------------	----

4. SyR GENERALES.....	28
-----------------------	----

4.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS	28
---	----

4.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR.....	33
------------------------------------	----

4.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	34
--	----

4.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR	52
-----------------------------------	----

4.4.1. Datos globales.....	52
----------------------------	----

4.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas	52
--	----

4.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	54
-----------------------------------	----

5. SyR TRIBUTARIAS.....	56
-------------------------	----

5.1. TIPO DE SyR	56
------------------------	----

5.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	57
--	----

5.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR	60
-----------------------------------	----

5.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	61
-----------------------------------	----

ANÁLISIS CUALITATIVO 64

A)- SyR GENERALES.....	67
------------------------	----

6. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	76
--------------------------------------	----

7. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	79
------------------------------------	----

8. CULTURA	94
------------------	----

9. DEPORTES	109
-------------------	-----

10. EDUCACIÓN Y JUVENTUD	129
--------------------------------	-----

11. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL.....	135
---	-----

12. SALUD	144
-----------------	-----

13. EMERGENCIAS	148
-----------------------	-----

14. SEGURIDAD.....	151
--------------------	-----



15. MEDIO AMBIENTE	155
16. ESPACIOS PÚBLICOS.....	166
17. MOVILIDAD y TRANSPORTES	172
18. VIVIENDA.....	182
19. EMPLEO	185
 B)- SyR TRIBUTARIAS	 188
 20. Atención al Contribuyente (gestiones más comunes)	 190
20.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales	190
20.2. Pago telemático de los tributos municipales	191
20.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.....	193
20.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los tributos municipales	194
20.5. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria	194
 21. Impuestos, tasas y precios públicos.....	 195
21.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).....	195
21.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).....	197
21.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal –	198
21.4. Tasas y precios públicos	201
21.5. Recaudación ejecutiva.....	204
21.6. Conclusiones y recomendaciones.....	205
 ANEXOS	 209
 Anexo de la MEMORIA.....	 210
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.....	218
Anexo 5 – Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	220
Anexo 6 – Encuesta de satisfacción anual	221
Anexo 7 – Protección de datos.....	229
 Anexo de las ÁREAS DE ACTIVIDAD.....	 233
Anexo 8 – Relación con la ciudadanía	234
Anexo 9 – Cultura	241
Anexo 10 – Deportes.....	244
Anexo 11 – Educación y juventud.....	246
Anexo 12 – Servicios Sociales y Cohesión Social e Igualdad	250
Anexo 13 – Salud	263
Anexo 14 – Emergencias.....	269
Anexo 15 – Seguridad.....	272
Anexo 16 – Medio Ambiente	275
Anexo 17 – Movilidad y Transportes.....	281
Anexo 18 – Vivienda	285
Anexo 19 – Empleo	288
 Anexos de DATOS	 292
Anexo 20 - SyR Generales: tipos de solicitudes por materias	293



Anexo 21 - SyR Generales: evolución materias/submaterias	295
Anexo 22 - SyR Generales: evolución de las 15 principales submaterias	299
Anexo 23 - SyR Generales: resultados de gestión de las Unidades Gestoras	301
Anexo 24 - SyR Tributarias: tipos de solicitudes por materias	303
Anexo 25 - SyR Tributarias: evolución materias / submaterias.....	304
Anexo 26 - SyR Tributarias: evolución de las 15 principales submaterias	307

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), Teléfono 010, Oficinas de Atención al Ciudadano y Oficinas de Registro.

La 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, ha consolidado el camino iniciado estableciendo de manera clara, entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía.

El Sistema SyR es un instrumento para detectar tanto los ámbitos de prestación susceptibles de mejora, como las causas que impiden su normal funcionamiento. También es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Esta Memoria Anual, correspondiente a las SyR presentadas en el año 2021, da cumplimiento a lo establecido en el 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 Anual de sugerencias y reclamaciones pretende informar tanto de los objetivos cumplidos como 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 alcanzar este objetivo 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.

Tal y como se ha hecho en años anteriores¹, la Memoria del año 2021 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.

¹ Las Memorias Anuales SyR están disponibles en la página web del Ayuntamiento de Madrid, en la URL: http://www.madrid.es/memorias_SyR

Metodológicamente, 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 2021², con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema SyR hasta el 31 de diciembre de 2021.

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 2021, y presenta la siguiente distribución:

- El apartado tercero ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información³, muestra el volumen inicial de solicitudes que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se tramitó 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 acordado en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, 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 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 2021.

El segundo bloque da cumplimiento al Acuerdo Plenario de 23 de diciembre de 2016⁴. Este apartado presenta un enfoque integrador y global de las SyR recibidas, analizando

² El plazo máximo para responder las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (de carácter tributario) es de dos meses

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

⁴ 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

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. Es así como se convierte en 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 2021.

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 2021:

- **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 actividad⁵ que se han definido en el análisis cualitativo. Esta contextualización permite apreciar de forma más clara y sencilla los diferentes motivos por los que se han presentado reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- **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.

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 con las materias en las que reclaman los madrileños".

⁵ 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 incluirla por completo en los apartados correspondientes de análisis cualitativo de la memoria.

2. RESUMEN GENERAL DEL AÑO 2021

En este apartado se muestran de manera resumida los datos de gestión del año 2021. Se corresponde 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 2021. La fecha de cierre de los datos es el 1 de marzo de 2022, 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 2021 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.

	2021	%
Entrada inicial SyR Generales	77.331	92,60%
Entrada inicial SyR Tributarias	6.177	7,40%
TOTAL	83.508	100,00%

- *Distribución por tipo de SyR*

SyR Generales + SyR Tributarias	2021	%
Sugerencias	10.228	12,25%
Reclamaciones	70.789	84,77%
Felicitaciones	2.018	2,42%
Peticiones de Información	473	0,57%
TOTAL	83.508	100,00%

- **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.

	2021	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	85.159	93,24%
Entrada inicial SyR Generales	77.331	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	7.828	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	6.177	6,76%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	91.336	100,00%

○ *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	53.277	62,56%	96,22%
	Otros	2.091	2,46%	3,78%
	TOTAL	55.368	65,02%	100,00%
Teléfono 010		25.215	29,61%	
Presencial		4.521	5,31%	
Correo postal		55	0,06%	
TOTAL		85.159	100,00%	

SyR Tributarias		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	3.317	53,70%	83,05%
	Otros	677	10,96%	16,95%
	TOTAL	3.994	64,66%	100,00%
Teléfono 010		1.688	27,33%	
Presencial		492	7,97%	
Correo postal		3	0,05%	
TOTAL		6.177	100,00%	

SyR Generales +Tributarias		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	56.594	61,96%	95,34%
	Otros	2.768	3,03%	4,66%
	TOTAL	59.362	64,99%	100,00%
Teléfono 010		26.903	29,45%	
Presencial		5.013	5,49%	
Correo postal		58	0,06%	
TOTAL		91.336	100,00%	

- **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		2021
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	3.714
	Por cambio de procedimiento	2.932
	Contestadas	172
	No admitidas	3.961
TOTAL		10.779

	2021
Tiempo medio de terminación en días naturales	4,18

	2021	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	74.380	87,34%

○ *Tramitación por Unidades Gestoras*

	2021
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	74.380
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	16.350
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	58.030

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

	2021	%
Sugerencias	8.065	13,90%
Reclamaciones	48.101	82,89%
Felicitaciones	1.862	3,21%
TOTAL	58.028	100,00%

○ *Clasificación por materias*

Materia	TOTAL	%
Medio Ambiente	20.261	34,92%
Movilidad, Transportes y Multas	12.710	21,90%
Deportes	5.524	9,52%
Atención Ciudadana	4.284	7,38%
Vías y Espacios Públicos	3.553	6,12%
Servicios Sociales	2.866	4,94%
Seguridad y Emergencias	1.978	3,41%
Educación y Juventud	1.517	2,61%
Cultura	1.364	2,35%
Urbanismo	1.326	2,29%

Materia	TOTAL	%
Administración de la Ciudad y Hacienda	1.002	1,73%
Salud	722	1,24%
Economía y Desarrollo Tecnológico	639	1,10%
Empleo	190	0,33%
Cohesión Social	57	0,10%
Vivienda	31	0,05%
Turismo	3	0,01%
Relaciones Internacionales	1	0,00%
Total	58.028	100,00%

○ *Terminación de las SyR*

	2021	%
Contestadas	53.082	91,48%
Contestadas fuera de plazo	1.189	2,05%
No admitidas	3.757	6,47%
TOTAL	58.028	100,00%

○ *Tiempo medio de respuesta*

	2021
Tiempo medio de respuesta en días naturales	29,16

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2021
20 días naturales o menos	46,41%
45 días naturales o menos	72,55%

- **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*

	2021	% respecto al total de SyR en el Sistema
Entrada inicial SyR Tributarias	6.177	7,40%
Cambio de procedimiento a SyR Generales	365	
Número final tramitación de SyR Tributarias	5.812	

○ *Distribución por tipo de SyR*

	2021	%
Sugerencias	179	3,08%
Reclamaciones	5.110	87,92%
Felicitaciones	77	1,32%
Peticiones de información	446	7,67%
TOTAL	5.812	100,00%

○ *Clasificación por materias*

Materia	2021	%
Recaudación	1.906	32,79%
Tasas y precios públicos	1.298	22,33%
Atención contribuyente	1.041	17,91%
I.B.I.	616	10,60%
I.I.V.T.N.U.	432	7,43%
IVTM	412	7,09%
Asuntos generales	47	0,81%
I.C.I.O.	32	0,55%
I.A.E.	28	0,48%
TOTAL	5.812	100,00%

○ *Terminación*

	2021	%
Contestadas	5.347	92,00%
Contestadas fuera de plazo	15	0,26%
No admitidas	450	7,74%
TOTAL	5.812	100,00%

○ *Tiempo medio de respuesta*

	2021
Tiempo medio de respuesta en días naturales	22,41

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2021
20 días naturales o menos	60,00%
45 días naturales o menos	79,82%



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 2021 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 información⁶:

- Canal telemático:
 - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal (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.
 - 1 en el Tribunal Económico Administrativo de Madrid (TEAM).

⁶ 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.

En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual*⁷ 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 sugyreclamaciones@madrid.es y syrtributaria@madrid.es, de la Subdirección General de Calidad y Evaluación sgcalidad@madrid.es y de la Dirección General de Transparencia y Calidad dgtransparencia@madrid.es

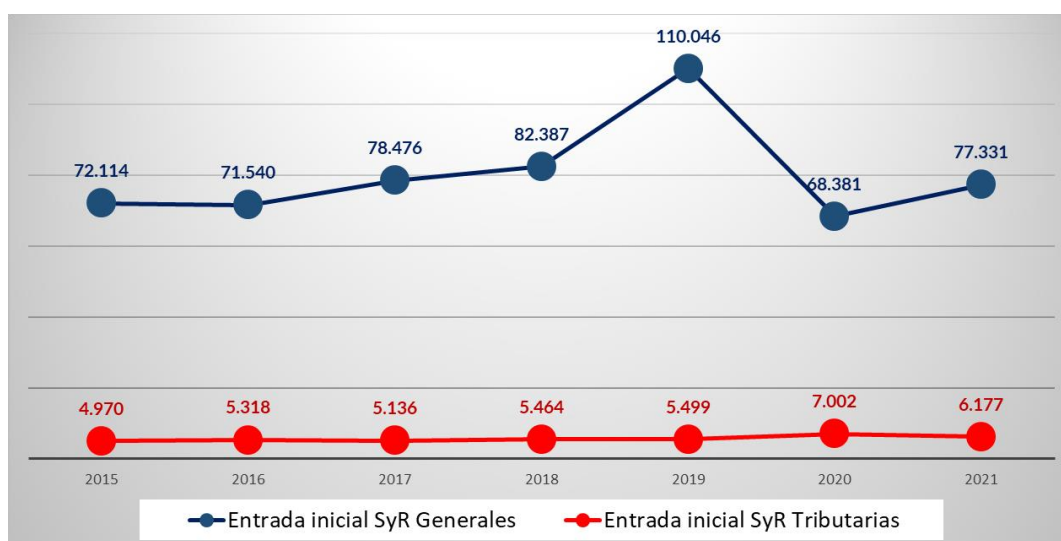
En 2021, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta **1.444** solicitudes de carácter general y **239** solicitudes de carácter tributario.

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 2021 ascendió a la cantidad de **83.508** con la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

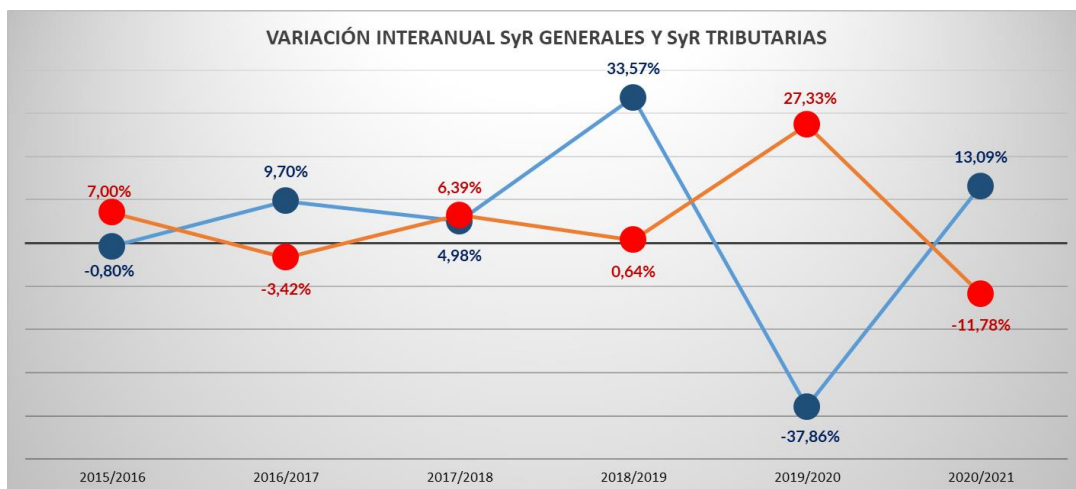
	2021	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	77.331	92,60%
Entrada inicial SyR Tributarias	6.177	7,40%
TOTAL ENTRADA INICIAL	83.508	100,00%

Los datos de entrada inicial, tanto por tipo de SyR como globales y las variaciones interanuales de los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 se muestran en los gráficos siguientes.

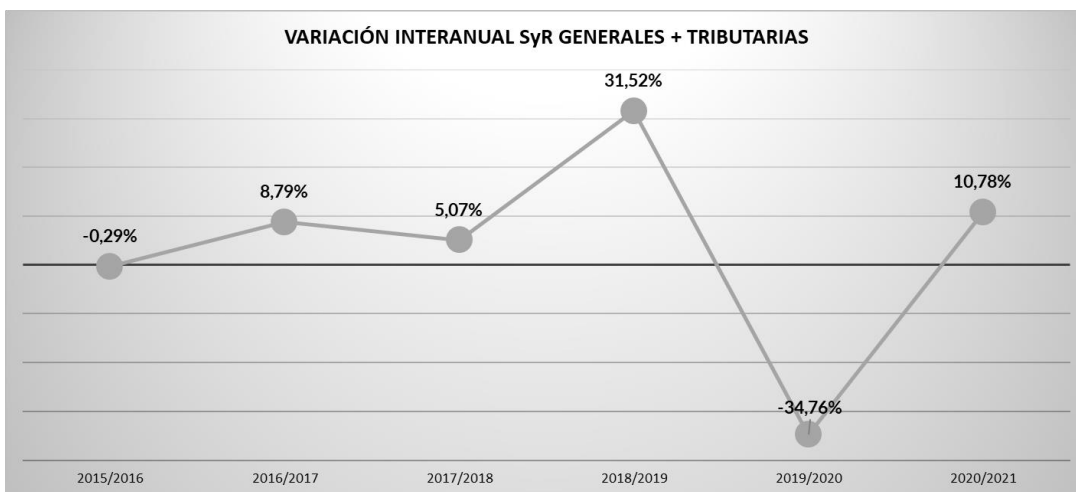
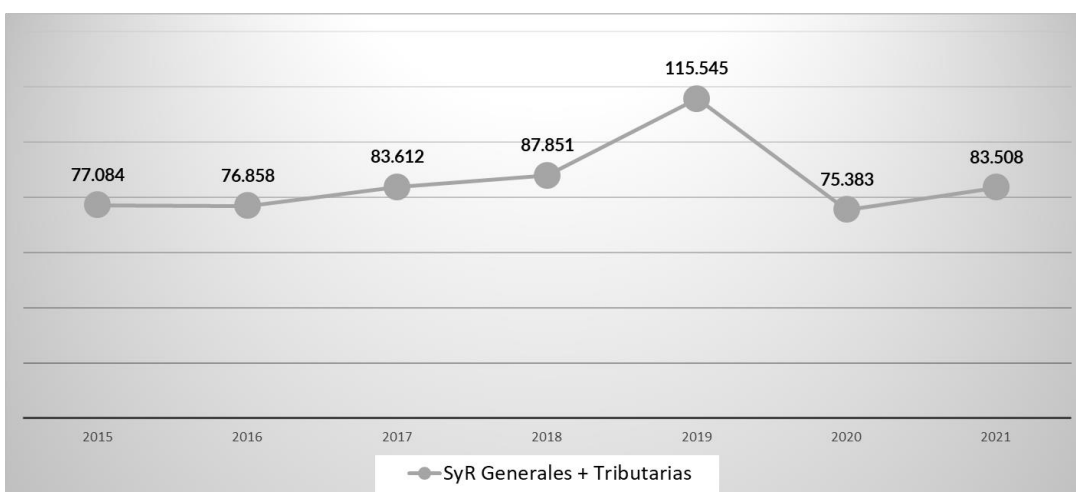
Por tipo de SyR:



⁷ El número de SyR correspondientes al alta manual se incluye dentro de las cantidades 77.331 para las SyR de carácter general y las 6.177 para las de carácter tributario.



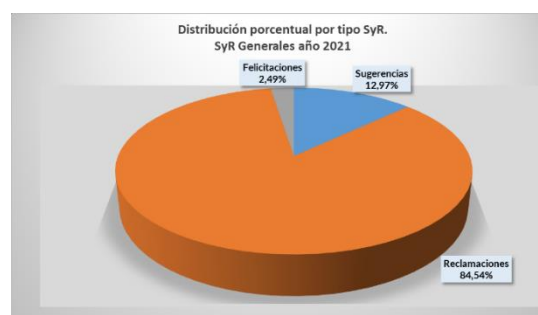
Datos globales:



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	2021	%
Sugerencias	10.228	12,25%
Reclamaciones	70.789	84,77%
Felicitaciones	2.018	2,42%
Peticiones de Información	473	0,57%
TOTAL	83.508	100,00%

SyR Generales	2021
Sugerencias	10.030
Reclamaciones	65.376
Felicitaciones	1.925
TOTAL	77.331



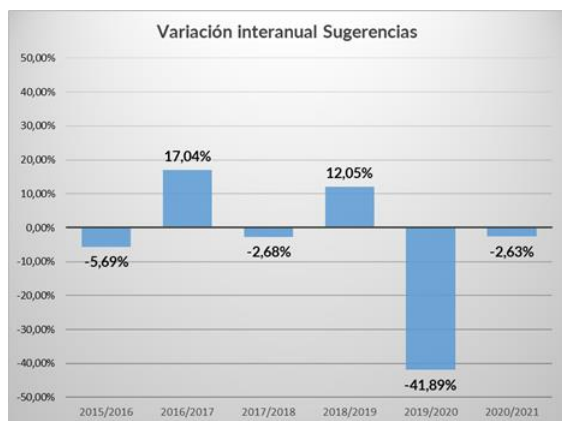
SyR Tributarias	2021
Sugerencias	198
Reclamaciones	5.413
Felicitaciones	93
Peticiones de información	473
TOTAL	6.177



Los datos por tipo de SyR de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía en 2021 muestran que las reclamaciones son el principal tipo con porcentajes superiores al resto, tanto en generales, que supone el **85%**, como en tributarias, en las que alcanza el **88%**. Las sugerencias representan en SyR Generales el **13 %**, mientras que en las SyR Tributarias, suponen solo el **3%**. En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el 2% en ambos casos.

Los datos de entrada inicial de los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 desagregados por tipo de SyR se muestran para examinar su evolución en las tablas siguientes:

SyR Generales + Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sugerencias	15.018	14.164	16.577	16.132	18.076	10.504	10.228
Reclamaciones	60.032	60.501	64.358	68.423	94.391	62.234	70.789
Felicitaciones	1.780	1.881	2.184	2.611	2.405	1.858	2.018
Peticiones de información	254	312	493	685	673	787	473
TOTAL ENTRADA INICIAL	77.084	76.858	83.612	87.851	115.545	75.383	83.508



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 diferente⁸.

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

⁸ 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.

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 gestoras⁹), su actividad¹⁰, desde el punto de vista de gestión del Sistema SyR, se concreta en las siguientes actuaciones:

- **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.
- **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.
- **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

⁹ En el Anexo 4 se incluye la relación de las unidades gestoras que estuvieron habilitadas durante el año 2021.

¹⁰ 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.

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, sgcalidad@madrid.es, dgtransparencia@madrid.es.
- **CONTESTACIÓN:** 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.
- **CAMBIOS DE PROCEDIMIENTO:** de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información.

Para el año 2021, esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

- **Asignación directa: 74.380** (incluye las 7.828 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* – 7.828
 - *Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR* – 1.444 (número incluido en las 77.331 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 2021 ascienden a un total de 3.714.
 - *Cambio de procedimiento*- a SyR Tributaria o a petición de información: 2.932
 - *Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación*- 172 solicitudes.
 - *No admisión*- 3.961 solicitudes¹¹.

¹¹ La no admisión de solicitudes desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación conlleva contestación a la ciudadanía.

En las tablas siguientes se ofrece un resumen de las diferentes tareas de supervisión realizadas: datos individuales del año 2021 y comparativa interanual (2015-2021).

TAREAS		2021
Asignación	Unidades Gestoras	74.380
Alta	Generación por carácter múltiple	7.828
	Alta directa de SyR	1.444
	Total	9.272
Terminación	Por presentar carácter múltiple	3.714
	Por cambio de procedimiento	2.932
	Contestadas	172
	No admitidas	3.961
	Total	10.779

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Asignación	Unidades Gestoras	66.385	68.865	73.023	77.031	105.548	65.486	74.380
Alta	Generación por carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	7.894	7.617	8.230	7.828
	Alta directa de SyR	719	133	2.329	1.236	656	875	1.444
	Total	11.872	11.858	9.470	9.130	8.273	9.105	9.272
Terminación	Por presentar carácter múltiple	5.096	5.230	3.279	3.389	3.624	3.876	3.714
	Por cambio de procedimiento	1.909	2.736	2.941	3.384	3.414	3.316	2.932
	Contestadas	507	250	216	460	212	144	172
	No admitidas	8.050	5.975	5.720	5.930	4.828	3.782	3.961
	Por derivación a AVISOS-MADRID ¹²	--	109	417	76	13	0	0
	Total	15.562	14.300	12.573	13.239	12.091	11.118	10.779

		VARIACIÓN INTERANUAL					
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Asignación	Unidades Gestoras	3,74%	6,04%	5,49%	37,02%	-37,96%	13,58%
Alta	Generación por carácter múltiple	5,13%	-39,10%	10,54%	-3,51%	8,05%	-4,88%
	Alta directa de SyR	-81,50%	1651,13%	-46,93%	-46,93%	33,38%	65,03%
	Total	-0,12%	-20,14%	-3,59%	-9,39%	10,06%	1,83%
Terminación	Por presentar carácter múltiple	2,63%	-37,30%	3,35%	6,93%	6,95%	-4,18%
	Por cambio de procedimiento	43,32%	7,49%	15,06%	0,89%	-2,87%	-11,58%
	Contestadas	-50,69%	-13,60%	112,96%	-53,91%	-32,08%	19,44%
	No admitidas	-25,78%	-4,27%	3,67%	-18,58%	-21,67%	4,73%
	Por derivación a AVISOS-MADRID	---	282,57%	-81,77%	-82,89%	---	---
	Total	-8,11%	-12,08%	5,30%	-8,67%	-8,05%	-3,05%

¹² Desde el año 2021 todas las derivaciones al Sistema AVISOS-MADRID se realiza desde las Unidades Gestoras que tienen habilitado este sistema.

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 77.331 (incluye las altas manuales: 1.444), más las 7.828 generadas por “*carácter múltiple*”: 85.159. Esto supone que respecto a la entrada inicial se produce un incremento del 13% en 2021 con respecto al 2020. Sin embargo, las altas por carácter múltiple han experimentado un descenso del 5% con respecto al año anterior.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ENTRADA INICIAL SyR Generales	72.116	71.540	78.476	82.387	110.046	68.381	77.331
ALTA carácter múltiple	11.153	11.725	7.141	7.894	7.617	8.230	7.828
ENTRADA TOTAL SyR Generales	83.269	83.265	85.617	90.281	117.663	76.611	85.159

	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
ENTRADA INICIAL SyR Generales	-0,80%	9,70%	4,98%	33,57%	-37,86%	13,09%
ALTA carácter múltiple	5,13%	-39,10%	10,54%	-3,51%	8,05%	-4,88%
ENTRADA TOTAL SyR Generales	0,00%	2,82%	5,45%	30,33%	-34,89%	11,16%

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 syrtributaria@madrid.es, sugyreclamaciones@madrid.es, sgcalidad@madrid.es y 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 2021, toda esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

TAREAS		2021
Alta	Alta directa de SyR	239
Terminación	Por cambio de procedimiento	365
	No admitidas	450
	Total	815

La evolución y la variación interanual es:

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Alta	Alta directa de SyR	556	368	663	380	131	285	239
Terminación	Por cambio de procedimiento	362	443	485	421	430	307	365
	No admitidas	266	173	171	419	495	443	450
	Total	628	616	656	840	925	750	815

		VARIACIÓN INTERANUAL					
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Alta	Alta directa de SyR	-33,81%	80,16%	-42,68%	-65,53%	117,56%	-16,14%
Terminación	Por cambio de procedimiento	22,38%	9,48%	-13,20%	2,14%	-28,60%	18,89%
	No admitidas	-34,96%	-1,16%	145,03%	18,14%	-10,51%	1,58%
	Total	-1,91%	6,49%	28,05%	10,12%	-18,92%	8,67%

Tal y como se indica en las tablas que se incorporan a continuación, en la entrada total de SyR de carácter Tributario se produce un descenso del 12% en el año 2021 en comparación con el 2020.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias	4.968	5.318	5.136	5.464	5.499	7.002	6.177

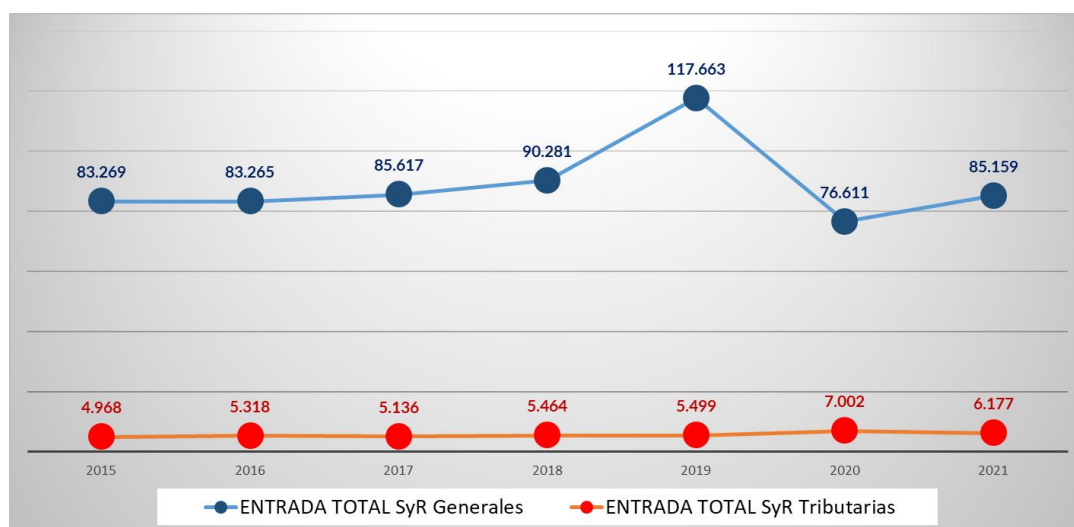
		VARIACIÓN INTERANUAL					
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias		7,05%	-3,42%	6,39%	0,64%	27,33%	-11,78%

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 2021 alcanzó la cantidad de **91.336**.

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



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ENTRADA TOTAL Sistema SyR	88.237	88.583	90.753	95.745	123.162	83.613	91.336

	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
ENTRADA TOTAL SyR Generales	0,00%	2,82%	5,45%	30,33%	-34,89%	11,16%
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias	7,05%	-3,42%	6,39%	0,64%	27,33%	-11,78%
ENTRADA TOTAL Sistema SyR	0,39%	2,45%	5,50%	28,64%	-32,11%	9,24%

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 2021, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (91.336), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático** (página web, internet móvil y mensajes de correo electrónico) representa el **65 %** de la entrada total con 59.362 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 **29 %** con 26.903 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 **5 %**, 5.013 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante **0,06 %**, 58 solicitudes.

SyR Generales +Tributarias		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	56.594	61,96%	95,34%
	Otros	2.768	3,03%	4,66%
	TOTAL	59.362	64,99%	100,00%
Teléfono 010		26.903	29,45%	
Presencial		5.013	5,49%	
Correo postal		58	0,06%	
TOTAL		91.336	100,00%	

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

SyR Generales		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	53.277	62,56%	96,22%
	Otros	2.091	2,46%	3,78%
	TOTAL	55.368	65,02%	100,00%
Teléfono 010		25.215	29,61%	
Presencial		4.521	5,31%	
Correo postal		55	0,06%	
TOTAL		85.159	100,00%	

SyR Tributarias		2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	3.317	53,70%	83,05%
	Otros	677	10,96%	16,95%
	TOTAL	3.994	64,66%	100,00%
Teléfono 010		1.688	27,33%	
Presencial		492	7,97%	
Correo postal		3	0,05%	
TOTAL		6.177	100,00%	

Se observa que la preferencia por la presentación telemática es similar en los dos tipos de SyR, el 65%. Por su parte, la presentación telefónica presenta valores porcentuales

muy similares, el 30% en Generales y el 27% en Tributarias. Lo mismo ocurre en la presentación presencial, que es del 5% en Generales y el 8% en Tributarias.

Los datos de evolución en los años 2015-2021 y sus variaciones interanuales se muestran en las siguientes tablas:

SyR Generales +SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Telemático	51.457	51.945	55.290	61.835	85.758	59.980	59.362
Telefónico	28.109	28.047	27.117	24.208	27.811	19.784	26.903
Presencial	8.580	8.529	8.244	9.549	9.472	3.769	5.013
Correo postal	91	62	102	153	121	80	58
TOTAL	88.237	88.583	90.753	95.745	123.162	83.613	91.336

SyR Generales +SyR tributarias	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Telemático	0,95%	6,44%	11,84%	38,69%	-30,06%	-1,03%
Telefónico	-0,22%	-3,32%	-10,73%	14,88%	-28,86%	35,98%
Presencial	-0,59%	-3,34%	15,83%	-0,81%	-60,21%	33,01%
Correo postal	-31,87%	64,52%	50,00%	-20,92%	-33,88%	-27,50%
TOTAL	0,39%	2,45%	5,50%	28,64%	-32,11%	9,24%

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	2020	2021
Telemático	58,32%	58,64%	60,92%	64,58%	69,63%	71,74%	64,99%
Telefónico	31,86%	31,66%	29,88%	25,28%	22,58%	23,66%	29,45%
Presencial	9,72%	9,63%	9,08%	9,97%	7,69%	4,51%	5,49%
Correo postal	0,10%	0,07%	0,11%	0,16%	0,10%	0,10%	0,06%

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 2021 habían entrado finalmente en el Sistema.

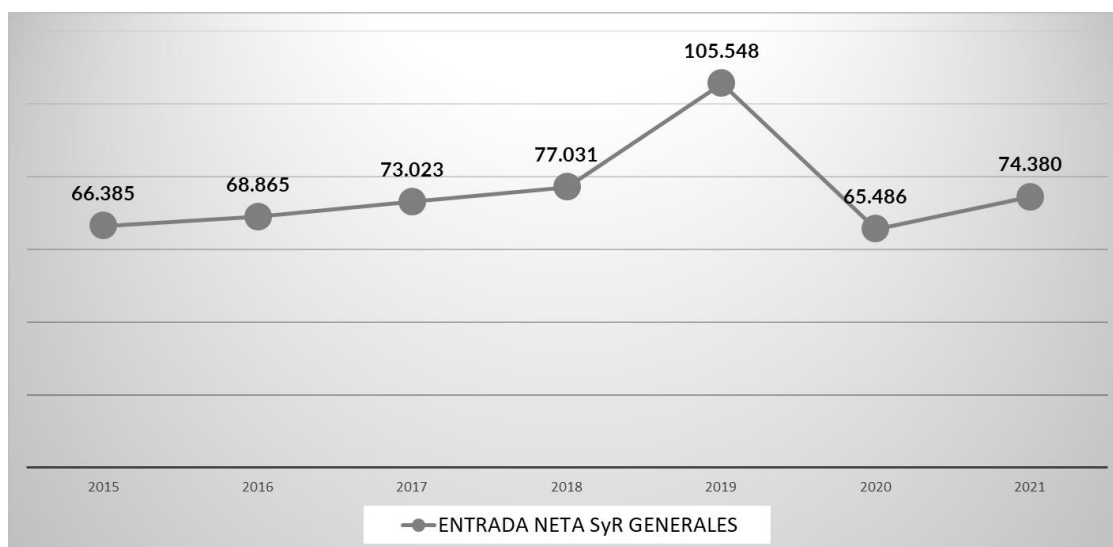
Sobre este número de la **ENTRADA TOTAL (85.159 SyR Generales)**, el Departamento de Coordinación de SyR Generales realiza diferentes gestiones y tareas, como el cambio de procedimiento, las contestaciones a la ciudadanía y la no admisión¹³ en el Sistema. Todo ello permite obtener lo que se denomina 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 2021, se asignaron a las Unidades Gestoras **74.380** solicitudes, es decir, el **87,34%** de la entrada total al Sistema SyR: 85.159. La evolución (años 2015-2021) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



¹³ 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 del Agua y Zonas Verdes.
 - Madrid Salud.
 - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación.
 - Dirección general del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.
- 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 2021, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los resultados siguientes:

- Derivación a AVISOS-MADRID¹⁴: 13.235
- Derivación a SACPM: 3.116

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

	AVISOS MADRID
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	5.428
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	3.582
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	1.915
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	1.721
Madrid SALUD	297
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	289
Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras	3
TOTAL	13.235

¹⁴ La Subdirección General de Calidad y Evaluación también puede realizar derivaciones al Sistema AVISOS MADRID.

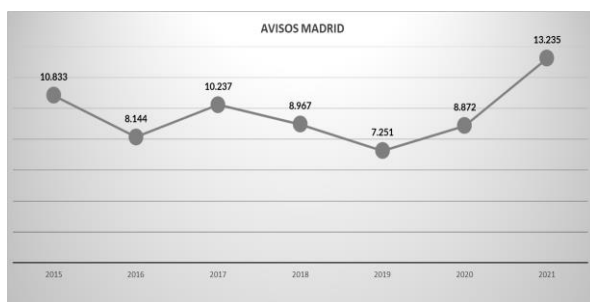
	SACPM
Dirección General de Policía Municipal	3.116
TOTAL	3.116

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

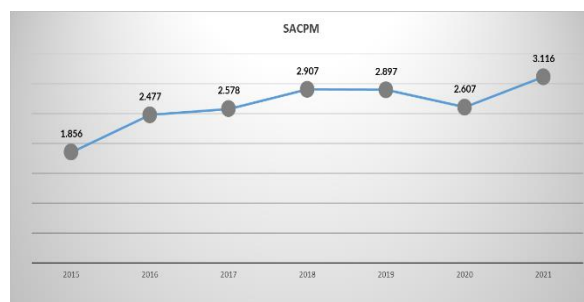


AVISOS MADRID+SACPM	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
TOTAL	-16,30%	20,66%	-7,34%	-14,54%	13,12%	42,44%

AVISOS MADRID	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
TOTAL	10.833	8.144	10.237	8.967	7.251	8.872	13.235



SACPM	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
TOTAL	1.856	2.477	2.578	2.907	2.897	2.607	3.116



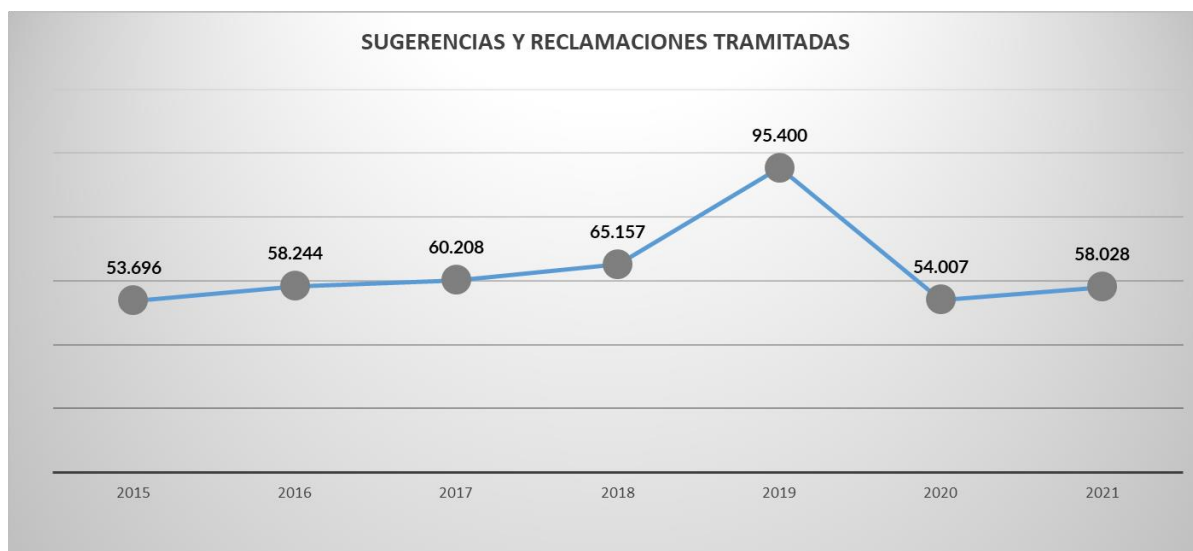
AVISOS MADRID - VARIACIÓN INTERANUAL					
2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
-24,82%	25,70%	-12,41%	-19,14%	22,36%	49,18%

SACPM - VARIACIÓN INTERANUAL					
2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
33,46%	4,08%	12,76%	-0,34%	-10,01%	19,52%

Por tanto, del total de solicitudes que inicialmente se habían asignado (**74.380**) a las unidades gestoras, una vez descontados los que fueron derivados a otros Sistemas

(16.351), las SyR Generales que finalmente fueron gestionadas por las Unidades Gestoras durante el año 2021 fueron 58.028.

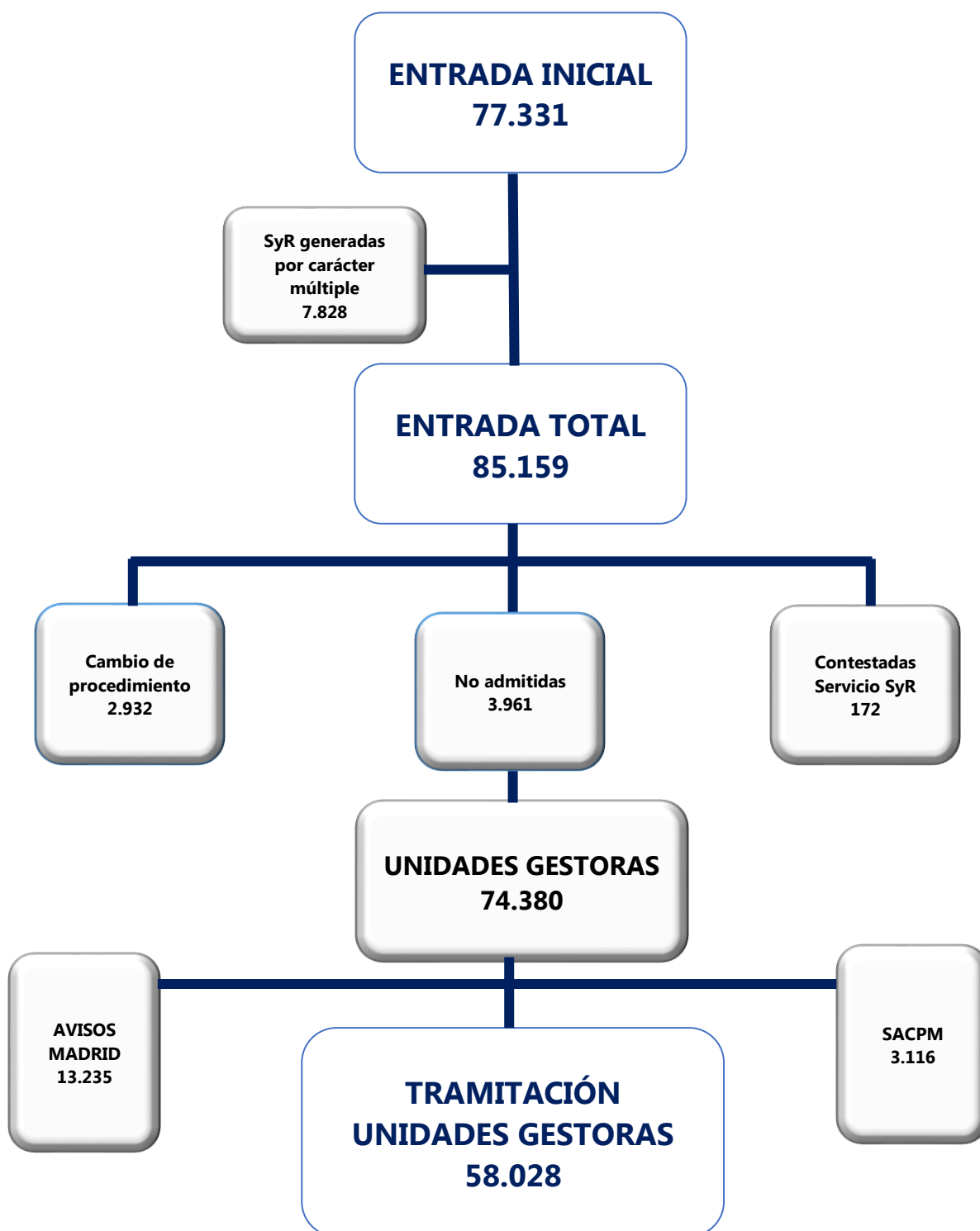
Los datos y las variaciones porcentuales interanuales en el período 2015-2021 de las SyR que finalmente se gestionan por las Unidades Gestoras se muestran en el gráfico y la tabla siguiente:



	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	8,47%	3,37%	8,22%	46,42%	-43,39%	7,45%

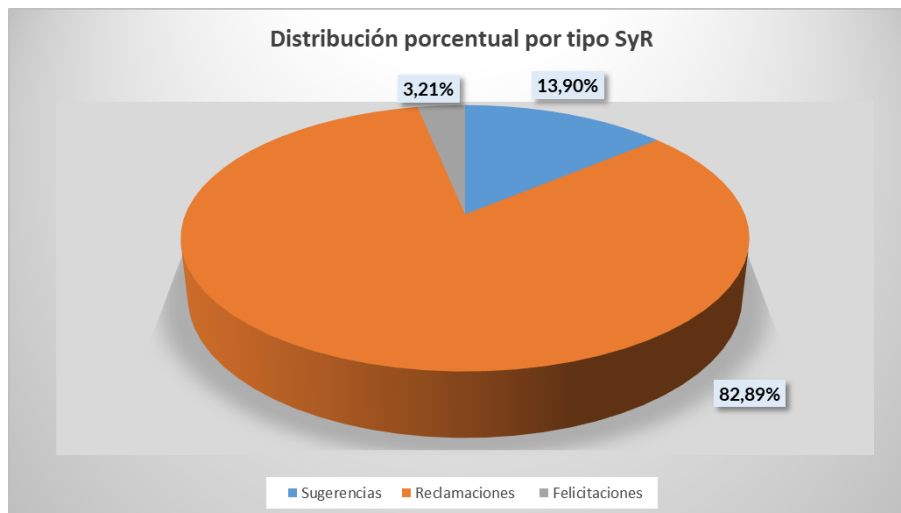
Por tanto, las unidades gestoras del Sistema SyR han gestionado y tramitado en el 2021 un 7% más de solicitudes que en 2020.

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

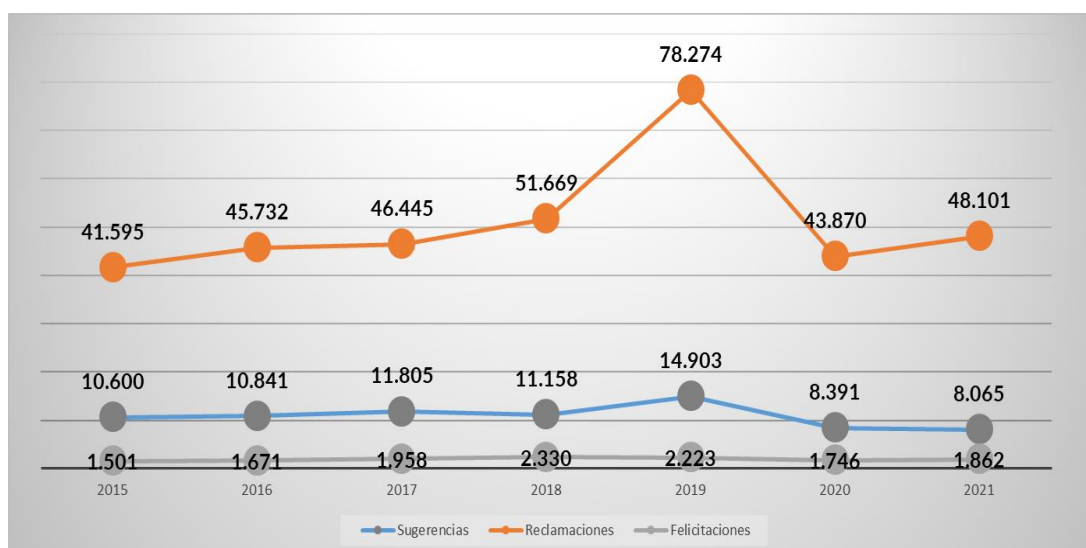
En el año 2021, las 58.028 solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:



	2021
Sugerencias	8.065
Reclamaciones	48.101
Felicidades	1.862
TOTAL	58.028

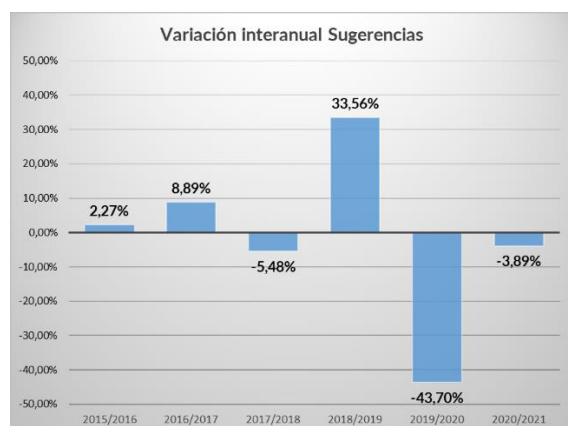
Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 83% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, el 14% y, por último, de las felicitaciones, con un 3%.

A continuación, se muestran datos de evolución y variaciones porcentuales para el período 2015-2021 por tipo de SyR:



	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Sugerencias	2,27%	8,89%	-5,48%	33,56%	-43,70%	-3,89%
Reclamaciones	9,95%	1,56%	11,25%	51,49%	-43,95%	9,64%
Felicitaciones	11,33%	17,18%	19,00%	-4,59%	-21,46%	6,64%
TOTAL	8,47%	3,37%	8,22%	46,42%	-43,39%	7,45%

En el año 2021 se produce un descenso porcentual en las sugerencias e incrementos tanto en reclamaciones como en felicitaciones.

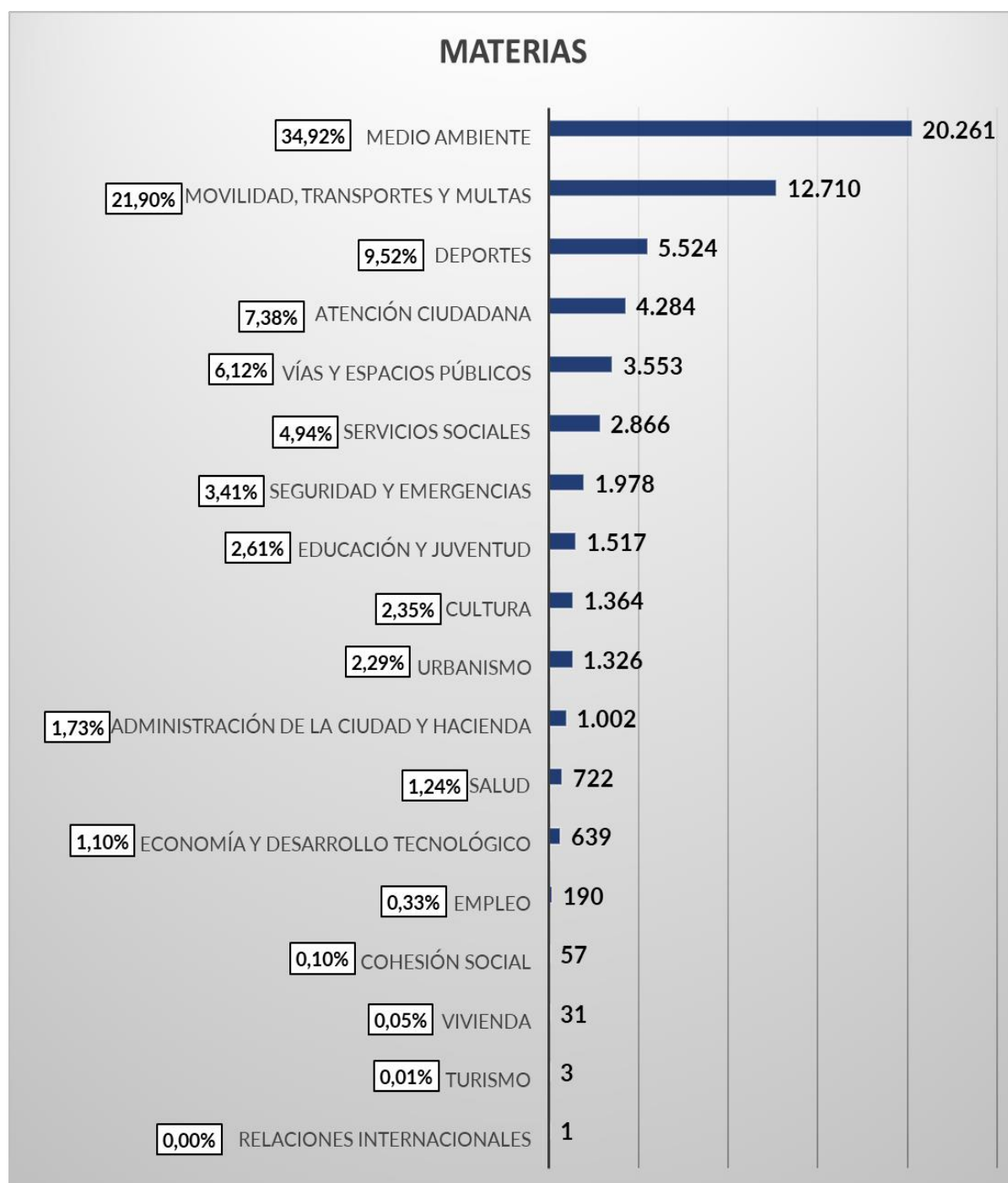


4.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

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 2021, el mayor número de solicitudes recibidas se clasificaron en las materias: “Medio ambiente” y “Movilidad, transportes y multas”, con porcentajes del 35% y el 22%, respectivamente. En conjunto, esas dos materias representan el 57% de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 2.000 solicitudes, “Deportes”,

“Atención ciudadana”, “Vías y espacios públicos” y “Servicios sociales”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 10% (la primera indicada) y el 5% (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:



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	2020	2021	2021 %
Medio Ambiente	16.734	20.464	19.487	23.081	22.862	19.081	20.261	34,92%
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	13.504	14.152	13.391	40.011	11.276	12.710	21,90%
Deportes	4.239	5.528	5.634	6.059	6.268	3.925	5.524	9,52%
Atención Ciudadana	2.636	3.010	3.138	3.325	4.992	3.965	4.284	7,38%
Vías y Espacios Públicos	3.399	4.316	6.089	7.019	6.884	3.909	3.553	6,12%
Servicios Sociales	2.264	2.041	2.470	3.269	2.875	3.050	2.866	4,94%
Seguridad y Emergencias	2.278	2.173	2.214	2.010	1.997	2.626	1.978	3,41%
Educación y Juventud	509	483	718	828	511	553	1.517	2,61%
Cultura	3.147	2.246	2.269	2.772	2.787	1.389	1.364	2,35%
Urbanismo	1.692	1.943	1.382	986	1.107	1.221	1.326	2,29%
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	836	873	579	1.036	858	1.002	1,73%
Salud	1.008	1.004	928	841	2.688	1.165	722	1,24%
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	311	499	514	534	435	639	1,10%
Empleo	113	273	203	263	588	484	190	0,33%
Cohesión Social	67	81	109	68	72	31	57	0,10%
Vivienda	27	24	34	28	20	34	31	0,05%
Turismo	3	4	2	5	153	5	3	0,01%
Relaciones Internacionales	3	2	3	1	1	0	1	0,00%
Construcción Infraestructuras	0	1	4	118	14	0	0	0,00%
Total	53.696	58.244	60.208	65.157	95.400	54.007	58.028	100,00%

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 iguales o inferiores al 1% con respecto al total de SyR recibidas en el 2021, 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.

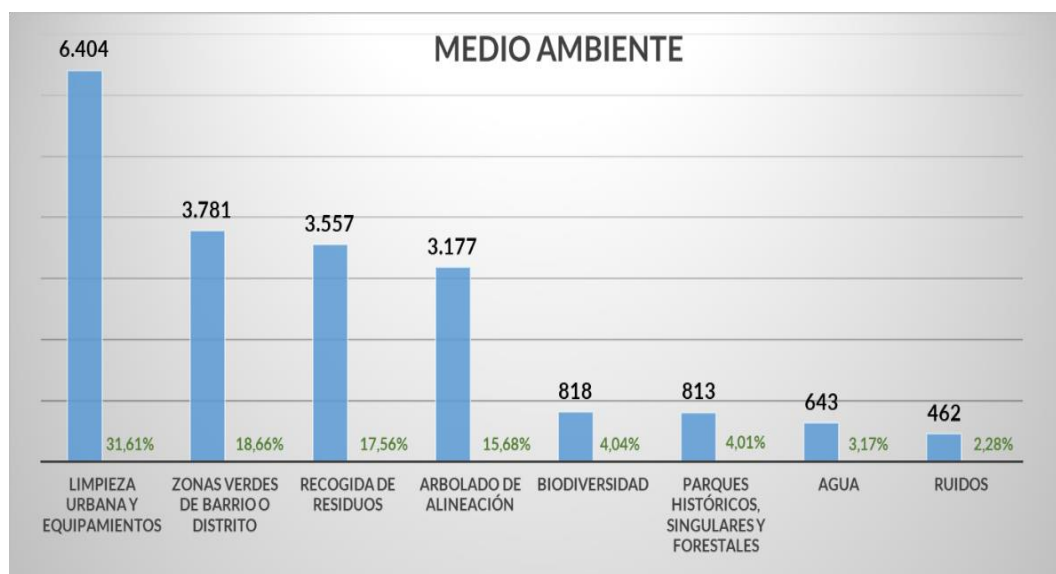
De acuerdo con lo indicado, la evolución, en términos porcentuales, de cada una de las materias durante el período 2015-2021 se muestra en la tabla siguiente:

Materia	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Medio Ambiente	22,29%	-4,77%	18,44%	-0,95%	-16,54%	6,18%
Movilidad, Transportes y Multas	-6,14%	4,80%	-5,38%	198,79%	-71,82%	12,72%
Deportes	30,41%	1,92%	7,54%	3,45%	-37,38%	40,74%
Atención Ciudadana	14,19%	4,25%	5,96%	50,14%	-20,57%	8,05%
Vías y Espacios Públicos	26,98%	41,08%	15,27%	-1,92%	-43,22%	-9,11%
Servicios Sociales	-9,85%	21,02%	32,35%	-12,05%	6,09%	-6,03%
Seguridad y Emergencias	-4,61%	1,89%	-9,21%	-0,65%	31,50%	-24,68%
Educación y Juventud	-5,11%	48,65%	15,32%	-38,29%	8,22%	174,32%
Cultura	-28,63%	1,02%	22,17%	0,54%	-50,16%	-1,80%
Urbanismo	14,83%	-28,87%	-28,65%	12,27%	10,30%	8,60%
Administración de la Ciudad y Hacienda	16,92%	4,43%	-33,68%	78,93%	-17,18%	16,78%

Los datos indican que en el año 2021 se han producido un incremento muy importante en la materia “Educación y Juventud”, con el 174%, el aumento se debe sobre todo a las numerosas solicitudes recibidas en los días inmediatos al temporal Filomena, puesto que se retrasó la apertura de las clases tras las vacaciones de Navidad debido a la imposibilidad de acondicionar los accesos a tiempo, también es necesario indicar el colegio es un ámbito en el que los ciudadanos, en este caso madres y padres de alumnos, se conocen y asocian y, como consecuencia, para un mismo problema, hay muchas más quejas que en otro tipo de servicios. Le sigue “Deportes”, con el 41%, sin duda la apertura de los centros deportivos y las medidas de seguridad contra el Covid-19, han provocado la presentación de muchas sugerencias y reclamaciones. En lo que respecta a los descensos, destacan la materia “Seguridad y Emergencias”, con el 25%.

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

- **MEDIO AMBIENTE: 20.261** solicitudes, el 35% del total.



La “Limpieza urbana”, la conservación de las “Zonas Verdes” el mantenimiento del “Arbolado”, y la “Recogida de residuos” de las calles son las submaterias que presentan mayores porcentajes de presentación de solicitudes, con más de 3.500 SyR. Destaca con 6.404 la Limpieza, 2.536 de ellas se presentaron ante la situación creada por el temporal Filomena. Le sigue, la conservación de las “Zonas Verdes” con 3.781 y la “Recogida de residuos” con 3.557 y el mantenimiento del “Arbolado de alineación” con 3.177, a partir de ahí el resto de submaterias no alcanzan las 1.000 solicitudes, después se sitúan “Biodiversidad”, 818, la gran mayoría referidas tanto a las molestias producidas por las cotorras, como a la posición contraria a la aplicación del plan de control que se está desarrollando, sigue, “Parques históricos y singulares” tuvo 813 solicitudes, la submateria “Agua” con 643 y “Ruidos” con 462 completan la materia Medio Ambiente.

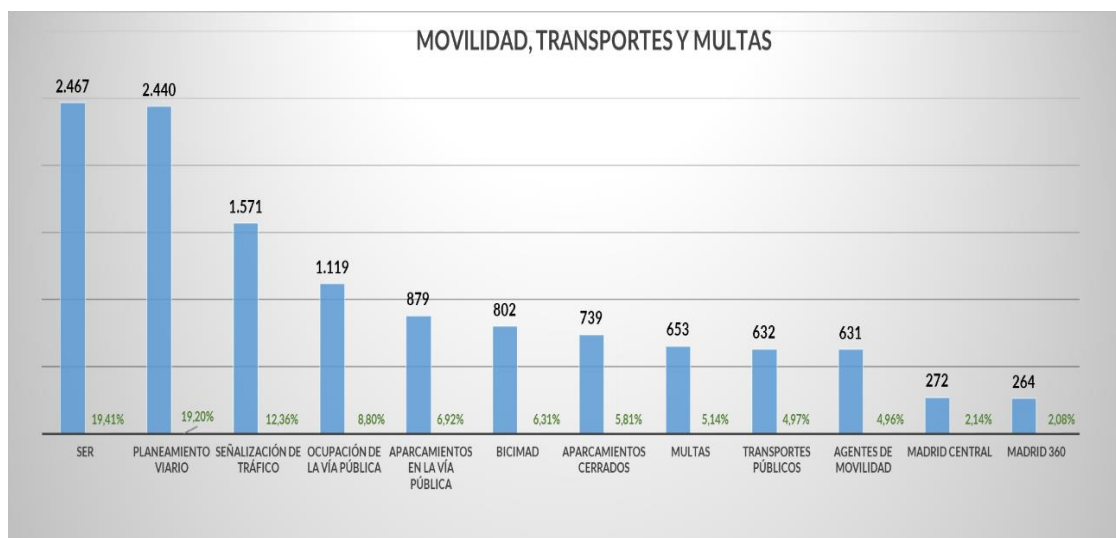
Los datos de los años 2015-2021 de las submaterias de “Medio Ambiente” con los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	4.544	5.083	3.630	6.404
Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	4.079	3.766	3.933	3.781
Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	4.487	5.186	4.244	3.557
Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	4.110	3.957	3.943	3.177
Biodiversidad	---	---	---	---	585	510	818
Parques históricos, singulares y forestales	546	586	547	1.024	704	1.144	813
Agua	503	596	698	637	552	514	643
Ruidos	412	644	631	865	752	389	462

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Limpieza urbana y equipamientos	10,12%	-39,72%	16,48%	11,86%	-28,59%	76,42%
Zonas verdes de barrio o distrito	22,00%	8,64%	13,02%	-7,67%	4,43%	-3,86%
Recogida de residuos	49,54%	18,43%	6,10%	15,58%	-18,16%	-16,19%
Arbolado de alineación	37,96%	16,48%	7,28%	-3,72%	-0,35%	-19,43%
Biodiversidad	---	---	---	---	-12,82%	60,39%
Parques históricos, singulares y forestales	7,33%	-6,66%	87,20%	-31,25%	62,50%	-28,93%
Agua	18,49%	17,11%	-8,74%	-13,34%	-6,88%	25,10%
Ruidos	56,31%	-2,02%	37,08%	-13,06%	-48,27%	18,77%

El análisis de la variación porcentual entre los años 2021/2020 muestra el aumento muy importante de la submateria “Limpieza urbana”, 74% que, como hemos dicho, se debe a las numerosas solicitudes presentadas como consecuencia de la situación creada por el temporal Filomena, 2.536, más de un tercio del total. Se han incrementado también “Biodiversidad” que tiene un incremento del 60%, debido a la puesta en marcha del plan de control de las cotorras, que ha provocado la protesta de miembros de asociaciones animalistas, también crecen un 25% y un 19% “Agua” y “Ruidos”, que se sitúan en cantidades anteriores a la pandemia, mientras que descienden submaterias importantes, como “Recogida de residuos”, “Zonas verdes” y “Arbolado de alineación”.

- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS:** 12.710 solicitudes, el 22% del total.



Los datos de los años 2015-202 de las submaterias de “Movilidad, transportes y multas” se muestran en las tablas siguientes:

Submatéria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SER	4.311	3.676	3.751	2.965	3.233	2.893	2.467
Planeamiento viario	724	1.096	2.580	1.792	1.886	1.573	2.440
Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	1.616	1.617	1.102	1.571
Ocupación de la vía pública	438	821	631	518	593	864	1.119
Aparcamientos en la vía pública	455	583	1.113	983	842	612	879
BiciMAD	3.730	1.856	782	887	1.242	1.077	802
Aparcamientos cerrados	265	272	258	315	255	461	739
Multas	1.212	1.461	1.446	730	542	378	653
Transportes públicos	424	427	662	1.276	1.285	661	632
Agentes de movilidad	156	195	224	613	778	482	631
Madrid Central	--	--	--	658	27.329	1.037	272
Madrid 360	--	--	--	--	--	--	264

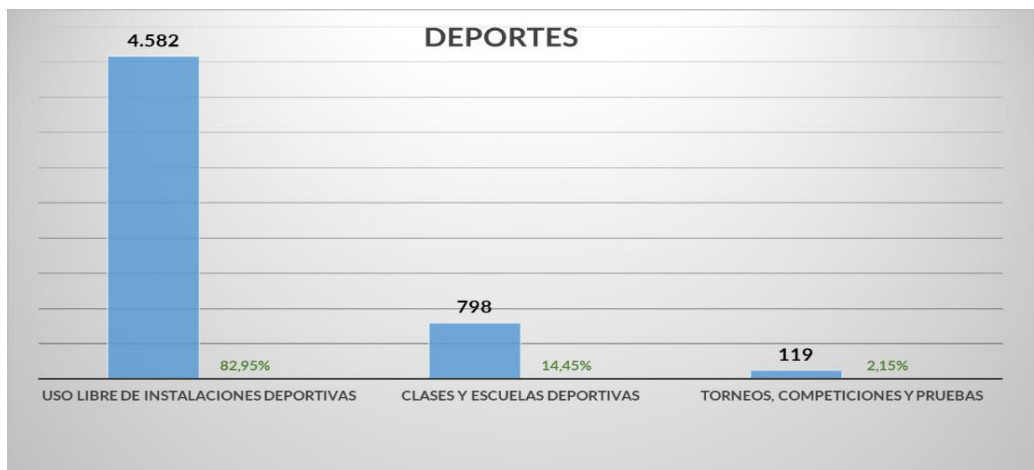
Submatéria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
SER	-14,73%	2,04%	-20,95%	9,04%	-10,52%	-14,73%
Planeamiento viario	51,38%	135,40%	-30,54%	5,25%	-16,60%	55,12%
Señalización de tráfico	20,82%	10,73%	1,00%	0,06%	-31,85%	42,56%
Ocupación de la vía pública	87,44%	-23,14%	-17,91%	14,48%	45,70%	29,51%
Aparcamientos en la vía pública	28,13%	90,91%	-11,68%	-14,34%	-27,32%	43,63%
BiciMAD	-50,24%	-57,87%	13,43%	40,02%	-13,29%	-25,53%
Aparcamientos cerrados	2,64%	-5,15%	22,09%	-19,05%	80,78%	60,30%
Multas	20,54%	-1,03%	-49,52%	-25,75%	-30,26%	72,75%
Transportes públicos	0,71%	55,04%	92,75%	0,71%	-48,56%	-4,39%
Agentes de movilidad	25,00%	14,87%	173,66%	26,92%	-38,05%	30,91%
Madrid Central				4.053,34%	-96,21%	-73,77%
Madrid 360	---	---		---	---	---

Las solicitudes relativas al Servicio de estacionamiento regulado, “SER”, son las más numerosas de la materia “Movilidad” si bien descienden respecto a 2020, sin embargo, “Planeamiento viario”, la segunda en número muestra un crecimiento respecto al año 2020 del 50% y es también muy superior a las cantidades de los años 2018 y 2019. Suben también, “Señalización de tráfico”, “Ocupación de la Vía pública” (fundamentalmente por quejas respecto a la normativa de ampliación de terrazas), “Aparcamientos en la vía pública”, “Aparcamientos cerrados”, “Aparcamientos cerrados”, “Multas” y Agentes de Movilidad, si bien, salvo en el caso de “Aparcamientos cerrados”, las sugerencias y reclamaciones de estas submaterias están volviendo a las cantidades habituales en 2019 y 2018. En el caso de “Aparcamientos cerrados”, sin embargo, el número de solicitudes es el más elevado de la serie y ya sufrió un incremento importante en 2020, la mayoría de las solicitudes se refieren a la tardanza en la tramitación de las solicitudes de transferencia de la concesión de uso en los aparcamientos de residentes y a sugerencias (peticiones) de implantación de estos en zonas con escasez de plazas de aparcamiento en la vía pública para la afluencia de vehículos y el número de residentes. Descienden de manera significativa, la submateria BiciMad y Madrid Central, respecto a esta hay que decir que ha sido sustituida por Madrid 360, que engloba todas las medidas establecidas en la Ordenanza de Movilidad Sostenible una vez modificada por el Acuerdo del Pleno el 13 de septiembre de 2021, aun así, y siempre teniendo en cuenta que no son idénticas las dos submaterias, la suma de las dos submaterias en 2021 es muy inferior al número de Madrid Central en 2020, si bien todos los asuntos de movilidad descendieron en 2020 por razones obvias, excepto en “Ocupación de la vía pública” y en “Aparcamientos cerrados”.

- **DEPORTES: 5.524 SyR** el 10% 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 Deportivas Básicas 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 y a las medidas establecidas en aplicación del protocolo para la prevención de la COVID-19. 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 las 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”.¹⁵ Es obligado aquí mencionar el efecto que ha tenido la aplicación de las medidas de higiene y seguridad contra la COVID-19 y la propia incidencia de la enfermedad.

¹⁵ 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 2015-2021 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	2020	2021
Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4.976	4.363	3.522	4.582
Clases y escuelas deportivas	1.527	1.434	1.344	957	1.671	321	798
Torneos, Competiciones y Pruebas	107	79	81	57	118	54	119

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Uso libre de instalaciones deportivas	55,22%	4,40%	20,51%	-12,32%	-19,28%	30,10%
Clases y escuelas deportivas	-6,09%	-6,28%	-28,79%	74,61%	-80,79%	148,60%
Torneos, Competiciones y Pruebas	-26,17%	2,53%	-29,63%	107,02%	-54,24%	120,37%

Uso libre de instalaciones deportivas tiene un crecimiento importante en 2021, evidentemente por el aumento del uso respecto al año anterior en que se mantuvieron cerradas durante mucho tiempo. Lo mismo puede decirse de la otra submateria, clases y escuelas deportivas. 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:** 4.284 SyR, 7% del total tramitado.



La submateria “Sede electrónica” recoge el 30% de las SyR de Atención a la ciudadanía en 2021 y hay que considerar junto a ella las solicitudes recibidas sobre el “Registro electrónico”, con casi un 5%, pues todas ellas se refieren a problemas o mejoras de la tramitación electrónica. En segundo lugar, con el 27%, se sitúa “Teléfono 010”, en ambos casos se debe al aumento de los dos canales, telemático y telefónico respecto a la atención y tramitación presencial, “Oficinas de atención a la ciudadanía” ocupa el tercer lugar, hay que tener en cuenta que a lo largo de 2021 se abrieron con carácter permanente las Oficinas, si bien con menor servicio por las medidas de seguridad.

Los datos de los años 2015-2021 de las submaterias de Atención a la ciudadanía se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sede electrónica	387	457	579	472	1.174	1.176	1.274
Teléfono 010	803	783	906	1090	1.205	1.209	1.173
Oficinas de Atención al Ciudadano	673	745	759	952	1.766	764	618
Cita previa	41	47	57	103	61	78	468
Página web	510	607	448	323	214	139	217
Registro electrónico	--	141	81	111	182	245	197
Otras dependencias municipales	119	75	175	129	106	77	101
Avisos Madrid	--	--	--	11	44	138	87

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Sede electrónica	18,09%	26,70%	-18,48%	148,73%	0,17%	8,33%
Teléfono 010	-2,49%	15,71%	20,31%	10,55%	0,33%	-2,98%
Oficinas de Atención al Ciudadano	10,70%	1,88%	25,43%	85,50%	-56,74%	-19,11%
Cita previa	14,63%	21,28%	80,70%	-40,78%	27,87%	500,00%
Página web	19,02%	-26,19%	-27,90%	-33,75%	-35,05%	56,12%
Registro electrónico	#¡VALOR!	-42,55%	37,04%	63,96%	34,62%	-19,59%
Otras dependencias municipales	-36,97%	133,33%	-26,29%	-17,83%	-27,36%	31,17%
Avisos Madrid				300%	213%	-37%

No obstante, si se observan las variaciones, la “Sede electrónica” tiene un incremento del 8% en 2021 respecto a 2020, es decir, los problemas de ajuste entre la demanda y el servicio ofrecido existían ya en 2019 y el “Teléfono 010” un descenso del 3%. El incremento mayor aparece en “Cita previa”, está relacionado con la vuelta a la relación presencial, pero con exigencia de cita, la aplicación utilizada ha tenido que mejorarse y adaptarse a la creciente demanda. Avisos Madrid que había tenido fuertes crecimientos en años anteriores desciende de forma significativa.

- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS: 3.553 SyR, 6% del total tramitado.**



El estado y el mantenimiento de las calles, la dotación, la disposición y el mantenimiento del mobiliario urbano y la petición de protección de determinadas zonas con bolardos, son los asuntos que acogen las dos principales submaterias. “Aceras y Calzadas”, por sí misma, representa casi la mitad de las SyR de esta materia, 48%.

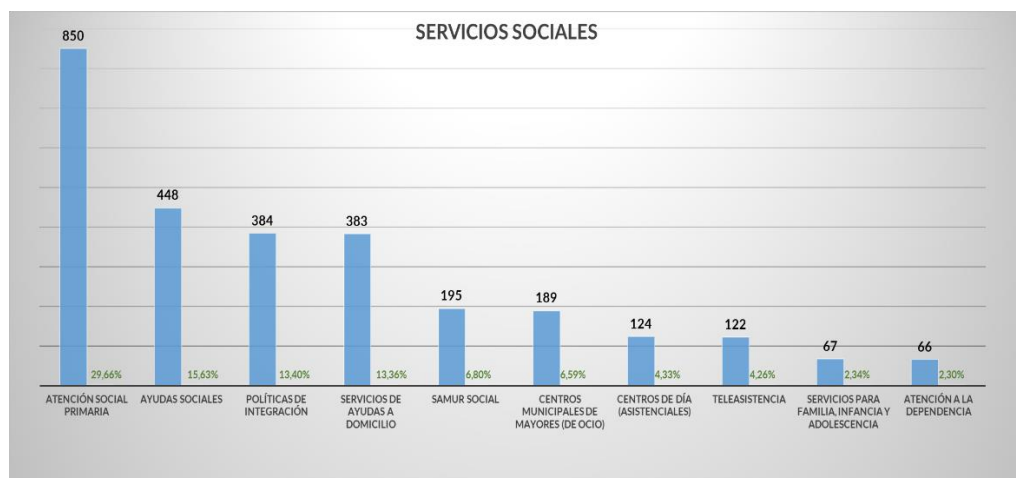
Los datos de los años 2015-2021 de las submaterias de Vías y espacios públicos se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	3.698	3.487	1.861	1.738
Mobiliario Urbano	927	1.062	1.214	1.184	1.480	1.042	631
Áreas recreativas	160	229	402	455	551	362	479
Alumbrado	495	414	387	498	681	383	440
Carril bici	193	124	209	95	78	107	117
Señalización de calles y lugar de interés	243	278	305	175	274	98	104

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Aceras y calzadas	56,97%	62,49%	14,88%	-5,71%	-46,63%	-6,61%
Mobiliario Urbano	14,56%	14,31%	-2,47%	25,00%	-29,59%	-39,44%
Áreas recreativas	43,13%	75,55%	13,18%	21,10%	-34,30%	32,32%
Alumbrado	-16,36%	-6,52%	28,68%	36,75%	-43,76%	14,88%
Carril bici	-35,75%	68,55%	-54,55%	-17,89%	37,18%	9,35%
Señalización de calles y lugar de interés	14,40%	9,71%	-42,62%	56,57%	-64,23%	6,12%

La submateria “Aceras y calzadas” desciende con lo que mantiene la tendencia de 2020 y también de 2019. El descenso más importante se produce en la submateria “Mobiliario urbano”, casi un 40% y es notable el incremento de “Áreas recreativas”, 32%, en ella hay quejas sobre el mantenimiento de áreas infantiles, de calistenia y caninas y también demanda de áreas nuevas en muchos lugares de la ciudad. También hay incrementos en “Alumbrado”, 15%, también en “Carril bici”, 9% y “Señalización de calles y lugares de interés”, 6%.

• **SERVICIOS SOCIALES: 2.866 SyR, 5% del total tramitado.**



Las SyR clasificadas como “Atención social primaria” son las más numerosas y se refieren a quejas y sugerencias sobre la atención en los Centros de servicios sociales situados en los Distritos, le sigue “Ayudas sociales”, aunque en realidad la suma de las solicitudes clasificadas como “Políticas de integración” y “Samur social”, 579, sería la segunda, puesto que el 1 de julio se cambió la denominación de la segunda por la primera puesto que era una denominación mucho más adecuada, en ella se acogen las solicitudes relativas a las molestias producidas por la presencia de personas sin hogar en determinados lugares y también a la demanda de actuación de este servicio para ayudar a estas personas y las solicitudes, muy pocas, referidas a los servicios prestados a personas con problemas diversos de vulnerabilidad. En cuanto a ayudas concretas el número mayor es el de los Servicios de ayuda a domicilio, para personas mayores, sobre todo la ayuda de auxiliar domiciliario.

Los datos de los años 2015-2021 de las submaterias de “Servicios sociales”, se muestran en las tablas siguientes:

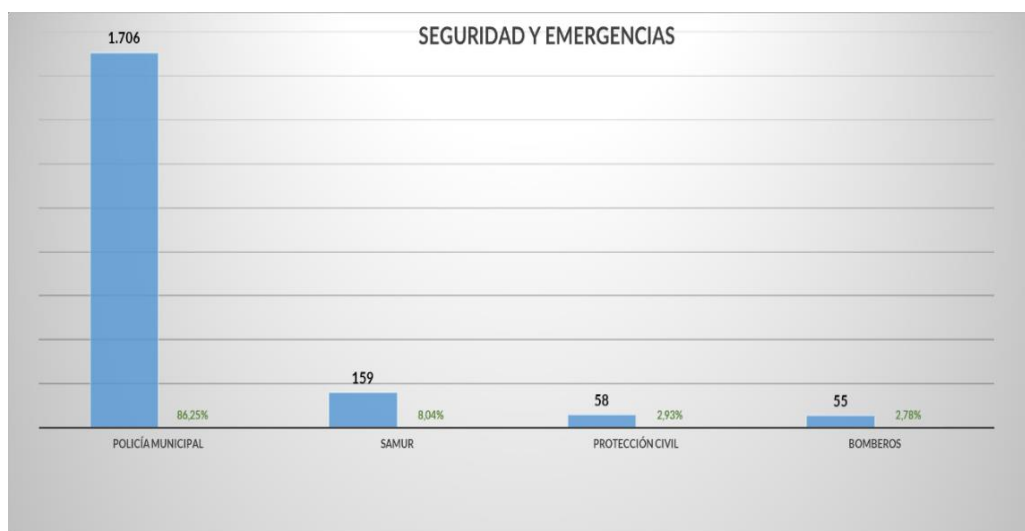
Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Atención Social Primaria	206	325	397	602	564	551	850
Políticas de integración + Samur social	362	388	422	329	438	546	579
Ayudas sociales	623	422	416	414	352	536	448
Políticas de Integración	--	--	--	--	--	--	384
Servicios de ayudas a domicilio	362	388	422	329	438	546	383
Samur Social	396	406	591	706	734	869	195
Centros municipales de mayores (de ocio)	292	212	331	657	426	147	189
Centros de día (asistenciales)	87	96	133	174	87	129	124
Teleasistencia	118	92	107	163	129	138	122
Servicios para familia, infancia y adolescencia	--	--	--	--	41	44	67
Atención a la dependencia	17	32	29	28	36	74	66

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Atención Social Primaria	57,77%	22,15%	51,64%	-6,31%	-2,30%	54,26%
Políticas de integración + Samur social	2,53%	45,57%	19,46%	3,97%	18,39%	6,04%
Ayudas sociales	-32,26%	-1,42%	-0,48%	-14,98%	52,27%	-16,42%
Servicios de ayudas a domicilio	7,18%	8,76%	-22,04%	33,13%	24,66%	-29,85%
Samur Social	2,53%	45,57%	19,46%	3,97%	18,39%	-77,56%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Centros municipales de mayores (de ocio)	-27,40%	56,13%	98,49%	-35,16%	-65,49%	28,57%
Centros de día (asistenciales)	10,34%	38,54%	30,83%	-50,00%	48,28%	-3,88%
Teleasistencia	-22,03%	16,30%	52,34%	-20,86%	6,98%	-11,59%
Servicios para familia, infancia y adolescencia	---	---	---	---	7,32%	52,27%
Atención a la dependencia	88,24%	-9,38%	-3,45%	28,57%	105,56%	-10,81%

Destaca el crecimiento en “Atención social primaria”, la pandemia ha creado una mayor demanda de servicios y los Centros ya tenían una demanda que se atendía con recursos insuficientes. El descenso de “Servicios de ayudas a domicilio” es cercano al 30%, llevaba dos años de crecimiento.

- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS: 1.978 SyR, 3% del total de tramitación.**



“Policía Municipal” es la submateria con mayor número de SyR, con el 86% 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 reprima conductas incívicas que afectan a la ciudadanía en asuntos muy 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. Por supuesto, en el año 2021 han continuado las quejas relativas al cumplimiento de las medidas establecidas para luchar contra la COVID-19 y la demanda de mayor vigilancia. El “SAMUR-Protección Civil” se sitúa como segunda submateria, con el 8% del total de la materia.

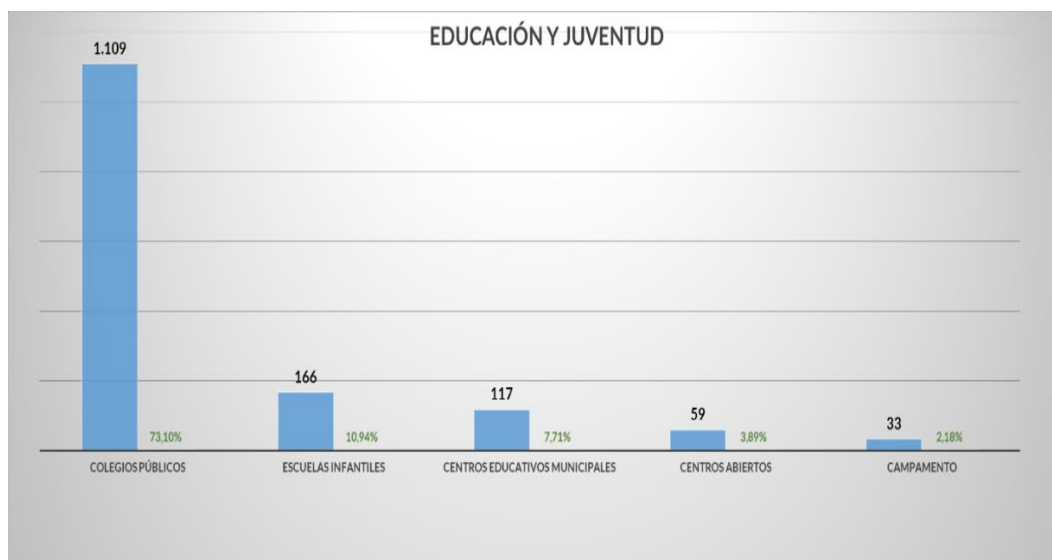
Los datos de los años 2015-2021 de las submaterias de “Seguridad y emergencias” se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Policía Municipal	2.122	2.024	1.973	1.775	1.792	2.468	1.706
SAMUR	111	74	162	185	159	104	159
Protección Civil	10	25	19	9	10	4	58
Bomberos	35	50	60	41	36	50	55

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Policía Municipal	-4,62%	-2,52%	-10,04%	0,96%	37,72%	-30,88%
SAMUR	-33,33%	118,92%	14,20%	-14,05%	-34,59%	52,88%
Protección Civil	150,00%	-24,00%	-52,63%	11,11%	-60,00%	1350,00%
Bomberos	42,86%	20,00%	-31,67%	-12,20%	38,89%	10,00%

Las SyR clasificadas en la submateria “Policía Municipal” disminuyeron notablemente respecto al 2020, hay que considerar que la demanda de servicios de Policía aumentó mucho en el año en el que apareció la pandemia, la ciudadanía exigía la vigilancia y la represión de las conductas incívicas de incumplimiento de las medidas establecidas y cumplidas por la mayoría, en el año 2021, aunque continuó y con ella las restricciones, la ciudadanía se adaptó a la situación.

• **EDUCACIÓN Y JUVENTUD: 1.517 SyR, 3% de la tramitación.**



Los datos de los años 2015-2021 de las submaterias de “Educación y Juventud”, en los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

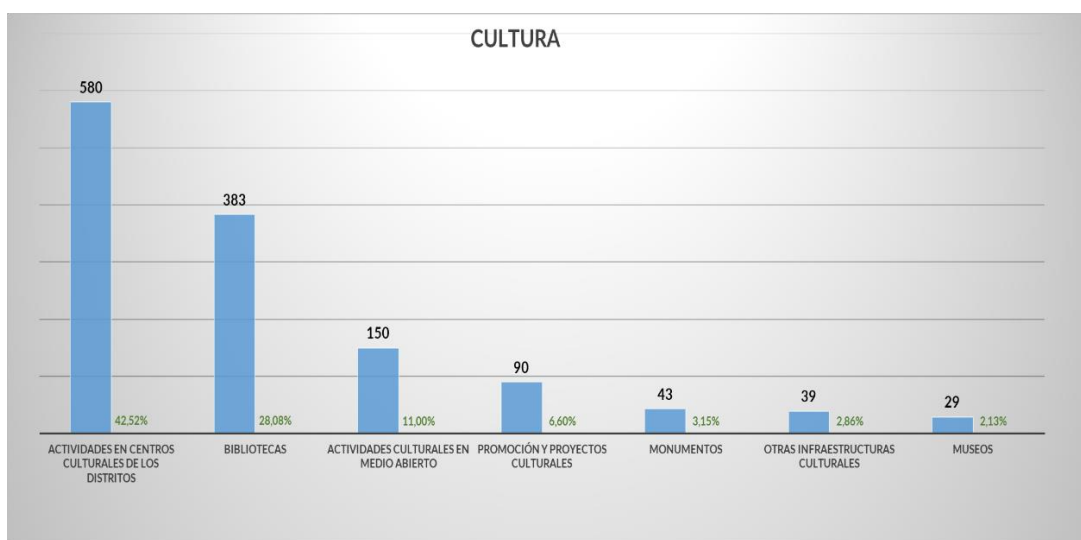
Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Colegios Públicos	154	97	259	395	79	85	1.109
Escuelas Infantiles	74	60	122	158	148	244	166
Centros educativos municipales	43	46	92	79	85	169	117
Centros abiertos	135	186	161	102	101	19	59
Campamento	49	47	40	64	58	16	33

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Colegios Públicos	-37,01%	167,01%	52,51%	-80,00%	7,59%	1204,71%
Escuelas Infantiles	-18,92%	103,33%	29,51%	-6,33%	64,86%	-31,97%
Centros educativos municipales	6,98%	100,00%	-14,13%	7,59%	98,82%	-30,77%
Centros abiertos	37,78%	-13,44%	-36,65%	-0,98%	-81,19%	210,53%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Campamento	-4,08%	-14,89%	60,00%	-9,38%	-72,41%	106,25%

La submateria “Colegios públicos” supone el 73% de la materia, el número tan elevado se debe al número de reclamaciones recibidas como consecuencia del temporal Filomena y la imposibilidad durante días de que los accesos a los colegios se limpiaran debidamente y se reanudara la actividad con normalidad tras las vacaciones escolares.

- **CULTURA: 1.389 SyR**, 3% de la tramitación.



Las “Actividades en los Centros Culturales de los Distritos” y las “Bibliotecas Públicas”, reúnen el 77% del total de la materia. También en este caso las solicitudes han estado muy relacionadas con la situación derivada de la pandemia y se han centrado sobre todo en las condiciones de seguridad establecidas con su apertura tras los cierres.

Los datos de los años 2015-2021 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	2020	2021
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	953	1.088	974	987	735	580
Bibliotecas	586	547	496	861	743	329	383
Actividades Culturales en medio abierto	220	385	340	463	681	73	150
Promoción y Proyectos Culturales	101	95	112	91	142	65	90
Monumentos	53	35	60	28	50	55	43
Otras infraestructuras culturales	104	122	106	107	63	76	39
Museos	21	22	33	36	28	29	29

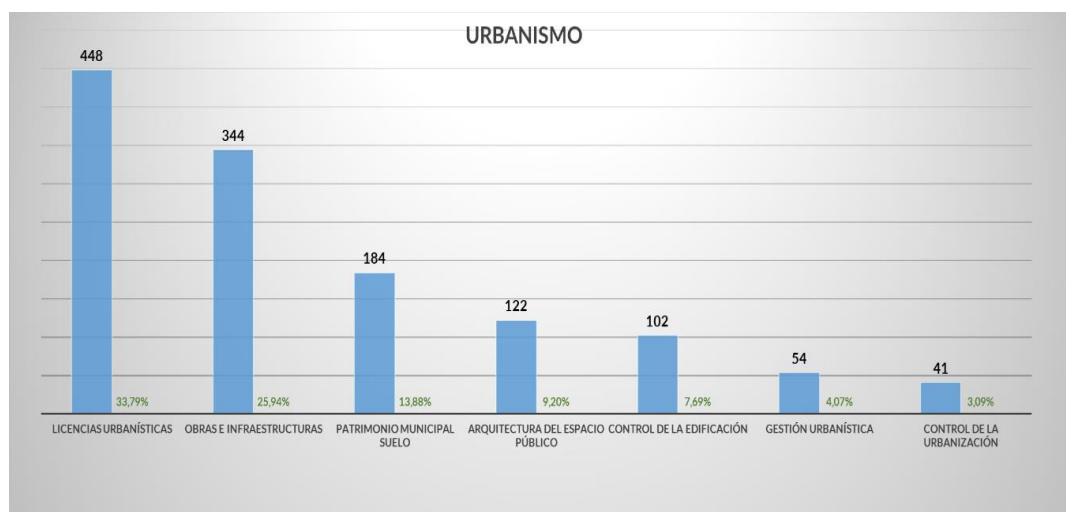
Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	-6,48%	14,17%	-10,48%	1,33%	-25,53%	-21,09%
Bibliotecas	-6,66%	-9,32%	73,59%	-13,70%	-55,72%	16,41%
Actividades Culturales en medio abierto	75,00%	-11,69%	36,18%	47,08%	-89,28%	105,48%
Promoción y Proyectos Culturales	-5,94%	17,89%	-18,75%	56,04%	-54,23%	38,46%
Monumentos	-33,96%	71,43%	-53,33%	78,57%	10,00%	-21,82%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Otras infraestructuras culturales	17,31%	-13,11%	0,94%	-41,12%	20,63%	-48,68%
Museos	4,76%	50,00%	9,09%	-22,22%	3,57%	0,00%

Hay un aumento de las cantidades respecto a 2020 en “Bibliotecas”, muchas de ellas quejándose de los horarios, porque por las tardes no se podían abrir muchas de ellas por no poderse prestar el servicio de limpieza establecido para cumplir con la seguridad frente a la enfermedad. También ha resultado muy notable, como no podía ser de otra manera, el incremento en “Actividades culturales en medio abierto, al reanudarse estas.

Sin embargo, descienden las solicitudes en “Actividades en Centros culturales de los Distritos”, porque se desarrollaron en condiciones de práctica normalidad.

- **URBANISMO: 1.326 SyR**, 2% del total de tramitación.



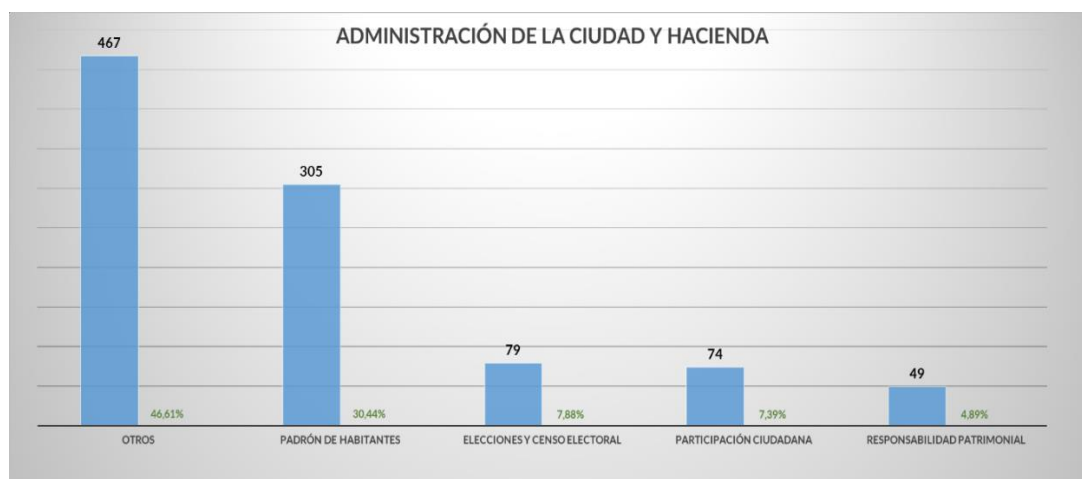
La submateria con mayor número de SyR es “Licencias urbanísticas” (34%), seguida de “Obras e Infraestructuras” (26%). Entre ambas agrupan el 60% de la materia “Urbanismo”. La primera se refiere a diversas cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias de obra y otras formas de intervención. Por su parte, dentro de “Obras e Infraestructuras” se recogen las solicitudes relativas a grandes obras de remodelación, las más numerosas las relativas a la obra de remodelación de la Plaza de España. En “Patrimonio Municipal del Suelo” se clasifican la mayoría de las reclamaciones y sugerencias de los solares inscritos en el Patrimonio Municipal y que aún no han sido adscritos a un Área de Gobierno o Distrito para que ejecute la dedicación que tienen en el Plan General, o incluso de aquellos catastrados como municipales, pero aún no obtenidos (submateria Gestión urbanística). Se deben fundamentalmente a su falta de mantenimiento.

Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Licencias Urbanísticas	1.067	1.159	641	407	426	348	448
Obras e Infraestructuras	--	--	--	--	43	238	344
Patrimonio Municipal Suelo	--	--	9	215	215	175	184
Arquitectura del espacio público	--	--	--	--	29	155	122

Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Control de la edificación	197	178	266	122	102	110	102
Gestión Urbanística	260	339	234	118	133	41	54
Control de la urbanización	--	--	--	--	50	120	41

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Licencias Urbanísticas	8,62%	-44,69%	-36,51%	4,67%	-18,31%	28,74%
Obras e Infraestructuras	---	---	---	---	453,49%	44,54%
Patrimonio Municipal Suelo	---	---	2288,89%	0,00%	-18,60%	5,14%
Arquitectura del espacio público	---	---	---	---	434,48%	-21,29%
Control de la edificación	-9,64%	49,44%	-54,14%	-16,39%	7,84%	-7,27%
Gestión Urbanística	30,38%	-30,97%	-49,57%	12,71%	-69,17%	31,71%
Control de la urbanización	---	---	---	---	140,00%	-65,83%

- **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA: 1.002 SyR, 2% del total de tramitación.**



En la materia “*Administración de la Ciudad y Hacienda*” 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). En la submateria “Otros” 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 específicamente al Alcalde, críticas positivas y negativas a declaraciones del Alcalde o los Concejales y otras muchas de complicada clasificación en un sola submateria.

Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Otros	335	317	311	252	459	354	467
Padrón de Habitantes	174	198	167	118	167	367	305
Elecciones y Censo Electoral	68	48	1	2	234	12	79
Participación Ciudadana	69	205	314	93	104	37	74
Responsabilidad patrimonial	13	23	34	65	34	52	49

La variación interanual es la siguiente:

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Otros	-5,37%	-1,89%	-18,97%	82,14%	-22,88%	31,92%
Padrón de Habitantes	13,79%	-15,66%	-29,34%	41,53%	119,76%	-16,89%
Elecciones y Censo Electoral	-29,41%	-97,92%	100,00%	11600,00%	-94,87%	558,33%
Participación Ciudadana	197,10%	53,17%	-70,38%	11,83%	-64,42%	100,00%
Responsabilidad patrimonial	76,92%	47,83%	91,18%	-47,69%	52,94%	-5,77%

La submateria “Padrón de habitantes” tras la subida de los años 2019 y 2020 ha descendido un 17%.

A continuación se muestra el escalafón de submaterias de mayor a menor en los cinco años¹⁶.

¹⁶ 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 2021.

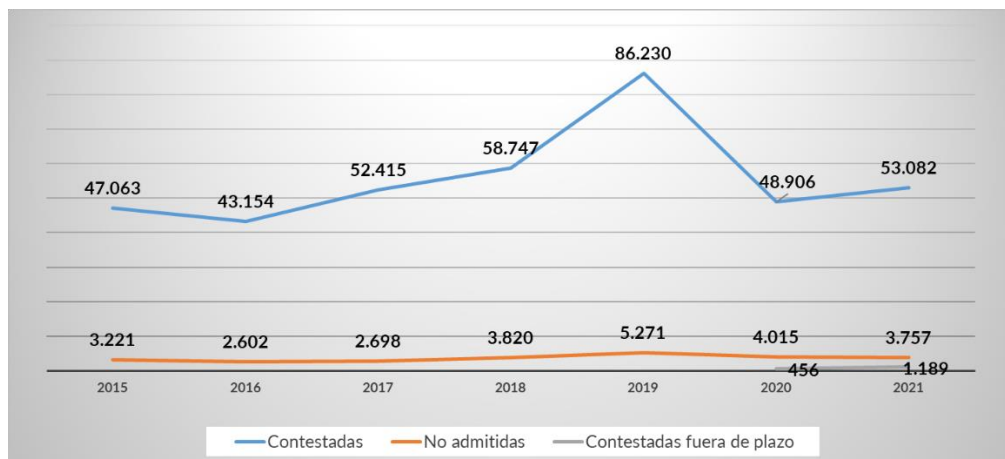


SUBMATERIA 2021	SUBMATERIA 2020	SUBMATERIA 2019	SUBMATERIA 2018	SUBMATERIA 2017	SUBMATERIA 2016	SUBMATERIA 2015
1 Limpieza urbana y equipamientos	↑	↑	NUEVA Uso libre de instalaciones deportivas	↑	↑	↔
2 Uso libre de instalaciones deportivas	↑	↑	↔	↑	↑	↑
3 Zonas verdes de barrio o distrito	↔	↑	↔	↓	↓	SER
4 Recogida de residuos	↓	↓	↑	↔	↑	↑
5 Arbolado de alineación	↓	↑	↑	↑	↑	↔
6 SER	↔	↑	↓	↑	↓	↓
7 Planeamiento viario	↑	↓	↓	↓	↑	↓
8 Aceras y calzadas	↔	↓	↓	NUEVA Planeamiento viario	NUEVA Aceras y calzadas	↑
9 Policía Municipal	↓	↑	↓	↓	↔	↓
10 Señalización de tráfico	↑	NUEVA Protección animal Salud	NUEVA Policía Municipal	↓	↑	↑
11 Sede Electrónica	↔	NUEVA Transportes públicos	↑	↓	↓	↑
12 Teléfono 010	↓	NUEVA Parques históricos, singulares y forestales	↓	NUEVA Clases y Escuelas Deportivas	↑	↑
13 Ocupación de la vía pública	NUEVA Señalización de tráfico	NUEVA Mobiliario Urbano	↔	Mobiliario Urbano	NUEVA Clases y Escuelas Deportivas	↓
14 Carreteros Públicos	NUEVA BICIMAD	NUEVA Oficinas de Atención al Ciudadano	NUEVA Teléfono 010	NUEVA Aparcamientos en la vía pública	NUEVA Licencias Urbanísticas Urbanismo	↑
15 Aparcamientos en la vía pública	NUEVA Mobiliario Urbano	↓	NUEVA Parques históricos, singulares y forestales	NUEVA Actividades en Centros Culturales de los Distritos Cultura	NUEVA Planeamiento viario	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 y su evolución desde el año 2015.



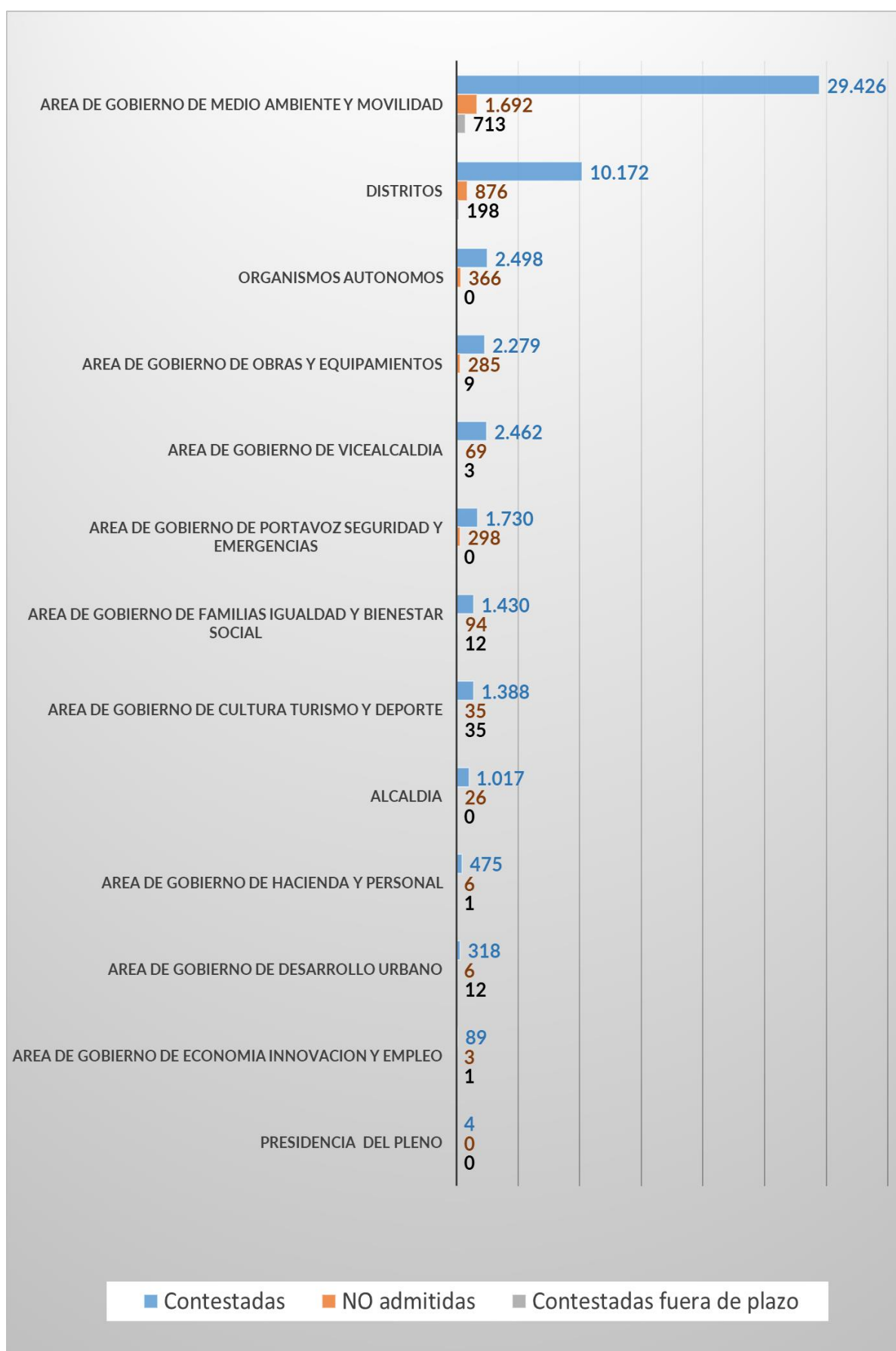
Los variación interanual en la serie 2015-2021 se ofrece en la siguiente tabla:

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Contestadas	-8,31%	21,46%	12,08%	46,78%	-43,28%	8,54%
No admitidas	-19,22%	3,69%	41,59%	37,98%	-23,83%	-6,43%
Contestadas fuera de plazo	---	---	---	---	---	160,75%

4.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

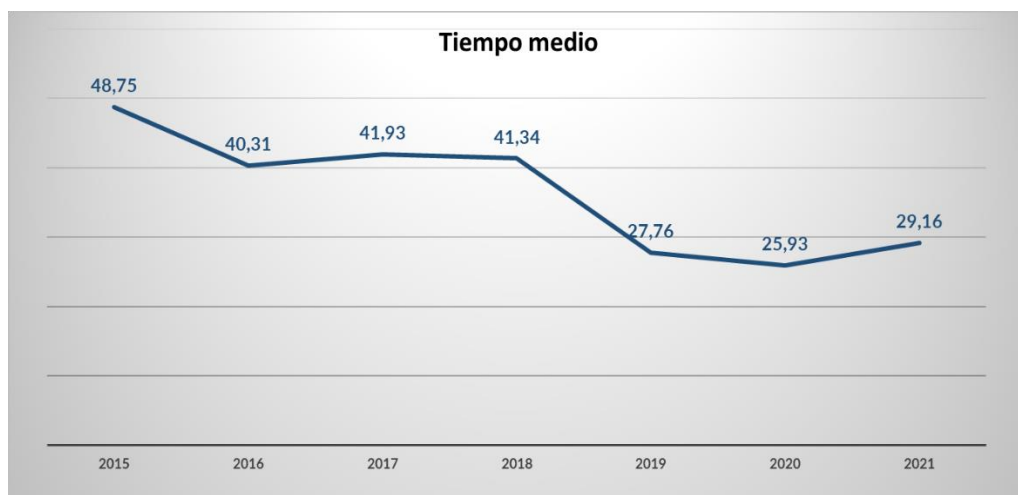
El análisis se completa con los datos de terminación realizada por lo que en el Sistema SyR se denomina unidades organizativas, es decir, cada una de las Áreas de Gobierno, el conjunto de las Coordinaciones de Distritos, y las Gerencias de los Organismos Autónomos, la Coordinación de la Alcaldía y la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

En el gráfico siguiente se muestra la información ordenadas de la mayor a la menor tramitación para el periodo de presentación correspondiente al año 2021:



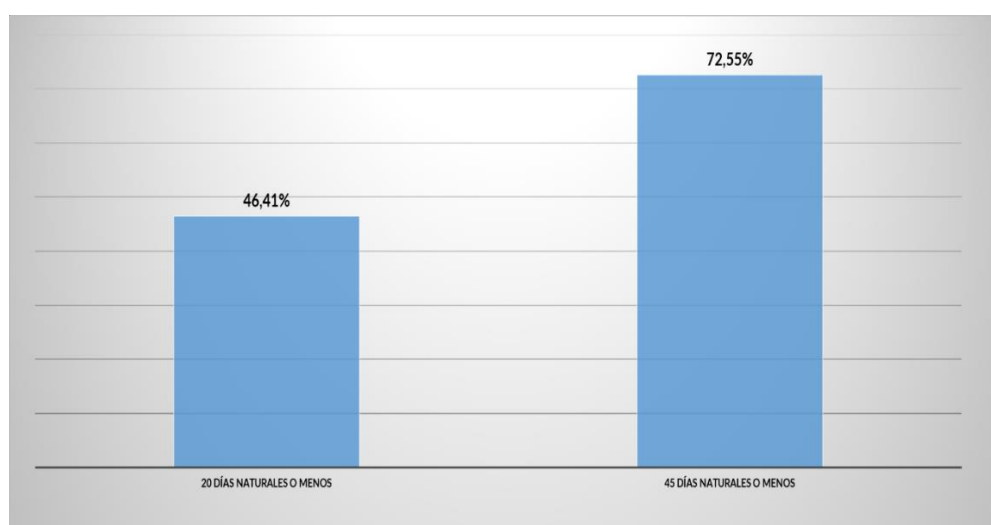
4.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

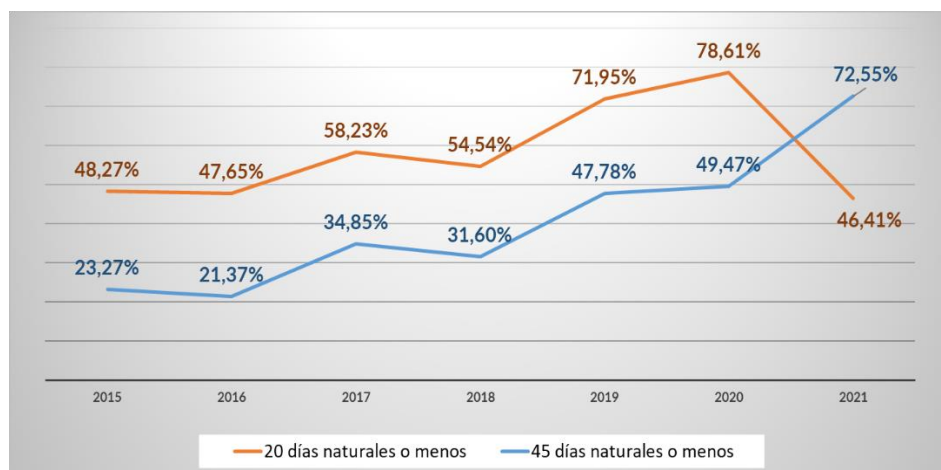
Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR respondidas (respecto a las tramitadas) por tramos de días. El tiempo medio de respuesta para el año 2021, ha sido de **29,16** días naturales. Los datos desde el año 2015 y la variación porcentual del tiempo en toda la serie se muestran en el gráfico y tabla siguientes:



	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Tiempo medio	-8,44	1,62	-0,59	-13,58	-1,83	3,23

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





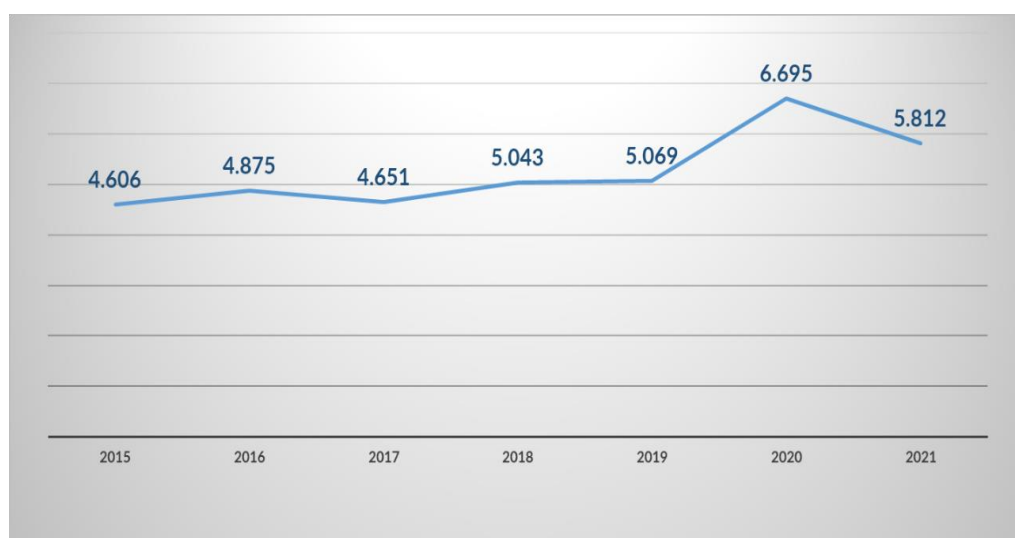
	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
20 días naturales o menos	-1,28%	22,20%	-6,34%	31,92%	9,26%	-40,96%
45 días naturales o menos	-8,17%	63,08%	-9,33%	51,20%	3,54%	46,65%

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 2021 tuvieron entrada un total de **6.177** solicitudes (incluyen las 239 que fueron dadas de alta directamente desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones).

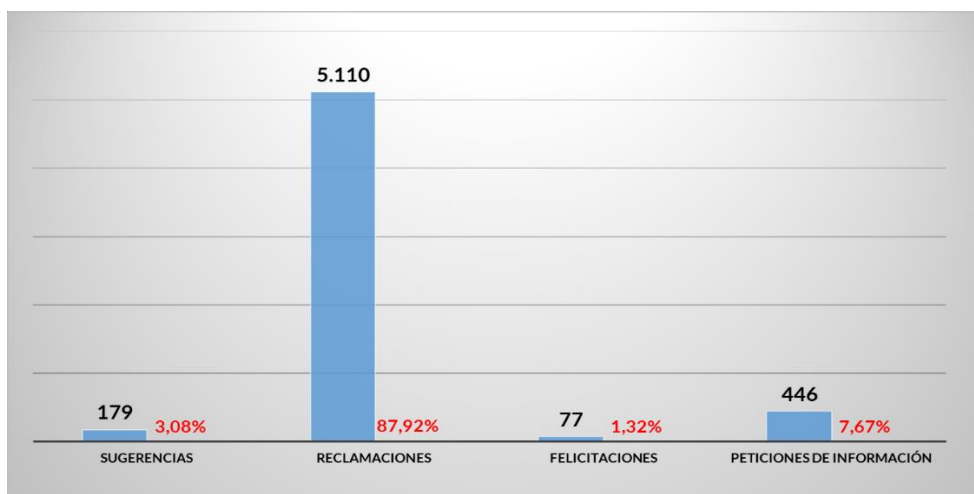
Sobre esta entrada de SyR Tributarias (6.177), un total de 365 (5,90%), en la fase de supervisión, por su contenido, se cambiaron a SyR Generales. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el año 2021 fue de **5.812**



	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Entrada Total	5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%	32,08%	-13,19%

5.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el año 2021 es la siguiente:



Los datos de evolución absoluta y relativa por tipo de SyR para el período 2015-2021 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sugerencias	427	302	241	223	227	173	179
Reclamaciones	3.858	4.184	3.867	4.082	4.131	5.660	5.110
Felicitaciones	90	114	106	107	82	98	77
Peticiones de información	231	275	437	631	629	764	446
TOTAL	4.606	4.875	4.651	5.043	5.069	6.695	5.812

	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Sugerencias	-29,27%	-20,20%	-7,47%	1,79%	-23,79%	3,47%
Reclamaciones	8,45%	-7,58%	5,56%	1,20%	37,01%	-9,72%
Felicitaciones	26,67%	-7,02%	0,94%	-23,36%	19,51%	-21,43%
Peticiones de información	19,05%	58,91%	44,39%	-0,32%	21,46%	-41,62%
TOTAL	5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%	32,08%	-13,19%

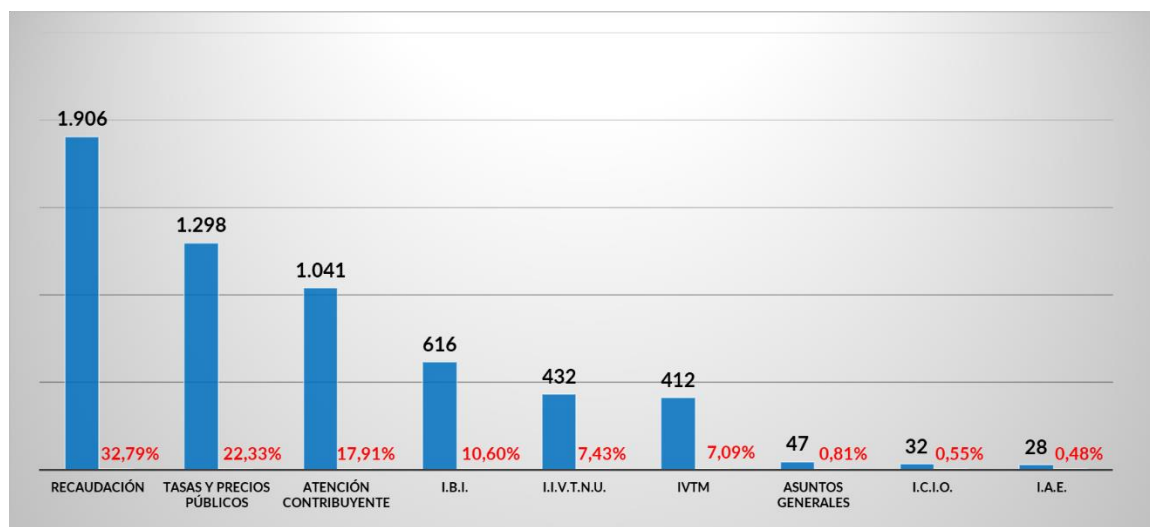
Varios aspectos destacan del análisis por tipo de SyR:

- Las reclamaciones, que son el principal tipo de solicitud en el año 2021 (el 88% del total) experimentan un descenso en la comparativa con el año 2020, del 10%.
- Las peticiones de información (representan el 8% del total) presentan en el año 2021 un descenso del 42% en la comparativa con el año 2020.

5.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En 2021, la materia “Recaudación”, con 1.906 solicitudes y el 33%, ocupa la primera posición en número de solicitudes. Esta materia, excepto en el año 2019, siempre se ha situado en primer lugar de entrada de solicitudes de carácter tributario en el Sistema. En segundo y tercer lugar se sitúan las materias “Tasas y precios públicos” y “Atención al contribuyente”, con valores porcentuales del 22% y del 18%. Por su parte, la materia “IBI” supone el 11% de las solicitudes recibidas

durante el año 2021. Finalmente, por debajo del 10% nos encontramos materias como “IIVTNU” y “IVTM”, que suponen el 7% en ambos casos. El resto de las materias apenas tienen significación ya que se sitúan en el 1%.



Los datos de número de SyR del total tramitado de cada uno de los siete últimos años, así como las variaciones porcentuales interanuales, se muestran en las tablas siguientes:

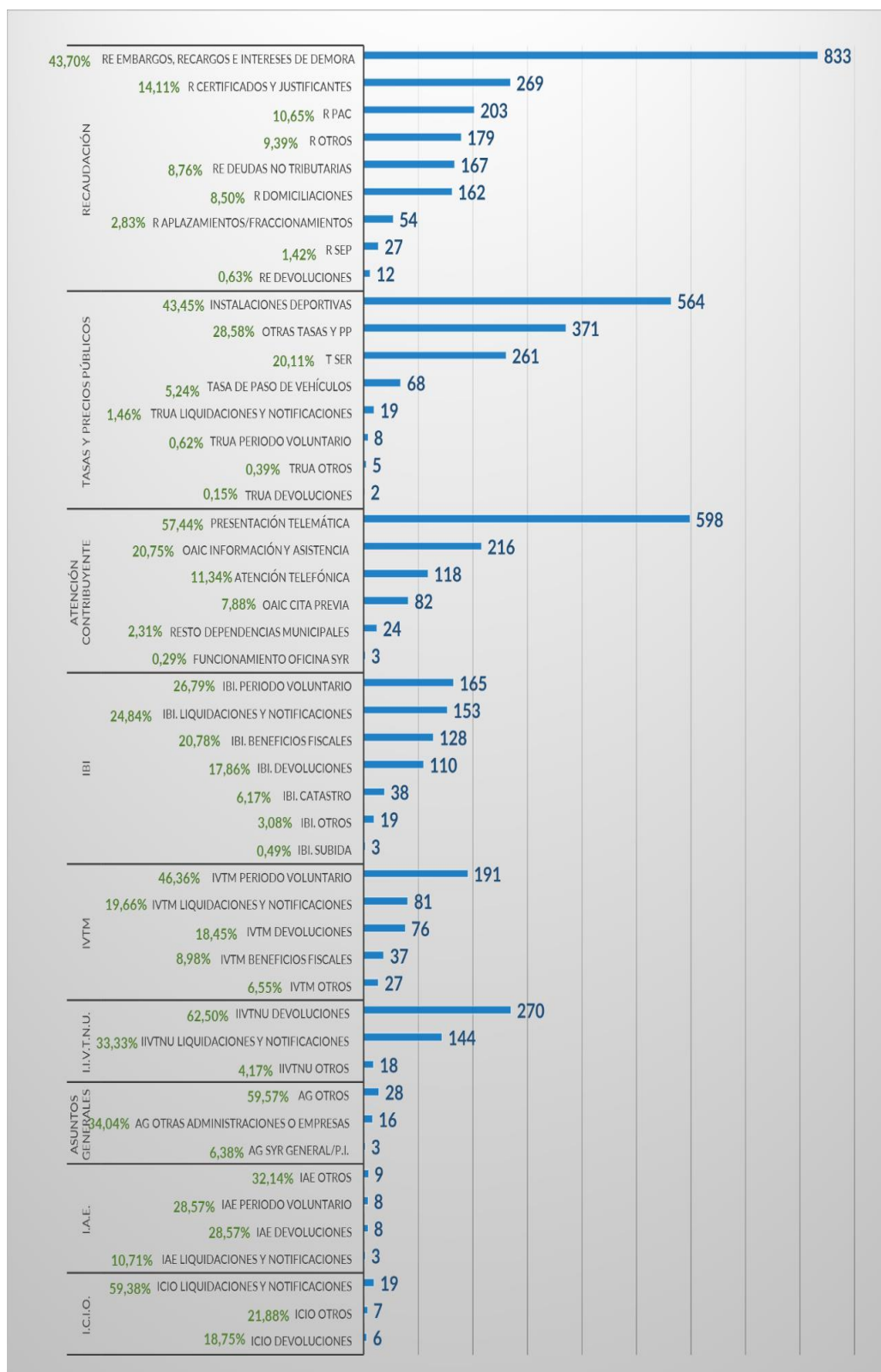
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Recaudación	2.029	2.125	1.633	1.454	1.235	2.254	1.906
Tasas y precios públicos	340	583	735	1.425	1.518	1.548	1.298
Atención contribuyente	512	790	817	792	924	1.182	1.041
I.B.I.	714	618	573	530	394	632	616
I.V.T.M.	681	562	476	431	539	541	432
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	283	328	369	412
Asuntos generales	98	17	99	83	78	68	47
I.A.E.	11	18	16	26	22	52	32
I.C.I.O.	16	18	15	19	31	49	28
TOTAL	4.606	4.875	4.651	5.043	5.069	6.695	5.812

	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Recaudación	4,73%	-23,15%	-10,96%	-15,06%	82,51%	-15,44%
Tasas y precios públicos	71,47%	26,07%	93,88%	6,53%	1,98%	-16,15%
Atención contribuyente	54,30%	3,42%	-3,06%	16,67%	27,92%	-11,93%
I.B.I.	-13,45%	-7,28%	-7,50%	-25,66%	60,41%	-2,53%
I.V.T.M.	-17,47%	-15,30%	-9,45%	25,06%	0,37%	-20,15%
I.I.V.T.N.U.	-29,76%	99,31%	-1,39%	15,90%	12,50%	11,65%
Asuntos generales	-82,65%	482,35%	-16,16%	-6,02%	-12,82%	-30,88%
I.A.E.	63,64%	-11,11%	62,50%	-15,38%	136,36%	-38,46%
I.C.I.O.	12,50%	-16,67%	26,67%	63,16%	58,06%	-42,86%
TOTAL	5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%	32,08%	-13,19%

En cuanto a la variación interanual, destaca el incremento en la materia “IIVTNU”, que mantiene la tendencia de años anteriores y los descensos, con respecto al año 2020, en el resto de materias, siendo especialmente significativas, por el número

de SyR, las de “Recaudación”, “Tasas y precios públicos” y “Atención al contribuyente”, con el 15%, el 16% y 12%, respectivamente.

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 2021 (independientemente de la materia), porque las cantidades absolutas son las significativas y las que permiten un análisis más interesante.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
RE Embargos, recargos e intereses de demora	378	243	229	107	279	1.012	833
Presentación telemática	148	177	251	230	423	496	598
Instalaciones deportivas	5	31	90	764	1.017	712	564
Otras tasas y PP	69	205	108	93	282	426	371

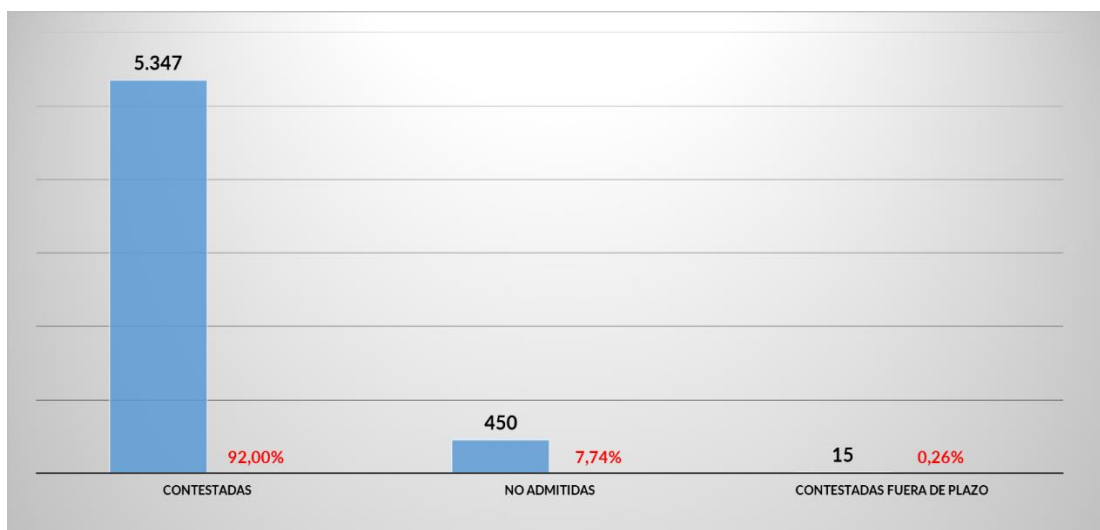
Se presentan también las variaciones interanuales en el periodo de siete años.

	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
RE Embargos, recargos e intereses de demora	-35,71%	-5,76%	-53,28%	160,75%	262,72%	-17,69%
Presentación telemática	19,59%	41,81%	-8,37%	83,91%	17,26%	20,56%
Instalaciones deportivas	520,00%	190,32%	748,89%	33,12%	-29,99%	-20,79%
Otras tasas y PP	197,10%	-47,32%	-13,89%	203,23%	51,06%	-12,91%

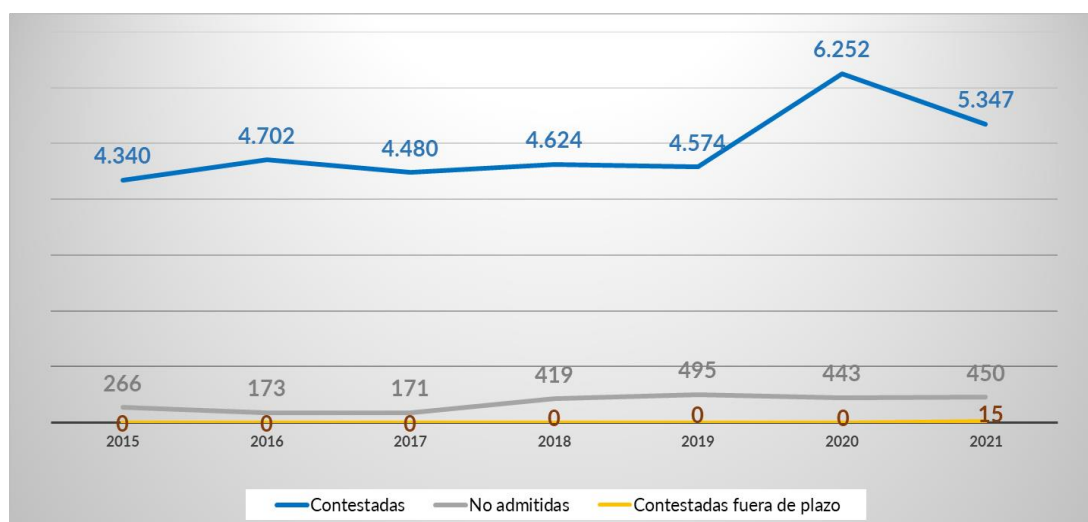
De los datos incorporados en la tabla anterior se observa que la submateria “Embargos, recargos e intereses de demora” (Recaudación Ejecutiva) es la que durante el año 2021 ha recibido un mayor número de solicitudes en el Sistema SyR (833), pero, sin embargo, experimenta un descenso respecto al año 2020 del 18%. También las submaterias “Instalaciones Deportivas” y “Otras tasas y Precios Públicos”, con el 21% y el 13%, respectivamente, experimentan importantes descensos. Por el contrario, para el año 2021, la submateria “Presentación telemática”, continúa con el incremento ya iniciado en años anteriores.

5.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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



Los datos de los últimos siete años y la variación porcentual interanual del número de SyR recibidas se muestran en el gráfico y tabla que se incluye a continuación:

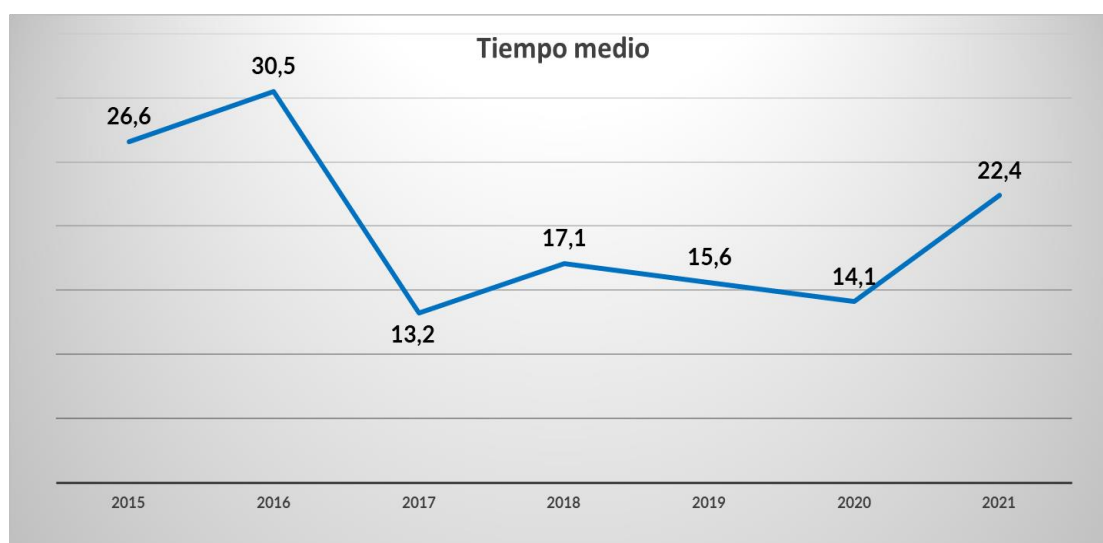


	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Contestadas	8,34%	-4,72%	3,21%	-1,08%	36,69%	-14,48%
No admitidas	-34,96%	-1,16%	145,03%	18,14%	-10,51%	1,58%
Contestadas fuera de plazo	---	---	---	---	---	---
TOTAL	5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%	32,08%	-13,19%

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.

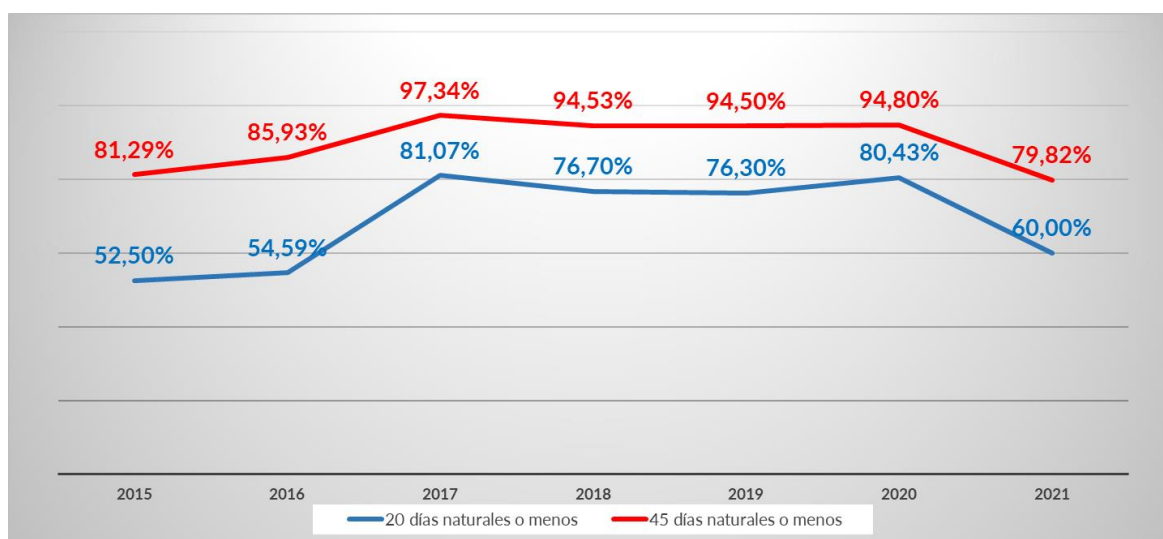
En cuanto al tiempo medio, durante el año 2021 las SyR Tributarias han sido contestadas en **22,41 días naturales**.



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

VARIACIÓN INTERANUAL					
2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
3,90	-17,30	3,90	-1,50	-1,50	8,30

El análisis por tramos de días naturales para comprobar la evaluación interanual y las variaciones porcentuales se muestra en el gráfico y la tabla que se incluyen a continuación:



	VARIACIÓN INTERANUAL					
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
20 días naturales o menos	3,98%	48,51%	-5,39%	-0,52%	5,41%	-25,40%
45 días naturales o menos	5,71%	13,28%	-2,89%	-0,03%	0,32%	-15,80%

De los datos aportados en el gráfico y tabla anterior, se observa que en el año 2021 se han producido descensos en los dos tramos de días establecidos como indicadores eficientes de tramitación.

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 el año 2016, en la Memoria Anual, se incluya un bloque específico de análisis cualitativo de todas las SyR recibidas durante el año. Este apartado específico permite a los responsables municipales y políticos contar con una herramienta para identificar con datos objetivos las áreas municipales susceptibles de aplicar planes de mejora. 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 2020 en las diferentes áreas de actividad que mayor afectación tienen sobre la ciudadanía de Madrid. Su elaboración contribuye y sirve para la mejora de las actuaciones, programas y planes que se han aplicado en los diferentes servicios municipales.

Todo el análisis que se muestra a continuación contribuye de manera efectiva a la mejora del servicio público, al ser un instrumento que garantiza la retroalimentación, el aprendizaje y el aseguramiento de la calidad del servicio público que se presta por parte de la ciudad de Madrid a sus habitantes.

Por otra parte, el estudio que se incorpora será de utilidad para la rendición de cuentas sobre la gestión y los resultados, fundamentalmente, al ser servicios públicos. Esta rendición de cuentas además debe ser establecida a diferentes niveles, incluyendo a la ciudadanía, ya que ésta tiene derecho a conocer en qué se están empleando el dinero público y con qué grado de idoneidad, de eficacia y de eficiencia se están asignando, gestionando o empleando.

Analizar la información recibida en el Sistema SyR de la forma que se muestra en este apartado, permite 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 contribuye a poner a disposición de los responsables políticos y municipales conocimiento sobre como prestar de forma más correcta los servicios públicos y como abordar los diferentes retos municipales.

Desde el punto de vista metodológico, la Memoria Anual del 2021 mantiene la orientación realizada en la del año 2019, mostrando un análisis integrador de todos los ámbitos de actuación municipal en la ciudad de Madrid. Esta visión completa, enmarcada 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 establecer criterios para excluir aquellas que, por el volumen recibido, no formarían 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:



En la tabla que se incluye a continuación se muestra la correspondencia entre:

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



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"> • Coordinación • Otros

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

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

CULTURA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Actividades, programación y oferta cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades en Centros Culturales de los Distritos • Actividades culturales al aire libre • Promoción y proyectos culturales • Gestión de solicitudes en Centros Culturales
Bibliotecas	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas • B.E. Hemeroteca Municipal • B.E. Imprenta Municipal • B.E. Biblioteca Musical Víctor Espinós • Biblioteca Técnica • B.E. Archivo de la Villa • Archivos • Aplicación de pago



Otras infraestructuras culturales

- Museos
- Monumentos
- Otras infraestructuras culturales

DEPORTES

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Instalaciones deportivas

- Uso libre de instalaciones deportivas

Actividades deportivas

- Clases y escuelas deportivas

Servicios y promoción deportiva

- Torneos, competiciones y pruebas
- Promoción deportiva

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos

- Centros abiertos
- Campamentos

Mantenimiento y recursos humanos en centros públicos escolares

- Colegios públicos
- Escuelas infantiles

Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas

- Centros educativos municipales

Proyectos dirigidos a la juventud

- Juventud

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Atención Social Primaria y ayudas sociales

- Atención Social Primaria
- Ayudas sociales

Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección

- Centros Municipales de Mayores (de ocio)
- Servicios de ayudas a domicilio
- Centros de día (asistenciales)
- Teleasistencia
- Servicios para familias, infancia y adolescencia
- Atención a la dependencia
- Programas municipales
- Centros municipales de integración
- Intervención emergencia social



Emergencia residencial

-
-
-
-

- SAMUR Social

Igualdad

- Violencia de género
- Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual
- Promoción de la igualdad
- Inmigración e integración
- Políticas de integración

SALUD

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Prevención y promoción de la salud

- Prevención y promoción de la salud

Salud pública

- Plagas
- Aguas consumo grifo
- Protección animal
- Salud ambiental
- Seguridad alimentaria

Adicciones

- Adicciones

EMERGENCIAS

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Actividades del servicio de Bomberos

- Bomberos

Actividades de SAMUR-Protección Civil

- SAMUR
- Protección Civil

SEGURIDAD

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Convivencia vecinal

- Policía Municipal

Seguridad ciudadana

- Policía Municipal

Seguridad vial

- Policía Municipal

Covid-19

- Policía Municipal



Atención ciudadana

- Policía Municipal

Servicios especiales

- Policía Municipal

MEDIO AMBIENTE

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Limpieza de los espacios
públicos abiertos

- Limpieza urbana y equipamientos
- Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos
- Zonas verdes de barrio o Distrito
- Arbolado de alineación
- Policía Municipal

Recogida y tratamiento de
residuos

- Recogida de residuos

Agua

- Agua

Arbolado y zonas verdes

- Zonas verdes de barrio o Distrito
- Arbolado de alineación
- Parques históricos y forestales
- Policía Municipal
- Biodiversidad

Áreas recreativas

- Áreas recreativas
- Policía Municipal

Contaminación atmosférica

- Calidad del aire

Olores

- Tratamiento y eliminación de residuos
- Agua

Calidad del aire

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

ESPACIOS PÚBLICOS

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Desperfectos en la vía pública

- Aceras y calzadas

Mobiliario urbano

- Mobiliario urbano

Alumbrado

- Alumbrado



Señalización de calles

- Señalización de calles y lugares de interés

Obras

- Obras de remodelación

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Tráfico y circulación

- Tráfico
- Policía Municipal
- Multas
- Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos
- Agentes de movilidad
- Planeamiento viario
- Señalización de tráfico

Aparcamientos

- Aparcamientos en la vía pública
- Aparcamientos cerrados

Movilidad ciclista

- BiciMAD
- Carril bici

Estacionamiento y Áreas de
Prioridad Residencial

- SER
- APR
- Madrid Central
- Madrid 360

Ocupación de la vía pública

- Áreas recreativas

VIVIENDA

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Programas de ayuda

- Vivienda

EMPLEO

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Políticas activas de empleo

- Promoción de empleo

Tramitación administrativa de
procesos selectivos y bolsas de
empleo

- Oposiciones y concursos
- Promoción de empleo

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 febrero y marzo, como con la obtenida directamente de



la lectura detallada de las SyR recibidas durante el año 2021. 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 SyR¹⁷.

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 puede 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.

¹⁷ Para consultar con detalle las medidas correctoras aplicadas y aquellas que han sido planificadas para su ejecución durante el año 2021 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 y también incluye toda una serie concreta de temas que, por su reiteración se aprecia un interés específico para las ciudadanas y ciudadanos que directamente quieren que sus solicitudes sean conocidas por los responsables municipales y, en muchos casos, por el propio Alcalde.

Son, por tanto, cuestiones que, por su carácter generalista o bien trascienden el ámbito competencial de un Área de Gobierno o bien son decisiones transversales 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. 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 están directamente relacionados con actuaciones o decisiones del equipo de gobierno.

En el Sistema SyR estas solicitudes han quedado clasificadas, principalmente, dentro de las submaterias: Coordinación y Otros. No obstante, durante el año 2021 también se han incluido en otras submaterias, por ser cuestiones transversales.

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.

Durante el año 2021, las solicitudes aluden a una serie de temas concretos que por su reiteración denotan un interés específico para la ciudadanía, que dirigen sus mensajes a los responsables del Ayuntamiento.

Estos temas se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- El asunto que ha provocado el mayor número de reclamaciones se refiere a las consecuencias de la borrasca Filomena, que sustituye en el primer lugar a la gestión de la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, que en 2020 supuso aproximadamente el 60% de las entradas. Así, en 2021, el 50% las SyR están directamente relacionadas con la borrasca Filomena, su gestión y sus consecuencias, que acapara más de la mitad de las respuestas. La mayoría han sido reclamaciones por la no apertura de los centros de enseñanza en los días siguientes a las intensas nevadas y por la negativa del Ayuntamiento de Madrid (a diferencia de otros municipios) a expedir justificantes de la imposibilidad de desplazarse al puesto de trabajo por el carácter intransitable de calles y carreteras, así como por la tardanza en limpiar los espacios públicos. Se pueden distribuir de la siguiente manera:

- La mayoría, un 40%, corresponden a reclamaciones relacionadas con la no apertura de centros de enseñanza durante los días siguientes a las intensas nevadas.
 - Siguen en importancia, aproximadamente el 5%, las peticiones de justificantes al Ayuntamiento, para acreditar la imposibilidad de acudir al trabajo por parte de particulares.
 - Las felicitaciones al Ayuntamiento por la gestión realizada en esos días.
 - Las quejas por la tardanza en limpiar los espacios públicos, así como la falta de medios.
 - Por último, otras refieren quejas y molestias por el cierre de parques y jardines durante esos días.
- El resto de temas, en comparación con las indicadas en punto anterior, suponen un volumen muy bajo. No obstante, debemos destacar en las SyR recibidas los siguientes asuntos:
 - Las relacionadas con la crisis sanitaria provocada por la Covid-19, que por un lado, aluden a la necesidad de peatonalizar más calles durante los fines de semana, en particular la Avenida Menéndez Pelayo y, por otro, mencionan incumplimientos o solicitan el uso obligatorio de mascarillas para deportistas en los espacios públicos.
 - La publicidad del espectáculo de cabaret “Bacanal”, durante las navidades del pasado año: que provocó la presentación de SyR en el Sistema por parte de ciudadanos y ciudadanas que se sentían ofendidos por su contenido.
 - Presencia de banderas en espacios públicos: sigue teniendo cabida durante este año 2021. En la mayoría de las solicitudes lo que se solicita en la necesidad de cambiar algunas banderas por deterioro o bien colocarlas en determinados lugares.
 - Celebración de grandes eventos: este asunto también ha supuesto la presentación de SyR en el sistema, en particular refieren molestias por el ruido y la suciedad que estos acontecimientos producen (Mad Beach y a las concentraciones con motivo de la celebración, espontánea en muchos casos, del Orgullo LGTBI).
 - Excrementos caninos en vía pública: la mayoría de ellas sugieren que se implante un fichero con el ADN de las mascotas, con objeto de proceder a la identificación de los dueños/as para su identificación en caso de incumplimiento de la obligación de recoger las heces.
 - Eventos navideños: ha supuesto la entrada de felicitaciones en el Sistema. Destacan aquellas que aluden a los belenes, la Cabalgata de Navidad, la iluminación navideña en la ciudad, etc.
 - Ley de la Memoria Histórica (Ley 52/2007, de 26 de diciembre), aunque han tenido presencia en el Sistema este tipo de solicitudes debe indicarse que se ha producido una disminución con respecto a años anteriores. En general hacen referencia a que se reviertan los cambios de denominación efectuados durante la legislatura anterior o que se retiren vestigios de fachadas de edificios, contruidos durante la época del franquismo.



Otros asuntos de menor entidad en cuanto al número de sugerencias o reclamaciones son opiniones a favor y en contra de homenajear a la escritora Almudena Grandes, sobre los cortes de energía eléctrica en la Cañada Real, o a favor y en contra de prorrogar la ampliación de terrazas en los espacios públicos.

En conclusión, la borrasca Filomena y sus efectos han centrado durante el año 2021 el interés de la ciudadanía. En todo caso, debe destacarse que en la contestación y gestión de estas SyR ha existido una intensa labor informativa, explicativa y pedagógica a la ciudadanía sobre las cuestiones que plantean, incluso aunque muchas de ellas no sean de competencia municipal.

7. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

En 2021 las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Relación con la ciudadanía” constituyen el 8% del total de las tramitadas por el conjunto de 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 y Calidad, 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. 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.

Para enmarcar esta área de actividad en el conjunto de la actividad municipal, resulta útil comentar la importancia de los recursos municipales que dan soporte a los servicios de atención a la ciudadanía. Las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental y clave dentro de la actividad de cualquier Administración Pública en estos momentos. La adaptación de los servicios que se prestan a las demandas de la ciudadanía, las empresas y las organizaciones, la incorporación de las nuevas tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia son las razones que han 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 a articular, en torno a ello, los distintos servicios administrativos.

La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y de Línea Madrid (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 www.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.
- Teléfono 010.
- Página web [madrid.es](http://www.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 2021 que se encuadran dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

1. Servicios de atención a la ciudadanía.

Todas las Administraciones Públicas, y singularmente las locales, tienen su razón de ser en atender a la ciudadanía y relacionarse con ella, y a esto se consagran en última instancia todos sus recursos y unidades, tengan o no trato directo al público. Pero los que en puridad entendemos por servicios de atención ciudadana son mucho más específicos. En el Ayuntamiento de Madrid se prestan a través de Línea Madrid - 010, las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

1.1. Teléfono 010 – la mayor parte de reclamaciones fueron por el tiempo de espera y la saturación (la dificultad para que “cogieran el teléfono”), si bien en un 18% menos que en 2020, cuando el cierre de las OAC (y del resto de oficinas municipales) durante los primeros meses de la pandemia convirtieron al 010 en el principal y casi único recurso de los ciudadanos y ciudadanas para realizar sus gestiones municipales, habida cuenta de que la mayoría carecía de certificado digital para hacerlas en la Sede electrónica.

Las otras dos cuestiones por las que el 010 recibió más reclamaciones fueron el trato inadecuado y los avisos. A este respecto hay que aclarar que el 010 es uno de los canales (junto con la app y la web Avisos Madrid) para que la ciudadanía pueda comunicar un aviso o incidencia relacionados con la ciudad, pero la aplicación informática que soporta el alta y consulta de dichos avisos lleva años con incidencias tecnológicas que dificultan la prestación de un servicio ágil y correcto.

1.2. Página web – el análisis de las SyR relativas a la página web indica que la mayoría de ellas se refieren al funcionamiento, a la dificultad para encontrar la información que se requiere por las personas usuarias, a la existencia de información incorrecta (fundamentalmente, números de teléfono), a problemas de saturación de página y lentitud y a incidencias técnicas diversas para realizar el registro de documentación.

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

- Desacuerdo con la atención recibida en twitter.
- Quejas por falta de respuesta o información errónea respecto a algunos servicios o trámites.

1.4. Chat online – se han recibido quejas respecto sobre su funcionamiento en general, sobre la visualización (colores que dificultan la legibilidad), sobre la atención recibida a través del servicio (conversaciones sin terminar, utilización de respuestas sin personalización, no resolución de lo planteado, etc.) y por facilitar información incorrecta a las personas usuarias del servicio.

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

- Comunicaciones incorrectas a la ciudadanía.
- Sugerencias sobre mejora de los avisos, particularmente en lo que se refiere a la localización de las incidencias, la inclusión de los números de referencia en las altas de los avisos y la explicación de las medidas adoptadas en la resolución de las incidencias.
- Quejas generales por mal funcionamiento, con las consiguientes dificultades para reportar incidencias: recuperación de contraseña, campo descripción, mapa, ubicaciones, lentitud del servicio, compatibilidad con algunas versiones de Android, etc.
- No disponibilidad del servicio en momentos puntuales.
- Quejas relativas a que los mensajes de comunicación con la ciudadanía. Los ciudadanos y ciudadanas manifiestan no comprender la información que se les facilita y la recepción de muchos mensajes que no aportan información útil.

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:

- Reclamaciones por falta de atención por no disponer de cita.
- Anulaciones de cita no notificadas a la ciudadanía.
- Quejas por el retraso y la gestión de las citas.
- Reclamaciones por la escasez de citas previas para realizar trámites.
- Retraso en el tiempo de espera en la atención con cita previa.
- Malestar por el cierre de oficinas sin aviso a las personas usuarias que tenían cita previa.
- Disconformidad por la atención y el trato por parte del personal.
- Reclamaciones por no tener habilitado un sistema de accesibilidad de lengua de signos.
- Quejas por el deficiente funcionamiento de los sistemas informáticos.
- Quejas por información incorrecta.
- Sugerencias sobre el mobiliario de las oficinas (por ejemplo, la instalación de bancos).
- Sugerencias de ampliación de los horarios y del personal de atención.

También debe destacarse que, aproximadamente el 25% de las SyR recibidas, han sido felicitaciones por el servicio prestado, la atención recibida y por la resolución de los trámites solicitados.

1.7.Registro presencial - durante el año 2021, los principales motivos de reclamaciones recibidas se deben a:

- Quejas por la falta de atención para efectuar el trámite solicitado previamente.
- Reclamaciones por el excesivo tiempo que han tenido que esperar la ciudadanía para la realización de los trámites.
- Quejas el sistema de gestión de citas.
- Sugerencias de ampliación de horarios del registro.

Sobre todas las cuestiones mencionadas anteriormente, en el informe anual de la unidad municipal competente en la materia se señalan algunas áreas de mejora para subsanar las deficiencias. Entre ellas pueden citarse:

- Mejora de la información disponible en los contenidos de www.madrid.es:
 - Actualización continua de la información sobre Filomena, Covid-19, etc.
 - Reelaboración de mensajes e incorporación de nuevos contenidos.
 - Incorporación de contenido en la plataforma tributaria relativa a consultas de solicitudes de devolución de ingresos indebidos, así como información personalizada de casos de pago a la carta con cambio de titularidad o herencias.
 - Inclusión en el mensaje del trámite de cita previa para Registro la posibilidad de registro electrónico para personas físicas (con el fin de descongestionar oficinas).
 - En formularios electrónicos de padrón de tramitación de “confirmación y renovación de personas extranjeras” incorporación de aclaración de que hay que adjuntar el anverso y reverso cumplimentado y firmado.
 - Dada la dualidad de atención (presencial y telefónica) de la Ventanilla única del emprendedor, modificación del mensaje de confirmación de cita para que quede clara la opción elegida por la persona interesada (entre las 2 modalidades de atención posibles).
 - Publicación en FAQ diversos: formularios registro electrónico y de identificación y firma electrónica las incidencias más habituales en la tramitación, sobre procesos selectivos e información general sobre presentación de solicitudes, sobre el Plan Adapta 2021, etc.
 - Promoción de servicios digitales: en los formularios de solicitud de certificados de empadronamiento se incluyen párrafos específicos y en el aviso del trámite de cita previa se incluye un enlace al trámite de la Sede para fomentar la descarga directa si se dispone de identificación electrónica.
- Mejoras en accesibilidad:
 - Inclusión en los Pliegos de Cláusulas Administrativas una cláusula relativa al cumplimiento de accesibilidad de los sitios web en cumplimiento del RD 1112/2018 y de la norma UNE 2019.
 - Promoción y tramitación para la ciudadanía altas en el sistema cl@ve (Cl@ve Pin y Cl@ve Permanente) para incentivar la utilización de canales telemáticos.
- Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios:

- Aplicación AVISOS MADRID. Corrección error en el enlace que figura en el mail que se envía a la ciudadanía al dar de alta un aviso, actualización fichero de calles de MC en el Buscador Línea Madrid, mejora usabilidad, etc.
- Corrección error aplicación +TIL.
- Plantilla genérica de envío de comunicación por la aplicación CRM (Customer Relation Management): inclusión de la URL a activación de usuario de cl@ve permanente tras registro.
- Nueva aplicación Cita previa: la puesta en funcionamiento de la nueva aplicación, así como los sucesivos desarrollos facilitan la gestión de la cita previa tanto a los clientes internos (unidades gestoras de cita previa) como a la ciudadanía a través de nuevas prestaciones.
- Inclusión de listado de dependencias y cómo contactar para publicar en el Portal Institucional (para Unidades Gestoras Web).
- Enlace en el buscador 010 a dependencias con datos de contacto diferentes a los de los canales de Línea Madrid.
- Dotar de certificado de empleado público centralizado al personal de las OAC para evita tener que estar importándolo y borrándolo cada vez que se cambia una persona trabajadora de sitio.
- Inclusión del código QR de descarga de la APP Madrid Móvil en las comunicaciones de avisos y en justificante, así como en el espacio informativo del Portal Institucional para promover su uso.
- Simplificación del procedimiento de las bajas de padrón: eliminación registro, sustituyéndolo únicamente por el escaneo de la solicitud en ePOB vinculado al expediente.
- Mejora en la cumplimentación de formularios en la página web.
- Teléfono 010: desarrollo del sistema cl@ve en el 010, grabación de llamadas, establecimiento call back, para devolución de llamadas en horario valle.

1.8. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones – En 2021 se han presentado aproximadamente 30 solicitudes que han sido tramitadas por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Los principales motivos de las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2021 sobre el Sistema SyR han sido:

- Dificultades y errores con el campo de localización del formulario en línea, el 26% del total. En este grupo, por una parte, hay reclamaciones que se refieren a fallos producidos en el formulario (los desplegables del formulario en línea en el apartado de localización específica no se desplegaban y los campos no se podían rellenar) y quejas sobre las dificultades para cumplimentar los campos de localización específica con determinadas direcciones.
- Dificultades con el código Captcha. Los solicitantes se quejan o sugieren la supresión del sistema de código captcha.
- Imposibilidad de acceso a la respuesta. Esta cuestión es también habitual en las quejas sobre el Sistema SyR. Los ciudadanos y ciudadanas al no comprender bien las instrucciones para consulta de la respuesta no introducen los datos identificativos que se exigen y no pueden acceden.
- Quejas por el proceso de asignación. En estos casos, la ciudadanía manifiesta su malestar cuando la SyR va dirigida al Alcalde, a un Concejál o a un órgano

directivo concreto y se gestiona por parte de la unidad municipal competente en la materia.

- Desplegable “asunto” en el formulario en línea de la página web. Los principales motivos de queja están referidos a la incorporación de nuevos asuntos o temas en el desplegable.
- Fallos en el formulario en línea de presentación.
- Queja por no recepción del correo de acuse de recibo de la SyR presentada.

También debe destacarse las felicitaciones por el servicio prestado, por la atención recibida y por el interés en subsanar las deficiencias.

Desde la unidad municipal responsable del Sistema SyR municipal se ha informado sobre las acciones y medidas adoptadas en función de los motivos de quejas o sugerencias recibidas:

- Dificultades y errores con el campo de localización del formulario en línea. Es una cuestión que se considera prioritaria en el funcionamiento del Sistema ya que la localización es un dato esencial para la tramitación correcta de un gran número de reclamaciones y sugerencias porque generalmente se refieren a servicios prestados en el espacio público (limpieza, recogida de residuos, zonas verdes y arbolado, obras, aparcamiento, desperfectos en aceras y calzadas) y se precisa ese dato tanto para poder solucionar la cuestión que se traslada como para realizar análisis posteriores de las sugerencias y reclamaciones.

Este grupo constituye la cuarta parte de las solicitudes referidas al Sistema y, aunque es una reclamación reiterada durante años, lo cierto es que durante el 2021 han disminuido de forma significativa en número. Entrando en el detalle de la incidencia, la base de datos que se utiliza para confirmarlas (un servicio interno de IAM, “Base de datos ciudad”) no las reconoce. Como consecuencia de las quejas presentadas por la ciudadanía, en el año 2021 se modificaron los mensajes de error para que en ningún caso resultaran disuasorios de la presentación, sino que, por el contrario, condujesen a las personas usuarias a la alternativa de rellenar el campo de texto libre “Descripción de la localización”. También se suprimieron en 2021 las opciones “kilómetro” y “sin número” en el desplegable puesto que si se elegían el programa no las validaba y señalaba error, de tal manera que no tenía por tanto ningún sentido que se ofreciesen.

El IAM siempre ha mantenido que no puede proporcionar alternativa a este servicio, ni modificar la BBDD. No obstante, se seguirá trabajando para que la validación de direcciones y la inclusión de puntos kilométricos y coordenadas de geolocalización funcione. Todo ello en el marco del desarrollo de la nueva aplicación de gestión que se está desarrollando desde el IAM.

- Dificultades con el código Captcha. El número de solicitudes que lo cuestionan es muy reducido. Debe señalarse que, adicionalmente, está establecido la posibilidad de audición del código.

- Imposibilidad de acceso a la respuesta. Este modo de acceso se ha establecido por seguridad, para salvaguardar la confidencialidad y la protección de datos personales, por lo que tampoco procede ningún cambio y, como en el anterior grupo, el número de reclamaciones no es significativo para el número total de respuestas que envía el Sistema, así pues, lo que se hace es explicar con pormenor en la respuesta la manera de acceder, incluso completar la atención con una llamada telefónica explicativa. No obstante, lo previsto con la implantación de la nueva aplicación de gestión es que esta se pueda conectar con la aplicación de notificación y comunicación electrónica.
- Asignación a determinada unidad cuando la solicitud va dirigida al Alcalde, a un Concejal o a un órgano directivo concreto. En estos casos se da la explicación oportuna en la respuesta, indicándoles que las sugerencias y reclamaciones se tramitan de acuerdo con la Ordenanza 19/2019, de 26 de febrero de 2019, de Atención a la Ciudadanía y Atención Electrónica, que establece que se deben asignar al órgano competente en función de las competencias delegadas por la Junta de Gobierno.
- Queja porque no está la opción “servicios informáticos” en el desplegable de “Materia o asunto” del formulario en línea. Es indudable que el número de opciones no puede ser muy elevado en el desplegable, ya que entonces resulta incómodo e incrementa los errores. Las opciones están relacionadas con el porcentaje de solicitudes recibido de una u otra materia y con la posibilidad de asignación automática a una unidad con un margen de error pequeño. Esto se explica en las respuestas emitidas. No obstante, debe indicarse que se analizan y estudian las sugerencias recibidas y, de hecho, en diferentes ocasiones, se han incorporado algunas de las recibidas en el desplegable de clasificación de la ciudadanía.
- Fallos en el formulario en línea de presentación. No se pudo reproducir el fallo, ya que el formulario funcionaba perfectamente. Si realmente existió un fallo imputable al Ayuntamiento debió ser de carácter puntual debido a una incidencia técnica no detectada.
- Queja por no recepción del correo de acuse de recibo. Se comprobó la salida y entrega del correo desde el Sistema. Probablemente se debió un rechazo del servidor del solicitante, por identificación como correo no deseado.

1.9. Padrón - El Padrón de habitantes permite a la Administración municipal, conocer en detalle a su población (número, edad, distribución geográfica...) y, gracias a ello, articular las políticas más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Pero el empadronamiento es también la llave que permite a esa población acceder a numerosos servicios públicos (no sólo municipales), como disponer de atención sanitaria o circular con su vehículo por las zonas de movilidad restringida de la ciudad.

En 2021 se recibieron aproximadamente 600 SyR sobre Padrón, que fueron tramitadas por la Dirección General de Contratación y Servicios, concretamente la

Subdirección General de Estadística (por ser la unidad municipal competente en el servicio), y por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (por ser quien lo presta de manera efectiva, ya que el empadronamiento sólo puede realizarse de manera presencial en sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía).

Muchas de esas SyR son quejas por haber sido dados de baja por inscripción indebida en el Padrón o por haber recibido mala información sobre el trámite. En su mayoría, sin embargo, reclaman por las dificultades para empadronarse. Dificultades debidas a los requisitos establecidos en la normativa estatal vigente para acreditar la identidad, el domicilio o la representación de los menores, pero, sobre todo, a la falta de citas de Padrón en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (casi el 34% de la totalidad de SyR sobre Padrón son por este motivo).

La reducción del número de citas ofertadas se debe al nuevo modelo organizativo (en el que todos los servicios, incluidos información y Registro, se prestan exclusivamente con cita previa) implantado en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía tras su reapertura el 8 de junio de 2020 (tras haber estado cerradas al público con motivo de la pandemia) y que se ha mantenido a lo largo de todo el año 2021 atendiendo a las medidas establecidas en materia de seguridad y salud recomendadas por las autoridades para combatir la transmisión del COVID-19. La situación se agravó durante el último trimestre de 2021, a raíz de la implantación de una nueva aplicación de cita previa en la mayor parte de las oficinas y servicios municipales (incluidas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía), pues se produjeron incidencias informáticas (muchas de las SyR sobre Padrón hacen alusión expresa a esta cuestión) que redujeron aún más la disponibilidad de agendas, a lo que hay que sumar la necesidad del personal de familiarizarse con la nueva aplicación. Personal que, por otro lado, no estaba disponible al cien por cien a finales de año, entre otras cosas porque las plantillas de las OAC también se han visto afectadas por las bajas de incapacidad temporal a causa del Covid-19.

Todo lo indicado se tradujo en grandes demoras para empadronarse, con los graves perjuicios que esto supone, máxime cuando es un trámite que sólo puede hacerse con cita previa y presencialmente. Por ello muchas SyR reclaman que se amplíe el número de estas citas y muchas otras que el alta, la baja y el cambio de domicilio en Padrón se puedan tramitar de forma electrónica, bien con certificado digital (como tantos otros trámites en todas las Administraciones Públicas), bien utilizando el formulario electrónico que se puso a disposición de la ciudadanía en el episodio más agudo de la pandemia (concretamente el 24 de marzo de 2020) y que dejó de estar operativo el 16 de septiembre de ese mismo año.

Otro conjunto importante de las SyR sobre Padrón se refiere a problemas para obtener certificados de empadronamiento, tanto presencialmente (debido a la ya comentada falta de citas) como por incidencias técnicas de Mi Carpeta (a la que se accede mediante identificación electrónica) o de los formularios colgados en Sede electrónica. También son muchas las quejas por el retraso en recibir por correo postal los certificados de empadronamiento solicitados a través de dichos formularios de la Sede o del teléfono 010 de Línea Madrid.

A la vista de las SyR recibidas, desde las unidades municipales se activaron una serie de medidas que permitiesen subsanar las deficiencias. Entre ellas, podemos destacar que la Dirección General de Contratación y Servicios ha trabajado en 2021 en distintas medidas de subsanación de deficiencias y mejora del **Padrón** municipal. Especialmente relevante la puesta en funcionamiento (en el mes de noviembre) del servicio de cesión de datos de empadronamiento a otras Administraciones Públicas a través de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) de la Administración General del Estado, ahorrando así a los interesados/as el tener que solicitar un certificado de empadronamiento al Ayuntamiento de Madrid para comunicar cambios de domicilio a la AEAT o a la Seguridad Social, por ejemplo. También en 2021 han añadido nuevos trámites que se pueden solicitar mediante formulario *online* (además de los certificados de empadronamiento), como son la modificación de datos personales en Padrón y la renovación o confirmación del empadronamiento de ciudadanos y ciudadanas extranjeros/as.

Para 2022 se prevé la implantación de una nueva aplicación informática de Padrón, que permitirá la realización de trámites padronales electrónicos, la notificación en Sede electrónica, la firma electrónica de documentos por parte de la ciudadanía o que ésta pueda recibir las comunicaciones por SMS y por correo electrónico, entre otras mejoras. Asimismo, tiene previsto colaborar con IAM para la elaboración de un vídeo explicativo sobre cómo obtener el certificado de empadronamiento *online*, para reducir los errores y frustración de las personas que intentan obtenerlos por esta vía. Por otra parte, fuera ya de la gestión del Padrón, se prevé implantar un nuevo banco de datos estadísticos, con mejores funcionalidades y más formatos de salida de la información.

Por su parte, la Dirección General de Atención a la Ciudadanía implantó una serie de medidas para paliar los problemas generados por la escasez de citas para realizar trámites de empadronamiento. En sintonía con las líneas estratégicas que sigue en los últimos años de facilitar la tramitación no presencial y fomentar las gestiones telemáticas, ha emprendido la promoción y gestión de la identificación electrónica de la ciudadanía, ofreciendo desde febrero de 2021 la tramitación del alta en el sistema Cl@ve (el sistema estatal para identificarse, firmar y relacionarse electrónicamente con cualquier Administración Pública mediante claves concertadas y sin necesidad de instalar un certificado en un dispositivo) y previendo retomar a partir de marzo de 2022 la emisión del certificado electrónico de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT). Con estas herramientas los ciudadanos y ciudadanas pueden realizar numerosos trámites, tanto municipales (a través de Mi Carpeta y sin tener que solicitar cita ni trasladarse a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía) como de otras Administraciones Públicas; entre los primeros, la obtención inmediata de certificados de empadronamiento. Asimismo, ha ampliado y clarificado la información disponible en los contenidos de la página web municipal (www.madrid.es) relacionados con los distintos trámites de Padrón (formularios electrónicos incluidos) y ha simplificado el procedimiento de bajas en ePOB (la actual aplicación informática de Padrón). A futuro tiene previstas otras medidas en esta misma línea, como el proyecto de realizar gestiones de Padrón a través de videoconferencia.

2. Administración electrónica.

Las principales causas de las reclamaciones se deben a fallos de los diferentes servicios de la Sede y el Registro necesarios para la presentación de solicitudes y la realización de trámites, también las dificultades con los sistemas de identificación y firma, las anotaciones del registro electrónico y el desconocimiento o falta de uso de los sistemas de identificación. En muchos casos, las solicitudes tienen el doble carácter de solicitud de información o de soporte sobre la utilización de los sistemas.

Entre las quejas por fallos de sistemas, la mayoría se corresponden con lo que los reclamantes clasifican como mal funcionamiento de la identificación. Lo cierto es que la validación de errores la realiza Cl@ve, pero se muestra dentro del sistema del Ayuntamiento y aunque se incluye un mensaje de que consulte a los servicios de atención de Cl@ve, las personas usuarias reclaman al Ayuntamiento. Otras solicitudes hacen referencia al formulario de solicitud de instalación de contenedores en la vía pública, que ha presentado un funcionamiento inestable relacionado con el pago que está incluido en la propia tramitación antes de la presentación en Registro. Finalmente, un número aproximado de cuarenta aluden a fallos propios de los sistemas del Ayuntamiento de conexión, comunicaciones y de indisponibilidad por paradas programadas o caídas generalizadas.

Sobre el funcionamiento del Registro electrónico se han presentado unas 50 reclamaciones, que están referidas al funcionamiento, forma de acceso, consulta por representantes, notificación postal, etc. En muchos de los casos podrían ser clasificadas como solicitudes de información del funcionamiento del sistema.

Entrando en el detalle de cada uno de los servicios se extrae la siguiente información:

2.1. Registro electrónico – La principales causas de presentación de reclamaciones han 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, la no disponibilidad del servicio, la emisión de errores que no son comprensibles para la ciudadanía, dificultades en la subida de archivos adjuntos, bloqueo del sistema informático, molestias por el tiempo consumido para la presentación y errores en el servicio de consulta del registro.

2.2. Sede electrónica – Los motivos más frecuentes de las sugerencias y reclamaciones han sido:

- Error de aplicación en tratamiento de datos o secuencia de operaciones
- Incidencias en el sistema de identificación de usuario-contraseña.
- Incidencias técnicas con los certificados y firma electrónica.
- Quejas por dificultades en la tramitación administrativa
- Problemas de uso en la identificación electrónica de sistemas públicos (Cl@ve, DNle,...).
- Fallos generales en las aplicaciones.
- Servicio no disponible por interrupción general del servicio de la sede electrónica.
- Fallos e incidencias en el sistema de pago.

- Enlaces (u opciones) con funcionamiento erróneo en los trámites.
- Problemas en el uso de firma electrónica.
- Opciones no disponibles en el servicio.

Es de destacar en este ejercicio el número de reclamaciones referentes a los servicios de entrega de notificaciones postales (12,4%), del tipo certificado con acuse de recibo, expresando deficiencias en la ejecución del servicio por parte de la empresa adjudicataria.

En cuanto al concepto Formularios, como motivo de la reclamación se citan fallos y errores de carácter general por la generación y recuperación de borradores y del tratamiento en tramites concretos de datos propios de distintos formularios, así como de las interacciones con sistemas de información plataforma o soporte de servicios (Base de Datos Ciudad, Censo de Locales, Cl@ve, Firma electrónica, Intercambios DGT etc..) para validación de datos que la cumplimentación de los formularios requiere.

Respecto a todas las sugerencias y reclamaciones presentadas en esta materia, la Dirección General de la Oficina Digital y el Organismo Autónomo Informática de Madrid en sus informes relacionan las medidas correctoras que se adoptaron o que están planificadas para implantar en 2022 para dar solución a los problemas o para responder a las propuestas realizadas. Entre ellas se pueden destacar:

- Se ha reforzado la información para los agentes del chat interactivo y 010 de soporte para la resolución directa de incidencias debidas a falta de información y desconocimiento en el uso de los sistemas.
- Implantación, desde octubre de 2021, de un nuevo sistema de comunicación interna de incidencias con los responsables tecnológicos que permite un soporte directo desde la detección de la incidencia sin la necesidad de presentar reclamaciones.
- Nueva funcionalidad de los formularios electrónicos de recuperación de un borrador, que facilita a la ciudadanía, en los casos de errores o fallos del sistema, recuperar lo ya realizado, incluido el pago en su caso, evitando los supuestos de doble pago.
- Avisos en la propia sede (y en Registro) de todas las detecciones de mal funcionamiento y comunicación al responsable tecnológico y a todas las oficinas de asistencia en materia de registro, gestores y resto de canales.
- Actualización de los canales de avisos en el Sede para advertir de las deficiencias y forma de actuar, incluyendo preguntas frecuentes y videos explicativos de la forma de tramitación para evitar errores, con especial incidencia en obtención y uso de Cl@ve, en la actuación como representante y en las notificaciones electrónicas.
- Atención puntual de los posibles fallos de programación de los diferentes formularios.
- Diversas actuaciones para la mejora y estabilidad de los sistemas.
- Implantación e impulso de la notificación electrónica, conectada automáticamente a los tramitadores y con la Dirección Única Habilitada nacional (DEHu),

- Actualización de software y hardware de IBM zSeries e iSeries. Suministro de una nueva plataforma y migración a la misma.
- Renovación plataforma de bases de datos ORACLE y migración de datos y servicios.
- Plan de migración durante 2021 de diversos sistemas de información a las versiones vigentes de infraestructura de puesto de trabajo (sistema operativo, navegador, etc.) y de infraestructuras de servidor (servidores de aplicaciones, bases de datos, etc.) para distintos servicios y departamentos municipales: Departamento de Gestión de Multas, Servicios Sociales, Gestión Urbanística, etc.
- Elaboración de un cuadro de mando estratégico de Administración Digital que permita disponer de indicadores estratégicos relevantes para determinar el estado de situación de la Administración Digital. El proyecto se plantea como un cuadro de mando integral conteniendo indicadores con perspectiva ciudadana, de procesos internos y de recursos.

3. Participación ciudadana.

Durante el año 2021, los principales motivos de presentación pueden agruparse en los siguiente bloques:

- Incidencias y Funcionamiento de la web Decide Madrid.
- Incidencias con la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos
- Presupuestos Participativos.
- Consultas Ciudadanas - Audiencia Pública.

El análisis de las SyR recibidas permite señalar que la web Decide Madrid fue el principal canal de participación en los procesos de participación ciudadana, y por consiguiente las incidencias y el funcionamiento de la web ha sido uno de los motivos principales de las SyR durante el año 2021, junto con las incidencias en la Web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos. No obstante, debe indicarse que han tenido un gran descenso respecto al año 2019 y 2020.

Cabe destacar que en la mayoría de los casos son peticiones de usuarios/as solicitando la baja de las notificaciones y problemas con la verificación de la cuenta, las cuales han sido resueltas por el personal técnico de la Dirección General de Participación Ciudadana.

Por otra parte, la puesta en marcha en el año 2021 del correo incidenciasdm@madrid.es ha dado a las personas usuarias un servicio más ágil para la resolución de las incidencias de las personas participantes en los procesos de la plataforma, dando una vía directa de presentación de problemas sobre la misma, sin necesidad de recurrir a otros sistemas.

Otras reclamaciones han estado referidas a quejas sobre falta de confianza por parte de la ciudadanía a las consultas públicas en Decide Madrid, habiéndose respondido informando de los principios de neutralidad, legalidad y transparencia en las que estas consultas públicas se realizan en Decide Madrid, dotando a dichas consultas públicas de seguridad jurídica.

En relación con las SyR recibidas sobre Presupuestos Participativos cabe destacar que el Alcalde, mediante Decreto de 17 de septiembre de 2021 acordó la convocatoria de una audiencia pública sobre presupuestos participativos para el establecimiento por la ciudadanía de prioridades de gasto de una parte de los presupuestos municipales de los ejercicios 2023 y 2024, con carácter previo a la elaboración del Proyecto de Presupuestos Generales del Ayuntamiento de Madrid, y concernientes a este proceso se han recibido dos reclamaciones que han sido contestadas conforme las nuevas Directrices que rigen el proceso para el desarrollo de los presupuestos participativos aprobadas por Acuerdo de 24 de junio de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. Por otra parte, otras reclamaciones aludían a la ejecución de proyectos de anteriores convocatorias. También se han recibido sugerencias referente a proyectos que no resultaron ganadores en convocatorias anteriores de presupuestos participativos.

De aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema relativas a incidencias con la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos cabe destacar que se deben a peticiones de entidades solicitando modificaciones o bajas de datos personales o de domicilio social publicados en el Espacio Asociativo, a incidencias en la web madrid.es sobre la cumplimentación y presentación electrónica de formularios relativos a distintos trámites del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos.

Por último señalar que se han recibido solicitudes relativas a órganos de participación distrital, solicitando su suspensión por motivos sanitarios y a la cesión de inmuebles en favor de entidades ciudadanas,

En el informe anual de la unidad municipal competente en la materia se han señalado algunas de las actuaciones iniciadas en el año 2021 para solucionar las incidencias o atender las peticiones realizadas. Entre ellas se pueden destacar:

- Web Decide Madrid: todas las incidencias que se produjeron durante el año referentes al funcionamiento de la web Decide Madrid, fueron atendidas y resueltas. Además se ha mantenido la atención del buzón de correo electrónico para recibir las incidencias de la ciudadanía en el uso de la plataforma, incidenciasdm@madrid.es. Por su parte, en las newsletter que se envían a la ciudadanía se ha incluido un enlace “Darse de baja de esta newsletter” que les permite darse de baja de este tipo de comunicaciones con solo pulsar el enlace. También se ha desarrollado un nuevo cuestionario para que la ciudadanía pueda participar en los procesos de consulta de forma más clara y sencilla, en respuesta a las quejas recibidas por el funcionamiento del cuestionario anterior. Junto a todo lo anterior también se puede citar: la ampliación y mejora de los informes de resultados que se generan para cada proceso de consulta ciudadana, proporcionando información más detallada, ampliando las estadísticas y su nivel de desagregación, el inicio de un proceso de revisión y mejora continua de la interfaz de la web Decide Madrid en dispositivos móviles, debido a que un elevado número de usuarios sólo accede desde su móvil, la ampliación y evolución del soporte que proporciona la web Decide Madrid a la tramitación del procedimiento

de procesos participativos para dotarlo de mayor seguridad jurídica y, finalmente, el inicio de un proceso de mejora continua de la accesibilidad y usabilidad de la web Decide Madrid, dando entrada a mecanismos de neutralidad.

- Presupuestos Participativos: se puso en marcha de un nuevo proceso de Presupuestos Participativos mediante la convocatoria por Decreto del Alcalde de fecha 17 de septiembre de 2021 de la audiencia pública sobre Presupuestos Participativos para el establecimiento de prioridades de gasto por la ciudadanía de una parte de los presupuestos del Ayuntamiento de Madrid de los ejercicios 2023 y 2024.

En relación con ello debe destacarse, entre las novedades que ofrece el proceso, las siguientes: mayor seguridad jurídica y transparencia, conforme el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, refuerzo de la fase de análisis de viabilidad técnica previa a la votación final, establecimiento de una fase de alegaciones a los informes de no viabilidad, y puesta en marcha un chat bot para ofrecer información sobre presupuestos participativos (dotado de algoritmos de inteligencia artificial y de procesamiento del lenguaje natural contempla 12.000 formas diferentes de dar respuesta y reconoce, al menos, 120 intenciones de búsqueda).

En relación al seguimiento de la ejecución de los proyectos ganadores en convocatorias anteriores se ha dado continuidad a las tareas realizadas en años anteriores: solicitud de información y aclaraciones a los órganos gestores competentes para la ejecución y apoyo técnico, intercambio de información con Distritos y Áreas de Gobierno, elaboración de los informes técnicos requeridos, visitas de inspección con el fin de constatar el estado de ejecución mediante fotografías para su publicación posterior en la web de Decide Madrid, seguimiento, impulso y apoyo técnico en las dos unidades descentralizadas de las Áreas de Gobierno de Obras y Equipamientos de Medio Ambiente y Movilidad, actualización de la página web de decidemadrid.es, y reasignación de proyectos a nuevos órganos gestores, en función de la distribución competencial.

- Por lo que respecta a las SYR relativas a la web del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos, se han llevado a cabo todas las medidas correctoras, ya que se procedió a la actualización de los cambios de datos publicados en el Espacio Asociativo. Por otra parte, en cuanto a las SyR que comunicaban incidencias en la web Madrid.es para la cumplimentación y presentación electrónica de formularios relativos a distintos trámites del Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos, todas ellas quedaron resueltas contactando directamente con las entidades.
- Respecto de la solicitud de suspensión de los Foros Locales por motivos sanitarios, se comunicó que las reuniones de dichos órganos se realizaban atendiendo a la normativa vigente sanitaria, por lo que no procedía su suspensión.
- Finalmente, en cuanto a las SYR relativas a cesión de inmuebles en favor de entidades ciudadanas, a una se dio respuesta bien indicando al ciudadano cómo

realizar el trámite y la otra se contestó comunicando que el procedimiento era competencia del distrito.

4. Transparencia

Durante el año 2021 los principales motivos de presentación de solicitudes en el ámbito de transparencia fueron:

Portal de Transparencia: contenidos no publicados (por ejemplo, la Instrucción 1/2018, de Organización de la atención en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid), falta de actualización de datos (por ejemplo, el grado de cumplimiento del servicio de limpieza, mantenimiento y conservación de zonas verdes) y el tiempo de respuesta de las SyR presentadas sobre contenidos del Portal.

Portal de Datos Abiertos: quejas por errores en información sobre instalaciones deportivas, sobre el conjunto de datos de reservas de motos, sobre la información publicada de la situación sanitaria de la pandemia, en concreto algún error en las zonas básicas de salud, sugerencias de incremento de frecuencia en la actualización sobre reservas de estacionamiento de motos y de la información del conjunto de datos “consumo de energía en edificios municipales” y mejoras de visualización en mapa de los conjuntos de “aparcabicis” y de “aparcamotos” y del conjunto de “Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM): padrón de vehículos”.

8. CULTURA

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “cultura” constituyen el 2% 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 culturales¹⁸, 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 – si bien la situación sanitaria mejoró durante el año 2021, lo cierto es que la pandemia ha condicionado la actividad y la prestación de los servicios realizado desde los Distritos. Esto ha supuesto un esfuerzo importante de adaptación a las situaciones cambiantes y a las condiciones y requisitos establecidos por las autoridades sanitarias, que en muchas ocasiones ha afectado a la prestación de los servicios como es el caso de los centros culturales.

Las principales cuestiones que han determinado la presentación de solicitudes están relacionadas 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), a los trámites administrativos telemáticos para las inscripciones en las actividades, al procedimiento de adjudicación de las plazas de los cursos y talleres y a los cierres temporales que se producen como consecuencia de obras de mantenimiento y conservación.

¹⁸ 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”.

Además de las cuestiones generales indicadas anteriormente, el análisis por cada uno de los Distritos y Centros Culturales adscritos¹⁹, 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 Centro Dotacional Integrado y el Centro Cultural Casa del Reloj.

En relación al Centro Cultural Centro Dotacional Integrado, el análisis de las SyR recibidas permite agrupar los motivos de presentación en: cierre del centro sin que las personas usuarias conozcan los motivos del mismo, atención y trato recibido por parte del personal, sugerencias de nuevas actividades a impartir, por la programación cultural que se oferta y por la fecha de inicio de los talleres.

En el Centro Cultural Casa del Reloj, las solicitudes recibidas hacen referencia a: sugerencias sobre la posibilidad de continuidad de clases de forma on line y por los problemas informáticos que se produjeron en el proceso de inscripción a las actividades. Deben destacarse también el importante número de felicitaciones recibidas en este Centro, especialmente, por el taller de informática.

El Distrito de Barajas, ha recibido solicitudes para el Centro Sociocultural Teresa de Calcuta, el Centro Villa de Barajas, el de Gloria Fuertes. La temática que sobresale en las SyR recibidas ha sido, básicamente, con aproximadamente el 50%, las diferentes medidas adoptadas con motivo de la pandemia del Covid-19, en especial la disminución del aforo de las aulas, lo que, lógicamente ha repercutido en el número de plazas disponibles en las actividades que se ofertaron. Por otra parte, en relación con la Sala de estudio de la calle Pilares los principales motivos de queja están relacionados con el horario de apertura, que ha estado limitado a las mañanas.

En el Distrito de Carabanchel, son varios los centros que han recibido SyR durante el año 2021. El mayor número de reclamaciones se corresponden con el Centro Cultural Oporto, el Centro Cultural García Lorca, en el Centro Cultural Lázaro Carreter y en el Centro Cultural San Francisco-La Prensa.

En relación con todos ellos, las reclamaciones se pueden clasificar en tres diferentes grupos:

- Desacuerdos con las personas que imparten los talleres. Algunas se refieren a la forma de enseñar las materias y otras tienen relación con la actitud del profesorado durante el desarrollo de las clases.
- El funcionamiento de la plataforma que gestionaba la inscripción y el pago de las cuotas de los talleres.
- Las actuaciones de conservación y mantenimiento de los Centros que han provocado interferencias y disfunciones en el desarrollo de las actividades.

¹⁹ Solo se han incluido aquellos Centros Culturales que hubieran recibido un número significativo de SyR.

- El material utilizado en los talleres, principalmente aquellas relativas al estado de los ordenadores o de los equipos informáticos.

Por último, debemos hacer mención a aquellas solicitudes relativas a las solicitudes de devolución de la parte proporcional del importe satisfecho por las clases de los talleres que no han sido impartidos por las obras realizadas en el Centro Cultural San Francisco-La Presa.

En el Distrito Centro, se han recibido reclamaciones fundamentalmente en el Centro Clara del Rey, aunque también se han presentado, si bien en menor medida, en los Centros Lavapiés y Puerta de Toledo.

En relación con el primero los principales motivos de queja han estado relacionados con el inicio de las obras en el centro en julio de 2021 con objeto de ser destinado a la ampliación de la Escuela Infantil El Duende. Esta situación ocasionó que se presentaran solicitudes relacionadas con falta de información sobre el momento en que se podrían realizar las inscripciones en los talleres, el comienzo de las clases, sobre la nueva ubicación del Centro y, finalmente, por la distribución de los talleres entre el Centro Cultural de Puerta de Toledo y el Espacio Annette Cabelli.

En el Centro Sociocultural Lavapiés las solicitudes presentadas hacen referencia a la imposibilidad de realizar la inscripción como consecuencia de problemas informáticos. En el de Puerta de Toledo han entrado SyR que aluden a la falta de información y la no atención telefónica.

En el Distrito de Chamartín, las reclamaciones de esta temática constituyen el tercer motivo de todas las presentadas en el Distrito. Entre ellas pueden destacarse las incidencias relacionadas con la gestión telemática de los talleres que se imparten en esos Centros y aquellas derivadas de la pandemia, que han continuado afectando al funcionamiento de los talleres y del resto de actividades. En concreto, en el Centro Nicolás Salmerón las SyR hacen referencia a la falta de climatización y confort en el desarrollo de las actividades (frio), a problemas de conservación y mantenimiento en el aula de danza, a la atención telefónica. Por su parte, el Centro Sociocultural Luis Gonzaga ha recibido solicitudes sobre el sistema de adjudicación de plazas en la actividad de francés, por la falta de aplicación de las normas de seguridad por la Covid-19 y por el trato recibido por parte del personal.

En el Distrito de Chamberí, el Centro Cultural Galileo ha recibido reclamaciones relativas por el número de plazas ofertadas para determinadas actividades, por la deficiente atención telefónica, por el cierre de los aseos, por el tiempo de espera para acceder a la sala de estudio y por el reducido aforo en cada uno de los turnos por las restricciones de la Covid-19, por la eliminación de algunas actividades en la programación y por el funcionamiento de la aplicación para realizar la inscripción en los talleres.

Las SyR recibidas **en el Distrito de Ciudad Lineal**, fundamentalmente, se han repartido en los siguientes Centros: el Centro Cultural Príncipe de Asturias y el Centro Cultural San Juan Bautista. En relación con el primero se ha recibido SyR que hacen referencia a deficiencias en el material utilizado para el desarrollo de los talleres, a la falta de confort y climatización en algunas clases y a dificultades puntuales para realizar la inscripción. Por último, es de destacar las felicitaciones al profesorado que ha impartido las clases de dibujo. Respecto al Centro Cultural San Juan Bautista las SyR que han entrado en el Sistema se refieren a la eliminación de algunos talleres en la programación, a la falta de confort y climatización en el taller de dibujo y, finalmente, al número de plazas ofertadas.

El Distrito de Fuencarral-El Pardo, ha recibido SyR que se corresponden con la situación de pandemia sanitaria y con la planificación y el horario de las clases y la propuesta de nuevas actividades.

En concreto, en el Centro Cultural Alfredo Kraus, los principales motivos de queja hacen referencia al cierre de la sala de estudio y a la falta de profesionalidad de alguno de los profesores. También se han recibido felicitaciones generales por la organización de las diferentes actividades y talleres desarrollados en el Centro.

En el Centro Cultural Rafael de León casi todas las solicitudes recibidas son sugerencias relativas a la impartición on line de algunas actividades, como por ejemplo, el curso de baile.

En el Centro Cultural La Vaguada, las SyR recibidas aluden principalmente a la escasa oferta de plazas para algunas actividades y talleres.

En el Centro Cultural Valverde se han recibido SyR relacionadas con las clases de piano: horarios, reducción del número de clases, material defectuoso y escasez de plazas.

En el Centro Socio Cultural Montecarmelo las solicitudes hacen referencia al cierre de la sala de estudio y a la eliminación de algunas actividades en la programación (por ejemplo, baile en parejas).

En el Distrito de Hortaleza, se han recibido SyR en los diferentes Centros que tiene adscrito. En primer lugar, en el Centro Cultural Carril del Conde se han recibido solicitudes que hacen referencia al mal funcionamiento del aire acondicionado y a las dificultades para la obtención de abonados para inscribirse a la actividad de gimnasia. Destaca que la mitad de las SyR recibidas en este Centro son felicitaciones que muestran reconocimiento a la atención recibida por parte de los trabajadores.

En el Centro Cultural Sanchinarro se ha presentado solicitudes que muestran su desacuerdo con la ventilación y la temperatura de la Sala de Estudio y con

el aforo establecido en ella y también con el servicio de limpieza solicitando que se retiren las balizas de señalización de suelo mojado.

Respecto al Centro Cultural de Hortaleza las SyR que han entrado en el Sistema señalan el deficiente funcionamiento del aire acondicionado en la sala de estudio.

Por su parte, el Centro Cultural Federico Chueca ha recibido un escaso número de SyR que hacen referencia a un error en la página web, a la falta de personal y a la escasez de material en las clases de corte y confección.

Por último, indicar que en la sala de estudio Motilla del Palancar las solicitudes aluden a la preferencia que se ha dado a aquellas personas usuarias que no hubieran hecho uso de ella según los turnos de asistencia a la sala por la mañana y por la tarde.

En el Distrito de Latina las principales solicitudes que han tenido entrada en el Sistema SyR hacen referencia a las medidas adoptadas en los Centros como consecuencia de la pandemia Covid-19, es decir, las limitaciones de aforos en los talleres y eventos, la imposibilidad de acceso a la actividades de los centros por encontrarse éstos en zonas de confinamiento a las que no podían acceder por no ser residentes de las mismas y también el desacuerdo con las medidas preventivas implementadas en los Centros. Por otro lado, se han presentado reclamaciones relativas al personal auxiliar que trabaja en alguna de las salas de lectura, por no cumplir las normas establecidas para dichas salas, sobre todo en relación al incumplimiento del horario de apertura y cierre. También se han recibido quejas puntuales del trato recibido por el personal de algún centro, problemas de alta online en los servicios y, finalmente, algún problema de mantenimiento en las instalaciones (calefacción, aire acondicionado, etc.).

Entrando en el detalle de las solicitudes presentadas en cada Centro, podemos señalar que en el Centro Cultural Fernando de los Ríos las SyR hacen referencia a la modificación o cancelación de alguna de las actividades, a la deficiente información facilitada a las personas usuarias, a sugerencias de clases on line (en concreto sobre pintura) y a la avería en la calefacción.

En el Centro Cultural Miguel Hernández, en el Centro Sociocultural Almirante Churruca, en el Centro Sociocultural Latina y en el Centro Cultural El Greco las reclamaciones se han producido principalmente por las desavenencias con las diferentes medidas establecidas por el Covid-19.

Por último, indicar que en el Centro Cultural San José de Calasanz las quejas han estado motivadas por los trámites y los procedimientos administrativos.

En el Distrito de Moncloa-Aravaca, las solicitudes recibidas están relacionadas con la programación de los talleres, con el profesorado, con la no apertura de las salas de estudios los domingos y por el cumplimiento de las medidas como consecuencia de la Covid-19.

El Centro Cultural Julio Cortázar ha recibido solicitudes relacionadas con dificultades para realizar reservas/cita previa on line en la sala de estudios, por la programación de talleres y actividades establecidas para el Centro, sugerencias y peticiones de apertura de la sala de estudios los domingos y festivos y sobre la apertura de la sala de estudios los domingos.

Por su parte, el Centro Cultural Aravaca presenta SyR que hacen referencia a la supresión del turno de tarde en los talleres de pintura, a dificultades e incidencias en el proceso de inscripción y a cambios de horario en la actividad de Taichí.

En el Distrito de Moratalaz, se han presentado solicitudes sobre el Centro Cultural El Torito que hacen referencia al sistema de adjudicación de las plazas vacantes en talleres en el mes de septiembre y al retraso en el comienzo de las clases del taller de cerámica y escultura por falta de materiales.

El Centro Cultural Eduardo Chillida ha recibido quejas por la imposibilidad de acceder a plazas libres en los talleres, por el retraso en el comienzo de las clases de yoga por falta de profesorado y en las clases de encuadernación por falta del material necesario y, finalmente, por el cierre de los aseos en los centros por la situación sanitaria.

Por último, señalar que se han recibido en el Sistema solicitudes que hacen referencia al cierre en agosto de la sala de estudio del Centro Sociocultural Moratalaz.

En el Distrito Puente de Vallecas, en el Centro Sociocultural Alberto Sánchez el análisis de las reclamaciones y sugerencias presentadas hacen referencia al quejas sobre clases no impartidas, incidencias con el profesor del taller de alemán, a la adecuada información sobre preinscripción en el taller de cerámica y al deficiente funcionamiento de la calefacción.

En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad las solicitudes hacen referencia a la información errónea en la web y al deficiente funcionamiento de la plataforma de inscripción en los talleres.

En el Centro Cultural Pozo del Tío Raimundo, las reclamaciones se refieren a la falta de suministro en los aseos y a la mala iluminación del auditorio.

En el Centro Cultural Lope de Vega las SyR recibidas se refieren a la falta de mantenimiento en algunas cristalerías, a quejas sobre el trato y la atención del personal de información, a la necesidad de reparación de la valla perimetral del centro, al mantenimiento de los jardines, a la suspensión de las clases en el taller “En forma con Hipopresivos”, a los cambios de horario en algunas actividades, al funcionamiento en general de los talleres y, finalmente, al horario de cierre del Centro.

En el Distrito de Retiro, destacan las recibidas por el Centro Cultural Las Californias que hacen referencia a la reapertura de las salas de estudio y a la falta de confort (frío) por la necesidad de ventilación del espacio como consecuencia de la aplicación del protocolo contra la Covid-19 y por el desacuerdo con la organización y las actividades desarrolladas en este Centro.

En el Centro Cultural Clara Campoamor, la mayoría de los escritos han estado motivados por opiniones particulares sobre como deberían organizarse los talleres y las salas de los centros y por el desacuerdo con la normativa municipal y la aplicación de los protocolos Covid-19 (cierres de salas, restricción de aforos, ventilación, etc.). También se han recibido algunas solicitudes sobre el inadecuado trato por parte de algún trabajador de las salas de estudio y felicitaciones sobre la reapertura y el funcionamiento de las salas.

En el Centro Cultural Casa de Vacas, las SyR hacen referencia a la organización de la entrega de entradas al teatro y una felicitación por la amabilidad del personal y la limpieza del Centro.

Por último, en el Centro Cultural Ibiza las solicitudes se refieren al cierre de las instalaciones por el temporal Filomena y al desacuerdo con la organización de los talleres culturales.

En el Distrito de Salamanca, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones presentadas han estado relacionadas por el tiempo en las tramitaciones y la necesidad de ajustar el desarrollo de los talleres por situaciones sobrevenidas.

En concreto, en el Centro Cultural Rafael Altamira las SyR hacen referencia a la dificultad de trámites para la devolución de importes por cursos impartidos y no realizados y a la no apertura al público de la sala de estudios.

En el Centro Cultural Buenavista, las solicitudes se refieren a quejas por el cierre del Centro por obras de remodelación, por el tiempo transcurrido para la devolución de las tasas abonadas en cursos, por la suspensión de clases como consecuencia de la borrasca Filomena, por considerar que las medidas preventivas son insuficientes y, finalmente, por el deficiente funcionamiento de la plataforma de matriculación de talleres.

En el Centro Cultural Maestro Alonso (de gestión integral) se han presentado SyR relacionadas con el reintegro de la cuota abonada, por errores en la plataforma de inscripción de los cursos y por el cierre de la sala de estudios del Centro.

En el Distrito de San Blas-Canillejas, las reclamaciones recibidas se centran en la recuperación de la actividad de los talleres que se imparten. En concreto, en el Centro Cultural Antonio Machado, las solicitudes hacen referencia al cierre como consecuencia de la borrasca Filomena, por la falta de una adecuada climatización (frío) en las salas donde se desarrollan los talleres y por la oferta de cursos en horario de tarde.

Por su parte, en el Centro Cultural José Luis López Vázquez las SyR hacen referencia a la necesidad de apertura de las salas de estudio los sábados por la tarde y al problema de escasez de aforo.

Por último, en el Centro Cultural Antonio Machado las solicitudes indican que hay una inadecuada climatización en las clases y a las dificultades de solicitud de plazas en la aplicación informática.

Del Distrito de Tetuán, deben señalarse que el Centro Cultural Eduardo Úrculo ha recibido solicitudes que hacen referencia al malestar por el procedimiento establecido para el reparto y distribución de entradas para la asistencia a los espectáculos celebrados en el auditorio. También se han recibido en el Centro Cultural Tetuán que hacen referencia al malestar por el cambio de contratista para el desarrollo de los talleres. Por último, indicar que el mayor número de reclamaciones se han concentrado en la Sala de Lectura Luis García Berlanga que aluden a la reducción del aforo por los protocolos Covid-19 y por el deficiente funcionamiento de la calefacción de la sala.

El Distrito de Usera apenas ha recibido SyR relacionadas con este bloque de análisis. No obstante, pueden mencionarse las del Centro Cultural Usera-Aula II que hacen referencia a la normativa de admisión y permanencia en los talleres y a sugerencias de apertura de nuevos grupos en el taller de cerámica.

El Distrito de Vicálvaro, tampoco ha recibido muchas SyR relativas a esta materia. En todo caso, puede mencionarse que en el Centro Cultural El Madroño, las que se han presentado aluden al cobro indebido de la cuota de un taller y a sugerencias sobre la reserva de plazas para turnos de tarde. También existe alguna solicitud en el Centro Cultural Valdebernardo que alude a la prohibición de acceso al Centro si no se realiza ninguna actividad, al cierre de las salas de estudio y a la no apertura de los vestuarios.

En el Distrito de Villa de Vallecas, el Centro Cultural Zazuar ha recibido SyR relacionadas con la cancelación de clases y actividades, con la falta de información o que esta ha sido incorrecta o deficiente sobre la forma de acceso a las plazas vacantes, al tiempo de espera para acceder a la inscripción por vía telemática, a la tramitación de una solicitud de devolución de precios abonados, al horario establecido para el taller de fotografía y, finalmente, sobre los aforos establecidos en las actividades como consecuencia de la pandemia.

Por su parte, en el Centro Sociocultural Francisco Fatóu las solicitudes recibidas mencionan el malestar por no respetar el aforo establecido en el taller de baile deportivo, por el número reducido de plazas en algunas actividades y por la falta de profesionalidad del profesor del taller de fotografía,

El Distrito de Villaverde, ha recibido SyR relacionadas con este bloque de análisis que hace referencia, en el caso del Centro Cultural Los Rosales a la suspensión de clases como consecuencia de la pandemia, a la eliminación de

actividades en la programación y a la suspensión de la exhibición/festival final del curso de las actividades relacionadas con baile. Por su parte, en el Centro Sociocultural Bohemios las solicitudes que han entrado en el Sistema aluden a la poca oferta de plazas y grupos en algunos talleres como consecuencia de la pandemia y a dificultades telemáticas para realizar la inscripción. Finalmente, respecto al Centro Sociocultural Santa Petronila las SyR recibidas hacen alusión a la eliminación del taller de Zumba y a la reducción del número de plazas en las actividades.

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 2021, de acuerdo con lo indicado en los Informes Anuales SyR emitidos por los órganos responsables, se pueden citar las siguientes actuaciones²⁰:

- Establecimiento de los procedimientos necesarios para el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para prevención del contagio por Covid-19.
- Incorporación de mecanismos ágiles que permitiesen la rápida devolución del importe abonado por las personas usuarias en casos de suspensión de talleres.
- Mejora en los procedimientos de coordinación de las actividades e intentar garantizar la información a las personas afectadas por diferentes trámites administrativos.
- Facilitar información detallada a las personas que han presentado reclamaciones con objeto de que tuvieran conocimiento de la normativa vigente respecto a los aforos establecidos.
- Establecimiento de citas previas en situaciones de inscripciones presenciales a los cursos para evitar aglomeraciones y esperas.
- Reorganización de grupos de talleres para cumplir con los aforos permitidos durante la pandemia.
- Adecuación de la oferta de cursos, talleres, actividades y, en general, de la programación cultural a las demandas de la ciudadanía.
- Actuaciones de mejora del confort y del mobiliario.

1.2. Actividades en medio abierto – Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía en cuanto a las actividades culturales celebradas al aire libre han estado referidas durante el año 2021 a:

- Molestias ocasionadas por los ruidos con ocasión de representaciones teatrales y otras actividades desarrolladas al aire libre.
- Quejas por la celebración de diferentes actividades y fiestas por entender que la situación de pandemia todavía tiene mucha afectación sobre la población.
- Reclamaciones por la celebración de festejos en diferentes calles de la ciudad: por la falta de medidas de seguridad y de prevención ante el

²⁰ En los informes anuales de cada unidad se encuentra información de detalle sobre las mejoras efectuadas.

COVID-19, por las molestias ocasionadas por los cortes de tráfico, por el ruido, la suciedad y por los residuos que todo ello genera.

Dentro de este bloque debe hacerse mención las SyR referidas al programa de visitas guiadas "Pasea Madrid". La mayoría de las solicitudes recibidas en el Sistema se refieren a incidencias con el sistema informático de reserva de plazas como consecuencia de los fallos ocurridos en la apertura de inscripción de la primera temporada del programa de visitas. Junto a ellas también existen aquellas reclamaciones y sugerencias que aluden a la escasez del número de plazas ofertadas, a incidencias diversas durante el desarrollo de las visitas, a sugerencias sobre itinerarios, horarios y mejoras de las visitas y, finalmente peticiones sobre la puesta en marcha de otros sistemas de inscripción no telemáticos.

En relación con todo ello, desde la unidad municipal competente se adoptaron una serie de medidas entre las que se pueden citar, la ampliación de la frecuencia de las sesiones y el número de temáticas, aumento de la oferta de plazas, actuaciones de refuerzo del servidor que incorpora la plataforma para realizar inscripciones con objetivo de conseguir el normal funcionamiento, etc.

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 las actividades culturales son organizadas y coordinadas por la empresa Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S.A., que 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 están referidas a la Banda Sinfónica Municipal, en concreto sobre la suspensión de un concierto en junio por las condiciones meteorológicas que obligaron al cierre del Parque del Retiro y a la interrupción de todas las actividades al aire libre, a la suspensión de otro concierto en el mes de julio, debido a que varios miembros de la Banda Sinfónica habían dado positivo en Covid-19 el día anterior y, finalmente, un grupo reducido de solicitudes hacen referencia a dificultades técnicas para la adquisición de entradas de manera on line.

2. Bibliotecas

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos gestiona una red de 46 centros, cuyo trabajo es un eje fundamental en la actividad cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos²¹ que tienen una importante demanda y un volumen

²¹ Con la única excepción del Planetario.

elevado de visitantes²², si bien, durante el año 2021, derivado de las consecuencias de la pandemia y las medidas de confinamiento por la Covid-19, se ha visto reducido de manera importante. Esto también se puede apreciar en el número de SyR presentadas por la ciudadanía.

Los centros gestionados por esta Dirección general son, por un lado, la red de 33 Bibliotecas Públicas Municipales, la Biblioteca Histórica Municipal, la Hemeroteca Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós, la Biblioteca Digital Memoria de Madrid y la Biblioteca Técnica. Por otro, gestiona la red de Museos y exposiciones municipales, de las que forman parte el Museo de San Isidoro – Los orígenes de Madrid, el Museo de Historia de Madrid, el Museo de Arte Contemporáneo, el Planetario de Madrid, la Imprenta Municipal – Artes del Libro, el Templo de Debod, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Castillo de la Alameda, el Museo de Escultura de Aire Libre de la Castellana y las salas de exposiciones de Conde Duque.

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 lo largo del año 2021 se han recibido aproximadamente unas 300 SyR. Es de destacar sobre ellas, que a pesar de la paulatina recuperación de la normalidad tras el episodio más importante de la pandemia de la Covid-19, una parte significativa de las mismas están relacionadas con las medidas aprobadas en cada momento para adaptar espacios y servicios a la situación sanitaria. Destaca que unas son 30 relativas al método de impartición de actividades y talleres.

Del análisis por centros cabe destacar que, por un lado, el centro más sugerencias y reclamaciones ha recibido es la Biblioteca Eugenio Trías, seguida de la Biblioteca María Lejárraga²³, y, por otro, que la Hemeroteca Municipal es la que más felicitaciones ha tenido. Por el contrario, también debe mencionarse que la Biblioteca La Elipa no ha recibido SyR, a pesar de que no es de la que menos visitantes recibió.

A partir del análisis de las SyR recibidas durante el año 2021 pueden agruparse en las siguientes categorías:

- Instalaciones: incidencias relativas, climatización y confort y diversas cuestiones relativas a mantenimiento de los edificios.

²² Durante el año 2020 han visitado los museos municipales 380.000 personas (en 2019 fueron 1.077.517). Las bibliotecas públicas, por su parte, han registrado un total de 1.134.240 visitantes (en 2019 2.225.721). Esta reducción en el año 2020 es consecuencia directa del impacto de la pandemia.

²³ En relación con ellas y el análisis que se pueda realizar sobre el número recibido debe tenerse en cuenta que son las bibliotecas más visitadas de toda la red, con aproximadamente 120.500 visitantes en el caso de Eugenio Trías y 79.600 en el caso de María Lejárraga.

- Cita previa sala de lectura²⁴: aquellas que hacen referencia al mal uso de algunos usuarios y usuarias de las reservas de cita previa que reservaban y luego no acudían.
- Cierres: una parte importante de los mismos han estado motivados por el cierre de las Bibliotecas durante el temporal Filomena, por las bajas laborales del personal debido a estar contagiados por Covid-19 y, en el caso concreto de los cierres de la Biblioteca Eugenio Trías y David Gistau, por las alertas meteorológicas que han afectado durante todo el año al Parque del Retiro y el cierre por obras de remodelación en el Centro Cultural Buenavista, respectivamente.
- Actividades y talleres: tras la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, las actividades y talleres en las Bibliotecas volvieron a ser presenciales, lo que generó diversas reclamaciones.
- Sala de lectura: una parte significativa de las solicitudes recibidas aludían a la reducción de aforos como consecuencia de la pandemia.
- Horarios: solicitudes de ampliación.
- Trato recibido: por parte del personal de los diferentes centros.

El estudio de detalle de las Bibliotecas que se incluye a continuación se centra exclusivamente en aquellas que recibieron más de 10 SyR durante el año 2021:

La Biblioteca Eugenio Trías recibió reclamaciones por la imposibilidad de acceder a ella para realizar devoluciones de libros prestados como consecuencia de los diversos cierres que se produjeron en el Parque del Retiro (Filomena, rachas de viento, etc.), tareas de mantenimiento, por el sistema de cita previa, por el cierre de los aseos y por fallos en el sistema de calefacción.

En la Biblioteca María Lejárraga se recibieron solicitudes que hacían referencia al sistema de cita previa, al cierre de las instalaciones como consecuencia de Filomena, por el cierre durante los fines de semana, por incidencias puntuales de información sobre los horarios en la web y por el trato recibido por parte de alguno de los trabajadores.

En la Biblioteca Ángel González las solicitudes recibidas hacen referencia a la falta de confort y climatización del Centro, a los retrasos en el horario de apertura, a la demora en la reapertura tras Filomena y, finalmente, por el trato recibido por parte de algún trabajador del Centro.

En la Biblioteca Buenavista las SyR recibidas aluden a la necesidad de apertura del Centro los fines de semana, a la falta de información sobre la duración de las obras de mantenimiento y conservación y por el cierre del Centro.

Por su parte, las Bibliotecas especializadas - han recibido durante el año 2021 SyR por los siguientes motivos:

²⁴ Este servicio fue implantado tras la reapertura por la pandemia y como respuesta a las nuevas necesidades de prevención y seguridad sanitaria

- Biblioteca Víctor Espinós: recibió una felicitación relativa al reconocimiento de la labor de la biblioteca, los servicios que presta, el trato por parte del personal que presta sus servicios en este Centro y, finalmente por la adaptación que ha realizado en época de pandemia para seguir prestando servicio.
- Archivo de la Villa: las reclamaciones recibidas hacen referencia fundamentalmente al tiempo excesivo de respuesta a las peticiones que se realizan. Destaca el número de felicitaciones recibidas en este Centro por su labor y la prestación del servicio.
- Hemeroteca municipal: ha registrado una reclamación sobre el servicio de reprografía por incumplimiento de un servicio telemático y 14 felicitaciones por la atención recibida, la ayuda prestada, el trabajo desempeñado por todo el personal de la Hemeroteca y por el desarrollo y contenido de diferentes talleres culturales.

Por otra parte, destacar que la Biblioteca Digital, la Biblioteca Histórica y la Biblioteca Técnica no ha registrado solicitudes durante el año 2021.

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:

- Para atender la demanda de las personas usuarias que solicitaban la supresión del servicio de cita previa en sala de lectura por un uso inadecuado, a partir del mes de julio, en consonancia con la evolución positiva de la situación sanitaria, se procedió a anularlo.
- En relación con el mantenimiento de las actividades virtuales se está analizando una nueva fórmula mixta que permita la convivencia de actividades presenciales y virtuales.

3. Otras infraestructuras culturales

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

Museos – las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido se pueden resumir en los siguientes apartados:

- Horarios: acceso y tiempos de espera en el Templo de Debod y en los horarios de apertura del Castillo de la Alameda.
- Trato recibido por parte del personal: en algunos casos ha estado en conexión con las restricciones derivadas de la pandemia, por ejemplo, el Templo de Debod y el Museo de Historia.

- Acceso a las instalaciones: dificultad en la venta de entradas en la web del Planetario y quejas por no estar accesible la maqueta de León Gil de Palacio por encontrarse en proceso de restauración.
- Problemas derivados de las restricciones sanitarias por la Covid-19: la mayoría de las solicitudes presentadas aluden a las limitaciones en el aforo de los Museos, pidiendo que se aumente el número de personas por grupo. En esta misma línea, otras de las recibidas aluden a la reanudación de actividades y talleres infantiles en el Planetario.
- Instalaciones: algunas de las SyR refieren el estado de conservación de las instalaciones, generalmente como consecuencia de acciones vandálicas (Templo de Debod y Planetario).

Monumentos e infraestructuras culturales²⁵ – durante el año 2021 se han presentado aproximadamente 30 reclamaciones o sugerencias relativas a los monumentos y 5 relativas a otras infraestructuras culturales. Un alto porcentaje de ellas se refieren a la conservación, mantenimiento, limpieza por actuaciones vandálicas, lo que pone en evidencia que, pese a la reducción en el número de reclamaciones, persiste la dificultad para recibir los avisos sobre estos hechos mediante otras vías convencionales (Policía Municipal, adjudicatarios del contrato de conservación de monumentos, etc.). También se ha recibido sugerencias que solicitan la implantación de nuevos monumentos.

Para subsanar las incidencias comunicadas por la ciudadanía desde la unidad municipal competente se ejecutaron varias acciones relacionadas con el mantenimiento y la limpieza de los monumentos, así como la puesta en marcha o continuidad de proyectos relativos a la protección y conservación del patrimonio cultural municipal.

En primer lugar citar que la limpieza y conservación de monumentos se ha seguido gestionando a través del contrato de servicios de conservación de monumentos, placas y limpieza de determinadas fachadas, intentando dar respuesta rápida a la reparación de los monumentos afectados por actos vandálicos.

Para dar continuidad a este servicio, también se ha puesto en marcha un nuevo contrato para la conservación de estos elementos, estableciéndose como parte de las obligaciones del contratista la mejora de los tiempos de respuesta para la limpieza y recuperación de los monumentos afectados por actos vandálicos. Además, se ha incluido en el objeto del contrato determinados elementos que, aunque son de propiedad privada y, por tanto la conservación y mantenimiento corresponde a sus propietarios, pueden ser objeto de limpieza por parte de los servicios municipales con el objetivo de proteger el patrimonio histórico y evitar el “efecto llamada” que suelen provocar los actos vandálicos (por ejemplo, las columnas de los soportales de la Plaza Mayor).

Por otra parte, señalar que en el año 2021 se han iniciado los trabajos preparatorios para la licitación de un nuevo contrato de servicios para la conservación de estos elementos, en el que se han establecido como parte de las obligaciones la mejora de

²⁵ La unidad competente en esta materia es la Dirección General de Patrimonio Cultural.



los tiempos de respuesta para la limpieza y reparación. Además se han incluido dentro del contrato otras condiciones que permiten la conservación y mantenimiento de aquellos elementos que, aunque tienen carácter privado, es necesario proteger por parte del Ayuntamiento por su valor histórico y para evitar el “efecto llamada”, que provocan este tipo de actos vandálicos.

9. DEPORTES

Las SyR calificadas dentro de la materia Deportes constituyen el 9% 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 normativa²⁶, 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 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 ocio²⁷.

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.

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.

De todas las SyR recibidas el 83% del total de Deportes están relacionadas con el uso de las instalaciones deportivas. En lo que se refiere a las clases y escuelas deportivas, que supone el 14% del total, la gran mayoría aluden a los cambios de modalidad de clases de cerradas a abiertas y a los inconvenientes derivados de las restricciones debidas a la pandemia, fundamentalmente quejas por disconformidad con la necesaria limitación de aforos, la imposibilidad de utilizar las duchas en algunos centros deportivos, las cancelaciones de reservas de pistas (tenis, pádel) debido a cierres por

²⁶ 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".

²⁷ 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."

confinamientos en zonas específicas y a las devoluciones de lo abonado por cancelaciones imprevistas.

También deben destacarse las quejas recibidas por la disconformidad con la obligatoriedad de utilización de la aplicación o la página web para la reserva de plazas (en piscinas, polideportivos, en clases deportivas) y los problemas surgidos con el uso de las aplicaciones para móviles: incidencias en la recepción del QR para las reservas, bloqueo de usuarios, dificultades de aplicación de descuentos a discapacitados a través de la aplicación, imposibilidad de anulación o cambio de reservar en la aplicación, dificultad para acreditar la situación de desempleo en la aplicación con objeto de obtener precios reducidos en las actividades, problemas para la reserva de plazas para los acompañantes de personas con discapacidad y, finalmente, la inexistencia de un servicio de apoyo para dar soporte a los problemas de la aplicación.

Sin perjuicio de las cuestiones generales indicadas, 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:

- Disminución de la duración de las actividades y clases para efectuar labores de limpieza y desinfección entre ellas.
- Cambios en los horarios de las actividades.
- Prohibición de acceso a las instalaciones de los acompañantes durante el desarrollo de las actividades con menores al no ser posible mantener el distanciamiento social adecuado.
- Limitaciones en los aforos de las actividades.
- Imposibilidad de acceso a las actividades por encontrarse los centros en zonas confinadas por las restricciones de movilidad derivadas del Covid-19.
- Excesivo tiempo de espera para el acceso a las piscinas de verano como consecuencia de las medidas establecidas para garantizar el acceso a las mismas con las garantías necesarias.
- Prohibición de uso de determinados materiales (aletas, palas) en las piscinas.
- Dificultades y errores en la nueva aplicación para la gestión on line de solicitud de actividades tanto dirigidas como abiertas.
- Sustitución de clases dirigidas por un nuevo modelo con actividades abiertas.
- Por el sistema de reservas tanto de temporada como de uso de los espacios deportivos.
- Por el cierre temporal y la supresión de servicios.
- Quejas referidas a la tramitación de la devolución de importes abonados por las personas usuarias.
- Desacuerdo con el sistema de renovación de clases de temporada como consecuencia de la aplicación de las medidas sanitarias de prevención frente a la Covid-19.
- Por la incorrecta forma de realizar las sustituciones del profesorado: retrasos, etc.

- Quejas por los cambios en la programación de una temporada a otra.

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**
 - Cierres por obras de reforma y mejora.
 - Reclamaciones por el estado de conservación y mantenimiento general de las instalaciones.
 - Quejas sobre los vestuarios: climatización de agua de las duchas, no posibilidad de utilización de los secadores de pelo, limpieza, escasez de mobiliario, etc.
 - Problemas de climatización: excesivo calor o frío y otros problemas de instalaciones.
 - Piscinas: las referidas a la temperatura del agua o a la solitud de más calles para nado libre.
 - Alumbrado: mejora del alumbrado de las pistas deportivas.
 - Cierres temporales totales o parciales (de salas o espacios) con motivo de las restricciones de aforo como medida de prevención sanitaria.
 - Limpieza de los centros.
- **Personal/organización/tiempos de espera para acceder al servicio.**
 - Excesivo tiempo en solucionar las incidencias del temporal Filomena, lo que provocó demora en la reapertura de las instalaciones.
 - Escasez de personal en las taquillas, fundamentalmente en periodo de inscripciones o para el acceso a las piscinas de verano Información proporcionada a la ciudadanía.
 - Trato y atención recibida por el personal del centro.

b. Instalaciones básicas deportivas:

- **Reformas, mejoras, reparaciones y mantenimiento de las instalaciones**
 - Quejas por el estado de conservación y mantenimiento.
 - Reclamaciones solicitando la limpieza.
 - Quejas por el cierre de pistas
 - Molestias en el vecindario por la iluminación y los ruidos de las personas que utilizan las instalaciones.
- **Horarios y reservas.**
 - Sugerencias sobre los horarios de apertura y de cierre.

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 los siguientes Centros Deportivos Municipales (CDM):

En el CDM Dotacional Integrado Arganzuela hacen referencia a las restricciones de aforo a las instalaciones como consecuencia de la pandemia, a la deficiente conservación y mantenimiento de los vestuarios, a la apertura de las pistas de pádel, al cierre de taquillas en algunos horarios, a la no atención telefónica, al trato por parte del personal de taquillas, a la falta de profesorado en diferentes actividades, a la organización de las clases, a las restricciones de aforo en las actividades, a la falta de profesionalidad y competencia del profesorado y, finalmente, a diversas incidencias en los servicios.

El CDM La Fundi presenta solicitudes que aluden al alumbrado (en concreto en la pista número 2 de tenis), a las dificultades para obtener plaza en diferentes actividades (por ejemplo, en musculación) a la falta de mantenimiento y conservación de las instalaciones, por el cierre por obras de conservación y reforma, por el no mantenimiento de los protocolos del Covid-19, por la falta de agua caliente en las duchas, por la planificación establecida para las clases abiertas, por la suspensión de alguna actividad en horario de mañana (por ejemplo fitness y pilates) y por la falta de atención telefónica. Por otra parte, también se han recibido sugerencias a la programación, solicitando la incorporación de nuevas actividades o ampliación de horario de las existentes.

El CDM Piscina Peñuelas presenta reclamaciones y sugerencias relativas al no funcionamiento de la piscina infantil, a la atención telefónica y por correo electrónico a las personas que solicitan información, por las dificultades para adquirir entradas a través de la app y, finalmente, sugerencias sobre ampliación del período de uso de la piscina.

El CDM Marqués de Samaranch ha recibido un número importante de reclamaciones por la implementación de los protocolos Covid. La restricción en los aforos, el uso de mascarilla en la práctica deportiva, etc., han sido el tema central de muchas de ellas. En concreto, el cierre de algunos servicios como las duchas o el uso de secadores ha generado mucha controversia por los inconvenientes que ha causado a las personas usuarias de la piscina. Otro de los temas ha sido la restricción del público acompañante a los diferentes actos deportivos y la restricción de usos posibles en la piscina. También deben destacarse el número de quejas por el proceso de construcción de las nuevas pistas de tenis y de pádel y la adjudicación y la puesta en funcionamiento de la escuela en colaboración de tenis y pádel. Otros asuntos que han sido motivo de reclamación son, por un lado, la atención e información al público y, por otro, el uso de la APP, la generación de los usuarios y contraseñas para acceder a ella y el modo de configuración y de reserva que ha tenido numerosos errores e incidencias.

Por lo que se refiere a las Instalaciones Deportivas Básicas Municipales del Distrito, se ha recibido aproximadamente unas 30 SyR, que pueden clasificarse en los siguientes apartados:

- Obras de mejora, reforma y tiempo de espera de acceso: derivan del proyecto de mejora en las instalaciones de la valla de salida en el circuito internacional BMX, que impidió hacer uso de esta instalación hasta la recepción de la obra.
- Mantenimiento y conservación de las instalaciones: aluden al estado de las pistas por destrozos por vandalismo, insuficiente mantenimiento o la reposición de elementos necesarios para su uso, como canastas, redes, etc.
- Limpieza: generalmente por existencia de pintadas por vandalismo y por el uso indebido durante los fines de semana (consumo de alcohol en la pistas).
- Información sobre horarios, reservas, cierres: por un lado existen reclamaciones que derivan de la existencia de un convenio con una entidad colaboradora en la IBD Jardín Papelera Peninsular, que desarrolla su actividad en ciertos horarios y, por otro, las quejas vienen referidas al horario de apertura y cierre de la instalación.
- Alumbrado: mal funcionamiento y quejas por la falta de reparación de la iluminación.

En el Distrito de Barajas, el CDM Barajas y el Pabellón Villa de Madrid (las dos instalaciones son gestionadas como un único equipamiento) son las que más sugerencias y reclamaciones han recibido, pero también las que aglutinan el mayor número de felicitaciones relativas al profesorado y la impartición de las diferentes actividades.

Respecto a las reclamaciones y sugerencias pueden destacarse las que hacen referencia al trato por parte del personal porque se considera que no ha sido correcto, por la deficiente atención telefónica, por las molestias ocasionadas por tener que solicitar de nuevo plaza en las actividades de piscina tras la reapertura de los centros, por el largo período de cierre de la sala de musculación y la suspensión de las actividades de fitness y, fundamentalmente de las clases de psicomotricidad, por la reducción del número de plazas en algunas actividades, por el cierre de los vestuarios y baños, por la impartición al aire libre de las clases de tenis y, finalmente, por el estado de conservación de algunas pistas (por ejemplo, las de tenis).

En el Distrito de Barajas se han recibido SyR sobre las Instalaciones Básicas Deportivas que se pueden agrupar en torno a dos asuntos principales: el primero de ellos hace referencia a la iluminación, ya sea por fallos en el encendido de las pistas, por el horario, etc.; y el segundo, alude a la limpieza, sobre todo por residuos depositados en fin de semana.

En el Distrito de Carabanchel, los dos centros que han recibido SyR son el CDM Francisco Fernández Ochoa y el CDM La Mina. Tanto en uno como en otro las reclamaciones relativas al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones son comunes. Entrando en el detalle de cada uno de ellos, puede mencionarse que en el CDM Francisco Fernández Ochoa han estado referidas, principalmente, al cierre por obras realizadas en la piscina, a la suspensión de clases por ausencia del profesor, a la mala atención al público debido a la no atención

telefónica y al trato recibido y, finalmente, algunas reclamaciones hacen alusión al incumplimiento por parte de algunas personas usuarias del protocolo Covid. También pueden destacarse las sugerencias recibidas sobre incorporación de la toma de temperatura en el protocolo Covid de la instalación y la colocación de colores al final de las corcheras para los nadadores de espalda.

Por su parte, en el CDM La Mina, la mayoría de los escritos están relacionados con el cierre de la piscina por obras, por el incumplimiento de los usuarios/as de los protocolos Covid, la reducción del número de clases dirigidas, por el estado de conservación de los pulsadores de las duchas y por el incorrecto funcionamiento del aire acondicionado en la sala de musculación.

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

En el CDM Barceló, se han presentado reclamaciones por el poco control en el uso de las mascarillas de los asistentes, por la no vigilancia del aforo, por el trato incorrecto por parte del personal de recepción y por la disminución de las actividades para mayores de 65 años.

En el CDM Escuelas de San Antón los motivos de presentación de solicitudes aluden al incumplimiento de las medidas de seguridad y protocolos Covid, por la falta de profesionalidad por parte de ellos socorristas, por la ampliación de calles de las piscinas destinadas a uso público, por la inadecuada temperatura del agua de la piscina y, finalmente, por las restricciones impuestas a personas con movilidad reducida y usuarias del carnet especial de deporte.

En el Distrito de Chamartín, una parte significativa de las quejas guarda relación con los problemas de mantenimiento y la limpieza de las instalaciones deportivas. En otros casos las reclamaciones aluden a la normativa aplicable en los centros deportivos en cuanto a accesos, abonos y horarios, debido a las restricciones ocasionadas por la Covid-19 y el límite de los aforos establecidos. Por último, también destacan aquellas que se refieren a las dificultades que las personas usuarias han tenido con la reserva de plazas por vía telefónica, on line o presencial bien por la restricción de aforos indicada anteriormente o bien por el funcionamiento de la aplicación informática habilitada al efecto.

Entrando en el detalle de los Centros adscritos al Distritos, el análisis nos permite indicar que:

En el CDM Chamartín, las SyR recibidas se refieren a problemas de salubridad del agua de la piscina (por un problema con la depuradora) y en las duchas de los vestuarios y a la deficiente regulación de la temperatura del agua de las duchas (fría/caliente).

En el CDM Pradillo, las cuestiones que más SyR han recibido hacen referencia al cierre del Centro durante diferentes días por diversos motivos (puentes, Semana Santa, eventos, etc.), a la incomodidad que provoca el sistema de citas para utilizar los servicios, a las dificultades para realizar las reservas o anulaciones de clases y

de las instalaciones a través de medios telemáticos, al incumplimiento de las medidas y protocolos de seguridad por la pandemia, a la eliminación de grupos de natación, al procedimiento y los requisitos de matriculación en la actividad de natación, al cierre de las saunas por la pandemia, al tiempo de espera excesivo para atención en taquillas y a la imposibilidad de contactar telefónicamente o por correo con el personal del Centro.

En el Distrito de Chamberí, existe un único centro deportivo municipal, el CDM Vallehermoso, que ha recibido quejas derivadas de la lista de espera existente, por la imposibilidad de realizar la inscripción del abono de uso libre, por no aplicar la reducción de tarifa a mayores de 65 años, por el no cumplimiento de los protocolos de seguridad frente a la Covid-19 por parte de las personas usuarias y, finalmente, por la percepción por parte de la ciudadanía de una mala gestión en general por parte de la empresa adjudicataria.

El Distrito de Ciudad Lineal, cuenta con 4 Centros Deportivos Municipales de gestión directa, 4 de gestión indirecta y 28 Instalaciones Deportivas Básicas. De forma general pueden citarse dos aspectos que han influido, por encima del resto, en la presentación de SyR. En primer lugar, los destrozos causados por la borrasca Filomena que dejó inutilizadas parte de las instalaciones y, por otro, las obras que se acometieron en verano en los Centros Deportivos de San Juan Bautista y el de Pueblo Nuevo. No obstante, de todos ellos, el CDM La Concepción es el que presenta, por tener mayor superficie e instalaciones deportivas, el número más alto de SyR. El análisis de detalle de los cuatro centros de gestión directa permite destacar lo siguiente:

En el CDM Concepción, las solicitudes recibidas, fundamentalmente y en su gran mayoría, tienen relación con el amplio período de cierre de las instalaciones tras los destrozos causados por la borrasca Filomena. También se ha presentado SyR que hacen referencia al tiempo de esperar en las taquillas por falta de personal, la falta de atención telefónica, los errores de información publicados en la web del Centro, el trato y la atención a las personas usuarias por parte del personal, a los horarios de utilización de algunas pistas (por ejemplo, atletismo), al cierre de determinadas instalaciones los fines de semana (pistas de tenis frontón), por los trámites administrativos de inscripción a las clases y actividades, por la cancelación de clases como consecuencia de la reducción de grupos, por el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones (agujeros, desconchones, revisión de pintura), por la falta de accesibilidad para personas de movilidad reducida en el polideportivo y en la piscina, por la aplicación de los protocolos de seguridad frente a la pandemia que impedía el acceso a las instalaciones de padres y madres y por la temperatura del agua de las duchas (demasiado fría o caliente),

En el C.D.M La Almudena, las SyR más recurrentes hacen alusión a la falta de profesionalidad del socorrista en el desempeño de su puesto de trabajo, por el trato y atención recibido por el personal, por la deficiente climatización de los vestuarios (frío) como consecuencia de la aplicación de los protocolos de seguridad frente a la pandemia (percepción por parte de las personas usuarias que excesiva la ventilación), por la inadecuada temperatura del agua de las duchas, por los trámites

administrativos de inscripción telemática y, en general, por el cambio de normas para el acceso a las actividades.

Las SyR relacionadas con el CDM Pueblo Nuevo se refieren al cierre excesivo tras el temporal Filomena, al cierre por obras en la piscina desde el mes de septiembre y, por el ruido causado por el nuevo equipo de aire acondicionado y climatización instalado en el Centro.

En el CDM San Juan Bautista, las SyR recibidas también aluden al tiempo excesivo de cierre tras la borrasca Filomena, por la reducción del número de alumnos en las clases de natación, por el cierre de las duchas de los vestuarios, por la escasa ventilación en los vestuarios y en algunas instalaciones (por ejemplo, la sala de musculación), por el cierre de la piscina por obras de climatización y, finalmente, por incidencias diversas en los vestuarios (escasez de perchas, climatización deficiente del agua caliente).

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, las reclamaciones recibidas, fundamentalmente hacen alusión al estado de conservación y mantenimiento de las pistas (patinaje, campo de fútbol, canastas de baloncesto, alumbrado correcto), al ruido provocado por el desarrollo de las actividades que genera molestias en el vecindario) y a la inadecuada limpieza.

En el Distrito de Fuencarral-El Pardo, destacan las solicitudes relacionadas con la realización de obras de mejora o reforma y la necesidad de llevar a cabo actuaciones de inversión para modernizar y mejorar las instalaciones. También se han recibido SyR relacionadas con el mantenimiento y la conservación de las instalaciones, con el trato recibido o con la información facilitada y, finalmente, aquellas derivadas del cierre de las instalaciones o servicios como consecuencia de la situación sanitaria que obligó a reducir el aforo de los espacios y a modificar el régimen de uso de ellos mismos.

En lo que respecta a clases y escuelas deportivas las solicitudes que han entrado en el Sistema aluden a los horarios de las clases, a la reducción de las mismas y a las cancelaciones de actividades (si bien estas últimas en menor medida que en años anteriores).

El análisis de detalle permite señalar lo siguiente:

En el CDM Vicente del Bosque, la mayoría están relacionadas con el trato recibido, la necesidad de obras de reforma y mejora en el mantenimiento, con el funcionamiento de las piscinas de verano derivadas de la temperatura del agua, con el mantenimiento y conservación general de las instalaciones. Debe señalarse que las SyR recibidas en este Centro han disminuido en un 50% con respecto a las del año anterior.

En el CDM La Masó aluden fundamentalmente a clases y actividades dirigidas, motivadas por los criterios para el desarrollo de las mismas y relacionadas con el

aforo y el acceso libre en aplicación de las directrices aprobadas por la situación sanitaria.

En el CDM Santa Ana se recibieron reclamaciones como consecuencia del cierre de la instalación por la realización de obras para la reforma y reparación de distintas zonas y del sistema de depuración de aguas.

En el CDM María Jesús Rosa las solicitudes estuvieron relacionadas con el uso de las duchas y otras instalaciones como consecuencia de la normativa sanitaria.

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. Por el número de solicitudes presentadas destaca las recibidas en el IBD Las Tablas, que estaban dirigidas a la mejora de la pista de hockey sobre patines solicitando la cubrición de la misma para permitir que fuera usada durante todo el año.

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

En el CDM Hortaleza, se han recibido quejas por el previsible cierre de unidades deportivas (pistas de tenis), por la modalidad de reserva de actividades dirigidas en los centros deportivos, por la disconformidad con el hecho de que las fechas de los campamentos ofertados en periodos no lectivos y de verano fueran distintas a las de otros distritos, por la no utilización de mascarilla por parte de la profesora de Pilates y Estiramientos en el desarrollo de las clases y por la suspensión de algunas actividades por incapacidad temporal del profesorado. También se ha recibido una sugerencia sobre la ampliación del número de grupos, plazas y monitores deportivos que imparten la actividad de Marcha Nórdica.

El CDM Luis Aragonés ha recibido SyR referidas a la prohibición de introducir diferentes elementos en la piscina (por ejemplo, manguitos), por la imposibilidad de acceso al público a las gradas, por la suspensión de las clases de yudo, por el cierre de las pistas de pádel, por estar en desacuerdo con la modalidad de reserva de actividades, por estar disconformes con el hecho de que las fechas de los campamentos ofertados en periodos no lectivos y de verano fueran distintas a las de otros distritos y, finalmente, aquellas relacionadas con la limpieza efectuada tras la borrasca Filomena.

El CDM Los Prunos, apenas ha recibido SyR. No obstante, puede destacarse las que muestran su desacuerdo con la modificación del trámite de reservas de determinados servicios.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, la mayor parte de las SyR presentadas hacen referencia a la reapertura de la IDB Parque Santa Adela, cerrado como consecuencia de la borrasca Filomena. Por otra parte, también se han recibido numerosas SyR que aluden a incidencias con el alumbrado en el IDB Parque de Manoteras-Vélez Rubio, en las pistas de fútbol y baloncesto del barrio

de Valdebebas, en el IDB Glorieta Avenida San Luis y en el IDB Burgo de Osma. También, aunque en menor medida, otras solicitudes aluden a la falta de mantenimiento y limpieza de estas instalaciones, por ejemplo, en las IDB de la Calle Bacares, en las canchas deportivas de la zona Manoteras/Apóstol Santiago, en el IDB del Barrio de las Cárcavas-Aurora Redondo y en el IDB Virgen del Cortijo. Finalmente, existen un grupo de SyR que aluden al ruido y molestias que las actividades desarrolladas en estas instalaciones producen en el vecindario.

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

En el CDM Aluche la mayoría de las reclamaciones se han debido a las consecuencias de los desperfectos causados por la borrasca Filomena sobre la cubierta de la pista de patinaje y sobre varias de las pistas de pádel que tuvieron que permanecer cerradas durante el tiempo necesario para reparación. Asimismo, también se han presentado SyR derivadas de la Covid-19: disminución de la duración de las actividades de limpieza y desinfección entre actividades, limitaciones en los aforos, prohibición de acceso a las instalaciones de los acompañantes durante el desarrollo de las actividades con menores para conseguir mantener el distanciamiento social adecuado, los cambios en los horarios de las actividades, la imposibilidad de acceso a las actividades por estar el Centro en zona confinada por las restricciones de movilidad, por colas en el acceso a la piscina de verano como consecuencia de las medidas establecidas para garantizar el acceso a la misma con garantías, por el cierre de alguna de las puertas de acceso al Centro para gestionar adecuadamente el control de entrada al mismo, por la prohibición del uso de aletas y palas en la piscina cubierta y, finalmente, por el retraso del horario de apertura de la pista de atletismo en una hora.

Junto a lo anterior destacan el número de solicitudes recibidas a lo largo del año por la nueva aplicación para la gestión on line de solicitud de actividades tanto abiertas como dirigidas que ha supuesto un importante cambio y ha conllevado el desacuerdo por parte de un elevado número de usuarios y también la sustitución de clases dirigidas por un nuevo modelo con actividades abiertas que no ha sido aceptado por parte de un grupo de usuarios/as.

Otro grupo de SyR hacen referencia a las obras de la piscina cubierta (50 metros) que ha provocado que por parte de las personas usuarias de la piscina de 25 metros se considerase excesivo el aforo establecido y solicitaran la apertura inmediata de la piscina de 50 metros.

Finalmente, se pueden citar aquellas que se refieren a quejas por la dificultad de contacto telefónico con los trabajadores de las taquillas y otras que pueden considerarse como situaciones puntuales y rápidamente resueltas (agua de los vestuarios de la pista de atletismo fría, falta de personal en taquilla, atención a las personas usuarias, imposibilidad de uso de los carros en los deportes de raqueta, etc.).

En el CDM Gallur, se han recibido SyR que se pueden clasificar, por su reiteración por diferentes usuarios/as a lo largo del año, en tres grupos:

- Pistas de pádel del Centro: por el estado de conservación, por el reducido aforo y por la apertura de nuevos grupos para mayor oferta de clases.
- Competiciones en la pista de atletismo: algunas actividades no pudieron desarrollarse con normalidad.
- Covid-19: sobre la reapertura de la sala de musculación y la prohibición de uso de las duchas colectivas y de determinado material.

El resto de reclamaciones hacen alusión a la necesidad de una mejor señalización de los aseos, a errores de información, a sugerencias de instalación de aparcabici, a incidencias y problemas con la nueva aplicación para la gestión on line de solicitud de reserva de actividades, a la falta de alumbrado en la pista de pádel, a la falta de profesionalidad del socorrista, al escaso número de calles para el nado libre, a la rotura de equipos de música, a la temperatura del agua de la piscina, a la prohibición de grabación de un partido de la liga de voleibol y, finalmente, a diversas incidencias en los trámites administrativos.

En el CDM Las Cruces las solicitudes, fundamentalmente, hacen referencia al deterioro y deficiente conservación de las pistas de tenis, al descuerdo con el nuevo sistema de gestión de plazas en las actividades dirigidas y programadas y a aquellas derivadas de la aplicación de los protocolos de la pandemia (limitaciones de uso de los vestuarios, restricción en el uso de elementos y materiales en actividades dirigidas, imposibilidad de acceder al centro por estar en zona confinada, reducción de tiempo de uso de las instalaciones por tener que realizar labores de desinfección, imposibilidad de acceso al centro de los acompañantes durante el desarrollo de las actividades y la existencia de aforos limitados en algunas actividades).

El resto de SyR recibidas aluden a cuestiones puntuales, como el deficiente funcionamiento de la aplicación de Deportes, sugerencias de nuevos horarios en las clases de piscina y la reparación de dos pistas de pádel.

En el caso de las Instalaciones Deportivas Básicas las quejas suelen estar referidas al estado de mantenimiento de estas o de algunos de sus componentes.

En el Distrito de Moncloa-Aravaca, las SyR recibidas están referidas a las piscinas, a los protocolos Covid-19, a la apertura de piscinas en fines de semana y festivos, a cierre de centros por obras y a diversas incidencias en la climatización y el mobiliario. Por lo que respecta a las clases y escuelas deportivas las solicitudes refieren principalmente el malestar y el trastorno ocasionado por la suspensión de las clases, las listas de espera para acceder a las clases y los cambios de programación y del profesorado.

El análisis de detalle de los CDM adscritos al Distrito nos permite señalar:

En el CDM Alfredo Goyeneche, las SyR aluden a las cuestiones y asuntos señalados en los párrafos anteriores. No obstante, destacan, en concreto, aquellas que se refieren a la solicitud de apertura de las duchas del centro y a quejas por parte del Club de Natación que, de manera puntual, no pudo disponer del horario que tienen concedido por ausencia del socorrista.

Las SyR referidas a la instalación del CDM Fernando Martín están relacionadas con el cierre del vestuario por la reforma de la piscina y del pabellón deportivo.

En el CDM Casa de Campo prácticamente el 80% de las SyR corresponden a la piscina, aludiendo al tamaño de los vestuarios que las personas usuarias consideran insuficiente y a la falta de equipamiento y de mobiliario. También se han recibido algunas solicitudes sobre las pistas de tenis que han estado motivadas por la aplicación telemática de las reservas así como los problemas al realizar cambios de reservas en ella.

En el CDM José María Cagigal, la presentación de SyR responde al cierre de este centro por la realización de obras de gran envergadura. Una vez reabierto las reclamaciones hacen referencia a problemas de climatización, al tamaño de los vestuarios (insuficiente) y a la falta de equipamiento y mobiliario.

En el CDM La Bombilla las solicitudes recibidas responden a dos principales motivos: el cierre puntual del centro tras la borrasca Filomena y el cierre durante el mes de agosto por falta de personal.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito, las solicitudes recibidas aluden a diversos asuntos (no hay un motivo recurrente), como desperfectos en las instalaciones, la iluminación, la limpieza, etc.

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 la imposibilidad de utilizar las pistas deportivas durante unas semanas tras la borrasca Filomena, por el cierre de las instalaciones dentro del complejo deportivo por los daños generados por la borrasca, por una avería en las principales vías de agua de la instalación que obligó al cierre de toda la instalación, por la falta de profesorado en alguna actividad dirigida, por la disminución de los alquileres de espacios deportivos por razones de aforo, por los problemas telemáticos en la adquisición de entradas, por las obras y reformas en las instalaciones, por el retraso en la apertura de una de las tres piscinas, por facilitar información incompleta sobre las actividades del polideportivo, por el cambio de horario en el alquiler de la pista de fútbol, por el incumplimiento de la normativa Covid-19 en la piscina de verano, por el cierre de actividades que se impartían en años anteriores y, finalmente, por la iluminación insuficiente en las pistas de pádel y de tenis.

En el CDM Moratalaz las SyR recibidas se ha debido a los siguientes motivos: errores en la aplicación informática de compra de entradas, cambio de modalidades de clases de uso restringido a abierto, averías en la piscina, la aplicación de las medidas de prevención Covid-19 en vestuarios, aforos en la piscina climatizada, etc., obras y reformas en las instalaciones que determinaron la suspensión de actividades, cierre de espacios y desarrollo de otras actividades, incumplimiento de la normativa Covid-19 en la piscina de verano, dificultades para contactar

telefónicamente con la instalación, problemas puntuales de trato recibido por el personal de la instalación y, finalmente, la falta de profesionalidad de los socorristas.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas, destacan las recibidas sobre la mejora del cerramiento y el acondicionamiento de la pista deportiva de Arroyo Belincoso.

En el Distrito de Puente de Vallecas, las reclamaciones presentadas hacen referencia a deficiencias en el equipamiento de vestuarios, duchas, secadores, temperatura del agua y climatización interior de las instalaciones. También, como consecuencia de las restricciones impuestas por la pandemia se han recibido reclamaciones por las limitaciones de aforo en las instalaciones y por el cierre de las duchas y de los espacios deportivos, como las salas de musculación. En su gran mayoría referidas a los accesos controlados.

Por su parte, las relativas a clases y escuelas deportivas son escasas y han sido debidas a problemas puntuales con el horario o la asistencia.

Los CDM que han recibido más SyR por las instalaciones son los siguientes:

En el CDM Ángel Nieto las personas usuarias se refieren a las instalaciones de la piscina climatizada al estar cerrada por las obras de mantenimiento que se estaban realizando. También existen otras que muestran el desacuerdo con la programación deportiva del centro y las restricciones sanitarias aplicadas por el Covid-19, como son las limitaciones de aforo y el cierre de duchas.

El CDM Entrevías ha recibido reclamaciones y sugerencias principalmente por las medidas Covid-19, tanto por la prohibición de público en el interior del pabellón, por las restricciones de aforo en las distintas dependencias y actividades, como por la prohibición de la utilización de duchas y secadores. Por otro lado, también son recurrentes las reclamaciones por los distintos procedimientos administrativos, como el de emisión de entradas con código QR, las domiciliaciones o el sorteo de las plazas. Otros motivos de quejas hacen referencia al cierre de la sala de musculación durante la pandemia, la reducción de cupos, la adaptación de clases en ese período, a la utilización del burkini en la piscina de verano y por la falta de calefacción en el pabellón. No podemos olvidar, también las felicitaciones recibidas por el buen trabajo realizado por los monitores deportivos en el centro.

En el CDM Wilfred (Alberto García), las principales reclamaciones han estado motivadas por las restricciones del Covid-19, tales como el cierre de vestuarios y duchas, por las obras de remodelación de la piscina y por algunos trámites administrativos como preinscripciones y renovaciones. También se pueden mencionar aquellas que tiene como causa el cierre de la sala de musculación, el cierre del vaso de enseñanza por mejora en la estructura y el cierre de la pista de patinaje por remodelación.

En el CDM Palomeras, al igual que en los centros anteriores, la mayoría de las reclamaciones se refieren a las restricciones impuestas por la pandemia que trajo consigo el cierre del servicio de duchas y las limitaciones de aforo. Junto a ellas se han recibido otras por el cierre de varias instalaciones por obras de mejora y por el temporal Filomena.

En las Instalaciones Deportivas Básicas las reclamaciones presentadas se refieren, en su mayoría, al ruido y la suciedad ocasionada por las personas usuarias. También hay otras que aluden al excesivo tiempo de alumbrado en las pistas.

En el Distrito de Retiro, el análisis de los CDM que han recibido sugerencias y reclamaciones permite comprobar que los principales motivos de presentación por incidencias puntuales de averías, deterioro y limpieza han disminuido notablemente respecto al año anterior. El análisis por Centro nos permite destacar los siguiente:

En el CDM Daoiz y Velarde I y II se han recibido reclamaciones por la aplicación de los protocolos Covid-19, por la organización y horarios de la instalación, por la modalidad de reserva on line, por el cierre de la instalación tras la borrasca Filomena, por el cierre de la piscina por la realización de obras, por el trato recibido por algún trabajador del centro y por algún defecto puntual de mantenimiento en las instalaciones.

En el CDM La Chopera, los principales motivos de reclamaciones se refieren a desacuerdos con la aplicación de los protocolos Covid-19, con la normativa municipal o con la organización y los horarios de este servicio deportivo. También se han recibido reclamaciones por alguna máquina obsoleta, por la moqueta de la pista de pádel y, finalmente, por el excesivo tiempo de reapertura de las instalaciones tras la borrasca Filomena.

Sobre las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales debe señalarse que la IDB Cocheras ha sumado un gran número de escritos, todos recibidos durante la misma semana, con idéntico texto que se referían al mantenimiento de los aros y canastas, al pavimento y a la iluminación. El resto de IDB apenas ha recibido solicitudes, que, en todo caso, hacían referencia a situaciones puntuales sobre mantenimiento de los aros y canastas y al uso indebido de esas instalaciones por parte de personas con perros.

En el Distrito de Salamanca, la agrupación o clasificación de los motivos de reclamación no es homogénea porque los CDM de este distrito presentan determinada diversidad en cuanto a las formas de gestión y las características del servicio. Generalmente, las reclamaciones están relacionadas con la prestación del servicio y se refieren a su funcionamiento, a las instalaciones, a los recursos y a la organización, en concreto, sobre el uso de las unidades deportivas, sobre los procedimientos administrativos de pago, sobre la reserva de servicios a través de la APP, por los requisitos de inscripción, por la información y sobre el estado de las instalaciones. El análisis de detalle nos permite obtener la siguiente información:

El CDM Gimnasio Moscardó ha recibido reclamaciones relativas por las dificultades para obtener reserva en la piscina con motivo de la reducción de los aforos para nado libre, por el cierre de las duchas y por la escasez de taquillas en los vestuarios, por la no utilización de material en algunos grupos, por la falta de jabón y papel higiénico y la limpieza general de los vestuarios.

En el CDM Alcántara los principales motivos de presentación de escritos hacen referencia al incumplimiento de los protocolos de seguridad frente a la pandemia en las clases de spinning y por la prohibición de acceso gratuito a la piscina de verano para personas con discapacidad con la tarjeta de deporte especial,

En el CDM Fuente del Berro las reclamaciones que se han recibido han estado relacionadas con el horario establecido para realizar nado libre (limitado hasta las 16:00) y también por el aforo permitido, por las limitaciones de acceso por la aplicación de los protocolos Covid-19, por la temperatura del agua en las duchas de la piscina, por la temperatura excesivamente caliente de las duchas de los vestuarios y por la inexistencia de duchas y aseos adaptados a personas con movilidad reducida.

Respecto a las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales, los principales motivos de queja se refieren al tiempo de cierre excesivo en algunas instalaciones tras la borrasca Filomena y por el estado de conservación de algunas pistas de pádel en la IBD Breogán.

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 Hernández y Fabián Roncero y más de 25 instalaciones deportivas básicas.

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

El CDM San Blas presenta reclamaciones relativas al adelanto del cierre de las instalaciones y, consiguientemente, de las actividades que se desarrollaban a partir de las 21:00 horas, por la pandemia, por el incumplimiento de los protocolos de la pandemia por parte de algunos monitores de la piscina, por la aplicación de las medidas de seguridad del Covid-19 (restricciones de aforo, etc.), por la falta de adaptación de los aseos para las personas con movilidad reducida, por la inadecuada temperatura del agua de las duchas de los vestuarios de la piscina, por la escasez de bancos en los vestuarios femeninos, por los problemas telemáticos en el proceso de adquisición de entradas para la piscina, por la falta de la adecuada climatización en la sala de musculación y por la prohibición de entrada de acompañantes a las diferentes actividades (natación, baloncesto, etc.),

En el CDM Fabián Roncero se han recibido SyR que hacen referencia por la escasez de plazas en las actividades, por el cierre de algunas actividades y por el incumplimiento por parte de algunas personas usuarias de los protocolos de seguridad Covid-19.

En el CDM Pepu Hernández los principales motivos de presentación de SyR han estado determinados por el estado de conservación y mantenimiento de las pistas de pádel, por el reducido aforo a algunas actividades y por el incumplimiento por parte de algunas personas usuarias de los protocolos de seguridad Covid-19.

Respecto a las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales del Distrito, los principales motivos de reclamación están relacionados con la limpieza de las instalaciones, la falta de mantenimiento del pavimento (por ejemplo en la pista de patinaje de la Avenida Niza, 4), por el excesivo tiempo de iluminación de las instalaciones de la Calle Oslo que provoca molestias en el vecindario y concentración de personas que no realizan actividades deportivas y por la falta de iluminación en algunas pistas deportivas.

En el Distrito de Tetuán, las SyR recibidas han experimentado una disminución con respecto al año anterior. No obstante, el problema que más quejas ha suscitado durante el año 2021 fue la tardanza en la adaptación de las duchas a las medidas y protocolos Covid-19, así como el cambio de horario que han experimentado algunas de las clases que se imparten en los CDM. También deben mencionarse otro grupo de solicitudes que se refieren a los problemas con la aplicación informática para la reserva de plazas, a las quejas de usuarios/as mayores de 65 años que han manifestado su descontento por la negativa a no poder disfrutar de las clases de natación con personas de edad inferior, lo que repercutió en la intensidad del ejercicio, a las molestias por las restricciones de aforo ocasionadas por la pandemia, a la reducción de horario de las clases para cumplir con los protocolos de limpieza establecidos por la Covid-19 y, finalmente, el descontento de los padres por no poder acompañar a sus hijos a los vestuarios de la piscina, lo que les provocó cierta inseguridad.

El análisis de detalle de los CDM adscritos al distrito permite señalar:

En el CDM Antonio Díaz Miguel uno de los motivos más generalizados por los que las personas usuarias han presentado quejas ha sido como consecuencia de las gestiones realizadas en el centro para adaptar las actividades que se realizan a los protocolos establecidos por la pandemia. En este sentido, se han presentado reclamaciones porque la prohibición de acompañar a los niños mayores de 8 años a los vestuarios o por la no asistencia a los partidos de baloncesto por superar el aforo permitido. Igualmente, la reducción de horario al que se vieron afectadas algunas actividades por realizar labores de limpieza entre clases ha provocado la entrada de solicitudes en el Sistema.

Por otra parte, también se recibieron reclamaciones por el cambio de horario de algunas clases, por el excesivo volumen de la música, por exceso de personas en el mismo carril de natación o por el trato inadecuado por parte de los trabajadores del centro.

Respecto a las reclamaciones sobre el mantenimiento general de las instalaciones debe destacarse que experimentaron una bajada significativa, de tal manera que

durante el año 2021 solo se ha recibido una queja por una cristalera rota o por el no funcionamiento de la máquina limpia fondos de la piscina.

En el CDM Playa Victoria el principal motivo de queja fue el cierre de las duchas de los vestuarios, el cierre del centro como consecuencia de los trabajos de sustitución del cuadro general eléctrico y, finalmente, la sugerencia de instalar una carpa en el polideportivo con el objetivo de que las actividades deportivas pudieran continuar y no estuvieran condicionadas por las condiciones climáticas.

Respecto a las clases y escuelas deportivas el principal motivo de presentación de solicitudes ha estado determinado por las dificultades con las que se encontraron las personas mayores para reservar plazas a través de la aplicación Madrid Móvil, el malestar por no poder acudir a las mismas clases de años anteriores o las dificultades para contactar telefónicamente con el centro.

En relación con las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, solo se recibió una sugerencia que hacía referencia a la necesidad de mantenimiento de las canchas situadas en el parque de los pinos y a la instalación de un techo en el campo de baloncesto y de fútbol que permitiese realizar actividades deportivas en verano.

En el Distrito de Usera, la mayoría de los escritos hacen referencia a peticiones de acceso a las instalaciones para poder ver a los familiares entrenar en las escuelas deportivas o en las competiciones. Recordemos que si bien esta limitación de acceso estuvo motivada por las restricciones derivadas de la pandemia no fue del agrado de la ciudadanía. Otro grupo de SyR estuvieron relacionadas con las rotaciones de monitores en horarios y disciplinas por la ausencia de técnicos deportivos y con avisos por bajas temperaturas y mejoras en los accesos a los vestuarios y en las duchas para las personas con movilidad reducida.

El análisis de detalle nos indica:

El CDM Orcasitas presenta solicitudes que hacen referencia a temas diversos como: sustitución de la red de pista de tenis, quejas por la prohibición de acceso a los familiares, por las reservas telemáticas, por la prohibición de toples en determinadas zonas de la piscina, por la limpieza y la temperatura de los vestuarios y de las duchas, por el trato y atención por parte del personal de la instalación, por la preferencia de disponibilidad de plazas de natación para personas con diversidad funcional y, finalmente, sugerencias sobre instalación de aparcamientos de bicicletas en el interior del recinto.

En el CDM Orcasur los principales motivos de quejas están relacionados con el incumplimiento de las medidas de seguridad por parte del socorrista, con el mantenimiento y limpieza de los vestuarios, con la prohibición de acceso a los familiares, con el no funcionamiento de las duchas y secadores (protocolo Covid-19), por la temperatura del vestuario y las duchas y por la restricción de calles para nado libre.

El CDM San Fermín destaca el número significativo de felicitaciones por la buena organización en la piscina de verano y la prohibición de acceso a personas que causan molestias al resto de usuarios/as.

En el Pabellón y Piscina Jesús Rollán, las solicitudes hacen referencia a la limpieza de los vestuarios, a la suspensión de actividades y ausencia de profesorado, a la falta de información sobre la suspensión de clases y la asignación de plazas en los cursos, a la escasez de oferta de plazas y, finalmente, sugerencias de apertura del aparcamiento de la instalación.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito los principales motivos de reclamaciones han estado determinados por las molestias ocasionadas por la iluminación y el ruido a las viviendas próximas a las instalaciones.

En el Distrito de Vicálvaro, el análisis a nivel de CDM ofrece la siguiente información:

El CDM Faustina Valladolid presenta reclamaciones por la temperatura baja del agua y el ambiente en la piscina, por el mal estado de conservación de las pistas de tenis y de pádel, por el cierre temporal de la sala de musculación y de la piscina, por el cierre de las duchas por aplicación del protocolo Covid-19, por el trato inadecuado por parte del personal del centro, por el desacuerdo con las normas y protocolos de la pandemia en el uso de algunas pistas, por retraso en el inicio de una clase de pádel, por los cambios de programación en las actividades dirigidas, por el sistema de renovación de las actividades y por escaso aforo en las clases abiertas.

En el CDM Margot Moles se han recibido quejas por el mal estado de las pistas de fútbol sala, por el trato y atención por parte del personal del centro, por el desacuerdo con la reducción en la tarifa para personas con discapacidad, por el sistema de adquisición de entradas a través de la web municipal, por el cierre temporal del servicio de piscina y de las pistas de pádel, por la deficiente iluminación en algunas pistas (pádel, tenis, hockey y fútbol sala) y en los vestuarios de la piscina, por el sistema de renovaciones de actividades, por la inscripción cerrada de clases para personas mayores y por la inexistencia de descuento para personas con discapacidad en las clases abiertas.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas, los principales motivos de quejas responden a la falta de mantenimiento y conservación, a la disconformidad con los horarios de alumbrado y al cierre de las instalaciones en determinados momentos.

En el Distrito de Villa de Vallecas, los motivos principales de las reclamaciones presentadas sobre clases y escuelas deportivas fueron: la modificación de algunas actividades de las modalidades cerradas que pasaron a ser abiertas, las relacionadas con la solicitud de inscripciones y renovaciones, la falta de información vía SMS, la pérdida de renovación preferente en escuelas deportivas por haber cumplido el plazo máximo de 4 años, por el cambio de profesorado en las actividades, por la

reducción de aforos por la alerta sanitaria y por el desarrollo de una actividad en un espacio inadecuado para ello.

Respecto a las instalaciones, las solicitudes aluden a las restricciones por el Covid-19 en cuanto a uso de duchas, secadores, bancos, banquillos y al incumplimiento de las medidas y protocolos por parte de algunas personas usuarias, a la reducción de aforos, a la puesta en funcionamiento de la APP para la reservas de las clases en modalidad abierta (especialmente en la población de mayor edad), a la avería del sistema de calefacción y climatización del agua caliente, al trato recibido por parte de algunos trabajadores y, en general, al estado de limpieza y conservación de las dependencias.

El detalle de análisis aporta la siguiente información:

En el CDM Cerro Almodóvar los motivos de queja son similares a los referidos en los apartados anteriores. No obstante, se pueden añadir aquellas que hacían referencia al excesivo tiempo de espera para acceder a las piscinas de verano y las relativas al estado de limpieza de las instalaciones.

En las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito los escritos hacen referencia al estado de conservación, a los ruidos generados en horario nocturno y a los problemas de iluminación (tanto por exceso como por defecto).

En el Distrito de Villaverde, se comprueba que existen un elevado número de reclamaciones relacionadas con las limitaciones de aforo, la reducción del número de plazas disponibles en las actividades, las restricciones de acceso a las instalaciones y recintos donde se celebraban competiciones deportivas, la prohibición de uso de las duchas, vestuarios y secadores y la falta de personal en las instalaciones. Por otra parte, también han tenido entrada en el Sistema reclamaciones relativas a la eliminación de clases dirigidas en sala (fitness, yoga, pilates, etc.) en el turno de tarde en uno de los Centros, a la reprogramación puntual de las actividades para impartirse en la zona del rocódromo (y derivado de ello las que aluden a las dificultades para hacer uso del rocódromo en determinadas franjas horarias), a la programación deportiva, al proceso de inscripción y de adjudicación de plazas, al cambio de algunas clases y actividades de modalidad cerrada a abierta, al mal funcionamiento de la aplicación móvil y la imposibilidad de anular las reservas y a la disminución del aforo en las piscinas cubiertas.

En el CDM El Espinillo los principales motivos de queja están referidos a la prohibición de acceso de los padres a las instalaciones de la piscina en aplicación de los procedimientos y medidas de seguridad del Covid-19, a la limitación de tiempo para realizar nado libre los fines de semana, a los problemas de reserva de plaza a través de la aplicación Madrid Móvil y al sistema de adjudicación de plazas para los cursos y actividades.

El CDM Plata y Castañar ha recibido reclamaciones que aluden al estado de las pistas de pádel, a las dificultades para realizar anulaciones de entradas, a la prohibición de acceso de padres a las instalaciones donde se desarrollan las

actividades y competiciones deportivas y al sistema de asignación de plazas y de renovación para clases dirigidas.

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

Torneos, Competiciones y Pruebas: la mayoría de las reclamaciones recibidas durante el año 2021 derivan de la imposibilidad de presenciar los torneos o competiciones como consecuencia de la restricción de aforos por la pandemia.

Otro grupo de reclamaciones aluden a la dificultad de inscripción en los juegos deportivos municipales a través de la aplicación y a los problemas surgidos en la inscripción de equipos o jugadores concretos en fútbol 7, baloncesto y fútbol sala, así como a la falta de aparición de algunos resultados o clasificaciones de competiciones en la web municipal.

Promoción Deportiva: los que los principales motivos de presentación de solicitudes son consecuencia de las molestias ocasionadas por las carreras y eventos deportivos y la falta de información sobre los cortes de tráfico. Por otra parte, también se solicita que se evite la coexistencia de eventos de distinta índole que son organizados por el Ayuntamiento.

En cuanto a las sugerencias destacan aquellas que solicitan el fomento de más actividades a realizar al aire libre y la continuidad del “cubogym”, así como la ampliación del horario de este a la mañana.

Finalmente, deben destacarse las felicitaciones recibidas por la organización de los Urban Sports en Madrid, por la actividad del cubogym, por la gestión de clases abiertas y por la modificación del Decreto que resolvió las reclamaciones presentadas por personas de mayor edad.

10. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En 2021 las SyR clasificadas dentro del área de “Educación y Juventud” constituyen el 3% 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 2021 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 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
- Actividades deportivas y de ocio saludable.
- Festivales.
- Exposiciones.

Lo primero que debemos destacar, es el importante incremento de las reclamaciones, con respecto al 2020, centradas fundamentalmente en la submateria “Colegios Públicos” (de 85 en el año 2020 a 1.109 en el año 2021) y que tuvieron entrada como consecuencia del temporal Filomena (limpieza de patios de los colegios, reparación de daños, evaluación del arbolado en esas instalaciones, etc.). También el incremento se ha producido por la presentación de solicitudes que estaban relacionadas con la pandemia, con la disminución de la ratio en las aulas y la reducción o cambios en los horarios. El resto de las reclamaciones abarcan temas diversos, pero sin un motivo recurrente, lo que permite deducir que fueron resultado de circunstancias o sucesos concretos y puntuales.

Los principales motivos y causas planteados por la ciudadanía a través de sugerencias y reclamaciones en esta área han sido:

1. Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos: dentro de este bloque de análisis las SyR recibidas aluden a los siguientes asuntos:

- Centros abiertos: los principales motivos de presentación fueron: solicitudes de ampliación de las actividades de inglés; quejas, malestar y disconformidad con la organización de alguna actividad, sugerencias sobre el incremento de los días de actividades, horarios y centros, ampliación de la franja de edad para poder inscribirse en las actividades, dificultades y fallos en la gestión telemática de realización de las inscripciones y, finalmente, reclamaciones sobre el retraso de devolución de pagos indebidos por cuotas de Semana Santa.
- Campamentos: se han recibido solicitudes que aluden a la disconformidad por la poca oferta de este tipo de actividades (por ejemplo en el Distrito de Fuencarral-El Pardo o en el de Moncloa-Aravaca), por el aforo establecido para poder participar, por la falta de atención telefónica para realizar consultas y trámites sobre los campamentos (por ejemplo en el Distrito de Villa de Vallecas), por los requisitos establecidos para obtener plaza y, finalmente, de forma puntual, sobre la organización y el desarrollo de los mismos.

2. Mantenimiento y recursos humanos en centros públicos escolares: las solicitudes recibidas pueden clasificarse en los siguientes grupos:

- En los colegios públicos el mayor número de reclamaciones hacían referencia al retraso con el que se efectuaron las labores de limpieza y retirada de nieve en las entradas y patios de los centros como consecuencia de la borrasca Filomena y, consecuentemente, el retraso en las aperturas de las aulas. Otra serie de asuntos mencionados en las solicitudes aluden al peligro que supone el estado de las ramas de los árboles por la borrasca, a la falta de retirada de ramas y troncos caídos por el temporal, a la falta de información sobre la reapertura de los centros, a problemas de climatización y confort en las aulas por deficiente mantenimiento, al retraso en el comienzo de las actividades extraescolares y, finalmente, diferentes solicitudes de ampliación de los patios y zonas de recreo de estas instalaciones.
- En las escuelas infantiles los principales asuntos que han dado lugar a la entrada de SyR en el Sistema se refieren a reclamaciones por la reducción de los horarios como consecuencia de la Covid-19, el retraso en la apertura de una escuela de nueva creación, peticiones y solicitudes de incremento de número de plazas (fundamentalmente proceden de Distritos que presentan mayor demanda), peticiones de revisión de la puntuación de baremación aplicada en el proceso de admisión, fallos técnicos de la sede electrónica en las peticiones de solicitud de plaza y de solicitudes de becas para escuelas infantiles, reclamaciones solicitando el ajuste de la cuota por las ausencias como consecuencia del temporal Filomena, diversas peticiones de información sobre las becas de escolarización y, finalmente, algunas quejas por incidentes puntuales ocurridos en dos escuelas infantiles.

3. Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas: las solicitudes recibidas hacen referencia a:

- Solicitudes de recuperación de las clases perdidas por el temporal Filomena.
- Peticiones de devolución de la cuota correspondiente por la reducción de días de clase por motivo de la pandemia.
- Solicitudes sobre el cambio de horario o días que se imparten las clases por motivos personales.
- Habilitación de la Escuela de Música y Danza Almudena Cano.
- Autorización para el uso de las instalaciones del Centro Cultural Nicolas Salmerón para la graduación de los alumnos/as.
- Peticiones de ampliación del número de plazas en las Escuelas de Música y Danza.

4. Proyectos dirigidos a la juventud: la entrada de SyR en el Sistema aluden a los siguientes asuntos:

- Peticiones solicitando incrementar los cursos de idiomas, en concreto italiano.
- Quejas por fallos en la web municipal para la solicitud de los cursos.
- Solicitud de información del listado de albergues juveniles
- Disconformidad por el desarrollo del curso de maquillaje con mascarilla como consecuencia de la aplicación de los protocolos de seguridad de la pandemia Covid-19.

- Reclamaciones a la lista de no admitidos en el curso de la campaña de primavera.
- Peticiones de publicación en la web de los listados de admitidos del curso de socorrismo.
- Sugerencias sobre una nueva ubicación para el Centro Juvenil de Carabanchel.
- Peticiones de mejora en la organización de los horarios de autocar de las excursiones.
- Diversas demandas de información sobre los cursos de la campaña de primavera.

Dentro de esta área de actividad también deben destacarse las felicitaciones recibidas por los servicios que se han prestado por parte del Ayuntamiento. En concreto se pueden citar las que aluden a:

- Equipo de "Madrid un libro abierto" por su trabajo y esfuerzo en la adaptación de las actividades del programa a la situación de la pandemia por Covid-19.
- Satisfacción por la gestión llevada a cabo en la Escuela de Música Plácido Domingo.
- Por la calidad de las escuelas infantiles municipales.
- Por la alimentación de las Escuelas Infantiles.
- Al personal educativo de diferentes escuelas infantiles: Gigantes y Cabezudos, El Tren de Arganda, Las Viñas, etc.

En el informe anual emitido por la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud se han detallado las diferentes actuaciones y áreas de mejora establecidas durante el año 2021 para dar respuesta a las sugerencias, reclamaciones y solicitudes formuladas por la ciudadanía. Entre ellas, podemos citar las siguientes:

- Con respecto a la devolución de cuotas por la reducción de días con motivo de la Covid-19 se ha explicado a los usuarios/as que estas se abonan en concepto de tarifas y no de precios públicos, de tal manera que desde el Ayuntamiento no se puede proceder a la devolución.
- En relación con la recuperación de las clases perdidas por el temporal Filomena en el mes de enero, el equipo docente realizó un enorme esfuerzo para llevarlo a cabo durante el periodo no lectivo.
- Para las solicitudes particulares que pidieron un cambio de horario o días de clases, desde las escuelas se buscaron soluciones alternativas, ofreciendo hasta tres grupos diferentes en días distintos.
- En cuanto al acondicionamiento de la escuela Almudena Cano, se llevaron a cabo diferentes actuaciones para acondicionar los espacios del centro ante la problemática planteada. Además, se trasladó a los servicios responsables del Distrito reiterando la urgencia de la situación y promover la reforma y mantenimiento de dichas instalaciones, consiguiendo la apertura de la escuela en septiembre de 2021.

- Por último, ante la demanda por el aumento de plazas en las Escuelas de Música y Danza, se está trabajando en la creación de nuevos centros, atendiendo a la demanda y en función de la disponibilidad de solares. En relación con ellos destacar el incremento de 850 plazas nuevas por la entrada en funcionamiento de os nuevas escuelas, situadas en los Distritos de Moratalaz y Ciudad Lineal.
- Respecto a las reclamaciones de las escuelas infantiles, deben significarse las siguientes actuaciones: flexibilidad de recogida dentro del horario general de entrada y salida, pudiendo incluso las familias acordar con la escuela en función de las posibilidades organizativas de la misma, y siempre dentro de las normas de funcionamiento generales y las específicas de este curso escolar; incremento en el número de plazas con la entrada en funcionamiento de dos nuevas escuelas infantiles; establecimiento de una nueva línea de ayudas y becas para familias que habiendo solicitado una plaza en una escuela infantil municipal, no la han conseguido; revisión de modificación de los puntos de baremación en los procesos de admisión; gestión de devolución de cuotas de comedor para familias que no hicieron uso del servicio durante el cierre por el temporal Filomena y, finalmente, puesta en marcha de un servicio de información telefónica y correo electrónico para informar sobre las becas de escolaridad.
- En materia de juventud se establecieron las siguientes medidas: resolución de problemas técnicos para solucionar problemas de la web y del registro; ajustes técnicos necesarios para solventar los problemas en la web; mejora en la información a la ciudadanía sobre los criterios de selección de alumnos; difusión en redes sociales de información; adaptación de los protocolos Covid-19 al desarrollo de diferentes cursos y una mejora en la coordinación entre los centros juveniles para optimizar la planificación de actividades y horarios de transportes públicos en la excursiones.

El análisis de esta área de actividad a nivel de Distrito permite destacar los siguientes resultados²⁸:

En el Distrito de Arganzuela, se han recibido reclamaciones por las restricciones en las actividades extraescolares por la pandemia, por el requisito de empadronamiento para participar en los campamentos de verano y por la cancelación de los campamentos urbanos en Semana Santa. Finalmente, indicar que también existen sugerencias sobre la necesidad de dar publicidad a las listas de admitidos en los campamentos de verano.

En el Distrito de Fuencarral-El Pardo, destacan el número de sugerencias y quejas relacionadas con la instalación de toldos y zonas sombreadas en las nuevas escuelas infantiles. El resto se refiere a labores de limpieza y conservación de los centros

²⁸ Se incluyen solo los Distritos que han presentado un número significativo de SyR sobre este asunto.

educativos, que se han ido resolviendo mediante la comunicación a las empresas encargadas de estos servicios.

En el Distrito de Hortaleza, las sugerencias y reclamaciones recibidas abordan los siguientes asuntos: no apertura de la Escuela Infantil Gran Vía los días posteriores a la tormenta Filomena y problemas en la calefacción de las Escuelas Infantiles de Gran Vía de Hortaleza y en la Escuela Infantil Ana de Austria tras las vacaciones de Navidad de los niños.

En el Distrito de Latina, las quejas han estado relacionadas con las medidas tomadas a causa del Covid-19 como, por ejemplo, la imposibilidad de usar las pistas deportivas de alguno de los Centros. El resto de reclamaciones fueron relativas al mantenimiento de los centros, destacando la incidencia en la Escuela Infantil El Soto del Parral, donde se produjo un suceso en la calefacción debida a la tormenta Filomena que dañó dicha instalación. Respecto a los daños ocasionados por la tormenta Filomena en los edificios adscritos al Distrito se procedió a la gestión inmediata de los informes de daños necesarios para garantizar la reapertura de los centros con las necesarias garantías de seguridad.

En el Distrito de Moncloa-Aravaca, las mayoría de las SyR se corresponde con el cierre provisional de los colegios Fernández de Moratín y Rosa Luxemburgo debido a los desperfectos causados por la tormenta Filomena. Otro asunto importante, alrededor del 20% de las SyR, fueron relativas a solicitudes para la instalación de toldos en dos colegios del distrito.

En Puente de Vallecas, las sugerencias y reclamaciones recibidas son relativas a becas de Escuelas Infantiles y al mantenimiento de los edificios centros educativos de infantil y primaria.

En el Distrito de San Blas- Canillejas, las reclamaciones relativas a colegios han sido mayoritariamente derivadas de los desperfectos surgidos por la nevada producida por la borrasca Filomena: rotura de canalones, marquesinas y vallados que se han retirado rápidamente, para poner en actividad los colegios sin peligro para los niños lo antes posible.

En el Distrito de Usera se recibieron en un corto espacio de tiempo aproximadamente 80 reclamaciones pidiendo la instalación de toldos en los patios de los colegios para evitar el sol en verano.

En el Distrito de Villa de Vallecas, las sugerencias y reclamaciones de esta materia tienen los siguientes motivos: falta de personal para la atención adecuada en la escuela infantil Los Sobrinos del Capitán Grant, formularios en los que figuran “nombre del padre” y “nombre de la madre” cuando hay familias en las que no hay padre y madre y, finalmente, reclamaciones por cuestiones de mantenimiento.

El resto de los Distritos no han tenido incidencias relevantes en esta área de actividad.

11.SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Las SyR clasificadas dentro del área Servicios Sociales y Cohesión Social constituyen el 5% 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 y la cohesión social. Los bloques de análisis 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. **Violencia de género e igualdad.**

El segundo aspecto es la identificación de las diferentes unidades que, durante el año 2021, 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 Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género.** Su actuación es la de dirigir, desarrollar y ejecutar la política municipal en materia de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo, así como la política de incorporación del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en toda la acción municipal.

Cuenta con la **Red Municipal de Espacios de Igualdad**, un recurso primordial, especializado en la promoción de la igualdad y prevención de la violencia machista a través de la sensibilización y concienciación de la ciudadanía en favor de la igualdad y el respeto de la diversidad sexual y/o de género el empoderamiento de las mujeres, y la prevención, detección y reparación de la violencia de género.

- **Dirección General de Servicios y Emergencia Social.** Asume diversas y numerosas funciones, entre las que destacan las relativas a la gestión y coordinación de la atención social primaria, la intervención y atención social en asentamientos, la atención en materia de colectivos en riesgo y/o situación de exclusión social, personas sin hogar, la gestión del SAMUR Social, la gestión y de programas de inclusión social y atención e integración a inmigrantes, así como funciones en materia de asesoramiento y gestión de la exclusión socio residencial.
- **Dirección General de Inclusión Social.** Entre las competencias que tiene encomendadas, están las de garantizar la atención específica y promover e impulsar actuaciones para la inclusión social de personas sin hogar y otros colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social, promover y desarrollar programas específicos para aquellos sectores de población en situaciones de desprotección y promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección 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 violencia de género e 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 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 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 interacción 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 Servicios Sociales 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.

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2021 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.

El análisis de este bloque se realiza por Distritos²⁹, ya que como se ha indicado anteriormente este servicio se presta en los Centros de Servicios Sociales y en los Departamentos de Servicios Sociales de estas unidades.

En el Distrito de Arganzuela: las solicitudes que ha recibido en 2021 han estado relacionadas con la atención telefónica y, más concretamente, por la tardanza o trato recibido y por el sistema de citas previa, ya sea a través del 010, por teléfono o a través de la web municipal. Todo ello ha sido consecuencia de la imposibilidad de dar citas presenciales durante algunos meses del año. Una vez que la situación sanitaria mejoró se abrió la posibilidad de una atención combinada: telefónica y presencial durante el último cuatrimestre del año, lo que favoreció la percepción de la ciudadanía.

Las reclamaciones relativas a las ayudas sociales principalmente tuvieron entrada en el Sistema por la nueva implantación de las ayudas económicas a través de tarjetas de familia. Este nuevo procedimiento, así como el aumento de demanda de prestaciones económicas, ocasionada por la crisis socioeconómica por la pandemia, incrementó el

²⁹ Solo se indican aquellas que durante el año 2021 han recibido un número significativo de SyR.

volumen de trabajo, lo que ocasionó una tardanza de aproximadamente de entre 2 y 3 meses desde el momento de la valoración profesional hasta la percepción de dichas tarjetas por las familias.

El resto de las sugerencias y reclamaciones se dividen entre los Centros de Mayores (fundamentalmente, por las medidas establecidas de prevención del Covid-19 en espacios cerrados y por la petición de apertura de servicios que aún no se habían puesto en funcionamiento en cumplimiento de la normativa sanitaria), los servicios a domicilio (relacionados con la mayor o menor satisfacción respecto de la auxiliar de hogar y la tardanza en su asignación) y el servicio de Teleasistencia.

En el Distrito de Barajas: no ha habido incidencias relevantes sobre este bloque de análisis.

En el Distrito de Carabanchel: las SyR relacionadas con la prestación de los servicios sociales han estado motivadas por la falta de información sobre la reapertura de actividades y servicios suspendidos por el Covid-19 en los Centros de Mayores; por reclamaciones relacionadas con las prestaciones del servicio de ayuda a domicilio; y por quejas relativas con las ayudas sociales, especialmente las de carácter económico, generalmente por no estar de acuerdo con la intervención social que propone el profesional.

Finalmente, indicar que también se han recibido reclamaciones relativas a la atención telefónica y, en especial, por la dificultad de comunicación con los trabajadores sociales, así como peticiones de solicitud de cambio de profesional asignado motivadas por estar en desacuerdo con la valoración social realizada por el trabajador social.

En el Distrito de Centro: tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en el Distrito durante el año 2021, en materia de servicios sociales, se puede indicar que los principales motivos de presentación han estado determinados por:

- Reclamaciones por la atención y gestión de citas en los Centros de Servicios Sociales.
- Quejas por el estado de tramitación de ayudas sociales.
- Solicitudes de intervención sobre personas sin hogar en la vía pública.

En el Distrito de Chamartín: las reclamaciones relativas a servicios sociales han estado motivados por los problemas sufridos con la climatización de algunos centros, como el Centro de Día Juan Pablo II, donde se produjo una importante avería en la caldera de calefacción y se tardó excesivo tiempo en solucionar la incidencia debido a las dificultades de suministro como consecuencia de la pandemia.

En el Distrito de Chamberí: continúan las quejas relativas a la aplicación de Ley de Dependencia y las que se refieren a la atención de los profesionales. En muchos de estos casos se ha comprobado que las quejas son recurrentes, a pesar de ello se ha intentado siempre buscar una solución bien derivando la atención a otro profesional o bien concertado visitas personalizadas con varios profesionales e, incluso, en algún caso, con la dirección del Centro.

En el Distrito de Ciudad Lineal: siguen incrementándose las reclamaciones respecto al 2020. Lo más significativo en este caso, son las reclamaciones en Atención Social Primaria, debido a la crisis económica y social.

En el Distrito de Hortaleza: en lo que respecta a las reclamaciones, las pertenecientes a atención social primaria representan el 8% de las recibidas sobre esta área de actividad en el Distrito. Casi la totalidad de las reclamaciones tratan sobre la imposibilidad de contactar tanto por teléfono como por email y que los trabajadores sociales no han contactado a la hora que tenían la cita programada.

En el Distrito de Fuencarral-El Pardo: en Atención social primaria las SyR presentadas se deben fundamentalmente a las dificultades existentes en la atención telefónica y telemática que se ha producido como consecuencia de la situación sanitaria y la imposibilidad de atender de forma inmediata todas las demandas. Por lo que respecta a las ayudas sociales, las solicitudes tratan cuestiones relacionadas con la tramitación administrativa.

En el Distrito de Latina: las quejas más recurrentes son la demora en ser atendidos en los Centros de Servicios Sociales y la modificación de citas ya establecidas. Se han recibido también algunas quejas relacionadas por el servicio prestado en relación con la ayuda a Domicilio y a la teleasistencia. En estos casos se ha mediado con las empresas que prestan el servicio para dar una solución lo más adecuada posible.

En el Distrito de Moncloa-Aravaca: se refieren fundamentalmente a atención social primaria y han estado motivadas por la dificultad en algunos casos de conseguir información sobre la tramitación de ayudas y a la falta de información cuando existen cambios en las personas que prestan el servicio de ayuda a domicilio.

En el Distrito de Moratalaz: las principales quejas han venido motivadas por la dificultad para contactar con el centro por vía telefónica, por la no realización de citas telefónicas y por la falta de apoyo a situaciones familiares en estado de emergencia.

En el Distrito de Puente de Vallecas: las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el año 2021 principalmente han sido sobre la atención al público y la citación (las quejas son por no recibir la llamada telefónica en la hora correspondiente a la cita facilitada por el 010), el malestar por la atención recibida por parte de los profesionales de los centros y las dificultades para contactar telefónicamente con el centro, por la falta de citas presenciales y las dificultades para acceder a los centros.

En el Distrito de Retiro: respecto a la atención social primaria existen SyR que hacen alusión a problemas y dificultades con las citas telefónicas y al trato recibido que se ha considerado por algunas personas usuarias como no adecuado.

En el Distrito de Salamanca: la mayor parte de las reclamaciones estaban relacionadas con las citas telefónicas por no haber recibido la llamada a la hora en la que tenía la cita reservada con su trabajador social. También se han registrado reclamaciones puntuales relacionadas con la solicitud de prestaciones y servicios concretos y que utilizaron la vía de contacto del Sistema SyR en lugar de los canales establecidos para

acceder a dichas prestaciones. Debe señalarse que durante el último trimestre del año 2021 se retomó de manera progresiva las citas presenciales dando lugar a que las incidencias y quejas desaparecieran.

En el Distrito de San Blas-Canillejas: en este año 2021 la pandemia por Covid-19 siguió incidiendo en el incremento de la demanda de servicios sociales, habiendo reclamaciones sobre la dificultad y los tiempos para conseguir citas previas y los tiempos de gestión de las distintas ayudas sociales.

En el Distrito de Tetuán: la dificultad que ha tenido la ciudadanía para establecer contacto con los centros de servicios sociales ha sido uno de los temas más recurrentes, recibiendo solicitudes que hacen referencia a la falta de atención telefónica en los centros y a la no contestación de los correos electrónicos. También tiene una gran repercusión en el número de las reclamaciones recibidas, el malestar provocado debido a que el día que tienen concertada cita telefónica con su trabajadora social no les llaman. Por otra parte, las solicitudes para intentar adelantar la cita concedida, es otro tema que se repite con bastante asiduidad.

Otra de las cuestiones más repetidas que ha sido objeto de queja, se ha producido ante la tardanza que sufren los solicitantes para obtener las ayudas requeridas o porque no entienden el motivo por el que se les recortan las mismas. Merece también ser destacado en este apartado, las quejas que se reciben por parte de los ciudadanos sobre el trato recibido por los trabajadores sociales.

En el Distrito de Usera: desde el inicio de la pandemia, en materia de servicios sociales ha ido aumentando el número de personas en riesgo de exclusión social que han venido solicitando de manera urgente ayudas de diferentes tipos destacando las dificultades que se han producido en la tramitación de su solicitud de Tarjeta de Familia. El importante número de solicitudes presentadas en este distrito ha hecho que se produjeran demoras puntuales y, como consecuencia de esa necesidad, se ha presentado reclamaciones relativas a que el nivel de atención ha sido lento, sin empatía e insuficiente.

En el Distrito de Vicálvaro: las reclamaciones recibidas han estado motivadas por los retrasos en la concesión de la Tarjeta Familia, por la denegación de la concesión de la Tarjeta Familia por superar el baremo de concesión y por problemas en la recepción de llamadas en entrevistas telefónicas.

En el Distrito de Villaverde: se pueden identificar reclamaciones recurrentes referidas a varios temas: dificultad para contactar telefónicamente con los CSS, quejas por la lista de espera excesiva para acceder a la cita con la trabajadora social, cambio de turno del trabajador/a social, reclamaciones relacionadas con la tramitación de Tarjetas Familia y otras ayudas económicas.

En el Distrito Villa de Vallecas: las reclamaciones relacionadas con la atención social primaria principalmente han sido por imposibilidad de conseguir cita o contactar telefónicamente con el Centro de Servicios Sociales. También se han presentado reclamaciones relacionadas con la atención y gestión de los trabajadores sociales, ya

que los usuarios/as manifiestan estar en desacuerdo con el trabajo desempeñado en relación a su demanda. Respecto a las quejas sobre ayudas sociales, las reclamaciones han estado referidas al retraso en la recarga de la Tarjetas familia.

2. Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos-prevención y protección.

En este bloque la información se muestra según los colectivos a los que afecta:

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

Las reclamaciones del servicio de teleasistencia domiciliaria, se ha debido al cambio de entidad prestadora del servicio, en ejecución de sentencia judicial.

En los Centros Municipales de Mayores se han producido quejas con algunos servicio debido a la implantación de un nuevo contrato y a la adaptación a la normativa vigente de las autorizaciones sanitarias de los gabinetes de podología.

En relación con las ayudas a dependencia, aunque a nivel cuantitativo es poco significativo, las reclamaciones están motivadas por la desinformación sobre el estado de las solicitudes del reconocimiento de la situación de dependencia durante el proceso de tramitación entre la administración local y autonómica.

Por otra parte, existen otras reclamaciones que hacen referencia al desacuerdo o disconformidad con las medidas de seguridad implantadas por la pandemia, como, por ejemplo, la disminución del aforo en los Centros Municipales de Mayores y la reorganización en la prestación de los servicios y, también, las que muestran su queja por la política de cobro de los servicios y reserva de plazas en los Centros de Día.

b. Familia, Infancia, adolescentes:

Los Centros de Atención a la infancia, que son servicios de atención social especializada que están dedicados a la protección a menores en la ciudad de Madrid y que contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo y desprotección de los menores, ofreciéndoles servicios de apoyo y atención, han recibido SyR que hacen referencia a:

- Peticiones de información y expediente sobre cambio de CAI.
- Quejas por la falta de atención de algún profesional del CAI.
- Desacuerdo con la intervención realizada por los profesionales.
- Falta de atención telefónica.
- Solicitudes de aclaraciones sobre la situación personal de las personas usuarias.
- Disconformidad con las medidas de protección adoptada.

En los Puntos de Encuentro Familiar (PEF)³⁰, las sugerencias y reclamaciones aluden a los siguientes asuntos:

- Quejas por la no concesión de un tipo de visitas.
- Percepción de falta de neutralidad del equipo, ya que consideran que se favorece a la otra parte porque los profesionales no se oponen a que entre su

³⁰ Dispositivos destinados a facilitar el desarrollo del régimen de visitas de las y los menores con sus familias tras situaciones de ruptura de la convivencia familiar.

hijo a visitas con familiares con derecho a las mismas o porque no hacen todo lo que la persona que pone la queja cree que podría hacer para que el régimen de visitas se desarrolle.

- Quejas por ser ubicado en lista de espera.
- Desacuerdo con la aplicación de las medidas de seguridad Covid-19. Generalmente la queja deriva de no poder tener el cien por cien del tiempo de visitas establecido en sentencia judicial o no estar conforme con la distribución de los espacios en tiempo de pandemia.
- Desacuerdo con los informes emitidos por el PEF (por la frecuencia de emisión y por el contenido de los mismos).
- Malestar por la no recuperación de días del régimen de visitas.

3. Emergencia residencial.

Principalmente las reclamaciones se refieren a la presencia de personas pernoctando en distintos puntos de la ciudad, seguidas de las relativas a la posible existencia de asentamientos. Del mismo modo, procede señalar que también se reciben reclamaciones sobre el impacto negativo que los centros que forman parte de la red de atención a personas sin hogar producen en el entorno. Junto a las anteriores, otro tipo de reclamaciones recibidas en el Sistema son las que presentan las personas usuarias de los centros que hacen referencia a que la atención recibida no ha sido la adecuada.

En el informe anual emitido por la unidad municipal competente se indican una relación de medidas adoptadas en el año 2021 con objeto de poder dar respuesta a las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía. Entre ellas se pueden citar las siguientes:

- Prospecciones por parte de los/las profesionales de Equipos de Calle (servicio social de intervención con personas en situación de calle) en las direcciones comunicadas por los reclamantes y en sus inmediaciones.
- Ejecución de un proceso de intervención con las personas sin hogar, ofreciéndoles la posibilidad de acceder a los distintos centros que integran la red.
- Presencia constante de los profesionales en las zonas comunicadas, con el objetivo de que las personas sin hogar acepten acceder a los distintos recursos de la red para favorecer una convivencia vecinal adecuada.
- Consolidado de un nuevo modelo de atención a las personas sin hogar, centrado en la prevención, en la salida de los contextos de máxima exclusión y en el ajuste de los perfiles de las personas sin hogar a los centros más especializados, donde llevar a cabo una intervención adecuada, alejada de procesos meramente asistenciales.
- Mejora de las condiciones y de los objetivos en los denominados “Centros Abiertos”. En este sentido destaca la puesta en funcionamiento del Centro de Acogida y Centro de Día Beatriz Galindo, especializado en la atención a mujeres sin hogar, víctimas de violencia.
- Ejecución del programa “No Second Night”, para dar respuesta incremento del perfil de mujeres vulnerables que acceden a la Red de Emergencia de Acogida a Personas Sin Hogar.

- Desarrollo de programas de sensibilización e intervención comunitaria. Destacan en este sentido las actuaciones realizadas en los centros de acogida “La Rosa” y San Isidro debido a la proximidad entre ellos y al impacto que está teniendo la presencia de Personas sin Hogar en el entorno de Príncipe Pío.
- Incorporación de nuevas condiciones en los contratos administrativos, con el objetivo de establecer una intervención flexible y adaptada a las condiciones y ritmos de cada usuario/a, teniendo en cuenta su alto grado de exclusión.
- Ejecución del Programa “Hogares para la Autonomía”, para personas que rechazan acceder a centros de acogida.

4. Violencia de género e igualdad.

Los principales motivos y causas planteadas por la ciudadanía a través del sistema de sugerencias y reclamaciones han sido relativas a los Espacios de Igualdad y sobre los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja:

El análisis de las sugerencias y reclamaciones recibidas ha generado la puesta en marcha de diferentes actuaciones que serán ejecutadas a lo largo del año 2022 con el objeto de subsanar deficiencias o mejorar los servicios municipales. Entre las medidas adoptadas destacan la siguiente:

Espacios de Igualdad: se han recibido solicitudes que aluden a: desacuerdo con la no presencialidad de las actividades, sobre la asignación de realización de actividad en formato on line y sobre algunas incidencias técnicas en las instalaciones (por ejemplo no funcionamiento del ascensor del Espacio de Igualdad Hermanas Mirabal).

Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja. Una parte importante de las solicitudes hacía referencia a la existencia de chinches en uno de los centros (problema que fue solventado). El resto de reclamaciones han estado centradas en el funcionamiento general de la Red municipal.

Como conclusión general, se ha incrementado la demanda de ayudas y servicios sociales por las consecuencias de la pandemia, por lo que es necesario hacer esfuerzos adicionales para proveer recursos con este destino. En particular es necesario dotar de mayores recursos tecnológicos y humanos a los Centros de Servicios Sociales, ya que son la puerta de entrada y orientación de todos los servicios y ayudas sociales del Ayuntamiento.

12. SALUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Salud constituyen el 1% de las tramitadas por las Unidades Gestoras durante el año 2021.

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

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 una breve mención sobre los principales recursos que conforman la infraestructura en materia de salud del Ayuntamiento de Madrid y sobre determinados conceptos asociados a esta área de actividad.

En relación con lo primero, entre los recursos con los que cuenta el Ayuntamiento de Madrid pueden citarse:

- 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.

Respecto a las cuestiones conceptuales, debe indicarse que 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 zoonos, 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.

Por su parte, el término “drogodependencias y otros trastornos adictivos” engloba 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.

Entrando en el análisis de las SyR recibidas durante el año 2021 (año todavía condicionado por los efectos de la pandemia), en primer lugar, debe destacarse que durante este año, en comparación con el anterior, se recibieron 722³¹ solicitudes, lo que ha supuesto un descenso del 38%.

Respecto a los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema municipal destacan la falta de prestación de servicio, el trato y la atención recibida, la incorrecta prestación del servicio y el tiempo de espera para acceder al servicio. Junto a estos, durante este año (en el mes de enero), de forma excepcional y puntual se produjo la entrada de SyR que requerían al Ayuntamiento la instalación de casetas para los gatos callejeros con objeto de protegerles de los efectos del temporal Filomena. Por otra parte, como viene siendo habitual en esta área de actividad y, concretamente en esta unidad municipal, se recibieron numerosas felicitaciones en el Sistema SyR que hacían referencia al buen trato recibido y a la calidad del servicio prestado por los/as trabajadores/as municipales.

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

El estudio de cada uno de los bloques de análisis identificados en esta área de actividad permite destacar lo siguiente:

1. Prevención y Promoción de la salud:

Se han recibido aproximadamente 120 solicitudes, de las que el 40% fueron felicitaciones y el 30% estaban relacionadas con la pandemia Covid-19. Los motivos de presentación han sido los mencionados anteriormente (trato recibido, la falta de prestación de servicio, la incorrecta prestación de servicio y a facilidad de acceso al servicio), no obstante, debe destacarse que todas están muy distribuidas entre los diferentes centros, siendo el Centro de Salud Internacional el único que ha tenido un número superior a diez, y, al mismo tiempo, también el destinatario de un mayor número de felicitaciones (35).

2. Salud pública

Salud Pública acumula el mayor número de solicitudes que entran a través del Sistema SyR. La mayoría de reclamaciones y sugerencias son competencia del Departamento de Servicios Veterinarios, en concreto con la gestión de colonias felinas, y del Departamento de Control de Vectores. El análisis por separado de cada uno de ellos permite extraer las siguientes conclusiones:

³¹ Debe tenerse en cuenta, además, que durante el mes de enero se recibieron un total de 120 solicitudes, entre sugerencias y reclamaciones, requiriendo al Ayuntamiento de Madrid la instalación de casetas para los gatos de las colonias felinas como parte del mobiliario de la ciudad.

- Departamento de Servicios Veterinarios: en el mes de enero, y con motivo del temporal Filomena entraron aproximadamente 100 solicitudes, entre sugerencias y reclamaciones, requiriendo al Ayuntamiento de Madrid la instalación de casetas para gatos de las colonias felinas como parte del mobiliario de la ciudad³². Cabe señalar, por su interés, sobre la resolución de estas SyR que si los gatos hubieran estado dentro de casetas habrían quedado aislados en su interior y, casi con toda seguridad, habrían fallecido enterrados en la nieve. En relación con ello, debe mencionarse que diversos estudios técnicos sugieren que cuanto más “invisibles” sean los gatos urbanos tienen mejor aceptación, menor rechazo social y mayor adaptación al entorno.

Por otra parte, en el mes de mayo se recibieron una veintena de solicitudes que mostraban su desacuerdo con el documento de buenas prácticas sobre gestión de colonias felinas publicado por el Ayuntamiento de Madrid. Estas reclamaciones pudieron deberse a que en los cursos de formación sobre gestión de cuidado de las colonias felinas impartidos por el Departamento de Servicios Veterinarios se indicaba que la renovación de los carnets de cuidador está condicionada al cumplimiento de los criterios establecidos en el documento de Buenas Prácticas. La mayor parte de los escritos plantean cuestiones que se han tenido en cuenta para ser consideradas en futuras decisiones, como es el caso de las casetas para gatos.

Con objeto de solucionar las incidencias comunicadas por la ciudadanía que se acaban de indicar desde esta unidad se realizaron diferentes actuaciones, entre las que se pueden citar:

- Desarrollo del curso de formación on-line “Gestión del control de gatos urbanos en el Ayuntamiento de Madrid”, dirigido a Veterinarias/os de los Departamentos de Salud de los Distritos y de Madrid Salud (marzo de 2022).
- Desarrollo del Curso sobre Buenas Prácticas en la gestión de colonias felinas del Ayuntamiento de Madrid, con el objetivo de extender el mejor conocimiento posible sobre las poblaciones de gatos urbanos y en relación con las buenas prácticas que han de aplicarse en su gestión. Estuvo dirigido a toda la ciudadanía en modalidad on line. Además las personas que lo realizaron y obtuvieron el certificado de aprovechamiento (332) pudieron solicitar el carné de colaborador en la gestión de colonias felinas.
- Creación de la Unidad Técnica de Coordinación Quirúrgica con especial orientación a la esterilización de gatos urbanos.
- Ejecución de obras en el Centro Municipal de Gestión de Colonias Felinas en la Casa de Campo (prevista su puesta en funcionamiento en el mes de abril de 2022).

³² La competencia sobre mobiliario urbano no corresponde a Madrid Salud sino al A.G. de Medio Ambiente y Movilidad.

- Departamento de Control de Vectores: las SyR recibidas estuvieron motivadas por la continuidad de la presencia de ratas o cucarachas (tras haber remitido un primer aviso por este motivo). No obstante, debe significarse que el mayor número de solicitudes recibidas en esta unidad son felicitaciones por el trabajo y el servicio prestado por parte de su personal.

Con objeto de solucionar las incidencias comunicadas por la ciudadanía desde esta unidad se realizaron diferentes actuaciones, entre las que se pueden citar:

- Realización de acciones formativas para la mejora de la atención a la ciudadanía, particularmente en la atención telefónica.
- Incremento de la información disponible en la página web de Madrid Salud dando mayor visibilidad a los servicios que sí se prestan y a la Carta de Servicios de Control de Vectores.

3. Adicciones

Las aproximadamente 15 solicitudes recibidas en este bloque de análisis están relacionadas con los servicios de asistencia y se distribuyen entre los diferentes centros, sin que ninguno destaque especialmente. Por otra parte, destaca durante el año 2021, la incorporación de un nuevo motivo de queja o petición que hacía referencia a la dificultad para contactar telefónicamente con los centros.

Madrid Salud, responsable en esta materia, tras el análisis de las solicitudes recibidas, en el informe anual indica las diferentes áreas de mejora y medidas correctoras para subsanar las deficiencias comunicadas por la ciudadanía. Entre ellas se pueden citar:

- Creación de un grupo de trabajo con objeto de revisar los procedimientos e itinerarios de la atención a adolescentes y jóvenes.
- Incremento en la supervisión de los recursos municipales.
- Optimización de la gestión de las llamadas entrantes y el uso de otros medios como el correo electrónico.

13. EMERGENCIAS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Emergencias constituyen el 0,4% 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 esta.

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:

- **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.

- **SAMUR-Protección Civil** es un servicio municipal de atención sanitaria de urgencias y emergencias médicas de carácter mixto, compuesto por personal funcionario 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.

Aunque el grueso de las SyR que recibe esta unidad gestora afecta a los dos servicios dependientes de esta Dirección General, SAMUR-Protección Civil y Bomberos, desde que la admisión a pruebas selectivas se realiza de manera electrónica, se reciben algunas reclamaciones al producirse errores informáticos en la tramitación de las solicitudes.

Por otro lado, a consecuencia del temporal Filomena que colapsó la Ciudad de Madrid a principios del año, se han asignado a la Dirección General de Emergencias y Protección Civil algunas reclamaciones al asumir la dirección del Plan de Emergencias Invernales del Ayuntamiento de Madrid.

Analizamos las SyR recibidas y tramitadas durante el año 2021 por cada uno de los servicios de emergencias:

1. Actividades del servicio de Bomberos

El análisis detallado de las SyR recibidas durante el año 2021 y referidas al Cuerpo de Bomberos, nos lleva a la conclusión de que no existe un tema único y concreto sobre el que se incida por parte de la ciudadanía como motivo principal para efectuar la SyR.

Hay que destacar que una importante parte de las solicitudes se refieren a situaciones concretadas derivadas por la situación excepcional que produjo el temporal Filomena.

Por otra parte, este año se ha observado un incremento de las reclamaciones referidas a los ruidos relacionados con los parques de bomberos y que se circunscriben a los edificios colindantes a los mismos, puesto que al ser centros de trabajo con una actividad permanente las 24 horas del día los 365 días al año, se producen ruidos y en ocasiones molestias que afectan a los vecinos.

El informe de Dirección General de Emergencias y Protección Civil detalla que cada vez que se produce una reclamación que afecta al Cuerpo de Bomberos, se establece un protocolo de comunicación con los mandos responsables de los parques, jefatura y dotaciones con la finalidad de que sean los primeros conocedores de aquellas que les afectan directamente, con el objetivo de que tomen las medidas necesarias para reconducir las situaciones reclamadas. Por otra parte, en los casos en los que la ciudadanía indica su teléfono en la reclamación o sugerencia, se establece contacto, con el objeto de conocer con mayor detalle los motivos y facilitarles una información más minuciosa, especialmente en casos de incidencias comunicadas por siniestros.

2. Actividades de SAMUR-Protección Civil

En el año 2021, las reclamaciones y sugerencias recibidas por el servicio SAMUR-Protección Civil permite establecer la siguiente agrupación de motivos:

- Reclamaciones por percepción de mala asistencia recibida. Destacan entre estas los problemas derivados de altas electivas en las que luego el paciente presenta un problema no detectado.
- Quejas por percepción mal trato y atención.



- Reclamaciones por percepción de excesivo tiempo de respuesta.
- Quejas por incidencias para trasladar al paciente al hospital.
- Reclamaciones genéricas por ruidos de sirenas.

Junto a lo anterior, también deben destacarse el número de felicitaciones recibidas, que en 2021 alcanzó más de 150.

En el informe emitido por la Dirección General de Emergencias y Protección Civil se detallan algunas de las acciones y medidas adoptadas para subsanar las deficiencias del servicio. Entre ellas se pueden citar las siguientes:

Realización de diversas acciones formativas encaminadas a poner el foco en la humanización de la asistencia para todos los profesionales sanitarios.

Ejecución de procesos de mejora continua y retroalimentación sobre su personal, con objeto de que conozcan la percepción de las personas que han recibido sus servicios y los motivos de presentación de reclamaciones.

14. SEGURIDAD

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

El recurso municipal principal en torno al que 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 establecer nuevos escenarios y realidades, donde la ciudadanía se sienta segura, a través de un modelo integral de seguridad, estableciendo un marco genérico de actuaciones que permitan orientar y alinear las actuaciones policiales reactivas e inmediatas, con la previsión y planificación mediante una visión proactiva, que permita hacer de la ciudad de Madrid un lugar seguro.

Dentro de esta área de actividad, las SyR recibidas en el sistema sobre las actuaciones desarrolladas por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid se alinean con los procesos operativos que tiene definidos.

A través del estudio de las SyR se pueden determinar diferentes aspectos o cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con la seguridad, entendida en un sentido muy amplio, en la ciudad de Madrid. Hay que tener 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 o a la conveniencia o posible mejora de una actuación policial, no son quejas por el servicio realizado, sino que ponen de manifiesto una necesidad de actuación o de incremento de recursos percibida por el solicitante en situaciones de ruidos, estacionamientos indebidos, consumo de alcohol en vía pública y otras muchas.

Teniendo en cuenta lo indicado, y de acuerdo con los bloques de análisis indicados al principio de este apartado, se pueden establecer los siguientes motivos de presentación de SyR en el sistema:

- **Convivencia vecinal:** recoge todas aquellas molestias que los vecinos ocasionan a otros por muy diversas causas:
 - Consumo de alcohol en la vía pública y consecuencias de ruido y suciedad.
 - Quejas sobre los dueños de perros por la no recogida de excrementos, perros potencialmente peligrosos que pasean sin correa o bozal.
 - Molestias ocasionadas por ruido, ya sea en el interior de las viviendas por fiestas particulares, músicas, obras, ladridos de perros, etc.; o bien desde el interior de locales o por la clientelas de estos en la vía pública.
 - Quejas por el depósito en la vía pública de bolsas de basura, enseres y otros residuos.
- **Seguridad ciudadana:**
 - Sugerencias de mayor presencia policial para control cumplimiento normas Covid-19.
 - Solicitudes de mayor actuación contra el consumo de alcohol y estupefacientes en la vía pública.
 - Propuestas de incremento de los efectivos policiales para la presencia disuasoria y para atender todos los requerimientos.
- **Seguridad vial:** el tráfico dentro de la almendra central de la M30 se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad, de ahí que la labor de la Policía Municipal incida con mayor intensidad en las zonas periféricas. Respecto a este bloque, los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema SyR durante el año 2021 han sido:
 - Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
 - Requerimientos para actuaciones en zonas aledañas a centros escolares para controlar el cumplimiento del protocolo Covid-19.
 - Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.
- **Covid-19:**
 - Solicitud de presencia policía debido a la concentración de personas que incumplen los protocolos de seguridad.
 - Requerimiento de Policía Municipal por el uso incorrecto de mascarilla por parte de algunos ciudadanos/as.
 - Locales y terrazas incumpliendo la normativa y protocolos de seguridad Covid-19
- **Atención Ciudadana:**
 - Disconformidad con el servicio prestado.
 - Quejas por el trato inadecuado.
 - Reclamaciones por falta de presencia policial.
- **Servicios especiales:** se trata de servicios especiales de policía, normalmente acompañados de medidas que afectan a la movilidad de automóviles y peatones y a reservas de espacio público motivadas por la celebración de eventos religiosos, culturales, deportivos en estadios, carreras populares, ferias y congresos en

recintos especiales (IFEMA, hoteles y otros). Todas estas medidas producen molestias a la ciudadanía que se traducen en quejas y también en sugerencias respecto a la actuación policial en ellas.

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 2021, se han indicado determinadas medidas que fueron adoptadas ese mismo año o planificadas para su ejecución en 2021, para solucionar las demandas de la ciudadanía.

En cuanto a las medidas adoptadas por un parte, se señalan aquellas relativas al sistema y procedimiento de atención a la ciudadanía y gestión de la calidad de los servicios y, por otra, las directamente encaminadas a modificar la prestación de los servicios con una perspectiva de mejora.

Medidas de atención a la ciudadanía y gestión de calidad:

- Homogeneización de datos a recabar y respuestas a la ciudadanía en todas las unidades del Cuerpo de Policía Municipal.
- Alineación de la clasificación de las SyR con la respuesta integral de sucesos establecida por Instrucción, mediante la modificación y ampliación de categorías del Sistema SyR.
- Establecimiento de acciones de coordinación entre los dos sistemas de relación con la ciudadanía establecidos, Sistema SyR y SAC_PM mediante comunicaciones obligadas entre las unidades gestoras de ambos sistemas.
- Implementación de medidas de actuación y de mejora del proceso de atención y prestación de servicio a la ciudadanía en las demandas de servicios no urgentes.
- Establecer mejoras en el proceso de atención a los ruidos.
- Modificación de la Instrucción de gestión interna con el objetivo de reducir trámites y tiempos de espera y agilizar los procedimientos actuales.
- Comunicación en los canales internos y redes sociales, con objeto de relevancia y visibilidad al sistema SyR y por lo tanto a la prestación de servicios con un enfoque de excelencia la ciudadanía.
- Desarrollo e implantación de una metodología de análisis evaluación y planificación operativa en cada una de la Unidades Integrales de Distrito "Planes Territoriales de Seguridad Integral".

Medidas de prestación de los servicios:

- Aprobación del primer Plan de Seguridad Vial, desarrollado en exclusiva por el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, con un horizonte 2030.
- Elaboración de Planes Territoriales de Seguridad Integral.
- Diseño y ejecución de campañas para detectar y denunciar comportamientos y actividades que ensucian la vía pública.
- Programación de controles y mediciones para evitar infracciones a la Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.
- Programación de patrullajes en los distritos en las zonas previamente definidas de mayor conflictividad.

- Programa de vigilancia proactiva en parques públicos y zonas verdes con el objetivo de reducir las conductas incívicas para mejorar la convivencia vecinal.
- Programa de vigilancia preventiva del consumo de alcohol y sustancias estupefacientes en vía pública.
- Coordinación con los servicios de limpieza, en especial con relación a la retirada de bicicletas, ancladas en mobiliario urbano en la vía pública.
- Vigilancia y control de los transportes de personas y mercancías con el objetivo de reducir la siniestralidad laboral en los desplazamientos, in itinere y en misión.
- Desarrollo de campañas preventivas en materia de seguridad vial.

El diseño y ejecución de la política de policía se realiza con una base de análisis de la información, con especial importancia de las sugerencias y reclamaciones y en un marco de gestión de la calidad de los servicios con objetivos encaminados a la excelencia. Se trata de maximizar los recursos disponibles mediante la implantación de metodología en la ejecución de medidas y en el análisis de las deficiencias y la planificación y programación flexible de medidas de actuación.

15. MEDIO AMBIENTE

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Medio Ambiente” constituyen el 37% 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. **Calidad del aire.**

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, 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 mejora³³ y en la creación de nuevas áreas recreativas).

La ciudadanía entiende que el buen estado de los espacios públicos es 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 en definitiva todo aquello 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.

Hay que señalar, además, que este interés y valoración de todas las cuestiones relativas al Medio Ambiente ha ido creciendo desde hace más de dos décadas: la conciencia e interés por la calidad del aire, la preocupación por el equilibrio 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 y por el respeto al entorno. 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

³³ 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 m² 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.

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 está asentada en el conjunto de la ciudadanía 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 y tratamiento de residuos.

Durante el año 2021 los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema fueron:

- Quejas por la ubicación de los contenedores: molestias por los ruidos y la suciedad que se genera alrededor de los mismos. En la mayoría de los casos los ciudadanos y ciudadanas afectados sugieren que se valore la posibilidad de reubicación.
- Reclamaciones por la incorrecta colocación de los cubos de basura una vez efectuadas las tareas de vaciado. La ciudadanía se muestra molesta porque los cubos son depositados en sitios diferentes de donde los dejaron.

- Quejas por los horarios de recogida. La ciudadanía los percibe como inadecuados (sobre todo en fin de semana y festivos) por las molestias por ruidos que ocasionan los camiones durante las labores de recogida.
- Solicitudes de nuevos contenedores de todo tipo de residuos.
- Quejas por el mal reciclado efectuado durante la labor de recogida de basura.
- Reclamaciones por dejadez en la vigilancia y en la sanción de los comportamientos indebidos, fundamentalmente, provocados porque la ciudadanía deposita todo tipo de residuos fuera de los contenedores habilitados.
- Quejas por la escasa frecuencia de vaciado de los contenedores.
- Reclamaciones por la falta de resolución de las incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.
- Sugerencias proponiendo la realización de campañas de concienciación entre la ciudadanía para fomentar un reciclaje correcto.
- Solicitud de incremento de los puntos limpios móviles y sugerencias de mejora de itinerarios.

La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos señala en su informe anual que las principales medidas adoptadas durante el año 2021 para subsanar las deficiencias del servicio fueron las siguientes:

- Labores de inspección, atención e información sobre el sistema de recogida de residuos a través de los servicios de inspección municipales.
- Inspección sobre las anomalías del servicio detectadas (no retorno de recipientes a su lugar de origen, frecuencias inadecuadas...) que prestan las empresas contratistas.
- Realización de campañas informativas para la implantación de la recogida selectiva de biorresiduo (con acciones en medios, remisión de cartas a viviendas, acciones en colegios y dependencias municipales...).
- Adecuación y mejora estética de los puntos limpios fijos de la ciudad.
- Realización de campañas de concienciación e información a los usuarios/as empleando imágenes comunes con el resto de los servicios de limpieza para hacer más fácil la comprensión.
- Incremento de elementos prefabricados en vía pública que garantizan la accesibilidad universal a los contenedores de residuos.

2. Limpieza de los espacios públicos abiertos (vías, plazas públicas).

El servicio de limpieza ejecuta actuaciones necesarias con el objetivo de mantener las condiciones de salubridad de la ciudad, realizando con ese fin acciones de barridos manuales y mecánicos, baldeos, limpiezas de manchas y olores, etc. Estas prestaciones se realizan en el marco de un programa establecido que tiene como objetivo el mantenimiento adecuado de los espacios públicos, pero también, cuando es necesario, para la resolución de contingencias que se producen de forma cotidiana.

Los principales motivos de quejas y reclamaciones durante el año 2021 que han determinado la presentación de solicitudes en el Sistema han sido:

- Quejas relativas al retraso en la limpieza de nieve como consecuencia de la borrasca Filomena.
- Reclamaciones por inadecuada frecuencia en la labores de limpieza.
- Prácticas insuficientes o que a juicio de los reclamantes se consideran improcedentes: baldeo, no utilización de medios mecánicos, sopladores, etc.
- Actuaciones inadecuadas o negligentes de los empleados de las empresas contratistas: malas prácticas en su desempeño, estacionamientos indebidos de los vehículos, trato inadecuado con la ciudadanía, etc.
- Quejas por deficiente limpieza en zonas de difícil acceso, en determinadas calles y en las zonas ubicadas entre las viviendas.
- Quejas por escasez de papeleras, por la mala ubicación y por la inadecuada frecuencia del 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 o durante los fines de semana y días festivos.
- Reclamaciones por la limpieza inadecuada en pasarelas y túneles peatonales.
- Quejas por la no retirada de pintadas en fachadas y muros, entre otras superficies.
- Sugerencias y reclamaciones solicitando limpieza y desbroce de solares públicos.
- Quejas por la situación de abandono de limpieza de solares privados.
- Quejas porque, a juicio de las personas reclamantes, no se sanciona lo suficiente por las conductas incívicas: recogida de excrementos caninos, desperdicios tras reuniones en plazas, personas que tiran desperdicios al suelo y no a las papeleras, realización de pintadas, etc.).
- Reclamaciones por falta de actuación inmediata en las labores de limpieza tras la celebración de fiestas populares, actos públicos y, en general, aglomeraciones.
- 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).
- Quejas por la falta de atención y resolución de incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.
- Desde el mes de noviembre, con el inicio de la vigencia del nuevo contrato de limpieza de espacios públicos, se produjo un incremento en el número de quejas relativas a la falta de limpieza en determinadas zonas de la ciudad (las denominadas interbloques). Debe destacarse que en este caso se encuentra principalmente localizadas en los Distritos de Moratalaz y San Blas-Canillejas.

En los informes anuales de las Direcciones Generales y Coordinaciones de Distrito que tienen competencias sobre la materia se han señalado propuestas y actuaciones para subsanar las incidencias del servicio. Entre ellas se pueden citar:

- Inclusión dentro del nuevo contrato de limpieza de nuevos sistemas de limpieza viaria con el establecimiento de medios mínimos y frecuencias de actuación preestablecidas.

- Renovación y mejora de todos los medios mecánicos y establecimiento de nuevas infraestructuras generales tales como nuevas bases de limpieza y cantones de maquinaria.
- Adecuación de las frecuencias de limpieza viaria a las necesidades reales de cada zona de la ciudad, realizando estudios de demanda y adecuación de los servicios a los resultados obtenidos.
- Puesta en marcha de un contrato de mantenimiento integral de las zonas interbloques.
- Puesta en marcha de un contrato de limpieza de pintadas para incrementar la prestación del servicio en cantidad y calidad.
- Articulación de procedimientos que doten al servicio de una mayor rapidez de respuesta a las incidencias.
- Labores de inspección, atención e información sobre el sistema de limpieza viaria enfocado a la ciudadanía.
- Incrementar la calidad en la ejecución de las prestaciones de limpieza: los barridos, baldeos, eliminación de pintadas, recogida de muebles y enseres, que prestan las empresas contratistas.
- Realización de campañas informativas para mejorar la visión de la ciudadanía respecto de la limpieza viaria e incentivar su colaboración, especialmente con campañas específicas dirigidas a colectivos como son los comercios, terrazas y veladores.
- Aumento de la dotación presupuestaria en las partidas reservadas a estos trabajos de mantenimiento y conservación de solares municipales incluidos en el Patrimonio Municipal del Suelo (PMS).
- Incremento, por parte de las Coordinaciones de Distrito, de las inspecciones y las actuaciones de disciplina urbanística en la vigilancia del deber de conservación de los propietarios de solares.

3. Arbolado y zonas verdes de barrio y parques.

La gestión de las sugerencias y reclamaciones en la competencia de materia verde abarca las zonas de la vía pública, de mayor o menor extensión, y los parques tanto los catalogados como históricos, singulares y forestales como los no incluidos en esta serie, y que están localizados en los diferentes puntos de la Ciudad.

En el año 2021 el temporal Filomena ocasionó numerosos daños también al arbolado de las calles y las zonas verdes y parques de la ciudad. Durante ese episodio se produjeron situaciones de inaccesibilidad a las zonas verdes y situaciones de riesgo para la ciudadanía que hicieron necesarias, con objeto de recuperar la normalidad en el paisaje urbano, actuaciones de emergencia con medios específicos adicionales. Para ello se implementó un servicio de revisión y actuación de poda y tala sobre el arbolado dañado, donde primó, sobre cualquier otra consideración, el interés público para la ciudadanía, por la situación de peligrosidad que mostraba el arbolado de Madrid.

El resto del año las SyR se han referido a los asuntos habituales en las submaterias arbolado de calle, zonas ajardinadas y parques. Entre ellas, podemos citar por su reiteración o relevancia las siguientes:

- Reclamaciones por podas excesivas o inadecuadas, 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 no reposición de árboles y por clausura de alcorques.
- Sugerencias y peticiones de reposición de arbolado.
- Quejas por las plagas y las molestias que ocasionan, así como por el estado de los árboles afectados (muy en particular, la galeruca y la procesionaria).
- Reclamaciones por falta de limpieza y mantenimiento de las zonas verdes.
- Quejas por falta de riego o por la práctica del riego con descuido, que produce consumo excesivo de agua.
- Reclamaciones por las molestias producidas por la cotorra argentina y por la peligrosidad de los nidos de cotorras.
- Quejas por el Plan para el control de cotorras elaborado por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
- Reclamaciones por el cierre de parques y jardines por las restricciones del estado de alarma y las medidas de contención de la pandemia.
- Quejas por el cierre de parques por las condiciones meteorológicas, el viento en particular.
- Solicitudes de creación de áreas recreativas en los parques y zonas verdes.
- Peticiones de nuevas zonas verdes, en particular en zonas de reciente urbanización.
- Reclamaciones por la falta de atención y resolución de las Incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes señala en su informe anual una serie de actuaciones para la resolución de las incidencias comunicadas. Entre ellas, se pueden destacar las siguientes:

- Comienzo de un nuevo contrato de servicios para la gestión de la conservación y mantenimiento de las zonas verdes y el arbolado viario de la Ciudad (desde el 1 de noviembre de 2021). A partir de las reclamaciones presentadas y con la puesta en marcha del nuevo contrato se incorporaron algunas zonas nuevas del inventario de zonas verdes
- Revisión de los Planes directores de algunos Parques y de algunos protocolos de actuación.
- Ejecución de un contrato específico para el arbolado (SERVER).
- Incorporación en los contratos de mantenimiento de nuevas zonas verdes.
- Inicio de ejecución del Plan de control de la población de cotorras argentina y Kramer, con el objetivo de eliminar los problemas que causan en la población por el ruido y la peligrosidad de los nidos.
- Puesta en marcha del proyecto de “Elaboración del plan director de fomento y gestión de la biodiversidad” en la infraestructura verde de Madrid.
- Para el mantenimiento de los dos nuevos parques singulares (La Gavia en 2021 y Jardines de Plaza de España en 2022), se elaboró un nuevo contrato.
- Ejecución de obras de acondicionamiento y mejora de zonas verdes de toda la ciudad, así como se han redactado numerosos proyectos para su ejecución en 2022.

4. **Áreas recreativas.** Durante el año 2021 estas áreas se han visto afectadas por los efectos de la pandemia generada por el Covid-19 y las medidas implantadas durante varios meses del año. En este sentido, no solo se modificaron los servicios con nuevas labores de desinfección y otros servicios adicionales en zonas de áreas recreativas, sino que, en ocasiones, se procedió a suspender su uso de forma temporal, prohibiendo el acceso a estas áreas en aplicación de los protocolos y medidas de seguridad frente a la pandemia.

El análisis de las SyR que han tenido entrada en el Sistema permite establecer como principales motivos de presentación de solicitudes los siguientes:

- Sugerencias y peticiones de instalación de nuevas áreas infantiles.
- Solicitudes de instalación de nuevas áreas de calistenia.
- Quejas por falta de mantenimiento y limpieza adecuada en estas zonas.
- Reclamaciones y sugerencias sobre los equipamientos existentes en las áreas infantiles.
- Solicitudes relativas a la creación de áreas caninas o zonas recreativas para perros.

En el informe anual de la unidad municipal competente, se ejecutaron durante el año 2021 diferentes acciones para dar respuesta a las solicitudes y quejas presentadas. Entre ellas, las más importantes fueron:

- La puesta en ejecución de nuevos sistemas de limpieza de las áreas recreativas (infantiles, de mayores, caninas, etc.), con indicadores de frecuencias y de mínimos a realizar.
- Ejecución de un plan de renovación de elementos que, por su antigüedad o estado, no resultaba posible su conservación.

5. **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.

En relación con ello, en primer lugar, debe destacarse que durante el año 2021 ha continuado la reducción significativa de entrada de reclamaciones ya iniciada en el año 2019 (de 1440 en 2019 a 256 en el año 2021). El análisis de detalle permite comprobar, por una parte que, un grupo están referidas a episodios de malos olores durante momentos o días puntuales y, por otra, que también existen aquellas que de forma genérica solicitan el desmantelamiento o traslado a otras zonas de la ciudad de algunas instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

Con objeto de atender las reclamaciones presentadas por la ciudadanía, desde la unidad municipal competente se ha informado de diferentes actuaciones puestas en marcha durante el año 2021 para subsanar las molestias que ocasionaban a los residentes de las zonas afectadas. Entre ellas podemos citar las siguientes:

- Continuación de la ejecución del programa de identificación y evaluación de olores en el entorno del PTV (ya iniciado en marzo de 2019) y del programa de control de la eficacia de las medidas implementadas destinadas a reducir el impacto odorífero de las instalaciones del PTV.
- Ejecución de trabajos de desgasificación del vertedero de Las Dehesas (sellado de la celda 6 e inicio del de la celda 7).
- Mantenimiento de la adición de compuesto férrico en el biogás obtenido en el complejo de biometanización para eliminación de SH₂ (ácido sulfhídrico) del biogás y de los olores que éste genera.
- Finalización de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de Biometanización de La Paloma.
- Finalización de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de Biometanización de Las Dehesas.
- Ejecución de un plan de actuación para minimizar los olores en la planta de tratamiento de La Paloma.

6. **Contaminación acústica.** Los principales asuntos que durante el año 2021 han motivado la presentación de SyR en el Sistema fueron:

- Reclamaciones de ruidos causados por diversos eventos autorizados (fiestas populares, festivales, conciertos). En concreto, destacan las quejas recibidas por la celebración del Madbeach, en el Distrito de Moncloa- Aravaca
- Molestias por los ruidos que genera el tráfico.
- Quejas por ruidos ocasionados por obras en la vía pública.
- Molestias por ruidos producidos por los servicios de limpieza y recogida de residuos.
- Reclamaciones por los ruidos ocasionados en recintos privados (fiestas y reuniones privadas).
- Quejas por los ruidos de trenes en zonas aledañas a infraestructuras ferroviarias.
- Reclamaciones por las molestias ocasionadas por músicos ambulantes.
- Malestar por las molestias de ruido que se producen en labores de carga y descarga.
- Reclamaciones por los ruidos derivados de comportamientos incívicos y reuniones nocturnas en espacios públicos.

La mayoría de los SYR recibidas (salvo las relacionadas con el ruido generado por los vehículos de servicios de medio ambiente) no están directamente relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento, sino que son denuncias por las molestias ocasionadas por terceros. No obstante, en las reclamaciones presentadas lo que sí se exige es que el Ayuntamiento vigile el cumplimiento de las Ordenanzas.

En relación con el ruido, en los informes anuales emitidos por las unidades municipales que directa o indirectamente están implicadas en el control de la contaminación acústica, se describen algunas de las acciones ejecutadas durante el año 2021. Entre ellas podemos destacar:

- Revisión del Plan de Acción en materia de contaminación acústica. Se están teniendo en cuenta las SyR recibidas como uno de los criterios a tener en cuenta a la hora de determinar las zonas de actuación prioritarias en las que establecer medidas correctoras para minimizar la población expuesta a niveles de ruido superiores a los objetivos de calidad acústica.
- Realización de estudios acústicos específicos sobre ruido de tráfico e instalaciones.
- Comunicación con RENFE y ADIF respecto a las quejas por ruidos provocados por el ferrocarril.
- Actuaciones específicas de control y denuncia por parte de la Dirección General de la Policía Municipal.
- Realización de inspecciones e inicio de expedientes sancionadores.

7. **Agua.** Se pueden tipificar las sugerencias y reclamaciones recibidas en los siguientes grupos:

- Conservación y mantenimiento de la red de alcantarillado.
- Fuentes de beber.
- Uso eficiente del agua y fomento de la utilización del uso de agua regenerada.
- Conservación y mantenimiento del río Manzanares.
- Bocas de riego, hidrantes, depuradoras de aguas residuales.

El análisis de las SyR recibidas permite comprobar que las reclamaciones y sugerencias mantienen la misma pauta que años anteriores, siendo la red de alcantarillado la que mayor número de reclamaciones ha recibido, seguido de las fuentes (tanto de beber como ornamentales). La relación de los principales motivos que determinaron la presentación de solicitudes en el Sistema SyR fueron:

- 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.
- Reclamaciones por las molestias que ocasionan los ruidos por tapas mal encajadas o instaladas.
- Reclamaciones por falta de funcionamiento de algunas fuentes de beber o por su clausura (debe tenerse en cuenta que en muchas de ellas esta clausura se produce en invierno ante el riesgo de congelación y rotura).
- Sugerencias proponiendo la instalación de fuentes de beber en plazas y zonas verdes.
- Quejas por fuentes que no se han puesto en funcionamiento tras su clausura como consecuencia de la pandemia.
- Reclamaciones por la presencia de insectos (mosquitos en zonas verdes, fuentes y láminas de agua).

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes señala en su informe anual algunas de actuaciones realizadas durante el año 2021 para atender las peticiones de la ciudadanía o, en su caso, para subsanar las deficiencias del servicio. Entre ellas, se pueden citar las siguientes:

- Ejecución de un programa de toma de muestras y análisis de agua.
- Desarrollo del programa de conservación de hidrantes en la vía pública y de fuentes de beber.
- Elaboración del Plan Estratégico de Agua Regenerada para su puesta en marcha durante el año 2022.
- Desarrollo de la "Campaña ahorro agua y colabora contra la sequía".
- Realización de estudios de evaluación ambiental de la repercusión de la ejecución de obras de mejora en las dos depuradoras de aguas residuales de Valdebebas y Rejas.
- Plan específico de emergencia de mantenimiento de la red de alcantarillado, como consecuencia de los daños producidos por el temporal Filomena.
- Construcción de colectores en la zona Sureste de la Ciudad, para los desarrollos de planeamiento urbanístico previsto en un futuro próximo (colector doblado de Vicálvaro B y el colector Vicálvaro A sector Ahijones).
- Acondicionamiento del arroyo de los Migueles.
- Inicio de las obras de recogida entre el Ensanche de Vallecas y el ámbito UZPP 02.04 los Berrocales (para evacuar las aguas de escorrentía hacia la red de saneamiento municipal y evitar las inundaciones que se producen, cuando hay lluvias continuadas).

8. **Calidad del aire.** Durante el año 2021 se produjo un descenso de más del 40% en las SyR relativas a la calidad del aire respecto a 2020 (de 110 a 64) y un 73% menos que en 2019 (de 401 a 110). Durante el año 2021 los principales motivos de presentación de SyR fueron:

- Sugerencias y peticiones de ejecución de un mayor número de medidas con el objetivo de mejorar la calidad del aire.
- Solicitudes de mayor información sobre la contaminación y su efecto en la salud. Destacan las que muestran especial preocupación por los niveles de exposición en entornos escolares.
- Quejas relacionadas con la activación de las medidas del protocolo por contaminación de dióxido de nitrógeno.
- Sugerencias para que se ofrezca más información antes de la activación de medidas previstas en el protocolo de contaminación.
- Quejas por el retraso en la recepción de los mensajes SMS que informan sobre la activación del protocolo de contaminación.
- Sugerencias y reclamaciones sobre la información de la página web municipal (índice de calidad del aire) y en redes sociales.
- Solicitud de información y quejas por la nueva Zona de bajas emisiones de especial protección de Plaza Elíptica.
- Quejas sobre la falta de datos de la estación de la red de vigilancia ubicada en la Plaza España (por las obras en la citada Plaza) y por averías y pintadas que se producen en las estaciones.
- Solicitud de campañas de medición en distintas zonas de la ciudad: San Blas-Canillejas, Carabanchel y Ensanche de Vallecas.

La Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental señala en su informe anual diferentes medidas adoptadas para mejora del servicio. Entre ellas se pueden citar las siguientes:

- Incremento y mejora de la calidad de información disponible en el portal de datos abiertos sobre la infraestructura de recarga de acceso público.
- Incorporación de una sección específica en la página web sobre eficiencia energética.
- Desarrollo de una línea de subvención para renovación de sistemas de calefacción y climatización encuadrada dentro de Estrategia de sostenibilidad ambiental – Madrid 360.
- Elaboración de un Plan de actuación sobre la calidad del aire en entornos escolares (la ejecución será en 2022).
- Desarrollo de una campaña de medición de la calidad del aire en el Distrito de Villa de Vallecas.

Como conclusión, de nuevo hay que poner de manifiesto la complejidad de las cuestiones relacionadas con el Medio Ambiente cuya gestión requiere un gran volumen de recursos, tanto para la prestación de servicios esenciales, como para inversiones necesarias, no solo de mantenimiento, sino también para la mejora y remodelación de muchas zonas y equipamientos ligados a ellas. La información que revelan las sugerencias y reclamaciones resulta útil para la definición de actuaciones y políticas públicas y es, por tanto, imprescindible el control y seguimiento de los complejos contratos de servicios de esta área que son las herramientas básicas para la ejecución de estas actuaciones y políticas.

16. ESPACIOS PÚBLICOS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Espacios Públicos” constituyen el 6%³⁴ del total de las tramitadas por las unidades gestoras del Sistema.

Esta área de actividad se articula en las Áreas de Gobierno de Desarrollo Urbano, Área de Gobierno de Obras y Equipamientos y el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

El Ayuntamiento de Madrid debe garantizar que los espacios públicos se mantengan en condiciones adecuadas para la movilidad y la estancia y disfrute de la ciudadanía. Además, es responsable de su mantenimiento y del cuidado y reposición del mobiliario urbano, así como de proveer a la ciudadanía de servicios públicos como el alumbrado, además de garantizar las condiciones de seguridad y accesibilidad plena.

A partir de las SyR que han entrado en el Sistema durante el año 2021, 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.**

A continuación se muestra información detallada de cada uno de estos bloques. La información se ha obtenido tanto del análisis individualizado de las SyR clasificadas dentro de la materias “Vías y Espacios Públicos” y “Construcción Infraestructuras” y “Urbanismo”, 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 Planificación e Infraestructuras de la Movilidad y Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.

1. Desperfectos en la vía pública. Este tipo de SyR son numerosas y se debe dejar constancia de que una cantidad importante de las presentadas como sugerencias y reclamaciones se derivan a la aplicación AVISOS-MADRID por parte de la unidad estora competente municipal para su atención rápida como incidencia.

Este conjunto de solicitudes es el que acoge el mayor número de sugerencias y reclamaciones del área de actividad “Espacios públicos” y suelen comunicarse por la ciudadanía a partir de la observación cotidiana. Al circular por Madrid en vehículos a motor, en el transporte público o en el privado o caminando por las calles, la ciudadanía detecta las deficiencias en el asfaltado o los baches en la calzada y los desperfectos en aceras y plazas, así como los problemas de accesibilidad.

³⁴ 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.

Las SyR recibidas durante el año 2021 tienen un contenido similar al de años anteriores. De hecho, en el informe emitido por la Dirección General de Conservación de Vías Públicas sobre las SyR recibidas confirma que los motivos principales que provocaron la entrada de solicitudes en el Sistema SyR se mantienen, señalando que todos los esfuerzos deben centrarse en diseñar planes de conservación, empleando los recursos suficientes para el mantenimiento adecuado.

En relación con SyR recibidas se puede establecer la siguiente tipificación de motivos que han determinado su entrada en el Sistema SyR:

- Sugerencias sobre ejecución de nuevas actuaciones de conservación y mantenimiento de aceras y calzadas.
- Propuestas de incorporación de soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.
- Solicitudes de mejora de seguridad peatonal y de vehículos y de ensanchamiento de aceras.
- Sugerencias relativas a actuaciones sobre la configuración actual del espacio público. 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 utilidades del espacio.
- 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 y grietas. 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 cuando se trata de desperfectos de dimensión relativamente pequeña que se pueden solucionar con intervenciones puntuales.
- Quejas por deficiente o escasa 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 MADRID 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). Junto a estas también hay otras que aluden a que las aceras son excesivamente estrechas en algunos puntos. En definitiva, las quejas están referidas a reclamaciones que ocasionan dificultades en la movilidad de personas con movilidad reducida. Son solicitudes que por la deficiencia que señalan pueden encuadrarse en cualquiera de los anteriores grupos, pero que por las condiciones de las personas que las plantean merecen señalarse por separado.

- Quejas por la mala organización de las obras (a juicio del reclamante) y las molestias generadas por ello, en particular el precinto de plazas de aparcamiento en días previos al inicio de las obras.

El análisis de las SyR y el estudio de los informes anuales de las unidades municipales competentes permite comprobar que las cuestiones que requieren intervenciones menores que pueden ser resueltas de forma rápida suelen derivarse al sistema de AVISOS-MADRID. En este sentido, es evidente que la solución al problema que se indica en la reclamación es normalmente la mejor manera de conseguir la satisfacción de la ciudadanía. No obstante, si por el contrario el visto no es atendido y la persona que ha presentado la reclamación no recibe información general de malestar, insatisfacción e irritación por la actuación municipal. Por ello, es importante que las derivaciones se hagan en los casos que se adaptan realmente a una intervención rápida y que se realice la verificación de que se han atendido los avisos que se han creado por derivación.

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, vallas peatonales, bolardos, horquillas, baños públicos, entre otros.

El análisis de detalle nos indica que la mayoría de las SyR 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 municipal. En todo caso y, sin perjuicio de que por parte de la unidad competente se haya decidido su derivación hacia otros sistemas, 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 durante el año 2021 fueron:

- Sugerencias de instalación de bolardos.

- Solicitud de instalación de nuevo mobiliario: bancos, bolardos, baños públicos, papeleras y vallas peatonales y barandillas, fundamentalmente.
- Reclamaciones por el deficiente estado de conservación de los bancos.
- Quejas sobre el estado de conservación de los baños públicos.
- Solicitudes de instalación de baños públicos.
- Reclamaciones por la falta de resolución de solicitudes derivadas al Sistema AVISOS-MADRID.
- 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, horquillas para bicis y motos que impiden la movilidad peatonal.
- Sugerencias sobre el diseño del mobiliario.

Con objeto de subsanar todas las deficiencias comunicadas por la ciudadanía desde las unidades municipales competentes, según se detalla en el informe anual emitido por ellas, se establecieron una serie de acciones y medidas:

- Incorporación en las respuestas de explicaciones sobre las decisiones técnicas, las razones de las decisiones y los planes y programas que afectan al mantenimiento y mejora del mobiliario urbano.
- Inspección, y atención sobre el sistema de equipamientos urbanos por áreas delimitadas de actuación que permita detectar carencias y actuar de forma preventiva.
- Campañas de información institucional sobre los planes y programas de mejora del equipamiento urbano.
- Vigilancia y control sobre las anomalías del servicio y calidad en la ejecución de las prestaciones de mantenimiento como son las actuaciones de conservación preventiva y conservación correctiva verificando el cumplimiento de las programaciones y plazos que prestan las empresas concesionarias, levantando, en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos, las actas de inspección correspondientes.
- Control y vigilancia de la resolución de los Avisos que se generan por derivación de sugerencias y reclamaciones.
- Desarrollo del nuevo contrato de mantenimiento del mobiliario y de las áreas de equipamientos en la ciudad, que incorpora diferentes mejoras, como la renovación y mejora de todas las papeleras de las zonas verdes para homologarlas con las del resto de la ciudad en prestaciones y diseño, la renovación de diversos equipamientos con la instalación de nuevos elementos de accesibilidad como son vallas y barandillas con doble pasamanos, y adaptar los bolardos y bancos a la normativa vigente, y, la unificación de las peticiones de nuevo mobiliario por medio de la aplicación SICMINT, donde de forma específica existe el apartado de petición de nueva instalación y que permitirá una atención más rápida de las peticiones, entre otras.

Finalmente, debe destacarse una cuestión que en estos momentos no está resuelta y que ha sido objeto de presentación de solicitudes en el Sistema. Se trata de demanda de baños públicos. Actualmente, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, coloca baños portátiles en las zonas donde se celebran eventos con mucha

afluencia de público, que, por sus características, son retirados cuando las actividades y los eventos finalizan. En las solicitudes presentadas por la ciudadanía se demanda la presencia en las calles de baños públicos permanentes, ya que solo hay un modelo con número muy limitado que se instalaron hace años.

3. Alumbrado. Hay peticiones tanto de aumentar el alumbrado como de reducirlo, lo cual dificulta la satisfacción de la ciudadanía en muchas ocasiones. Es evidente que unas solicitudes se oponen a otras, por lo que es importante exponer a la ciudadanía de manera clara en las respuestas que se estudian todas las necesidades de iluminación requeridas, los criterios por los que se adoptan las decisiones en cada actuación y los criterios de eficiencia energética y reducción de la contaminación lumínica.

Del análisis de las SyR recibidas en el Sistema durante el año 2021, se comprueba que los principales motivos de presentación fueron:

- Sugerencias de instalación de nuevas farolas en diferentes calles, parques, avenidas o espacios públicos de la ciudad de Madrid.
- Propuestas solicitando el adelanto del horario de encendido.
- Sugerencias de mejora en la iluminación de los monumentos.
- Reclamaciones por falta del adecuado mantenimiento del alumbrado: farolas apagadas y bombillas fundidas.
- Quejas por las molestias que ocasionan los deslumbramientos en las viviendas.
- Reclamaciones por el excesivo gasto y contaminación lumínica.
- Quejas y sugerencias sobre la iluminación navideña en diferentes zonas de la ciudad.
- Reclamaciones por la falta de resolución de reclamaciones puestas a través del Sistema AVISOS-MADRID.

Desde la unidad municipal competente, en el informe anual, se han detallado diferentes actuaciones ejecutadas para la resolución de las incidencias o para la atención de las peticiones. Entre ellas, se puede destacar el programa anual de inversiones en mejora de la eficiencia del alumbrado público, mediante la sustitución de luminarias tradicionales por tecnología LED, con la finalidad de reducir el consumo del alumbrado público viario mediante la instalación de farolas y dispositivos de iluminación eficientes que, además, reducen la contaminación lumínica de la ciudad. Las SyR que la ciudadanía presenta en materia de iluminación son uno de los datos tomados en cuenta para la determinación de las prioridades de actuación, realizando, en función de las características de cada vía o ámbito y de la antigüedad y adecuación de las instalaciones actuales a las necesidades, las actuaciones necesarias.

Por último, debe significarse la importancia del control de resolución de los avisos enviados por la ciudadanía, de manera que no solo sean atendidos de la manera adecuada, sino que su derivación sea realizada exclusivamente para las incidencias que así se requieran.

4. Señalización de calles (urbana y de tráfico). Los principales motivos de presentación de reclamaciones y sugerencias durante el año 2021 fueron:

- Actualización de las placas con los nombres de las calles.
- Quejas porque hay calles no identificadas tras 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, con pintadas.
- Solicitudes de reposición de placas de las calles.
- Solicitudes de modificación de la ubicación de la placa para que tenga mejor visibilidad.
- Sugerencias de rectificación de errores en los nombres.
- Sugerencias para que la denominación de las calles que lleven nombres de personas se indiquen datos biográficos de interés.
- Sugerencias de señalización de tráfico horizontal, vertical, de información urbana, señalización especial, reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, carga y descarga y aparcamiento de motos y bicis.
- Quejas por el mantenimiento de las señales de tráfico, pasos de cebra y elementos de templado de tráfico.
- Petición de instalación de espejos parabólicos.

De nuevo, hay que señalar que un buen número de solicitudes se derivan al sistema AVISOS-MADRID. Sobre ello es necesario insistir sobre las acciones de mejora indicadas anteriormente, es decir, derivación solo en caso de aquellas que permitan una rápida resolución y seguimiento y control de la resolución de la incidencia.

5. Obras. Los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema SyR durante el año 2021 fueron:

- Quejas por molestias por ruidos y polvo.
- Reclamaciones por la inutilización de plazas de aparcamiento durante la ejecución de obras.
- Quejas por problemas de movilidad de los peatones durante la ejecución de las obras.
- Quejas por falta de información.
- Sugerencias de realización de determinadas obras de remodelación.
- Quejas y sugerencias en la remodelación de la Plaza de España.
- Quejas y sugerencias por la tardanza en la tramitación administrativa de determinadas obras o por su no realización.

Desde las unidades municipales competentes, en el informe anual, se relacionan aquellas actuaciones ejecutadas para la resolución de las incidencias o la atención de las peticiones. Entre ellas se pueden destacar las siguientes:

- Incrementar la calidad de la información sobre las características de la obra, las razones para llevarla a cabo y los plazos en los que se va a ejecutar.
- Establecer unos canales eficaces de información a la que va a estar afectada por las molestias por las obras.

17. MOVILIDAD y TRANSPORTES

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones englobadas dentro del área de actividad, Movilidad y Transportes, suponen en torno a la cuarta parte del total tramitadas por las Unidades Gestoras. Concretamente, Las SyR clasificadas en la materia Movilidad, Transportes y Multas constituyen el 23% del total general.

Las restricciones a la movilidad devenidas de la crisis sanitaria del Covid-19 provocaron una drástica reducción del número de reclamaciones en el año 2020, respecto del 2019. La progresiva relajación de dichas restricciones, en sintonía con la evolución positiva de los datos epidemiológicos, han conllevado un aumento paulatino en la intensidad del tráfico y en el número de reclamaciones relacionadas con la movilidad.

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, Madrid Central y Madrid Zona de Bajas Emisiones (Madrid 360).**
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 Sostenibilidad y Control Ambiental, la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad y la Dirección General de Policía Municipal.

Además de la anteriores, que podríamos considerar como las unidades tradicionalmente competentes en las cuestiones relacionadas con la movilidad, en el año 2021 se incorporaron a la tramitación los distintos distritos³⁵, a consecuencia de la proliferación de las popularmente conocidas como “terrazas Covid”. De hecho, en el año 2021 ha sido significativo el número de reclamaciones relacionadas con la reducción de plazas de aparcamiento para residentes (SER) en favor de un mayor espacio autorizado para la instalación de terrazas, en cumplimiento de la Resolución de 14 de mayo de 2020 de la Comisión de Terrazas de Hostelería y Restauración, relativa a las medidas de apoyo a la hostelería a consecuencia del estado de alarma por la crisis del Covid-19.

Los problemas que se describen son similares, el principal, la dificultad en el aparcamiento, especialmente en zonas SER, pero también fuera su perímetro.

³⁵ Las reclamaciones tramitadas por los Distritos en el año 2021 clasificadas en la materia Movilidad, Transportes y Multas han sido de 1.495. Debe señalarse que dentro de estas se incluyen las sugerencias y reclamaciones relacionadas con reservas de aparcamiento (carga y descarga, movilidad reducida, aparcamientos de motos, bicis, etc.) en aquellos viales no pertenecientes a la red básica de transportes, la colocación de espejos convexos a la salida de garajes privados, así como las licencias de vado permanente. No obstante, son porcentualmente poco significativas en relación con las solicitudes referidas a las terrazas Covid, es decir, con la reducción del número de plazas de aparcamiento en las calles

Antes de entrar en el análisis de cada uno de los bloques que se han identificado dentro de esta área de actividad, es necesario comenzar realizando unos comentarios sobre los principales recursos municipales que dan soporte a la movilidad y el transporte en la ciudad de Madrid.

A pesar de la situación provocada por la pandemia, la tendencia no puede ser otra que la vuelta a una normalidad en que, 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.
- Policía Municipal.
- Los aparcamientos municipales.
- El Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).
- La movilidad ciclista.
- Madrid 360: plan global de medidas que afectan tanto a la movilidad como a la peatonalización y accesibilidad de numerosas zonas de la ciudad. Todo ello con el soporte normativo de la Ordenanza de Movilidad Sostenible modificada en 2021.

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.

Tradicionalmente, dentro de este bloque de análisis 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 referidas a quejas por cortes de viales derivados de la celebración de eventos, carreras populares, manifestaciones y similares, obras, así como, aquellos cortes derivados de las necesidades del planeamiento viario.

En 2020, éste fue el bloque de análisis más afectado por la crisis sanitaria del Covid-19. La prohibición de toda actividad que supusiese aglomeraciones de personas, como conciertos, espectáculos o eventos deportivos, la prohibición del ocio nocturno, las restricciones a la restauración más o menos severas según períodos, el establecimiento del toque de queda, etc., así como las restricciones directas a la

movilidad derivadas de los confinamientos perimetrales entre zonas básicas de salud, municipios y comunidades autónomas, permitiéndose tan solo aquellos desplazamientos considerados necesarios y debidamente justificados, redujeron de forma drástica el tráfico rodado en la ciudad, con la consiguiente merma en el número de reclamaciones directamente relacionadas respecto del año 2019, revirtiéndose esta situación en 2021 a niveles prácticamente de 2018.

A través de la observación de las diferentes submaterias del Sistema SyR se puede detallar la diversa casuística asociada al tráfico y la circulación:

1.1 Tráfico: el informe anual de la Dirección General de Gestión Vigilancia de la Circulación refleja unos datos que corroboran la tendencia al alza del número de reclamaciones del área de actividad. Los asuntos relacionados con el tráfico en la ciudad que han motivado la presentación de SyR en el Sistema fueron:

- Reclamaciones relativas al exceso de tráfico, atascos y retenciones. Es cierto que dada la compleja casuística asociada al tráfico rodado de una gran ciudad como Madrid, es difícil contabilizar con exactitud cuantas reclamaciones han incluido en mayor o menor medida una queja por este respecto. Un ejemplo clásico, son los atascos provocados por obras, las cuales, en función de su naturaleza, públicas o privadas, son asignadas a las distintas unidades gestoras responsables de las mismas, y clasificadas en las diversas materias y submaterias relacionadas que el sistema SyR dispone (Obras e infraestructuras, Arquitectura del espacio público, Licencias urbanísticas, Control de la Edificación).
- Quejas relacionadas con conductas incívicas al volante, tales como excesos de velocidad, aparcamientos indebidos y, en general, todo tipo de actitudes que ponen en riesgo la seguridad vial. Son una constante también las quejas por estacionamientos indebidos de motocicletas, bicicletas y otros vehículos de movilidad urbana (VMU) en aceras, o en calzadas fuera de las zonas habilitadas al efecto, así como la utilización de zonas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducidas por vehículos carentes de la preceptiva autorización. Destaca en el año 2021, las reclamaciones por aparcamientos de motos en las inmediaciones de empresas de reparto de comida a domicilio, conocidas como “cocinas fantasma”, aunque, como en el caso de los atascos producidos por obras, no se contabilizan dentro de esta área de actividad, al tratarse de reclamaciones complejas en las que se exponen varias problemáticas y se cuestiona la legalidad de las mismas, clasificándose en estos casos dentro de la submateria “Licencias de actividad”.
- Reclamaciones por exceso de velocidad en determinados tramos. La ciudadanía realiza propuestas de limitación y reclama el cumplimiento de los límites mediante la implantación de medidas de calmado de tráfico, tales como badenes, cámaras de semáforo o radares.
- Sugerencias en favor 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. En 2021, aún se han recibido sugerencias solicitando la implantación definitiva de aquellas peatonalizaciones de algunas calles principales, que con motivo de posibilitar el paseo asegurando

el distanciamiento social, se implementaron durante los primeros meses de la pandemia.

- Reconfiguración de los tiempos y peticiones tanto de nueva instalación como de reubicación de los semáforos para mejora del tráfico. También se incluyen en este grupo comunicaciones de incidencias de los semáforos, incorporación de avisadores acústicos para personas con déficit visual, así como los paneles informativos existentes en la red viaria.
- Quejas y sugerencias relacionadas con la Ordenanza de Movilidad Sostenible, fundamentalmente respecto a las restricciones impuestas a determinados vehículos en las Zonas de bajas emisiones.

1.2 Agentes de Movilidad: se trata de SyR referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, siendo las más numerosas las referidas a infracciones de circulación y/o estacionamiento, seguidas por infracciones de bicicletas y vehículos de movilidad urbana (VMU) y por la atención o trato recibido. Debe destacarse el hecho de que, respecto a 2020, los porcentajes relativos de dichas categorías se han mantenido en unos niveles similares, si bien con un descenso en el caso de las quejas referidas a presuntas infracciones de VMU y bicicletas.

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 propuestas, orientadas a conseguir una mayor eficiencia en la prestación del servicio. Entre ellas se pueden citar las siguientes:

- Creación un grupo de trabajo específico para abordar las incidencias y dudas relacionadas con SyR con el objeto de reducir los tiempos y menorar la calidad de las respuestas.
- Realización de un seguimiento de las materias con mayor impacto para evitar una reiteración en SyR con un contenido igual o similar.
- Análisis periódico de los tiempos de respuesta en la contestación de las SyR, detectando las situaciones que provocan retrasos y definiendo medidas correctoras.
- Potenciación de la cuenta de Twitter del Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- Refuerzo de la formación de los Agentes, tanto en aspectos puramente técnicos, relacionados con la gestión y ordenación del tráfico, como en materias relacionadas con la atención al ciudadano y en el desarrollo de habilidades emocionales que permitan una interacción más cercana, sin descuidar el estudio en profundidad de la normativa aplicable a su trabajo, la nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible, así como la modificación de la Ordenanza de Calidad del Aire y Sostenibilidad.
- Mejoras en el sistema de Gestión de denuncias AMPOL, optimizando la accesibilidad a los datos para la tramitación de denuncias.

1.3 Policía Municipal: los principales motivos de presentación de SyR son sobre, estacionamientos indebidos, retenciones, cortes de tráfico e infracciones, solicitándose mayor presencia policial.

1.4 Transportes públicos: dentro de la submateria, Transportes Públicos, se engloban,

por un lado, aquellas SyR referidas al servicio de Taxi, competencia éstas de la Subdirección General de Regulación de la Circulación y Servicio de Taxi, dependiente de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, y por otro, todas aquellas dirigidas al resto de servicios de transporte público colectivo de la Ciudad de Madrid, autobuses municipales, interurbanos, Metro y Cercanías Renfe (hay que recordar que un grupo numeroso de estas solicitudes no son competencia municipal y, por tanto, son inadmitidas en el Sistema y remitidas a los organismos competentes).

Sí son competencia de la Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes, dependiente de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad, las reclamaciones relacionadas con el planeamiento viario aplicado al transporte público, es decir, aquellas que plantean cuestiones relativas a los trayectos, ubicación de las paradas, creación de nuevas líneas que den servicio a zonas de reciente urbanización, etc., así como todo lo relacionado con los carriles bus.

En relación con el primer grupo, aquellas SyR referidas al servicio de taxi, según el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, éstas han supuesto aproximadamente el 17% del total tramitado por la unidad gestora, habiéndose reducido respecto a 2020. De entre ellas, las más numerosas son las referidas a facturación de importe excesivo, sobre objetos perdidos y, finalmente, el trato, atención dispensada al cliente y la vestimenta.

Respecto del segundo grupo, y conforme se recoge en el informe anual de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad, estas SyR hacen referencia a los siguientes motivos de presentación:

- Paradas de Transporte Público Colectivo: adecuación de paradas (accesibilidad, seguridad.), sugerencias de instalación de nuevas paradas, propuestas de reubicación de las paradas (por ruido, mejora funcionamiento) y sobre la información de las mismas.
- Líneas de Transporte Público Colectivo: modificación de líneas existentes, creación de nuevas líneas y gratuidad.
- Carriles bus: creación de nuevos carriles bus, modificaciones y eliminación.

Junto a lo anterior, durante el año 2021, debido a la realización de actuaciones municipales o a circunstancias singulares, han tenido entrada en el Sistema solicitudes que aluden a los siguientes asuntos:

- Quejas por la considerable ampliación de carriles bus provisionales, que dada la situación excepcional debido al Covid-19, ha aumentado con la finalidad de conseguir una mayor frecuencia del transporte público en autobús, así como para el servicio de autobús turístico, logrando guardar las medidas de seguridad e higiene entre los usuarios, así como el aforo máximo por autobús.
- Igualmente se han recibido solicitudes sobre las obras en Plaza de España y la peatonalización de la Puerta del Sol, considerándose necesario reforzar la oferta de transporte público en el ámbito de afección y sugiriendo poner en funcionamiento nuevas líneas especiales como la de Sol/Sevilla a Puerta de Toledo.

1.5 Planeamiento viario: tradicionalmente la parte cuantitativamente más importante

y significativa de las sugerencias y reclamaciones recibidas en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad son aquellas directamente relacionadas con el planeamiento viario (cerca del 60% del total tramitado por la unidad gestora). Incluyen cuestiones que con carácter general requieren de un análisis técnico exhaustivo, por no tratarse de un servicio de gestión y conservación de elementos o infraestructuras. De hecho, para realizar dichos estudios en muchas ocasiones se requiere una inspección previa con un posterior informe técnico y si es necesario una elaboración de propuesta que se remite a los servicios competentes en la ejecución de las actuaciones.

Son asuntos habituales en las SyR presentadas las propuestas de modificación de la organización de la circulación, peatonalizaciones, cambios de sentido, ampliación de aceras, ampliación del número de carriles de circulación, construcción de rotondas en cruces problemáticos, etc. También son frecuentes todas aquellas reclamaciones referidas a todo lo relativo a la configuración de carriles especiales de movilidad (bus, taxi, moto, bicicleta), a la ampliación y/o eliminación de tramos, al uso, a la configuración de su trazado y a la circulación.

Junto a lo anterior, en 2021, han sido numerosas las reclamaciones relacionadas con las molestias producidas por las obras de remodelación del Nudo Norte de la Calle 30 y con el soterramiento del Paseo de Extremadura entre el Alto de Extremadura y el entorno de la Avenida de los Poblados, que ha sido objeto de reclamaciones, en este caso, no por molestias producidas por las obras, que no han comenzado, sino solicitando precisamente esto, que se acometa la ejecución de las obras lo antes posible.

Finalmente, no puede dejar de mencionarse el elevado número de reclamaciones recibidas sobre el proyecto de remodelación de este 2021, el de la Plaza de España y su entorno. Muchas de ellas directamente relacionadas con el planeamiento viario, pero que no se clasificaron en esta submateria, sino que se clasificaron dentro de la submateria "Obras e Infraestructuras" y asignadas a la unidad gestora competente, la Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras.

1.6 Pasarelas peatonales y pasos elevados: dentro de este grupo se pueden distinguir las pasarelas cuyo mantenimiento y limpieza son competencia municipal y aquellas otras pertenecientes a otras Administraciones, Entidades u Organismos, las cuales son inadmitidas y, en su caso, remitidas a la Administración, Entidad u Organismo competente. Estas últimas pueden ser autonómicas, estatales e incluso privadas, pero la mayor parte de ellas son aquellas cuya competencia recae en Madrid Calle 30.

Fundamentalmente, se refieren al estado de conservación o a cortes en accesos propiciados por las necesidades de intervención o conservación que imposibilitan el acceso a la ciudadanía. Es evidente que este tipo de infraestructuras están destinadas a facilitar la circulación más fluida y con itinerarios en menor tiempo, pero al mismo tiempo, cualquier intervención que imposibilite su uso, origina insatisfacción entre la población.

También se han recibido algunas sugerencias solicitando la creación de nuevos pasos

en localizaciones concretas, o ampliando tramos ya existentes, así como solicitando señalización específica respecto del uso permitido, fruto del conflicto que a veces se produce entre peatones, ciclistas y usuarios de las nuevas formas de movilidad.

1.7 Multas: según se recoge en el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la circulación, las reclamaciones clasificadas en esta submateria han supuesto en torno al 21% del total anual tramitado por la unidad gestora. En esta categoría se recogen las reclamaciones en relación con el procedimiento de tramitación de multas por denuncias en materia de tráfico, siendo las más frecuentes las referidas a tramitación, así como las referidas tanto a solicitudes de remisión de duplicados de notificaciones y/o cartas de pago y de justificantes de pago. Por otra parte, se debe destacar el elevado número de reclamaciones recibidas por incidencias producidas durante el proceso de notificación (no solo de multas, sino de cualquier tipo de notificación).

1.8 Señalización de tráfico: dentro de esta submateria se pueden distinguir tres subgrupos: semáforos, instalación de nuevas señales y conservación de la señalización existente. Cada uno de estos subgrupos es competencia de distintas Unidades Gestoras.

Según se recoge en el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, las reclamaciones relativas a semáforos han supuesto aproximadamente el 18% de total anual. Incluye aquellas solicitudes referidas a peticiones de nueva instalación o modificación de unidades semafóricas, a reportes de incidencias en relación con ellas, incluyéndose los avisadores acústicos para personas con déficit visual, a los paneles informativos existentes en la red viaria, proponiéndose su instalación, al cambio de ubicación y modificación de los intervalos de fase, proponiendo la difusión de determinados mensajes, etc.

También son frecuentes las solicitudes de instalación de nuevas señales. Éste es quizá el subgrupo de mayor complejidad y más estudio previo requiere, dadas las implicaciones en el planeamiento y regulación de la circulación que suponen la instalación de una señal en una ubicación en la que antes no existía. En 2021 se han incrementado este tipo de peticiones.

El tercer subgrupo, competencia de la Subdirección General de Gestión de la Movilidad, recoge todas aquellas SyR relativas a la conservación de la señalización ya existente (fundamentalmente limpieza de señales y repintado de marcas viales) y la instalación de espejos parabólicos convexos en la vía pública³⁶.

2. Aparcamientos.

2.1 Aparcamientos en la vía pública: según se recoge en el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, las SyR tramitadas clasificadas en esta submateria han supuesto el 9% del total tramitado por la Unidad Gestora. La mayoría de las solicitudes se tratan de quejas por la demora en la expedición o renovación de las autorizaciones para el estacionamiento en reservas

³⁶ En salidas de garajes privados son competencia de las Juntas Municipales de Distrito.

para personas con movilidad reducida

2.2 Aparcamientos cerrados: dentro de esta submateria se incluyen todas las SyR referidas a los aparcamientos de gestión municipal. Las temáticas habituales son cambios de titularidad, aparcamientos disuasorios, lista de espera, información telefónica, usos indebidos y solicitud de construcción de nuevos aparcamientos

Según se indica en el informe anual de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad, el número de reclamaciones recogidas en esta submateria se ha visto incrementado en más de un 60%, lo que evidencia el interés por parte de la ciudadanía en poner solución al creciente problema del aparcamiento en la ciudad.

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 y carriles bici.

Además, se han recibido reclamaciones relativas al proyecto de movilidad compartida con bicicletas eléctricas sin base fija, BICIMAD GO, enteramente gestionado por la EMT, mediante autorización municipal. Estas reclamaciones que aluden principalmente al coste del servicio son inadmitidas en el Sistema y remitidas a la empresa municipal.

3.1 BiciMAD: es sin duda un servicio objeto de gran interés por parte de la ciudadanía. Las solicitudes presentan la siguiente temática: peticiones de nuevas estaciones, quejas por incidencias con importes y saldos, reclamaciones por el estado de conservación y mantenimiento de los tótems y de las estaciones, actuaciones de reposición y mantenimiento de bicicletas y devoluciones de saldo por anclajes incorrectos.

3.2 Carril bici: la submateria, Carril Bici, es un claro ejemplo de la transversalidad propia del sistema SyR en una ciudad tan grande y compleja como lo es Madrid, pudiendo competir a distintas Unidades Gestoras en función de lo que se reclame. El número de reclamaciones recibidas enmarcadas en esta submateria ha sido prácticamente idéntico al año anterior, siendo las problemáticas planteadas muy similares:

- 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 las personas usuarias de estos carriles por considerarlos claramente insuficientes, solicitando ampliaciones en los trazados. Estas cuestiones, englobadas en el ámbito del planeamiento viario, son competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad.
- Reclamaciones relativas a la seguridad vial, usos indebidos por parte de peatones

u otro tipo de vehículos. Dependiendo de la localización, estas reclamaciones son competencias de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación o de la Policía Municipal.

- Quejas relativas al mantenimiento, conservación y reparación del pavimento (Dirección General de Conservación de Vías Públicas), labores de desbroce de zonas aledañas (dependiendo de la naturaleza de dichas zonas, puede ser competencia de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, o bien de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos), pintura de las líneas, señalización, (Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, en caso de mantenimiento de la señalética ya existente o Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad en caso de solicitudes de nueva señalización.)
- Solicitudes de mejora en la información contenida en la web municipal. Las quejas relativas al contenido, Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación o Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad, según los casos. Si se refieren a incidencias de naturaleza técnica, Dirección General de la Oficina Digital o IAM.
- SyR relativas al Anillo Verde Ciclista. En general, Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, pero según los casos, también el resto de las unidades gestoras.

4. Estacionamiento y Zona de Bajas Emisiones Madrid Central y Madrid 360.

Constituyen este bloque las quejas y sugerencias recibidas relativas al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) y la Zona de Bajas Emisiones Madrid Central y Madrid 360.

4.1 SER: según se indica en el informe anual de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, en el año 2021 se ha consolidado una tendencia descendente de la SyR clasificadas en la submateria SER, en concreto se indica un descenso aproximado del 15% respecto al año 2020³⁷. En la mayoría de estas reclamaciones, el ciudadano sugiere que, bien se conviertan plazas azules a verdes, o simplemente que se permita estacionar a los residentes en plazas azules sin ser sancionados. Junto a ello, este año 2021 deben destacarse las reclamaciones recogidas a primeros de año debido al temporal Filomena que ocasionó un tiempo de inactividad evidente y la posterior solicitud de devolución parcial de la tasa por parte de comerciales y residentes, sobre el tiempo que no se pudo utilizar el servicio y, también, una incidencia puntual en la conexión de los parquímetros el día 10 de junio.

El resto asuntos que determinaron la presentación de SyR fueron: renovaciones de autorizaciones, solicitudes de anulación de denuncias e incidencias en parquímetros o aplicaciones de pago por móvil, quejas sobre la actuación del personal controlador y solicitudes de ampliación de la zona regulada o de cambio de regulación de plazas.

4.2 Madrid central y Madrid 360: las causas principales de la presentación de SyR en

³⁷ No obstante, este dato si bien es cierto, debe complementarse teniendo en cuenta que un elevado número de reclamaciones que tenían como fondo la reducción de plazas SER para residentes, a consecuencia, principalmente, de la prórroga en el tiempo de las terrazas Covid, no fueron clasificadas como SER

estas submaterias han guardado relación con la tramitación de permisos de acceso e invitaciones, en concreto, con quejas formuladas por personas cuyos vehículos han sido objeto de denuncias por accesos no autorizados a Madrid Central o a las nuevas Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección una vez modificada a Ordenanza (Madrid Distrito Centro y Plaza Elíptica. A ellas se sumaron las quejas que manifiestan desacuerdo con aspectos concretos de la normativa y las relacionadas con incidencias verificadas en los permisos de acceso que otorgan los aparcamientos de uso público de la ZBEDEP Distrito Centro.

5. Ocupación de la vía pública.

Las reclamaciones recibidas clasificadas en esta submateria se han visto incrementadas respecto de 2020 en más de un 30%. Es una cifra realmente significativa y que tiene un origen claro, las terrazas COVID. Tal y como se ha explicado al comienzo de este informe, las quejas son variadas en cuanto al tipo de molestias que las terrazas producen, pero hay un denominador común a todas ellas, la reducción de plazas de aparcamiento, y en particular, la reducción de plazas SER para residentes.

A estos datos, no obstante, hay que añadir que, dada la variada casuística de las reclamaciones y la variedad de problemáticas planteadas en una misma reclamación, muchas veces es complejo determinar la clasificación de la submateria e inevitable la división entre varias unidades gestoras competentes para actuar en los diversos aspectos planteados. En este sentido, muchas reclamaciones, debidas a la reducción de plazas de aparcamiento, han sido asignadas, por ejemplo, a la Dirección General de Limpieza y Residuos, clasificadas en la submateria Recogida de Residuos, porque la ciudadanía planteaba como posible solución parcial al problema, la reubicación de contenedores de residuos en localizaciones en las que, a su juicio, perjudicarían en menor medida al estacionamiento en la zona. Igualmente, en el caso de obras, se asignan a la unidad gestora responsable de las mismas. Otras veces la queja viene referida a una multa recibida por un estacionamiento indebido, remitiéndose la SyR, según los casos, a la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación-Subdirección General de Multas, a la Policía Municipal, o incluso al IAM, ya que en ocasiones se plantean dificultades técnicas a la hora del pago a través de la sede electrónica. En todos estos casos, la causa que motiva la reclamación es el problema de aparcamiento que existe en determinadas zonas de la ciudad.

También se han recibido, aunque en proporción mínima respecto de las anteriores, reclamaciones relacionadas con los temas habituales de esta submateria, como son las autorizaciones para carga y descarga de camiones de gran tonelaje, carga y descarga de pasajeros de autobuses turísticos, rodajes cinematográficos, mudanzas, grúas, ocupación de la vía por parte de negocios privados, contenedores y sacos de obra, etc.

18. VIVIENDA

Las SyR clasificadas dentro del área de Vivienda que han entrado en el Sistema SyR constituyen el 0,05% 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 las empresas municipales del Ayuntamiento de Madrid que cuentan con sistemas de sugerencias y reclamaciones propios. Remitimos, en este caso concreto y, en general, en el resto de las áreas de actividad con esta peculiaridad, a los Informes Anuales 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 Vivienda), fundamentalmente, a través de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, que es la unidad encargada de desarrollar en materia de vivienda la supervisión de los proyectos de obras públicas municipales promovidos y gestionados por la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A.; realizar la tramitación de los procedimientos en materia de rehabilitación y regeneración;

gestionar los procedimientos sancionadores por infracciones en materia de vivienda social, previstos en la legislación vigente; formalizar y suscribir la documentación necesaria para la ejecución de los procesos de venta de viviendas del extinto Patronato de Casas para Funcionarios y coordinar y dirigir la ejecución de las actuaciones en las áreas de Rehabilitación definidas en los correspondientes planes.

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 ello, asume competencias de definición y gestión de las políticas públicas y sociales municipales en materia de vivienda, supervisa y controla el cumplimiento de la normativa de vivienda pública con protección pública y desarrolla y forma la rehabilitación del parque residencial de la ciudad.

De acuerdo con lo señalado en el informe anual emitido por la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, las reclamaciones que tuvieron entrada en el año 2021 estuvieron centradas, fundamentalmente, en dos asuntos, por un lado, el estado de tramitación de los expedientes de subvenciones, interesándose fundamentalmente en el momento de pago de estas y, por otro, aquellas relativas a información de carácter general de temas de vivienda relativos al mercado de compraventa de los bienes inmueble, ayudas de la Comunidad de Madrid, asesoramiento a Comunidades de Propietarios o aclaraciones sobre dónde deben dirigirse para cuestiones relacionadas con todas estas materias.

El análisis de detalle de las solicitudes recibidas en el año 2021 permite establecer la siguiente relación de motivos:

- Quejas por la cita previa. Principalmente como consecuencia de las dificultades por parte de la ciudadanía para concretarlas y por los retrasos en los horarios. Junto a ello, también existe una percepción de malestar por la falta de cumplimiento de las expectativas que este tipo de atención provoca en la ciudadanía.
- SyR relativas a Registro. Generalmente derivados de problemas técnicos, aunque también han tenido entrada algunas solicitudes que requieren confirmación de recepción de la documentación.
- Quejas sobre Planes Madre. La ciudadanía comunica diversas incidencias centradas en los pagos de las subvenciones concedidas.
- Solicitudes relativas a la ITE 2013. Se corresponden, generalmente, con consultas relativas a los herederos del beneficiario fallecido que solicitan la subrogación como herederos del causante.
- Sobre el Plan Adapta 2020. Referentes a documentación y trámites de las solicitudes.

En el informe anual emitido por la Dirección General Vivienda, Rehabilitación y Regeneración se relacionan diferentes actuaciones ejecutadas para la mejora del servicio que prestan en esta materia. Entre ellas se pueden citar las siguientes:

- Elaboración de un Plan de Comunicación dirigido a coordinar y normalizar los distintos canales de información a los que puede dirigirse la ciudadanía.
- Incorporación de un equipo dedicado a información telefónica, correo electrónico y gestión de contenidos web.
- Oficina Verde. Se ha materializado como encargo a la EMVS y tiene como objetivo el apoyo en la gestión en materia de investigación, asesoramiento, información y colaboración en estudios y de actividades relacionadas con la rehabilitación de edificios y viviendas. Para ello, se ha puesto a disposición los dos locales como puntos de información, así como zona de exposición y sala de formación y conferencias, y la habilitación de una plataforma digital <https://www.emvs.es/OficinaVerde> en la que se publican contenidos sobre la eficiencia energética, conferencias y formación online y de convocatorias de ayudas públicas para la rehabilitación y regeneración urbana. Así mismo, se coopera en facilitar la presencia en redes sociales.
- Firma de diferentes convenios para el fomento y divulgación de las subvenciones para la rehabilitación de edificios de viviendas del Municipio de Madrid, con diferentes asociaciones: Federación de Cooperativas de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid, Colegio Profesional de Administradores de Fincas Colegiados de Madrid, Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo, Sección Madrid.
- Ejecución de un Protocolo General de Actuación entre Ayuntamiento de Madrid y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, dirigido a extender y consolidar la cooperación municipal con la corporación profesional en aras a la divulgación en materia de vivienda y en general proyectos conjuntos que promuevan a la ciudad de Madrid.

19. EMPLEO

Las SyR clasificadas dentro del área de Empleo constituyen el 0,3%, 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 Empleo³⁸, 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:

- La Agencia para el Empleo de Madrid (AEM).

³⁸ Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

- La Dirección General de Planificación de Recursos Humanos.

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2021, de acuerdo con los bloques de análisis definidos, permite establecer como principales motivos de entrada:

1. Políticas activas de empleo

En la Agencia para el Empleo de Madrid, los principales motivos de reclamación durante el año 2021 fueron:

- Quejas por la falta de limpieza del Centro de Formación Ocupacional de los Cármenes.
- Reclamaciones por el cierre de las Agencias de Zona durante el temporal Filomena,
- Molestias por las dificultades para contactar con los centros de la Agencia.
- Quejas por la falta de información o información confusa sobre incorporaciones a Programas de Formación y/o retraso en el pago de becas.
- Reclamaciones relativas a incidencias técnicas durante el proceso de inscripción online en ofertas y cursos.
- Malestar por los retrasos en la entrega de diplomas.
- Reclamaciones por exclusión de solicitudes en los cursos de formación.

En cuanto a las sugerencias recibidas, los principales motivos de presentación aluden a los siguientes asuntos: que el personal adscrito a las oficinas centrales realice labores de limpieza de la nieve depositada en la acera por el temporal Filomena, propuestas de acceso a los cursos de formación para personas desempleadas de toda la Comunidad de Madrid y, finalmente, peticiones para realizar talleres de formación y empleo en el Distrito de San Blas-Canillejas.

Por último, indicar que también se han recibido felicitaciones que hacen referencia a la atención prestada por el personal de la Agencia para el Empleo y la calidad de los servicios ofrecidos.

En el informe anual emitido por la unidad competente se indican determinadas acciones o medidas que se ejecutaron para subsanar deficiencias o mejorar el servicio. Entre ellas destacan las siguientes:

- Desarrollo de una nueva base de datos que simplifica la gestión de convocatorias, cursos talleres y personas que participan en las actividades formativas.
- Implantación de un calendario para realizar las prácticas no laborales.
- Potenciación de los servicios telefónicos y online.
- Revisión continua de la página web para mantener la información actualizada.

2. Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo

Tras el análisis realizado de las sugerencias y reclamaciones recibidas durante el año 2021 en la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, cabe destacar un acusado descenso (75%) en el número de las asignadas, continuando la tendencia que ya se había producido en el ejercicio anterior.

En lo que se respecta al contenido, la mayoría corresponden a temas relacionados con los procesos selectivos. En concreto aluden a incidencias producidas durante el trámite electrónico de presentación de solicitudes de participación en procesos selectivos, así como a problemas con la pasarela de pago de la tasa por derechos de examen, a la demora en la respuesta a las consultas del formulario de solicitud de información personalizada sobre procesos selectivos, a consultas sobre devoluciones de ingresos por la tasa, así como otros trámites del procedimiento de los procesos selectivos y, finalmente a peticiones de mayor agilización de los procesos, demoras en los trámites plazos o publicaciones, así como disconformidad tanto en la planificación y organización de las pruebas como en los plazos de publicación de los calendarios.

El resto de solicitudes son relativas al personal POSI de los centros educativos y a la tramitación y publicación de listas y bolsas de personal interino.

En cuanto a las sugerencias recibidas, se refieren a la publicación de calendarios de convocatorias y previsión de exámenes, así como alguna propuesta sobre nueva información en la web o sistemas de alerta.

Respecto a las acciones y medidas ejecutadas con objeto de subsanar deficiencias o mejorar el servicio, el informe de la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, detalla que, puesto que un elevado porcentaje de las reclamaciones trata sobre incidencias en la instancia on-line, la pasarela de pago y certificados digitales, se ha continuado realizando un importante esfuerzo de coordinación con el IAM, así como con los responsables de Línea Madrid para dar solución al aplicativo y a la información que se traslada a la ciudadanía. También se indica que se ha puesto en funcionamiento en la web un canal para la solicitud de información personalizada sobre procesos selectivos, que recibe todas las cuestiones que se planteen en materia de selección.

Finalmente, debe significarse, entre las actuaciones ejecutadas por esta unidad que, dentro de la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos, se han incluido una serie de medidas destinadas a planificar, impulsar, priorizar y agilizar los procesos selectivos: publicación en la web municipal de los borradores de bases específicas con anterioridad a su negociación en mesa y aprobación y publicación de la previsión de las fechas de los exámenes a realizar de los procesos selectivos en marcha, con antelación a su publicación oficial, entre otras.

B)- SyR TRIBUTARIAS

En el ámbito de las SyR Tributarias, la Dirección General de Transparencia y Calidad 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, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información recibidas en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) permite detectar las propuestas o sugerencias realizadas por la ciudadanía, las solicitudes de información demandadas y los principales motivos de queja que se producen de forma más frecuente. A la vista de toda esta información, es posible determinar los motivos y causas que inciden en el funcionamiento de los servicios municipales y, de esta forma precisar qué ámbitos concretos o prácticas administrativas son susceptibles de mejora, así como las causas que impiden el normal funcionamiento de los servicios municipales.

De acuerdo con lo indicado, el Sistema SyR se configura como el marco idóneo para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios que el Ayuntamiento de Madrid ofrece a la ciudadanía.

A la Dirección General de Transparencia y Calidad le corresponde 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, impulsando para ello la asistencia al contribuyente, las facilidades de pago en materias de recaudación y la simplificación de procedimientos.

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
Atención al contribuyente	<ul style="list-style-type: none"> • OAIC Cita previa • OAIC Información y asistencia • Resto dependencias municipales • Atención telefónica • Presentación telemática • Funcionamiento Oficina SyR • R Aplazamientos/Fraccionamientos • R Certificados y justificantes • R Otros • 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
Impuestos, tasas y precios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Período 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

Durante el año 2021 los asuntos más destacados que han motivado la presentación de solicitudes en el Sistema SyR municipal han sido:

20. Atención al Contribuyente (gestiones más comunes)

20.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales

Algunos contribuyentes se quejan por la imposibilidad o dificultad en la obtención de un justificante de pago de un tributo concreto (generalmente IVTM e IBI). Quejas que se hacen extensivas a los duplicados de las cartas de pago.

Actualmente, 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. Por su parte, los justificantes de pago solicitados por escrito a través de las oficinas, o mediante instancia general presentada a través de la página web del Ayuntamiento de Madrid (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 los motivos de queja vienen determinados por no haber recibido el justificante de pago solicitado a través del teléfono de atención a la ciudadanía Línea Madrid 010 (que cursa la petición, pero no es el responsable de la emisión física) y, en el caso de los certificados, por la demora de los plazos entre la presentación de la solicitud y la remisión definitiva del mismo.

Junto a lo anterior, existen un grupo importante de contribuyentes que, ante la imposibilidad de descargar el justificante de pago, muestra su disconformidad por el servicio ya que necesitan el justificante inmediatamente.

No podemos olvidar que desde el Servicio de Recaudación Voluntaria de la Agencia Tributaria de Madrid (en adelante, ATM) se está desarrollando un ambicioso proceso de migración de los aplicativos que gestionan los tributos municipales para su integración en la administración electrónica municipal. Algo que permitirá, en un futuro, la posibilidad de envío electrónico de dichas comunicaciones, lo que redundará en la mejora los tiempos y la recepción de dichos documentos. Actualmente, dicha información resulta accesible de manera inmediata a través de la opción “Mi Carpeta” en la web municipal, www.madrid.es. A través de la cual se pueden realizar otra serie de trámites, como obtener justificantes de pago, modificar domiciliaciones, datos de contacto, obtener volantes de Padrón, entre otros.

Además del actual servicio “Mi Carpeta”, deberían estudiarse otras fórmulas de acceso más ágil de los contribuyentes a los justificantes de los tributos que, de acuerdo con la mayoría de las quejas trasladadas, se necesitan de forma urgente, como, por ejemplo, para transferencias de vehículos o transmisión de inmuebles. La posibilidad de descargar e imprimir los justificantes de pago y los duplicados de los documentos cobratorios directamente por el contribuyente, rebajaría considerablemente el

número de reclamaciones presentadas, ya que, en ocasiones, esta cuestión figura entre las de mayor entrada en el Sistema SyR.

Durante el ejercicio 2021, se ha detectado a través del canal SyR tributarias que los contribuyentes, a veces relacionan la no recepción de la comunicación de pago con un incumplimiento de las obligaciones por parte del Ayuntamiento de Madrid y, en otras ocasiones, se refieren a la necesidad de mejorar el funcionamiento de la empresa notificadora adjudicataria del contrato de servicios postales del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. De acuerdo con lo indicado, se entiende necesario que desde Informática Ayuntamiento de Madrid (en adelante, IAM) y por el responsable del referido contrato, se refuerce el control de su cumplimiento y se propongan soluciones a las diversas incidencias que están surgiendo durante su ejecución (como ejemplo, se puede indicar que los motivos de queja se refieren a que se hace constar como “desconocido” un domicilio cuando no lo es, que no se dejan los avisos de llegada en los buzones, o se reciben con mucho retraso, cuestiones que resulta necesario contrastar). En estos casos, las reclamaciones han reflejado el malestar causado tanto por la no recepción de los documentos, como por haberlos recibido en fechas muy posteriores a la finalización del plazo del periodo voluntario de pago.

En relación con el sistema de pago a la carta procede destacar los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema:

- Reclamaciones sobre la tardanza en recibir la devolución de los importes en exceso abonados.
- Reclamaciones sobre la pérdida de bonificación tras la cancelación de la cuenta de domiciliación de un titular fallecido.
- Reclamaciones sobre la tardanza en reflejarse las bajas o modificaciones en el PAC, tras los cambios de titularidad en ejercicios previos.
- Reclamaciones por no recibir las notas informativas sobre el PAC.
- Reclamaciones al no reflejar el PAC en algunos casos, desde el inicio del año, las bonificaciones concedidas en el año anterior (bonificaciones por familia numerosa, bonificación por instalación de sistemas de aprovechamiento de energía, etc.)

20.2. Pago telemático de los tributos municipales

Sería conveniente coordinar o implementar los medios adecuados que mejoren la relación electrónica de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid en materia tributaria ya que son numerosas las quejas formuladas sobre el acceso de los contribuyentes a la gestión telemática de los tributos.

Cabe destacar las reclamaciones relativas a las múltiples incidencias con que se encuentra la ciudadanía en el momento de poder efectuar el pago de los tributos por

internet, manifestando su disconformidad con el erróneo funcionamiento de herramienta de pago, destacando entre ellas las referidas al IVTM y al IBI: mensajes de error en el identificador, caídas del sistema, errores de funcionamiento, falta de confirmación de los pagos realizados, dificultades en la descarga de los justificantes de pago.

Teniendo en cuenta que el objetivo común de la actuación municipal y en particular, en materia tributaria, consiste en reforzar y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía al estar comprometidos con la mejora de la prestación de un servicio de calidad, adquiere un gran interés la eficaz coordinación entre la Oficina Digital, la ATM y el IAM para impulsar actuaciones que corrijan este tipo de incidencias, lo que redundaría en una mejora en la percepción de la ciudadanía respecto del actuar del Ayuntamiento.

De no llevarse a cabo estas actuaciones, tendrá repercusión en el contribuyente ya que ante las incidencias informáticas que se producen, tiene que esperar una respuesta que se demora por la remisión de solicitud de informe a una u otra dependencia.

Por otro lado, hay que destacar que debido al gran volumen de entradas en el sistema las incidencias en la pasarela de pagos se incrementan en los últimos días del periodo voluntario de pago de cada tributo. En este sentido, y en particular durante los últimos meses del año, es necesario mencionar las incidencias detectadas en la tramitación de los impresos de declaraciones y autoliquidación del IIVTNU, motivados por un lado, por la necesidad de modificar los formularios como consecuencia de la Sentencia la del Tribunal Constitucional núm. 182/2021, de 26 de octubre, que ha declarado inconstitucional varios artículos del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, así como por la implantación el pasado 7 de octubre de 2021, por la ATM, de un plan especial para el IIVTNU, dentro del Plan Estratégico de este organismo de transformación digital.

En definitiva, las reclamaciones recibidas en el Sistema apuntan a la necesidad de mejorar las incidencias producidas en sede electrónica, motivadas entre otros, por la obligatoriedad de relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas establecida en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, sería necesario mejorar y reforzar los servicios de información y asistencia, para aquellos obligados tributarios y colectivos que, en este momento no disponen de los medios o precisan de apoyo a la hora de realizar sus gestiones de forma telemática, por ejemplo, por no disponer de la identificación necesaria para la efectuarlas (clave pin, certificado digital, DNle, etc.), así como incrementar los servicios de soporte inmediato ante errores en la página web municipal y la sede electrónica.

20.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

Durante el año 2021 se ha producido un incremento en el número de reclamaciones referentes al malestar producido por la falta de disponibilidad de citas para realizar gestiones en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC), especialmente en los temas relacionados con la plusvalía municipal y con la Tasa del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

La agenda de las OAIC se supervisa de forma permanente, viéndose modificada a diario, y liberándose citas en función de los efectivos disponibles. No obstante, procede poner de manifiesto que las gestiones que se solucionaban en el registro de forma presencial y al momento, debido a la pandemia, han originado un notable aumento en la petición de cita previa. Es por ello que habría que 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 y favorecer la atención a personas mayores de 65 años y aquellas con restricciones de movilidad, sobre todo, en los meses de noviembre y diciembre que es cuando se reciben un mayor número de quejas al respecto, por un lado, debido a la finalización del periodo voluntario de pago del IBI y, por otro, en lo que respecta a plusvalía, por la cercanía de cierre del ejercicio. De igual forma debería actuarse en otros momentos del año, coincidiendo con la terminación de otros periodos voluntarios de pago de los tributos municipales, como el IVTM.

Por otro lado, procede señalar que se han incorporado en el Sistema SyR un grupo de reclamaciones relativas a la atención recibida en el momento de la cita y a la saturación del servicio y, también un importante número de felicitaciones referidas a la información y asistencia en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

Sin perjuicio de lo indicado, 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 resulta algo complicada, y así lo transmite la ciudadanía en las quejas presentadas.

En definitiva, además de incluir o mejorar las instrucciones de la tramitación en línea de la liquidación del IIVTNU, debería valorarse disponer de puestos rápidos de ayuda en las OAIC, en determinados momentos puntuales y previa ponderación, por parte del responsable de la oficina, de la urgencia del trámite y de los efectivos disponibles, para la asistencia en la elaboración e impresión de las autoliquidaciones por parte de los obligados tributarios. Esto supondría una disminución de las quejas presentadas por la falta de citas en las Oficinas. No podemos dejar de mencionar que la Plataforma de tercer nivel, de información tributaria electrónica y telefónica, implementada por la ATM en el año 2018, se está configurando como una alternativa de atención tributaria especializada a distancia de gran utilidad y como una herramienta eficaz y complementaria a la información presencial al contribuyente.

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 vigente en el 2021 establecía 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 residual, convendría acometer una implementación tanto en la norma, como en la forma de tramitación del pago por transferencia, que permita una mayor operatividad en dicha forma de pago.

Conviene recordar que desde la ATM ya se informó que se están realizando esfuerzos para normalizar este procedimiento de pago, 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.

Actualmente, la ATM ha publicado una Guía de Gestiones Tributarias 2022, dónde se explica en relación con los pagos, duplicados de recibos, domiciliaciones y modificación de datos, la forma, el medio y el modo, dónde se pueden realizar dichos trámites, y los canales habilitados para su realización. (Oficinas Bancarias, trámite en línea, teléfono y presencial.)

Si bien las reclamaciones presentadas en este ámbito no resultan muy significativas, ya que el pago por internet de los tributos (trámite en línea) se está normalizando entre los ciudadanos/as, debe destacarse, sin embargo, las reclamaciones que traen causa en los problemas de restricciones horarias que imponen las entidades colaboradoras autorizadas en la gestión recaudatoria, a la hora de poder efectuar el pago de los distintos tributos y sanciones.

20.5. 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.

Las quejas de la ciudadanía referidas a este canal se refieren a distintas cuestiones, tales como el excesivo tiempo que se les mantiene en espera o la imposibilidad de conectar con dicho servicio en determinado momento, debido a su saturación. También se remiten solicitudes de escucha de las grabaciones de las llamadas realizadas a través del teléfono 010-Línea Madrid para la realización de gestiones tributarias. Como se ha mencionado previamente los momentos de saturación coinciden fundamentalmente con el final del periodo voluntario de pago de tributos: IBI, ITVM y pago de la tasa para el alta o renovación de la autorización del SER.

Destaca durante el año 2021 el incremento en el número de llamadas al teléfono de atención a la ciudadanía debido al aumento de servicios municipales que se atienden mediante cita previa, lo que reduce el número de atenciones que se pueden prestar de manera presencial y supone una transferencia de demanda al canal telefónico y a una tendencia sostenida desde el inicio de la pandemia a solicitar información y realizar gestiones por vía telefónica tratando de evitar desplazamientos y contactos interpersonales para reducir el riesgo de contagios. Este aumento se ha reflejado en las reclamaciones que sobre la imposibilidad o tardanza en recibir atención en el 010 se han tramitado a lo largo del año.

Por otra parte, comentar que, en el caso de las llamadas de información general, donde no existe grabación, no puede saberse en qué términos se desarrolló la conversación ni ofrecerse, por tanto, una respuesta satisfactoria o concreta al ciudadano/a que plantea la queja. Es por ello que deberían estudiarse, en este caso, fórmulas que permitan identificar o comprobar el contenido, al menos sucinto, de las conversaciones mantenidas.

Por último, en relación con las quejas referidas a la obtención de una información errónea por parte de los contribuyentes, significar que el servicio 010 siempre realiza una labor de refuerzo formativo a los agentes sobre la materia respecto de la que se ha recibido una información inexacta.

21. Impuestos, tasas y precios públicos

21.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

En relación con el IBI se reciben en el Sistema SyR, de manera recurrente, reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que manifiestan quejas 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), se encuentra a disposición de la ciudadanía en la web del Ayuntamiento de Madrid (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 debe señalarse que la ATM, en cumplimiento tanto de la normativa al respecto como del principio de atención a la ciudadanía, en lo referido a las comunicaciones de los planes de 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 (en los términos indicados en su solicitud por el 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.

A pesar de lo anterior, siguen teniendo entrada en el Sistema SyR, numerosas quejas de ciudadanos/as indicando que no les han llegado las cartas informativas del PAC, o que la han recibido tarde, una vez realizado el cargo en sus respectivas cuentas bancarias.

Por otra parte, en diciembre (concluido el periodo voluntario de pago del IBI, se reciben muchas reclamaciones de contribuyentes que indican que, o bien no se les ha aplicado el pago domiciliado, o bien no han sido conscientes de los efectos de la domiciliación solicitada, 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. Así, en primer lugar, se remiten quejas referentes a los efectos de las domiciliaciones complementarias, que no se tramitan 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.

De acuerdo con 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 con claridad, los efectos de las domiciliaciones tramitadas.

Por otra parte, durante el año 2021 se han incorporado en el Sistema un número sustancial de quejas referidas al retraso en la actualización de los datos de Catastro, lo que se traduce en que los datos que figuran en el padrón municipal no se encuentren actualizados, y se reclamen recibos a titulares de inmuebles que ya no lo son, al haberse transmitido los mismos en el ejercicio anterior, actuación que produce malestar en el contribuyente, y que provoca en numerosos supuestos, que se solicite la devolución de ingresos, cuando la deuda ha sido abonada. En este sentido, resultaría positivo que, dentro de la capacidad de gestión de la ATM en coordinación con IAM y la Dirección General de Catastro del Ministerio de Hacienda y Función Pública, se pudieran articular los mecanismos necesarios para conseguir un mayor dinamismo en el proceso y actualización de los datos recibidos desde Catastro, con el fin de conseguir una pronta actualización del padrón municipal y potenciar a las unidades encargadas de tramitar las devoluciones de ingreso y/o solicitudes de compensación, que traigan causa en estos supuestos.

Debe mencionarse que, como en ejercicios anteriores, los recibos para el pago en periodo voluntario son enviados por correo ordinario por el Ayuntamiento. No obstante, esto no es obligatorio por tratarse de un tributo de carácter periódico, siendo la notificación legal el anuncio de cobranza que se publica 15 días antes del comienzo del periodo voluntario de pago. Este anuncio se publica tanto en el Boletín Oficial de la Comunidad como en dos periódicos de mayor tirada en el municipio, figurando también toda la información en la página web del Ayuntamiento www.madrid.es. En dicho anuncio de cobranza se establecen los medios, formas de pago, período de pago y dónde obtener un duplicado de los recibos en el supuesto de que no se hayan recibido en el domicilio fiscal.

Asimismo, es reseñable destacar que se reciben un número significativo de reclamaciones respecto a las distintas bonificaciones del IBI, especialmente por Familia Numerosa. Con carácter general, alegan que no se les ha aplicado la mencionada bonificación en el Impuesto, lo que genera disconformidad en el contribuyente y que se presenten numerosas solicitudes de devolución. En ese sentido, conviene añadir que el Servicio del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, consulta anualmente la base de datos de la Comunidad de Madrid, Consejería de Políticas Sociales Familias, Igualdad y Natalidad, para comprobar aquellos títulos que hubiesen caducado en el ejercicio anterior y que reuniendo todos los requisitos que exige la Ley, hayan renovado su título, evitando así requerir al ciudadano/a el aporte de la documentación.

21.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

A lo largo del año 2021 se han detectado sugerencias y reclamaciones solicitando reducciones en el IVTM como consecuencia de la limitación de la entrada de vehículos en determinadas zonas de la capital.

Debe recordarse en relación con este tributo que la Constitución Española otorga la potestad originaria para establecer los tributos exclusivamente al Estado, mediante Ley, así como la regulación de los elementos esenciales de los mismos. Concretamente, las Corporaciones locales sólo pueden establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las leyes. De acuerdo con el principio constitucional enunciado, el Estado aprobó el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TRLRHL), por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, recogiendo en sus artículos 92 a 99 la regulación de los elementos esenciales del IVTM y configurándolo como un tributo de exigencia obligatoria para los Ayuntamientos, esto es, en ningún término municipal puede dejar de exigirse el IVTM.

Durante el año 2021 se observa la entrada de reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que se quejan por tener que pagar la totalidad del impuesto cuando lo han dado de baja, solicitando pagar la parte proporcional. En relación con ello, debe tenerse en cuenta que el IVTM se prorratea por trimestres naturales en el caso de alta o baja definitiva del vehículo. Tal y como dispone el artículo 96.3 del citado TRLRHL *“El importe de la cuota del Impuesto se prorrateará por trimestres naturales en los casos de primera adquisición o baja definitiva del vehículo. También procederá el prorrateo de la cuota en los mismos términos en los supuestos de baja temporal por sustracción o robo del vehículo, y ello desde el momento en que se produzca dicha baja temporal en el Registro público correspondiente”*.

Por otra parte, también se han incorporado al Sistema quejas de contribuyentes que, a pesar de tener domiciliados sus vehículos en otros municipios, y haberlos transferido, siguen recibiendo el recibo del impuesto en Madrid. Esto es así porque no llega al Ayuntamiento comunicación de cambio de domicilio y/o la baja del vehículo por parte de la Jefatura Provincial de Tráfico. Ante tales circunstancias se recomienda plantear un ámbito de colaboración entre ambas Administraciones, con el objetivo de evitar que se sigan produciendo este tipo de situaciones.

21.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal –

Siguen entrando en el Sistema SyR reclamaciones relativas al IIVTNU, observándose un aumento significativo en el último bimestre, tras la reciente Sentencia núm. 182/2021 del Tribunal Constitucional, de 26 de octubre de 2021, dictada en la cuestión de inconstitucionalidad núm. 4433- 2020, en la que se declara la inconstitucionalidad y nulidad de los arts. 107.1, segundo párrafo, 107.2.a) y 107.4 del TRLHL, y su expulsión del ordenamiento jurídico, sentencia que ha provocado la aprobación del Real Decreto-ley 26/2021, de 8 de noviembre, por el que se adapta el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, a la reciente jurisprudencia del Tribunal Constitucional respecto del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. (BOE núm. 268, de 9 de noviembre de 2021.).

Esta norma, que ha sido objeto de convalidación por el Congreso de los Diputados con fecha 2 de diciembre de 2021, pretende dar respuesta al mandato del Tribunal Constitucional de llevar a cabo las modificaciones o adaptaciones pertinentes en el régimen legal del impuesto como consecuencia de la ya citada Sentencia 182/2021, de 26 de octubre, dejando un vacío normativo sobre la determinación de la base imponible que impide la liquidación, comprobación, recaudación y revisión de este tributo local y, por tanto, su exigencia, así como integrar la doctrina contenida en las sentencias 59/2017, de 11 de mayo, y 126/2019, de 31 de octubre, con objeto de dar unidad a la normativa del impuesto y cumplir con el principio de capacidad económica.

La expresada STC 182/21, de 26 de octubre, ha producido un severo impacto en los recursos de las Haciendas Locales, afectando a las liquidaciones tributarias aprobadas y sanciones impuestas derivadas de dicho impuesto, que habiendo sido impugnadas en el orden contencioso-administrativo no han sido decididas definitivamente mediante sentencia con fuerza de cosa juzgada, lo que dará lugar a una gran litigiosidad y a la tramitación más que probable, de los correspondientes procedimientos de devolución de ingresos indebidos en los supuestos en los que se haya producido el ingreso de la deuda.

Debe atenderse igualmente a lo indicado por el Tribunal Constitucional en su sentencia núm. 126/2019, de 31 de octubre, que declaró que el artículo 107.4 del TRLHL era inconstitucional en aquellos supuestos en los que la cuota tributaria resultante sea superior al incremento patrimonial obtenido por el contribuyente en la parte que excede del beneficio realmente obtenido.

Dichos pronunciamientos obligan a la Administración a entrar a valorar la prueba presentada por el interesado y su justificación documental, en los términos previstos en el citado RDL 26/2021, y a no practicar liquidación en aquellos supuestos en los que de la aplicación de la regla de cálculo se derive un incremento de valor superior al efectivamente obtenido por el sujeto pasivo, por contravenir el principio de capacidad económica y de la prohibición de confiscatoriedad que deben operar, en todo caso, respectivamente, como instrumento legitimador del gravamen y como límite del mismo (art. 31.1 CE).

La problemática producida fue inicialmente despejada por el Tribunal Supremo, a través de su Sentencia de casación, de fecha 9 de julio de 2018 (n.º 1.163/2018), en la medida en que aclaró 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. Correspondiendo, por tanto, al sujeto pasivo probar la inexistencia de plusvalía, para valorar la procedencia o no de la liquidación del IIVTNU. 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, actuaciones que deben tramitarse por riguroso orden de incoación.

Dicha tramitación, ya de por sí, metódica, se vio afectada, y retrasada, 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, agravada por el tiempo transcurrido desde el dictado de las sentencias del TC del 2017 y 2019, hasta la reciente STC 182/21, de 26 de octubre. 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, el efecto producido por la expresada STC 182/21, de 26 de octubre, traducido en la presentación de un elevadísimo número de recursos de reposición, solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de devolución de ingresos indebidos, procedimientos especiales de revisión, y reclamaciones económico-administrativas, genera incertidumbre e inquietud entre los contribuyentes, como consecuencia del retraso en la resolución de los recursos y reclamaciones presentados, lo que se traduce en un aumento de la litigiosidad, de las quejas y de las demandas de información sobre el estado de tramitación de dichos procedimientos.

En este sentido, podría valorarse por la ATM la remisión de cartas informativas o notificaciones a través de otros mecanismos, que trasladen a las personas afectadas las circunstancias del trabajo desarrollado ya por la ATM y la próxima resolución y notificación de sus recursos, así como las disculpas por las molestias ocasionadas junto con una explicación de fácil comprensión en la que se dé a conocer a los ciudadanos/as, que es el poder legislativo y no el Ayuntamiento a quién corresponde la regulación del impuesto y su adecuación constitucional, considerando conveniente la coordinación de los Servicios de Recursos del IIVTNU con la Subdirección General de lo Contencioso de la Asesoría Jurídica, dirigida a adoptar los criterios adecuados que permitan dar una respuesta rápida y clara a los administrados a los que resulte de aplicación la ya citada STC 182/21, de 21 de octubre, en los casos en que se trate de situaciones no consolidadas.

Asimismo, podría valorarse por la DG de Costes y Gestión de Personal conjuntamente con la ATM, la posibilidad de asignar medios personales a los Servicios encargados de tramitar los recursos de reposición, las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de la devolución de ingresos indebidos que se formulen en concepto de IIVTNU, a fin de poder cumplir con la obligación de resolver de forma expresa y conseguir así un doble objetivo: dar satisfacción a los contribuyentes en el

ejercicio legítimo de sus derechos y proyectar una actuación de transparencia y calidad reduciendo los tiempos de respuesta.

Especialmente sensible se presentan los casos en que, como consecuencia y en aplicación de la referida STC 126/21, de 26 de octubre, procede el reconocimiento del derecho a la devolución de ingresos indebidos. Actuación que precisa y requiere de inmediatez en su ejecución material, para lo cual deberían articularse los medios necesarios para lograr que el reconocimiento del derecho y el pago material de las devoluciones, se produzca en el menor tiempo posible.

Resulta relevante indicar que ya, desde la lejana STC número 59/2017, de 11 de mayo de 2017, se podía constatar, de forma evidente, que la constitucionalidad de la norma reguladora del IIVTNU era más que dudosa, por lo que la ausencia, hasta la aprobación del Real Decreto-ley 26/2021, de una normativa reguladora del impuesto que alejase la posibilidad de realizar por los contribuyentes distintas interpretaciones sobre la misma, ha incidido e incide directamente en la financiación de las entidades locales, ya que este impuesto es el segundo ingreso de importancia en sus presupuestos.

La nueva configuración de la base imponible se ajusta a los principios de capacidad económica incorporando la doctrina del TC, pero lo hace a costa de los recursos de los Ayuntamientos, y de una mayor complejidad en la gestión, lo que conlleva un mayor coste para la Administración local.

En el marco actual, debe tenerse en consideración que el reciente Real Decreto-ley 26/2021, ha sido objeto de sendos recursos de inconstitucionalidad (números 735-2022 y 825-2022), habiéndose acordado por el Pleno del Tribunal Constitucional, su admisión a trámite mediante providencia de 24 de febrero de 2.022 (BOE núm. 53 de 3 de marzo), situación que genera dudas en la legítima confianza y la previsibilidad en sus efectos, entendida como la expectativa razonablemente fundada del ciudadano/a de cuál ha de ser la actuación del poder en la aplicación del Derecho, lo que generará un previsible aumento de la litigiosidad, con el consiguiente coste financiero para la administración local.

Por otra parte, en relación fundamentalmente al IIVTNU, se siguen recibiendo en el Sistema numerosas quejas relativas a los horarios establecidos por las entidades de crédito para efectuar los pagos de los tributos municipales. 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 los ciudadanos y ciudadanas 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. 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 (*actuación claramente dirigida a fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias*). Y, 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

- Durante el ejercicio 2021 se han observado reclamaciones relativas a la Tasa del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), motivadas por las demoras a la hora de gestionar y tramitar a través del teléfono Línea Madrid 010, las altas, bajas, y modificaciones, junto con la dificultad y demora a la hora de obtener cita previa para realizar dichos trámites.

Asimismo, se han detectado reclamaciones referidas a las bajas en el SER como consecuencia de las incidencias que se producen en la tramitación de las renovaciones (falta de confirmación) en dicho Servicio, y a las dificultades a la hora de tramitar telefónicamente el cambio de matrícula en la autorización del SER. Reclamaciones que no sólo generan una única problemática, ya que en algunos supuestos se produce la imposición de sanciones por estacionar sin autorización válida, lo que motiva la presentación de una segunda queja por parte del ciudadano/a, que manifiesta un doble malestar con la administración, primero por no haber podido tramitar con éxito la renovación de su tarjeta de estacionamiento regulado y, segundo, por haber sido sancionado, por lo que desde el Servicio gestor de dicha Tasa deberían adoptarse las medidas necesarias para evitar que se produzcan estas situaciones.

También se advierten quejas relativas a la ausencia de confirmación de los pagos realizados en concepto de alta y renovación en el SER (*matricula no autorizada, pago no autorizado, ...*), lo que genera inseguridad en las personas usuarias del servicio, a la vez que se detectan quejas por la minoración del espacio de estacionamiento regulado ante el aumento de la superficie autorizada para la ocupación de terrazas, lo que motiva se presenten solicitudes de reducción en el coste de la Tasa.

Por otra parte, en el Sistema se han incorporado algunas reclamaciones relativas a que deberían cambiarse los requisitos para poder obtener la tarjeta de estacionamiento regulado en los supuestos de usufructo y no exigir un documento público acreditativo del derecho de uso (*escritura, sentencia judicial...*). En relación con los referidos supuestos podría valorarse la posibilidad de aceptar que el sujeto pasivo del impuesto (personas físicas o jurídicas y entidades a que se refiere el artículo 35.4 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria), a cuyo nombre conste el vehículo en el permiso de circulación presente una declaración responsable en la que manifieste bajo su responsabilidad, de forma clara y precisa que el tercero solicitante de la autorización es un usuario habitual del vehículo, para lo cual deberían realizarse las adaptaciones normativas oportunas.

- En relación con la Tasa Reguladora de los pasos de vehículos (TPV) se comprueba que existen reclamaciones con una gran pluralidad de contenidos, que

mayormente afectan a la notificación del vado a contribuyentes que no son titulares de la autorización, a las dificultades que se producen a la hora de tramitar un cambio en la autorización (fundamentalmente a través del 010), a la falta de contestación ante una solicitud de alta, a la reclamación de la deuda en vía de apremio sin haber recibido la notificación del recibo en periodo voluntario, a solicitudes de devolución presentadas como consecuencia de pagos duplicados que no se resuelven y, finalmente a peticiones de información relativas a la forma de cálculo de la Tasa.

- En relación con la Tasa por utilización privativa y aprovechamiento especial del dominio público local (vallas, andamios y similares), se han detectado quejas referidas con la Instalación de contenedores y/o sacos de Residuos de Construcción y Demolición (R.C.D.) en las que se ponen de manifiesto que se producen errores continuos en la página web, por ejemplo, errores al señalar la ubicación del contenedor, mensajes indicando que se ha producido un error y no se puede calcular el importe, errores de no recogida de datos de contenedor del apartado 6 (datos y período de ocupación y errores generales de tramitación (cuando se pulsa continuar, en la ventana del pago, todos los datos del objeto tributario aparecen en blanco y en gris, por lo que tampoco deja introducirlos manualmente; no funciona la tramitación online para la solicitud de instalación de contenedores en vía pública, ...).

Todas estas incidencias redundan en el malestar de los contribuyentes que manifiestan, que el mal funcionamiento de la tramitación online de esta tasa para la comunicación de instalación de contenedores de escombros en la vía pública perjudica su trabajo, ya que no pueden comenzar las obras contratadas.

De acuerdo con lo indicado, se recomienda que el IAM y los servicios gestores de las tasas afectadas, se coordinen a efectos de solucionar los defectos de funcionamiento indicados.

- Durante el año 2021, se ha visto reducido el número de reclamaciones relativas al funcionamiento de los Centros Deportivos Municipales. Aun así, las personas usuarias fundamentalmente reclaman la existencia de una opción dentro de la propia aplicación móvil para poder cancelar o cambiar las clases, entradas y/o reservas antes de su realización. En este sentido, no puede dejar de señalarse que desde la Dirección General de Deportes se está estudiando la posibilidad de poder realizar anulaciones o cambios con cierta antelación de las entradas adquiridas con coste, ya que las entradas adquiridas a -coste cero- sí se pueden anular actualmente. Es un tema normativo que están tratando con el departamento competente, ya que toda devolución requiere de un procedimiento de devolución de ingresos.

En relación con este tipo de SyR debe indicarse que se han contestado a numerosas reclamaciones sobre en qué casos procede las devoluciones citadas, debiendo establecerse una diferenciación entre aquellas que son actividades dirigidas (asistencia y plazas fijas), en las que no procede la compensación de acuerdo con lo establecido en el de Precios Públicos, que dispone que es

necesaria la suspensión de más de una sesión mensual para proceder a la devolución del importe abonado por las sesiones suspendidas; y aquellas que se refieren a actividades abiertas o de uso libre, donde se les ha informado a los reclamantes que existe, previa solicitud, la posibilidad de ingresar el importe abonado por la sesión en el monedero virtual de las personas afectadas.

Por otra parte, hay un número significativo de reclamaciones solicitando la devolución del importe por servicios no disfrutados debido a causas climatológicas. A este respecto, el actual Acuerdo de Precios Públicos por la prestación de servicios en centros deportivos municipales y casas de baños establece que una vez adquirida la entrada no existe el derecho a devolución, salvo en los supuestos en los que, por causas imputables al centro deportivo municipal, el servicio no se preste. En este último caso, el importe abonado podrá aplicarse al servicio prestado a la misma persona usuaria y por la misma actividad en un momento posterior.

También se han incorporado en el Sistema reclamaciones producidas tanto por la imposibilidad de anular las reservas y por las dificultades a la hora de poder gestionar los cambios de horarios en piscinas y centros deportivos como por errores a la hora de efectuar el pago, lo que da lugar a que las personas usuarias se equivoquen y realicen pagos duplicados. Otro grupo de quejas hacen referencia a la no recepción del código QR o su recepción demasiado tarde (código que resulta imprescindible para acceder a las instalaciones). En definitiva, quejas que motivan se solicite la correspondiente devolución de ingresos.

A lo largo del año 2021, han seguido recibándose reclamaciones relativas a la regulación de los bonos multiuso y de fisioterapia. Debe mencionarse que la regulación de los mencionados bonos, contenida en el Anexo del Acuerdo de Precios Públicos vigente durante el ejercicio 2021, determina que los mismos tienen una validez de un año desde su fecha de adquisición, de tal manera que se ha suprimido la posibilidad de canjear el bono ni procede, tampoco, la devolución proporcional de importes por los usos no consumidos. Hay que recordar que hasta un año el bono tenía una validez de año natural independientemente de su fecha de adquisición pudiendo usarse el valor de las sesiones no consumidas para la adquisición de un nuevo bono en el año siguiente. Sin embargo, este apartado se modificó indicando que el bono tendrá una validez de un año desde la fecha de su adquisición (plazo que se estima suficiente para su utilización), sin derecho a devolución económica alguna.

- En relación los precios públicos por Prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales y de esparcimiento, se han seguido recibiendo a lo largo de todo el año 2021, quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales. Las reclamaciones están motivadas por la falta de profesores/as o la idoneidad de los mismos, la modificación de los niveles de los cursos o talleres, una vez iniciados, o la inadecuación del contenido de los cursos a su denominación, entre otras cuestiones. Ante tales circunstancias se reclama la devolución de los importes abonados al considerar que se trata de un ingreso indebido. Así, con independencia de que dicha devolución únicamente proceda

cuando el servicio o actividad no se preste por causas imputables a la administración, por parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad se considera conveniente realizar una mayor labor de planificación y control de los cursos impartidos, así como del personal docente asignado.

En este ámbito se considera conveniente la articulación de un plan de actuación que integre a la Dirección General competente en coordinación de los Distritos y a la Dirección General de Costes y Gestión de Personal, con el objetivo de reforzar los medios personales existentes que permitan tramitar con mayor agilidad los expedientes de devolución de ingresos con origen en los referidos precios públicos.

21.5. Recaudación ejecutiva

Por resultar materia especialmente relevante y común a todos los ingresos de derecho público del ayuntamiento (tributarios y no tributarios) y siendo numerosas las reclamaciones formuladas por la ciudadanía en relación con la insuficiente información recibida tras la práctica de los embargos, resultaría conveniente coordinar a través de la Subdirección General de Recaudación, los medios adecuados que amplíen y mejoren la información que se envía en dicha materia, de manera que se remita al obligado al pago una información clara y lo más plena posible respecto de las deudas que traen causa y origen en el embargo practicado en sus bienes y derechos.

Esta materia reúne un número elevado de reclamaciones en las que, por su incidencia numérica en el total de las SyR tributarias, destacan tres submaterias:

- Embargos, recargos e intereses de demora
- Certificados y justificantes
- PAC (Pago a la carta)

En relación con los embargos, recargos e intereses de demora, los principales motivos de reclamación están referidos a peticiones de devolución o anulación del recargo ejecutivo del cinco por ciento (manifiesta la ciudadanía que no ha recibido la notificación de la liquidación), a errores en la web a la hora de efectuar el pago y, también a la desatención en el teléfono de atención a la ciudadanía en los últimos días de pago de IBI e IVTM.

Por otra parte, una vez iniciado el procedimiento de apremio y sobre todo tras la práctica de los embargos, las quejas se centran en la ausencia de notificación de la liquidación y/o sanción y de la providencia de apremio, presentando una especial incidencia las relativas a la falta de información respecto de las deudas que motivan dichos embargos.

Dentro de la submateria embargos es necesario mencionar aquéllas que plantean que no han sido respetados los límites previstos en el artículo 171.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, precepto en el que se regulan las limitaciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, cuando en la

cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones.

21.6. Conclusiones y recomendaciones

A. En el ámbito de la atención al contribuyente

- Se recomienda que desde la ATM y el IAM se adopten las medidas necesarias para promover fórmulas de acceso más ágiles a los justificantes de pago de los tributos y restantes ingresos de derecho público, habilitando herramientas que permitan la posibilidad de descargar e imprimir directamente por el contribuyente, con mayor facilidad, los justificantes de pago y los duplicados de los documentos cobratorios.
- Se recomienda que desde el IAM y por el responsable del contrato de servicios postales del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, se refuerce el control de su cumplimiento y se propongan soluciones a las diversas incidencias que pudieran estar surgiendo durante su ejecución, referidas al resultado y práctica de las notificaciones.
- Se recomienda que, desde la Oficina Digital, la ATM y el IAM se impulsen las actuaciones necesarias para corregir y minorar las incidencias relacionadas con el erróneo funcionamiento del trámite en línea para el pago telemático de los tributos municipales (mensajes de error en el identificador, caídas del sistema, errores de funcionamiento, falta de confirmación de los pagos realizados, dificultades en la descarga de los justificantes de pago).
- Se recomienda que desde la IAM se mejoren y refuercen los servicios de información y asistencia al contribuyente, para aquellos obligados tributarios que no dispongan de medios electrónicos o precisen de apoyo a la hora de realizar sus gestiones de forma telemática por no disponer de la identificación necesaria para efectuarlas (clave pin, certificado digital, DNle, ...), así como incrementar los servicios de soporte inmediato ante errores en la web municipal y sede electrónica.
- Se recomienda que en las Oficinas de Atención al Contribuyente (OAIC) se aprueben protocolos de actuación que regulen mecanismos o sistemas que permitan atender, en las ocasiones en que los contribuyentes acudan sin cita, aquellas cuestiones que precisen de una resolución urgente y favorecer la atención a personas mayores de 65 años y aquéllas con restricciones de movilidad que así lo requieran.

B. En el ámbito de los impuestos, tasas y precios públicos

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI):

- Se recomienda que se facilite a los contribuyentes una información más clara sobre los efectos de las domiciliaciones bancarias.

- Se recomienda que, dentro de la capacidad de gestión de la ATM y en coordinación con IAM y la Dirección General de Catastro del Ministerio de Hacienda y Función Pública, se articulen los mecanismos necesarios para conseguir un mayor dinamismo en el proceso y actualización de los datos recibidos desde el catastro, con el fin de conseguir una pronta actualización del padrón municipal.

Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM):

- Se recomienda que, en el marco de la cooperación interadministrativa, desde la ATM se impulse un ámbito de colaboración con la Dirección General de Tráfico dependiente del Ministerio del Interior, con el objetivo de que se comuniquen en tiempo real los datos referidos a las altas, bajas, cambios de domicilio y transmisiones en la titularidad de los vehículos.

Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU):

- Se recomienda la remisión de cartas informativas o notificaciones a través de algún mecanismo municipal (por ejemplo, Mi Carpeta), que trasladen a las personas afectadas las actuaciones realizadas por la ATM y la pronta resolución y notificación de sus recursos, así como las disculpas por las molestias ocasionadas, junto con una explicación de fácil comprensión en la que se dé a conocer a los ciudadanos/as, que es el poder legislativo y no el ayuntamiento a quién corresponde la regulación del impuesto y su adecuación constitucional.
- Se recomienda la coordinación de los Servicios de Recursos del IIVTNU con la Subdirección General de lo Contencioso de la Asesoría Jurídica, dirigida a adoptar los criterios adecuados que permitan dar una respuesta rápida, clara y unívoca a los administrados a los que resulte de aplicación la STC 182/21, de 21 de octubre, en los casos en que se trate de situaciones no consolidadas.
- Se recomienda, en atención a las múltiples sentencias dictadas en la materia a partir del 26 de octubre de 2021 por los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, estimatorias de los recursos presentados contra las liquidaciones en concepto del IIVTNU, que se valore la posibilidad de llevar a cabo un análisis que examine los efectos de las recientes sentencias dictadas en dicho ámbito.
- Se recomienda se proceda a una valoración conjunta por parte de la Dirección General de Costes y Gestión de Personal y por la ATM, con el objetivo de asignar los medios personales necesarios a los servicios encargados de tramitar los recursos de reposición, las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y devolución de ingresos indebidos, que se formulen en concepto de IIVTNU, con el fin de poder cumplir con la obligación de resolver de forma expresa y conseguir así un doble objetivo, por un lado, dar satisfacción a los contribuyentes en el ejercicio legítimo de sus derechos y, por otro, proyectar una actuación de transparencia y calidad reduciendo los tiempos de respuesta.

Tasa del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

- Se recomiendan un conjunto de actuaciones tendentes a corregir las incidencias que se producen en el aplicativo informático, que afectan a los contribuyentes que gestionan en línea las altas, bajas y modificaciones en dicho servicio y facilitar que los trámites dirigidos a la renovación del servicio resulten lo más sencillos y eficaces posibles, debiendo insistir en la actuación “confirmación de la renovación”, a efectos de evitar que se produzcan bajas no solicitadas y posibles sanciones derivadas de esta situación.
- Se considera interesante la posibilidad de valorar un cambio en los requisitos que se exigen para poder obtener la tarjeta de estacionamiento regulado SER en régimen de usufructo, sustituyendo la exigencia de un documento público acreditativo del derecho de uso, por la presentación de una declaración responsable por parte del sujeto pasivo del IVTM, en la que manifieste, de forma clara y precisa, que el tercero no titular solicitante de la autorización es un usuario habitual del vehículo para cuyo estacionamiento solicita la autorización.

Tasa Reguladora de los pasos de vehículos (TPV):

- Se considera conveniente se refuercen los mecanismos destinados a verificar que la notificación del vado se realiza a los contribuyentes que son titulares de la autorización depurando, para ello, el padrón o matrícula, y que los medios destinados a dar respuesta a las solicitudes de alta y devoluciones de ingresos, junto con peticiones de información relativas a la forma de cálculo de la Tasa, son adecuados y suficientes.

Tasa por utilización privativa y aprovechamiento especial del dominio público local. Vallas, andamios y similares:

- Se entiende necesario acometer actuaciones tendentes a solventar los problemas que se vienen produciendo en los trámites relativos a la Instalación de contenedores y/o sacos de Residuos de Construcción y Demolición (R.C.D.), debiendo el departamento gestor adecuar el funcionamiento de la aplicación habilitada para la autoliquidación de la tasa y subsanar los defectos detectados.

Precios Públicos:

- Se recomienda, en relación con los servicios prestados en los Centros Deportivos Municipales, que se habiliten las herramientas para que las personas usuarias dispongan de una opción dentro de la propia aplicación móvil para poder cancelar o cambiar las clases, entradas y reservas antes de su realización, y se refuercen los canales de información para que los usuarios conozcan que no habrá derecho a la devolución del importe por servicios no disfrutados debido a causas climatológicas, salvo en los supuestos en los que, por causas imputables al centro deportivo municipal, el servicio no se preste.
- Se recomienda, asimismo, que se realicen mejoras en la aplicación que permitan una recepción rápida y segura del código QR, y que se eviten errores a la hora

de efectuar el pago, lo que reduciría las quejas de los usuarios/as y las solicitudes de devolución.

- Se recomienda, en relación los precios públicos por prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales y de esparcimiento, que se adopten las medidas necesarias para realizar una mayor labor de planificación y control de los cursos impartidos, así como del personal docente asignado.
- Se considera conveniente la articulación de un plan de actuación que integre la Coordinación de los Distritos y la Dirección General de Costes y Gestión de Personal, a la hora de reforzar los medios personales existentes que permitan tramitar con mayor agilidad los expedientes de devolución de ingresos en concepto de precios públicos.

C. En el ámbito común a todos los ingresos de naturaleza tributaria

- Se entiende conveniente que desde el Área de Gobierno de Economía y Hacienda se busquen alternativas con las entidades financieras y bancarias autorizadas en la recaudación de los ingresos municipales, con el objetivo de promover que estos puedan ser realizados por la ciudadanía durante todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público, a la vez que fomentar o favorecer una ampliación de los horarios de caja actualmente establecidos por cada Entidad.

D. En el ámbito del procedimiento de apremio

- Se recomienda que desde la Subdirección General de Recaudación se propongan las actuaciones necesarias para conseguir que se mejore y amplíe la información que se remite a los deudores tras la práctica de un embargo en sus bienes y derechos.



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.

- 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.

Como consecuencia de la creación del Grupo Municipal Mixto, el Pleno por acuerdo de 7 de septiembre de 2021 modificó la composición de dicha Comisión otorgando un representante al Grupo Municipal Mixto y rebajando otro al Grupo Municipal Más Madrid. Tras esta modificación la composición de la Comisión Permanente especial de Sugerencias y Reclamaciones queda integrada por 15 concejales de los cuales cuatro (4) 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; uno (1) al Grupo Mixto 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 2021 la actividad desarrollada por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha sido:

- **Sesión celebrada el 9 de julio de 2021:**
 - Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 22 de diciembre de 2020.
 - Comparecencia del Director General de Transparencia y Calidad para presentar la Memoria Anual sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2020.
 - Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del artículo 136.2 del Reglamento Orgánico del Pleno, la Memoria Anual de la Comisión, correspondiente al año 2020, 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.
- **Sesión celebrada el 10 de diciembre de 2021:**
 - Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 9 de julio de 2020.
 - Comparecencia del Director General de Transparencia y Calidad para presentar el informe sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al primer semestre del año 2021.

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 y Calidad 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.

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.
- Identificar sus áreas de mejora y optimizar su comunicación con la ciudadanía.
- Conocer la calidad de sus respuestas para mejorarlas y, en consecuencia, conseguir un servicio más rápido, claro y eficiente para los ciudadanos y para el propio personal del consistorio.

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 2021, 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 2021. En 2021 se han ampliado los campos del conjunto de datos con el objetivo de aportar una información más detallada de las características y tramitación de las SyR.
- **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**. Las reuniones de análisis de situación, con el objetivo de conseguir la participación de las personas que directamente intervienen en la gestión, que fueron suspendidas en el año 2020 por la pandemia, han sido sustituidas por comunicaciones y encuentros con la utilización de la aplicación Teams.
- **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 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:
 - Plan de Formación destinado a los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid. De las dos sesiones del curso de “Gestión de

las sugerencias y reclamaciones en PLATEA SYR y de generación de informes” que se habían establecido en el Plan 2021 se realizó una sola virtual a través de Teams, si bien para 30 personas en lugar de 20, por razones de carencia de recursos.

- 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, desde 2018 se implantó una formación práctica, específica y a demanda, impartida bien en las oficinas de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, bien en las oficinas de la unidad gestora, generalmente, para un máximo de 4 personas en sesiones de 2-3 horas.

Desde 2020 se han multiplicado la demanda de este tipo de sesiones. En 2021 se generalizó el uso de Teams para este tipo de sesiones formativas muy similares a las presenciales.

- **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 generales³⁹, 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. Durante el año 2021 la Comisión ha dispuesto del informe mensual de situación de SyR generales elaborado para ella y de los informes mensuales de gestión de SyR generales y trimestrales de SyR tributarias elaborados para la Junta de Gobierno.
- **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, informes solicitados por Áreas de Gobierno, Coordinaciones de Distrito y Gabinete de la Alcaldía.
- **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.

³⁹ Actualización bimestral.



Anexo 4 – Relación de Unidades Gestoras del Sistema

COORDINACIÓN GENERAL DE ALCALDÍA/PLENO/ÁREAS DE GOBIERNO/DISTRITOS/ORGANISMOS AUTÓNOMOS	UNIDADES GESTORAS ACTIVAS EN 2021
COORDINACIÓN GENERAL DE ALCALDÍA	S.G.T. DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA
	ASESORÍA JURÍDICA
	GABINETE DE LA ALCALDÍA
	D.G. DE LA OFICINA DIGITAL
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	D.G. PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO
	D.G. DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
	C.G. DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA VICEALCALDÍA
A.G. DE PORTAVOZ SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	D.G. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
	D.G. DE COMUNICACIÓN
	D.G. EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL
	D.G. DE LA POLICÍA MUNICIPAL
A.G. DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE	S.G.T. DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
	D.G. DE DEPORTE
	S.G.T. DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE
	D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
	C.G. DE CULTURA Y DEPORTE
	D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL
AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO	D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
	D.G. DE LA EDIFICACIÓN
	S.G.T. DE DESARROLLO URBANO
	D.G. DE PLANEAMIENTO
	D.G. DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
	D.G. DE GESTIÓN URBANÍSTICA
A.G. DE ECONOMÍA INNOVACIÓN Y EMPLEO	D.G. DE VIVIENDA REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN
	D.G. DE COMERCIO Y HOSTELERÍA
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO
	D.G. DE ECONOMÍA
A.G. DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	D.G. DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
	D.G. DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN
	D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS
	S.G.T. DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD
	D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
	C.G. DE MEDIO AMBIENTE
	D.G. PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ
	D.G. DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES
A.G. DE HACIENDA Y PERSONAL	D.G. DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD
	S.G.T. DE HACIENDA Y PERSONAL
	D.G. CONTRATACIÓN Y SERVICIOS
	D.G. DE PRESUPUESTOS
	D.G. DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA
	D.G. DE POLÍTICA FINANCIERA
A.G. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	D.G. DE COSTES Y GESTIÓN DE PERSONAL
	S.G.T. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL
	D.G. DE MAYORES
	D.G. DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACIÓN Y JUVENTUD



COORDINACIÓN GENERAL DE ALCALDÍA/PLENO/ÁREAS DE GOBIERNO/DISTRITOS/ORGANISMOS AUTÓNOMOS		UNIDADES GESTORAS ACTIVAS EN 2021
		D.G. DE INCLUSIÓN SOCIAL
		D.G. DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
		C.G. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL
		D.G. DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO
		D.G. DE INNOVACIÓN Y ESTRATEGIA SOCIAL
AREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS		D.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
		D.G. DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
		D.G. DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
		D.G. DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
DISTRITOS		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMARTÍN
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SAN BLAS - CANILLEJAS
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CENTRO
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE FUENCARRAL- EL PARDO
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA - ARAVACA
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE LATINA
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE USERA
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MORATALAZ
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLAVERDE
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS
		COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VICÁLVARO
ORGANISMOS AUTÓNOMOS		MADRID SALUD
		INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
		AGENCIA PARA EL EMPLEO
		AGENCIA DE ACTIVIDADES

Anexo 5 – Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

La Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones (en adelante Carta SyR) 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. El texto de la Carta de Servicios se encuentra publicado tanto en la intranet municipal como en la página web, accesible a través del especial informativo del Observatorio de la Ciudad y también en el espacio de la Subdirección General de Calidad y Evaluación.

En abril de 2020 se realizó la auditoría de la Carta SyR por la empresa certificadora CÁMARA CERTIFICA y el 23 de diciembre de 2020 la Carta fue certificada conforme a la norma UNE 93200: 2008.

La evaluación de la Carta SyR correspondiente al año 2021 se ha realizado el 6 de mayo de 2022 a partir del análisis de los datos del Sistema incluidos en esta Memoria anual de 2021 y los resultados de la encuesta de satisfacción. La Carta de Servicios para 2022, puede consultarse en www.madrid.es y en Ayre.



Se ha incorporado en la página web una nueva versión interactiva con los principales datos de la carta. Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en la página web del Ayuntamiento en la siguiente ruta Ayuntamiento>Calidad y Evaluación>Modelos de Calidad y Excelencia>Cartas de Servicios>Cartas de Servicios vigentes>Carta de Servicios de sugerencias y reclamaciones y felicitaciones.

Las áreas de mejoras identificadas en la evaluación 2021 previstas para 2022, incluyeron: la mejora de la gestión mediante el incremento de las reuniones de coordinación con las unidades gestoras en 2022, establecer un protocolo para el control y coordinación de la gestión de las unidades y el desarrollo e implantación de la nueva aplicación de gestión con la formación previa y debida a los usuarios.

En todo caso, parece evidente la necesidad de continuar el esfuerzo en la gestión para mantener el avance y conseguir que el Sistema SyR sea cada vez más eficiente en su papel de instrumento de mejora de la calidad de la prestación de servicios públicos.

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. Su objeto es recabar directamente la opinión de la ciudadanía sobre los distintos ámbitos que integran dicho Sistema: conocimiento de su existencia y facilidad de acceso, elementos asociados a la tramitación, trato recibido, calidad de la respuesta, mejora de los servicios sobre los que se presentaron las sugerencias o quejas.

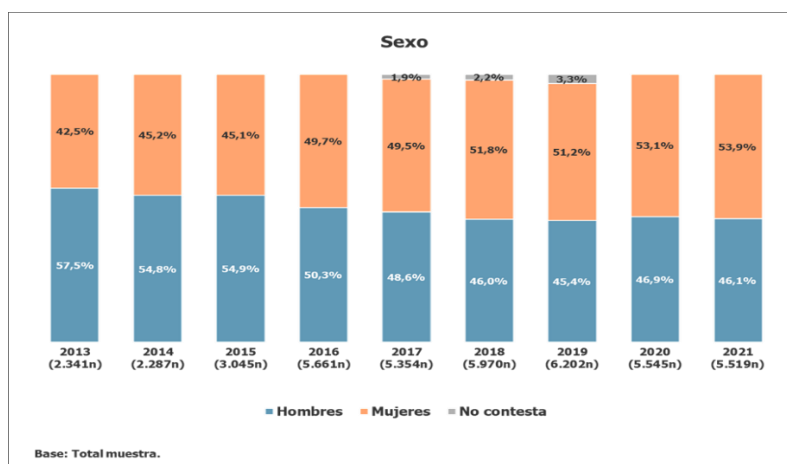
El estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema se realizó sobre las SyR terminadas que habían tenido entrada entre 1 de septiembre de 2020 al 31 de agosto de 2021. Se efectuaron un total de 5.519 encuestas mediante dos canales (4.974 entrevistas auto administradas *online*, y 545 entrevistas telefónicas), tras un proceso de selección aleatoria, que mantenía la composición material, específica general y tributaria, del universo del sistema, sobre la base de datos facilitada por el Ayuntamiento de Madrid.

Se supervisó al 100% de los encuestadores participantes y el 6,0% de los cuestionarios cumplimentados telefónicamente, se realizó 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.

Se resumen los datos más relevantes de la encuesta a continuación:

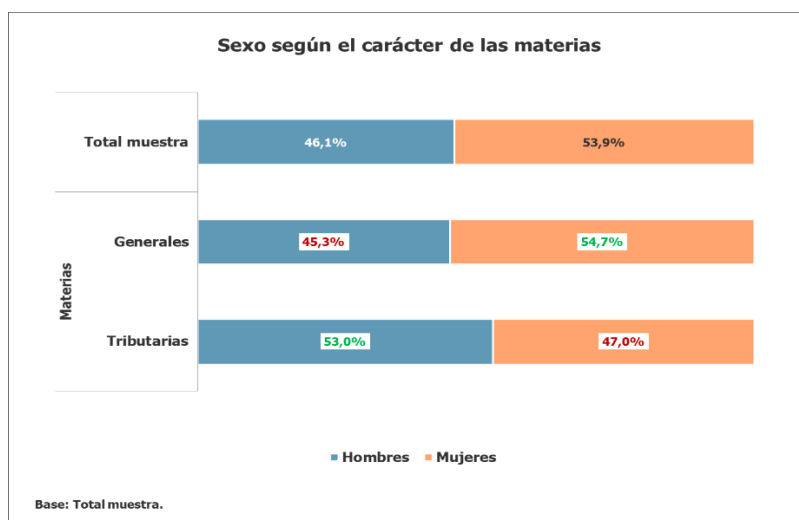
1. Perfil de las personas usuarias

La tendencia que se observa refleja cómo aumenta progresivamente el peso de las mujeres, que evoluciona desde el 42,5% que representaban en 2013 al 53,9% actual en el último estudio.

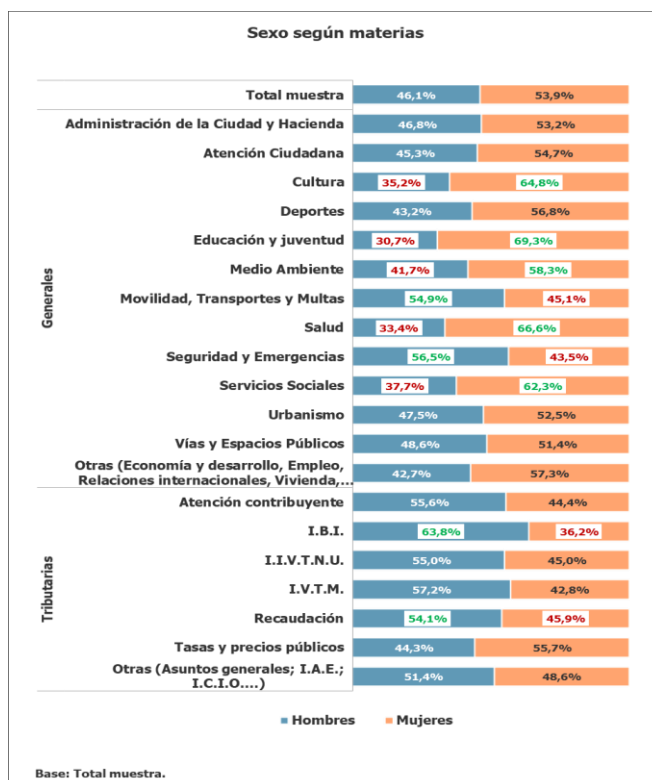


Atendiendo al tipo de solicitud, general o tributaria, entre quienes realizan solicitudes sobre materias generales el porcentaje de mujeres (54,7%) es significativamente superior al registrado entre quienes lo hacen sobre tributarias (47,0%).

De forma inversa, entre quienes realizaron solicitudes de materias tributarias los hombres representan un porcentaje (53,0%) significativamente superior al que se registra entre quienes las realizan generales (45,3%).

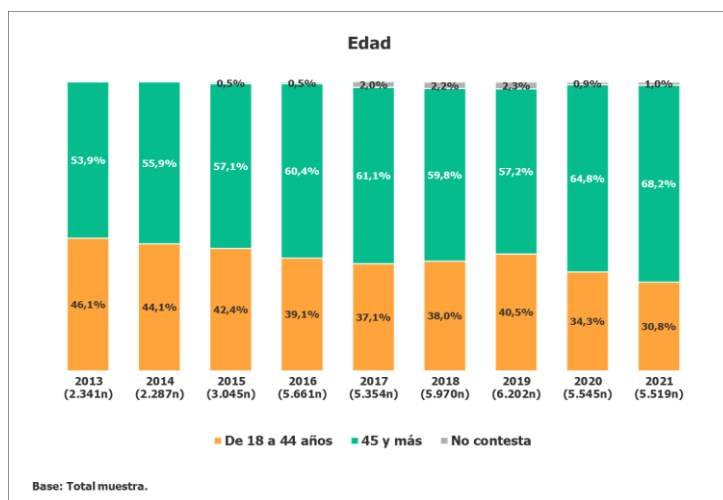


Por materias la distribución resulta interesante:

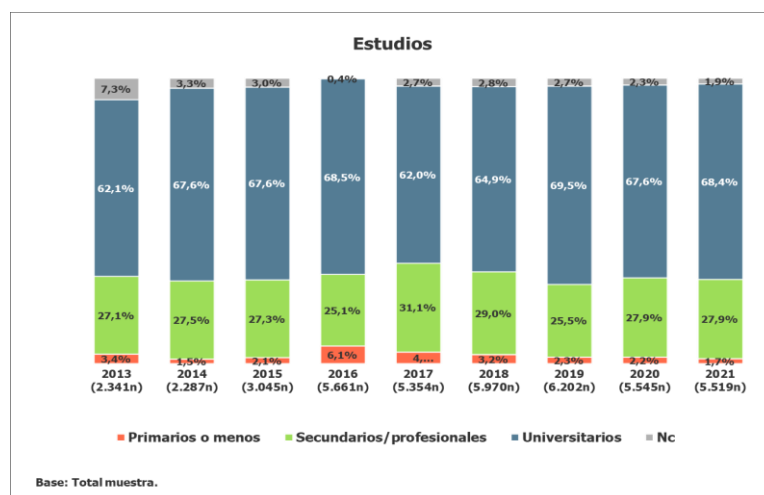


En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR se consolida la tendencia creciente del peso de los más mayores observando los datos de evolución desde el

año 2013. Así, el porcentaje de quienes tienen 45 y más se sitúa en el 68,2%, 3,4 puntos porcentuales más que en la oleada anterior, los mismos que disminuye el de quienes tienen de 18 a 44 años, pasando de 34,3% al 30,9%.



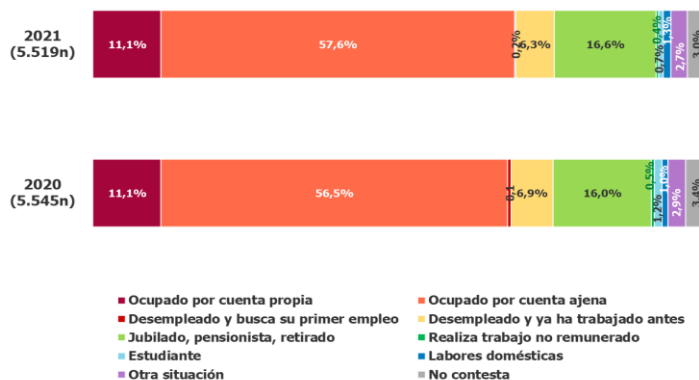
La distribución de acuerdo con el nivel de estudios se mantiene estable desde 2013 hasta la última encuesta, si bien con respecto a la oleada anterior, el porcentaje de usuarios con estudios universitarios aumenta casi un punto (68,4% frente al 67,6% de 2020) y se mantiene como el nivel predominante.



Casi siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (68,7%), ya sea por cuenta ajena (57,6%) o por cuenta propia (11,1%). La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (96,6%). El 6,9% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).

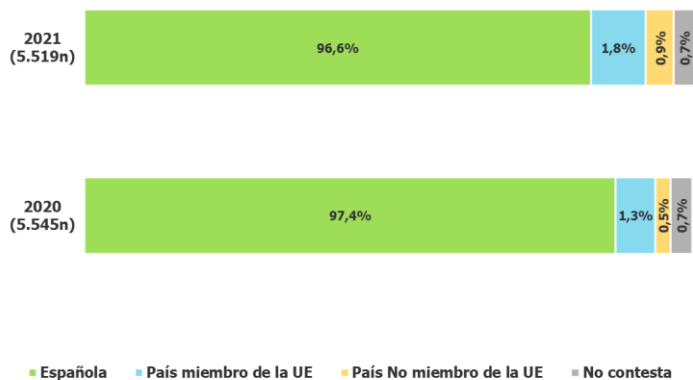


Situación laboral



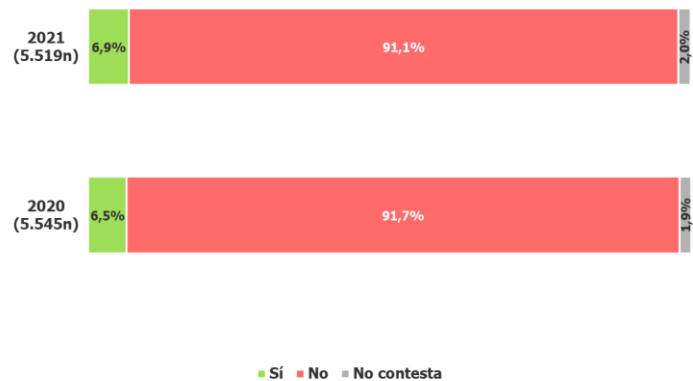
Base: Total muestra.

Nacionalidad



Base: Total muestra.

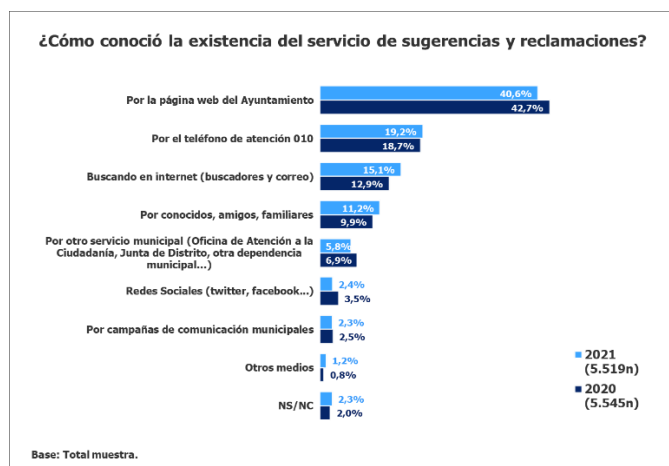
Discapacidad reconocida



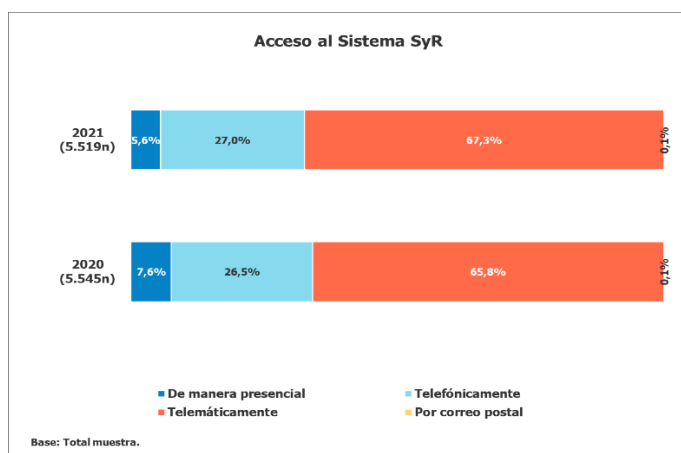
Base: Total muestra.

2. Experiencia con el Sistema

Cuatro de cada diez personas usuarias conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (40,6%). Este porcentaje es el mayoritario, aunque disminuye 2,1 puntos con respecto al año anterior. En segundo lugar, se sitúan el teléfono de atención 010 y en tercer lugar la exploración en Internet.



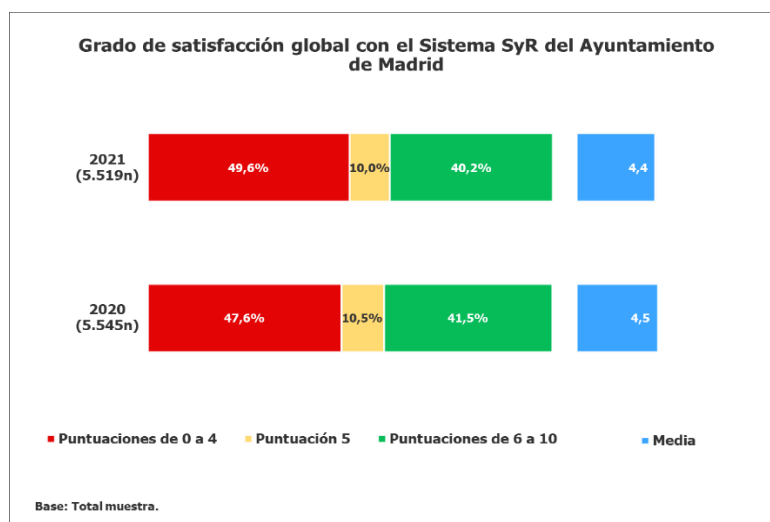
El canal de presentación mayoritario es el telemático con un 67,3%. Le sigue el canal telefónico con un 27%.



3. Valoración y expectativas

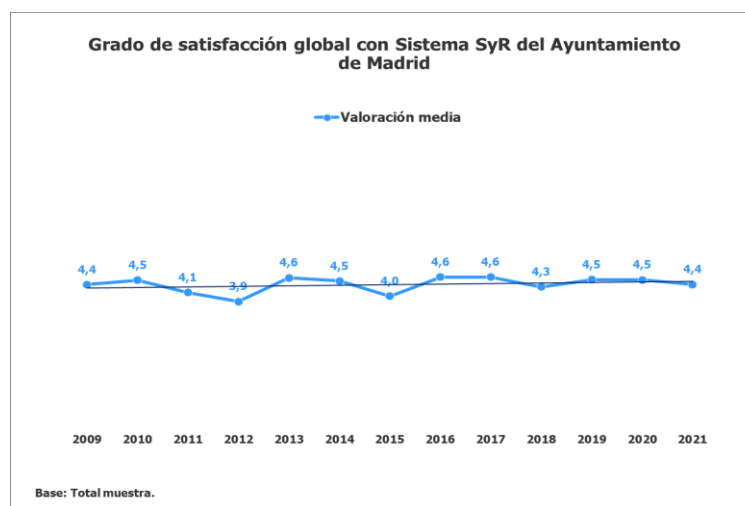
Un aspecto fundamental de la encuesta de satisfacción de un servicio es la valoración que las personas usuarias otorgan globalmente a la prestación de este. Para ambas cuestiones obtener una puntuación alta respecto a un servicio de sugerencias y reclamaciones resulta difícil, por sus características esenciales, 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 o 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 ofrecen la siguiente información:

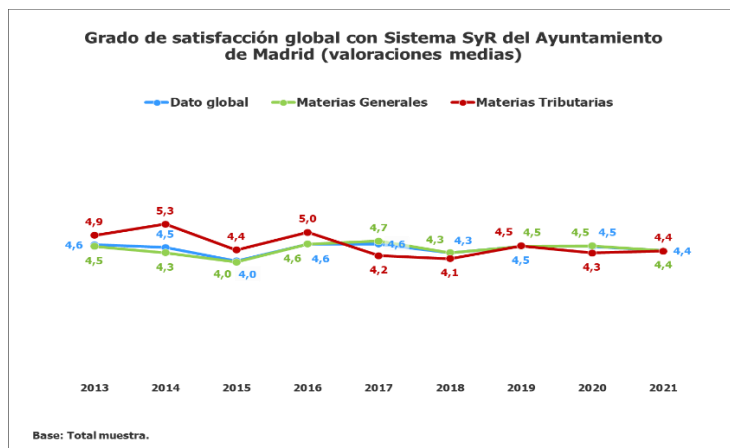


La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de 4,4.

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.

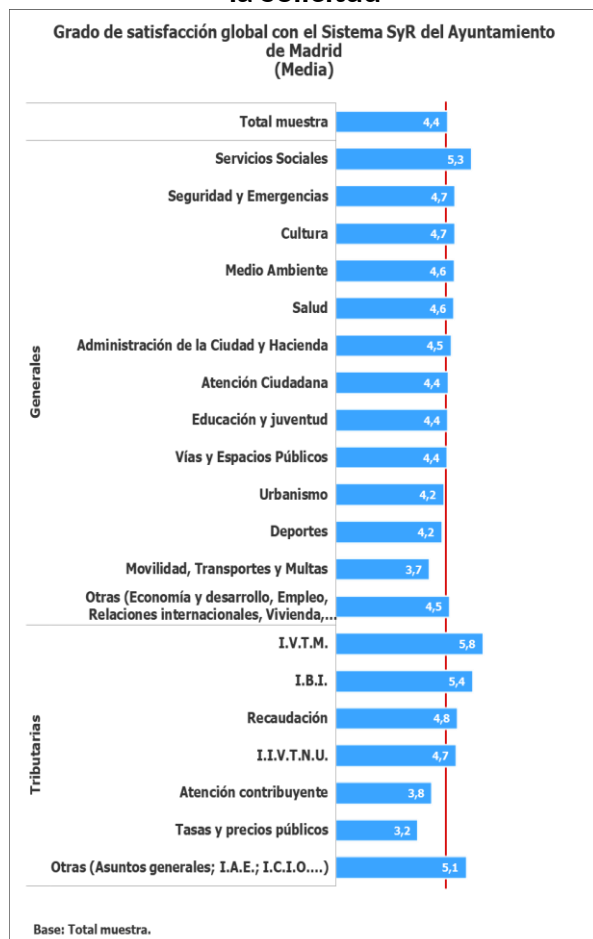


Los datos por tipo de procedimiento, generales y tributarias:



Y por materias y submaterias:

Satisfacción en función de la materia de la solicitud



Satisfacción en función de la submateria de la solicitud

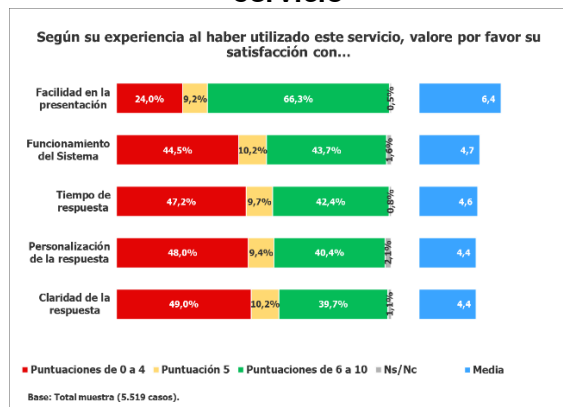


En relación con la valoración de la respuesta obtenida (el tiempo de respuesta, la personalización de la respuesta y la claridad de la respuesta) y la interacción de las personas usuarias con el Sistema SyR (facilidad de la presentación de reclamaciones o sugerencias y el funcionamiento del Sistema). Tanto la satisfacción como la expectativa sobre los aspectos que tienen que ver con el uso y el funcionamiento del

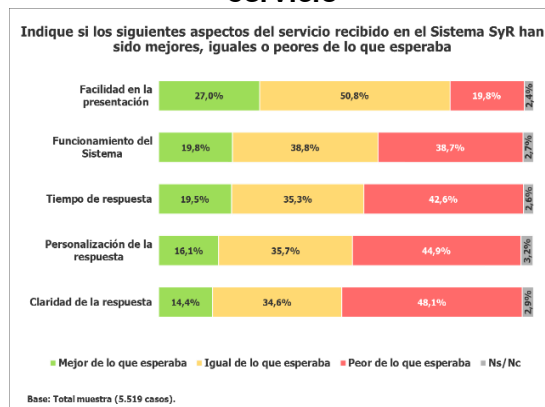
Sistema, es mayor que la que se percibe a propósito de los aspectos relacionados con la respuesta recibida.

Los cinco aspectos del servicio que se miden:

Satisfacción para cada aspecto del servicio



Expectativas para cada aspecto de servicio



4. Otros indicadores del servicio

El 73,8% de los encuestados volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid mientras que el 16,7% afirman que no. Este porcentaje mantiene una tendencia constante desde el año 2013. El 60,3% afirman que recomendarían el servicio a otras personas, el indicador desciende respecto al resultado de 2020.

En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 43,7% formado por quienes consideran útil (23,7%) o muy útil (20,0%) este servicio, y su evolución refleja una tendencia ligeramente descendente.

Respecto a la resolución de la sugerencia o reclamación realizada, el 15,8% aseguran que así fue en su totalidad, el 16,5% afirman que se solucionó parcialmente y seis de cada diez personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (60,9%) representando la opinión claramente mayoritaria.

Este estudio se encuentra publicado en la página web municipal (Banco de Estudios y canal de Calidad y Evaluación) y los microdatos se encuentran publicados en el Portal de Datos Abiertos⁴⁰.

⁴⁰ [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 y Calidad, en el año 2021 era responsable de dos actividades de tratamiento que contienen los datos de carácter personal vinculados al Sistema de sugerencias y reclamaciones⁴¹:

⁴¹ A fecha de emisión de este informe se ha producido la unificación de las dos actividades de tratamiento en una única, con la denominación: 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

En abril de 2021 se realizó por la Oficina de Protección de Datos la Evaluación de impacto relativa a la protección de datos en sugerencias y reclamaciones. La conclusión principal del proceso de revisión ejecutado en SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES es que las operaciones de tratamiento de datos personales necesarias para la interposición y su posterior tramitación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones o peticiones de información tributaria, en relación con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid no suponen un riesgo significativo:

- Ni para la privacidad de la ciudadanía, en general.
- Ni para las personas interesadas que pudieren ostentar algún derecho subjetivo en la tramitación de una sugerencia, una reclamación, una felicitación o una petición de información tributaria en particular.

De la revisión de la información contenida en el RAT⁴² respecto al tratamiento de datos personales denominado SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES se determinó que la información de SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES en el RAT se encontraba actualizada y cumplía adecuadamente con los requisitos legales exigidos en el artículo 30 del RGPD (y en el artículo 31 de la LOPDGDD). Dicho registro está publicado en la web oficial del Ayuntamiento.

También se realizó el análisis de cumplimiento normativo mediante el cuestionario elaborado a tal efecto por la AEPD y como resultado del análisis de riesgos preliminar materializado por la Dirección General de Transparencia y Calidad se concluyó que el tratamiento SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES no es uno de los que pudiera incluirse en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 35.3 del RGPD. De la misma manera, tampoco es un tratamiento que pueda circunscribirse a ninguno de los supuestos de hecho que determinan que un tratamiento de datos requiera una evaluación de impacto en base al artículo 35.4 del RGPD.

Junto a lo anterior se realizó la evaluación del ciclo de vida de los datos con conclusiones favorables con respecto a los datos recabados. Y, asimismo, se evaluó la necesidad y proporcionalidad de los tratamientos y la gestión de riesgos.

⁴² Registro de Actividades de Tratamiento del Ayuntamiento de Madrid.

El resultado de este trabajo, además de la continuación y mejora de las acciones de formación a todos los usuarios del Sistema SyR es la unificación de los dos tratamientos en uno solo, de tal forma, que actualmente, el tratamiento SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES se configura de la siguiente forma:

Responsable:	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
Tratamiento:	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
Dirección:	CI Montalbán 1 MADRID 28014
Fines:	Tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía sobre cualquier servicio municipal, de carácter general o de carácter tributario. Tramitar las peticiones de información que estén relacionadas directa o indirectamente con procedimientos de naturaleza tributaria. Realizar estudios cuantitativos y cualitativos, incluidos estudios de satisfacción de las personas usuarias.
Delegación de protección de datos:	Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana Calle Montalbán, 1- 28014 Madrid oficprotecciondatos@madrid.es
Categorías de personas interesadas:	Ciudadanos y residentes, Representantes legales, Contribuyentes y sujetos obligados, Solicitantes, organizaciones públicas, Organizaciones privadas, Empresas, Visitantes.
Datos Personales:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificativos (Nombre y apellidos, Firma electrónica, DNI/NIF, Correo electrónico profesional, dirección, Teléfono, Correo electrónico particular) • Personales (Nacionalidad, Sexo, Edad)
Órganos destinatarios de cesiones:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad de Madrid: Legitimación por Interés público • Otras Administraciones Públicas: Legitimación por Interés público • Empresas Municipales: Legitimación por Interés público
Transferencias 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 obligación legal: Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 31 de enero 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.- Consentimiento
Plazos de conservación de los datos:	<ul style="list-style-type: none"> • Identificativos: El tiempo necesario para el cumplimiento de la finalidad informada y del plazo de prescripción de posibles responsabilidades que deriven del tratamiento • Personales: El tiempo necesario para el cumplimiento de la finalidad informada y del plazo de prescripción de posibles responsabilidades que deriven del tratamiento

Todo el personal que accede a esta actividad 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 la actividad 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 el tratamiento aludido. 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 2021, en relación con la actividad de tratamiento señalada, desde la Dirección General de Transparencia y Calidad, y, concretamente, desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación, se han realizado diferentes actuaciones:

- Actualización periódica de la leyenda informativa sobre protección de datos incluidas tanto en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones como en las



distintas notificaciones dirigidas a los 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.



Anexo de las ÁREAS DE ACTIVIDAD

Anexo 8 – Relación con la ciudadanía

La relación con su ciudadanía es clave para cualquier Administración Pública. Por fortuna, hace ya mucho que quedó atrás la época en que la Administración era un ente distante y opaco, intrincado y ajeno a la rendición de cuentas, generador de exacciones y obligaciones ineludibles más que de servicios y al que los ciudadanos (o, mejor dicho, los administrados) sólo se dirigían, temerosos, cuando no les quedaba más remedio, normalmente ante errores o actuaciones aparentemente arbitrarias. Esa época, caracterizada por el funcionamiento de la maquinaria administrativa de espaldas a la gente para la que en realidad se movía, ya es historia; también en el Ayuntamiento de Madrid.

Desde hace varias décadas, el Ayuntamiento de Madrid trabaja por ser una administración cercana, transparente, proactiva, facilitadora y atenta a las necesidades y a las distintas realidades de los ciudadanos y ciudadanas con los que se relaciona. Una administración que intenta ofrecer, de la mejor manera posible, tanto los servicios que le competen como otros a los que no está obligada por ley, pero que sin duda redundan en mejorar la calidad de vida de residentes y visitantes de la ciudad.

En este marco estratégico de actuación del Ayuntamiento son elementos fundamentales sus servicios de atención a la ciudadanía (también a través de la tramitación electrónica), sus políticas de transparencia y de publicidad activa y su fomento de la participación e implicación ciudadanas en la mejora de la ciudad (incluyendo la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones acerca de los distintos servicios municipales y de comunicar avisos sobre incidencias en la vía pública).

Los **servicios de atención a la ciudadanía** (información y gestiones) los presta la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, adscrita actualmente al Área de Gobierno de Vicealcaldía, y lo hace bajo la marca identificativa **Línea Madrid**. Ésta se configura como un sistema horizontal e integrador de la atención ofrecida por el Ayuntamiento de Madrid, pues pone a disposición de la ciudadanía tres canales distintos (presencial, telefónico y telemático) que proporcionan prácticamente los mismos trámites e informaciones y permiten realizar diversas gestiones en una sola atención. De esta manera cada persona puede acceder a estos servicios a través del canal que le resulte más cómodo o accesible en cada momento, sin la obligación de desplazarse físicamente a una oficina o de tener determinados conocimientos informáticos. Con ello se busca que nadie quede excluido por sus capacidades o sus recursos. También con este objetivo se atiende en diversos idiomas, además de en castellano: en lengua de signos española, inglés, francés, rumano, árabe y chino mandarín.

El servicio presencial se presta en las 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (23 principales y 3 auxiliares), distribuidas por todo Madrid, y el servicio telefónico lo proporciona el 010 (915 298 210, si se llama desde fuera de la ciudad de Madrid), que es un teléfono gratuito y atendido ininterrumpidamente por agentes multifunción las 24 horas del día, los siete días de la semana, todos los días del año (lo que lo diferencia

de la casi totalidad de los servicios telefónicos de este tipo de otras Administraciones). Además, en aquellos casos en los que no se pueda proporcionar en el momento la información pedida, se facilita en un plazo inferior a 3 días (72 horas) hábiles, devolviendo la llamada el 010 a la persona solicitante. En cuanto al servicio telemático (operativo las 24 horas, todos los días) se da a través del Portal Web institucional www.madrid.es, el chat *online* (atendido las 24 horas del día por agentes) y el asistente virtual (*chatbot*) Línea Madrid, y las redes sociales Twitter y Facebook (@Lineamadrid). Éstas últimas ofrecen información y trámites tanto en abierto como en privado (mediante MD -mensaje directo- de Twitter o Messenger de Facebook). Por su parte, el portal web proporciona información de interés sobre el Ayuntamiento y sobre la ciudad de Madrid organizada, por un lado, en nueve temas generales (actividad económica y hacienda; cultura, ocio y deporte; educación y empleo; emergencias y seguridad; igualdad y diversidad; medio ambiente; movilidad y transportes; servicios sociales y salud; vivienda, urbanismo y obras) y, por otro, en cinco perfiles de las personas a las que se dirige (infancia y familia, jóvenes, mayores, inmigración y personas con discapacidad). Asimismo en él tienen cabida otros portales, cada uno con autonomía y peculiaridades específicas. Son un total de siete, tres de ellos con carácter transversal desde el punto de vista de sus temas (Sede electrónica, Transparencia y Datos abiertos) y otros cuatro que se ciñen a un ámbito temático concreto (Bibliotecas, Patrimonio cultural y paisaje urbano, MadridEsEconomía y el Portal del Contribuyente). Además, la web madrid.es da acceso a las numerosas webs municipales que se han ido desarrollado externamente en los últimos años, algunas con carácter efímero o puntual (como el programa de las Fiestas de San Isidro, por ejemplo) y otras con vocación de permanencia (como Decide Madrid).

A través de sus tres canales, Línea Madrid ofrece **información** general sobre el propio Ayuntamiento (organización, normativa, equipamientos, servicios, ayudas, noticias, oposiciones, defensa de los consumidores, políticas medioambientales -incluyendo reciclaje y restricciones al tráfico privado-, objetos perdidos, campamentos escolares...), sobre la ciudad de Madrid (instalaciones deportivas, sanitarias y educativas, infraestructuras y transportes, agenda cultural, direcciones y teléfonos de interés, datos estadísticos, cortes, desvíos y situación del tráfico en tiempo real, etc.) y sobre dependencias y gestiones básicas de otras administraciones, además de información no especializada sobre urbanismo. También ofrece información personalizada, previa identificación de la persona solicitante (estado de tramitación de sus solicitudes, autorizaciones que tiene vigentes, sanciones a su nombre, etc.). Por último, realiza información proactiva, con campañas de promoción de servicios (domiciliación de pagos, acceso a servicios electrónicos, etc.) o informando de cambios que repercuten directamente en la ciudadanía (por ejemplo, el cierre puntual de una oficina, con el consiguiente ofrecimiento de replanificación de citas).

El otro gran pilar de la atención proporcionada por Línea Madrid es la realización de múltiples **gestiones** a la ciudadanía:

- Padrón municipal: Consulta, alta, baja y cambio de domicilio, modificación de datos, emisión de certificados, confirmación/renovación de personas extranjeras

- Registro: Recogida de documentación, envío a la unidad competente y consulta de la dependencia en la que se encuentra
- Obtención de identificación y firma electrónicas: Cl@ve, Certificado digital de la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre)
- Teleasistencia: Solicitud del servicio, consulta sobre el estado de tramitación y domiciliación del pago (en su caso)
- Tarjeta Azul: Tramitación de esta tarjeta especial de transporte que emite el Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) e información automática de su concesión o rechazo
- Servicio de alquiler de bicicletas públicas (BiciMAD): Alta, modificación y baja de usuarios/os, renovación de solicitudes, consulta de saldo y derivación de llamadas a los responsables del servicio (EMT)
- Servicio de Estacionamiento Regulado (SER): Información personalizada, gestión de alta, baja, renovación y modificación (de vehículo o de barrio), pago y domiciliación de autorizaciones para residentes y reseteo de PIN de comerciales
- Madrid Zona de Bajas Emisiones (incluyendo ZBEDEP Distrito Centro y ZBEDEP Plaza Elíptica): Información personalizada, gestión de altas y bajas de personas, vehículos, garajes, plazas PAR (aparcamientos para residentes), tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (TEPMR) y gestión de invitaciones de personas empadronadas (en ZBEDEP Distrito Centro)
- Comunicación a la Dirección General de Tráfico (DGT) de cambio de domicilio de conductores y de vehículos
- Multas y sanciones de tráfico: Consulta y pago con tarjeta, identificación del conductor
- Tributos municipales (Impuesto sobre Bienes Inmuebles -IBI-, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica -IVTM-, Tasa de Paso de Vehículos -PASOV-, Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana -IIVTNU (plusvalía)-, Impuesto sobre Actividades Económicas -IAE-, Tasa de Residuos Urbanos de Actividades -TRUA-): Pago con tarjeta en período voluntario y ejecutivo, emisión de duplicados de recibos y abonarés, domiciliación bancaria, cambio de domicilio fiscal, consulta personalizada de deudas tributarias y gestión de sistemas bonificados de pago del IBI (Pago a la Carta -PAC- y Sistema Especial de Pago -SEP-)
- Cita previa: Concertación, modificación, cancelación y consulta de citas para todas aquellas dependencias y servicios municipales que requieren cita previa,

información de los requisitos o documentación a aportar y emisión de recordatorios.

Además de realizar estas gestiones, Línea Madrid es también la coordinadora y administradora de la Cita previa del Ayuntamiento de Madrid (y de la aplicación informática para su gestión), que es el sistema de citación común para prácticamente todas las dependencias municipales con atención al público (incluidas las propias Oficinas de Atención a la Ciudadanía). Actualmente da servicio a 2.437 usuarios y 204 oficinas, con 362 agendas abiertas y 93 trámites diferentes.

- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (SyR): Alta de las SyR presentadas por la ciudadanía y consulta sobre su estado de tramitación
- Avisos y peticiones (Avisos Madrid): Recepción de incidencias en la vía pública relativas a mobiliario urbano, alumbrado, limpieza, recogida de residuos, zonas verdes, aceras y calzadas, parquímetros, vehículos abandonados, etc., así como de peticiones de nuevas prestaciones (como, por ejemplo: fuentes, papeleras, cubos de basura, señales de tráfico, áreas infantiles o de mayores, mejoras de accesibilidad, etc.) y de recogida de ropa, muebles y enseres a domicilio. También se ofrece la reiteración de dichos avisos y peticiones y la consulta de su estado de tramitación.
Aunque la resolución e información sobre dichos avisos y peticiones es responsabilidad de las unidades municipales que tiene atribuidas las competencias en cada caso (y que en su mayoría se encuadran en las áreas de gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y de Obras y Equipamientos), la coordinación de todo el sistema Avisos Madrid está atribuido a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid).
- Ayuda a la navegación por la web y la sede municipales y asistencia (personalizada y con tutoriales) en la realización de trámites y gestiones
- Otros servicios: Información personalizada en períodos de revisión catastral; información y trámite de las ayudas sociales para el pago del IBI; información personalizada sobre objetos perdidos, etc.

Dentro de los servicios de atención a la ciudadanía tiene especificidad propia el **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones** (gestionado desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación, de la Dirección General de Transparencia y Calidad, adscrita también al Área de Gobierno de Vicealcaldía). Aunque no constituyen un procedimiento administrativo, son una herramienta de calidad de primer orden, pues permiten detectar y subsanar anomalías y evaluar posibles mejoras. El Ayuntamiento está obligado a responderlas siempre y a hacerlo en un plazo máximo de dos meses.

Las sugerencias y reclamaciones (SyR) pueden ser generales o tributarias y están abiertas a cualquier persona física o jurídica. El sistema permite presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones 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 (SyR generales). En el ámbito tributario se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (y también peticiones de información) relacionadas directa o indirectamente con los tributos y precios públicos municipales (SyR tributarias).

En su vocación de facilitar todo lo posible la escucha y la relación con los ciudadanos y ciudadanas, el Ayuntamiento pone a su disposición diversos canales también para que le hagan llegar fácilmente sus sugerencias y reclamaciones: Presencial (a través de cualquiera de las casi cincuenta Oficinas de Asistencia en Materia de Registro repartidas por toda la ciudad), telefónico (vía 010 Línea Madrid) y telemático, incluyendo aquí el formulario electrónico disponible en la página web municipal (www.madrid.es/contacto), que tiene una adaptación especial para teléfonos inteligentes (internet móvil), el formulario específico del Registro electrónico, el correo electrónico y las redes sociales Twitter y Facebook de Línea Madrid (@Lineamadrid).

En cuanto a la **Administración electrónica**, incluimos aquí la Sede electrónica (sede.madrid.es), incluyendo el **Registro electrónico** y **Mi Carpeta** (espacio privado dentro de la Sede electrónica en el que, tras identificarse, el ciudadano o ciudadana puede acceder a información personalizada y realizar trámites), y la **app para teléfonos inteligentes “Madrid móvil”**, que permite comunicar avisos e incidencias en la vía pública (baches en la calzada, calles sin limpiar, árboles en mal estado, vehículos abandonados, etc.), hacer gestiones deportivas (reserva de pistas de pádel o tenis, compra de entradas para piscinas, etc.), solicitar cita previa o acceder a Mi Carpeta, además de informarse sobre la ubicación de las fuentes de beber y los aseos públicos de la ciudad.

La **Sede electrónica** es la dirección electrónica del Ayuntamiento de Madrid a través de la cual las ciudadanas y ciudadanos pueden relacionarse electrónicamente con esta administración. Se creó en 2010 y actualmente se gestiona desde la Dirección General de la Oficina Digital (que depende directamente de la Coordinación General de la Alcaldía), contando con el apoyo técnico directo del organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM). Accediendo a la Sede se pueden realizar electrónicamente numerosos trámites municipales (pago de tributos y multas, renovación del SER, obtención de certificados de empadronamiento, comunicación de avisos e incidencias, gestión de invitaciones para acceder a ZBEDEP Distrito Centro, consulta del censo electoral, comprobación de la autenticidad de documentos electrónicos municipales con Código Seguro de Verificación (CSV), descarga de formularios, Registro, solicitud de acceso a la información pública...). Para facilitar su localización, los trámites están organizados por temas, colectivos y necesidades y se informa también sobre cómo llevarlos a cabo; empezando por las modalidades de identificación y firma electrónica admitidas, que son: certificados electrónicos emitidos por cualquiera de los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados (incluida la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), el DNI electrónico (DNI-e), Cl@ve PIN y Cl@ve Permanente.

Por otro lado, en la Sede electrónica se publican el Boletín Oficial del Ayuntamiento (BOAM), el Tablón de Edictos, la normativa municipal y el Perfil del contratante.

Como un elemento más en su relación con la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid ha establecido diferentes mecanismos para promover y facilitar la participación ciudadana, tanto de entidades, asociaciones y colectivos vecinales (ofreciéndoles su inscripción en el Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos para facilitar sus aportaciones a la vida de la ciudad) como de ciudadanos y ciudadanas individuales. Además de los Consejos de Proximidad (que son los espacios de participación en los distritos, en los que ciudadanía y entidades sin ánimo de lucro se reúnen para debatir y trabajar para mejorar sus barrios y distritos), destaca la página web Decide Madrid, gestionada por la Dirección General de Participación Ciudadana, que depende de la Vicealcaldía. A través de dicha web, cualquier persona empadronada en Madrid y mayor de 16 años puede participar en debates y votaciones sobre cuestiones especialmente significativas para la ciudad, en distintas modalidades:

- **Procesos participativos:** El Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía la oportunidad de hacer sus aportaciones a la elaboración y modificación de normativa municipal (consulta pública de nuevas ordenanzas, reglamentos o directrices) y de dar su opinión sobre ciertas actuaciones que tiene previsto llevar a cabo (algunas de las más recientes han sido las consulta ciudadanas previas sobre la ampliación del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) en el Distrito de Ciudad Lineal o para la elaboración del Tercer Plan de acción de Gobierno Abierto de la ciudad de Madrid).
- **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.
- **Presupuestos participativos:** La ciudadanía decide también de forma directa en qué proyectos presentados por los vecinos y vecinas de Madrid se va a gastar una parte del presupuesto municipal.

Por último, el Ayuntamiento tiene un compromiso de **transparencia** con la ciudadanía, para dar cuenta de lo que hace, cómo, por qué lo hace y cuánto cuesta, pero también buscando una administración municipal cada vez más cercana y accesible y que los ciudadanos y ciudadanas sean partícipes de la gestión de lo público y puedan exigir la mejora y eficiencia de los servicios que utilizan y disfrutan. Para ello el Ayuntamiento comunica toda la información pública que obra en su poder y que sea relevante o en la que esté interesada cualquier persona; se encarga de ello la Dirección General de Transparencia y Calidad, adscrita a la Vicealcaldía.

En el Portal de Transparencia, y desde la convicción de que “lo público debe ser publicado”, se publica periódicamente y de forma clara y estructurada información municipal actualizada de todo tipo: institucional y organizativa (organigramas y competencias, agendas institucionales, perfil y trayectoria profesional de los altos cargos, acuerdos de la Junta de Gobierno...), económica (contratación, presupuestos, subvenciones), de relevancia jurídica (huella normativa en el proceso de elaboración

de las normas), sobre recursos humanos (retribuciones, relación de puestos de trabajo), actividad inspectora, registro de *lobbies*, información sobre urbanismo, medio ambiente, movilidad, deportes, derechos sociales...

Además de esta publicidad activa, cualquier persona física o jurídica puede ejercer su derecho de acceso a la información pública (recogido en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno) y solicitar toda aquella información que obre en poder del Ayuntamiento pero que no está publicada en el Portal.

Cierra el círculo de la transparencia municipal el Portal de Datos Abiertos, en el que se ponen a disposición de la ciudadanía datos en bruto relativos a la gestión pública municipal en formato reutilizable y que pueden ser utilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona para realizar nuevas aplicaciones, estudios, análisis, investigaciones... es decir, para elaborar algo distinto a la información que figura ya en la web municipal o en el Portal de Transparencia, impulsando el desarrollo de herramientas creativas. De hecho, el portal incluye un apartado ("Colabora") para que la gente proponga nuevos conjuntos de datos, consulte ejemplos de reutilización y se apunte al registro de reutilizadores/as para recibir novedades del portal.

Hay también un catálogo con el listado de todos los conjuntos de datos (*datasets*) publicados (contaminación, puntos limpios, agenda cultural, centros deportivos municipales, mobiliario urbano, etc.), así como un canal de API (*Application Programming Interface*) con operaciones para facilitar el acceso directo a los mismos. Y, lo último: un subportal, "Visualiza Madrid con Datos abiertos", que pone a disposición de la ciudadanía visualizaciones y cuadros de mando elaborados a partir de conjuntos de datos abiertos, para acercarse de un vistazo y de forma mucho más gráfica a temas como bibliotecas, avisos, sugerencias y reclamaciones, accidentes de tráfico o aparcamientos.

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 culturales⁴³, cuenta con diversos recursos para favorecer el acceso a la cultura por parte de la ciudadanía.

Muchos de los equipamientos culturales están gestionados por la empresa municipal Madrid Destino (Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A.). Es el caso de Matadero, el Teatro Español, el Teatro Circo Price, el Teatro Fernán Gómez (Centro Cultural de la Villa), CentroCentro (Palacio de Cibeles), el Faro de la Moncloa, la Casa de la Panadería y buena parte del Centro Cultural Conde Duque. Esta empresa también tiene encomendada la gestión de otros espacios municipales, como la Caja Mágica, el Escenario Puerta del Ángel y diversos edificios del Recinto Ferial de la Casa de Campo (el Teatro Auditorio, el Madrid Arena y el Pabellón de Convenciones).

Entre los equipamientos culturales gestionados directamente por el Ayuntamiento (y, por tanto, susceptible de recibir SyR en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones municipal) se encuentran:

- **Los centros culturales y socioculturales, las salas de exposiciones y las salas de estudio y lectura ubicados en los distritos.** En estas dependencias se presta una amplia y variada oferta de actividades y servicios para dar respuesta a las demandas y necesidades de ocio y cultura de los barrios.
Respecto a su funcionamiento, debe tenerse en cuenta que:
 - o Las competencias de dirección y gestión de los equipamientos, así como de la *programación* de su actividad sociocultural, corresponden a la Junta Municipal del Distrito en el que se ubican⁴⁴.
 - o 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.** Competencia de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos (del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte), actualmente está integrada por 33 bibliotecas de carácter generalista, distribuidas por toda la ciudad, y por los servicios centrales que las coordinan y gestionan (en cuanto a la adquisición de libros, multimedia, periódicos y revistas; organización de actividades culturales; gestión del personal, etc.).
Las Bibliotecas Públicas Municipales ofrecen servicios muy diversos, abiertos a toda la ciudadanía y de carácter gratuito: consulta en sala y préstamo domiciliario de libros, películas, música y revistas; acceso en línea al catálogo de la red de Bibliotecas (integrado en el Portal de Bibliotecas de la Comunidad de Madrid,

⁴³ 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*".

⁴⁴ Según se establece en el artículo 3 del Reglamento Orgánico de los Distritos de la Ciudad de Madrid, de 23 de diciembre de 2004.

por lo que también permite buscar en las bibliotecas públicas de toda la región, incluidas las bibliotecas públicas dependientes de la Comunidad ubicadas en la ciudad de Madrid); orientación e información bibliográfica (búsqueda de información general y de información especializada sobre Madrid, respuesta personalizada a las consultas, ayuda para manejar el catálogo en línea); acceso a Internet (con filtro de contenido) desde terminales públicos; conexión wifi y actividades diversas (programas de formación de usuarios para su uso autónomo de todos los recursos bibliotecarios, actividades de difusión y animación a la lectura, cuentacuentos, clubes de lectura, talleres, coloquios, charlas con escritores y escritoras, exposiciones...).

Desde el punto de vista del mantenimiento de los edificios en los que se ubican, la competencia es de:

- La Junta Municipal de Distrito correspondiente, en el caso de edificios adscritos al Distrito (por ejemplo, en el caso de bibliotecas ubicadas en el interior de un centro cultural).
 - La Dirección General de Patrimonio Cultural (perteneciente al Área de Gobierno, Turismo y Deporte).
 - La Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio (del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos), si se trata de la construcción o realización de obras estructurales en alguna biblioteca.
- **Bibliotecas especializadas.** Son cinco bibliotecas cuyo objetivo es acrecentar, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico y documental de carácter especializado del Ayuntamiento de Madrid: la Biblioteca Técnica (obras de carácter jurídico y relacionados con el gobierno y la administración municipales), la Hemeroteca Municipal (periódicos y revistas), la Biblioteca Histórica Municipal (el grueso de su colección son libros históricos sobre Madrid), la Biblioteca Musical Víctor Espinós (conserva y ofrece música en distintos formatos, incluidas partituras, y cuenta también con un servicio de préstamo de instrumentos musicales y otro de cesión de cabinas de ensayo) y la Biblioteca Digital Memoria de Madrid (encargada de digitalizar y dar a conocer la documentación y el patrimonio histórico municipales, haciéndolo accesible a todo el mundo a través de su web www.memoriademadrid.es). Todas ellas están gestionadas por la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos. Pero, como se ubican en el Centro Cultural Conde Duque (a excepción de la Biblioteca Técnica, que tiene su sede en el Palacio de Cibeles), a efectos de mantenimiento de sus edificios la responsable es la Dirección General de Patrimonio Cultural (que es la unidad municipal encargada del mantenimiento integral de este edificio histórico).
- **Archivo de Villa:** El Archivo de Villa, también en Conde Duque y adscrito a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, es el archivo intermedio e histórico del Ayuntamiento de Madrid. Recibe, describe, conserva y difunde la documentación generada por la entidad desde el siglo XII hasta nuestros días, a la que se suman algunas colecciones documentales y fondos privados. Ofrece dos servicios principales a la ciudadanía: expedición de copias de documentos para trámites administrativos (fundamentalmente padrones históricos y

licencias urbanísticas) y consulta y reproducción de documentos históricos con fines de investigación.

- **Museos.** El Ayuntamiento de Madrid muestra y pone a disposición de la ciudadanía su variado patrimonio cultural a través de los distintos museos municipales: Museo de Historia de Madrid, Museo de San Isidro (Los orígenes de Madrid), el Museo de Arte Contemporáneo (ubicado en Conde Duque), la Imprenta Municipal-Artes del Libro, 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, además del Museo de Bomberos. Los servicios prestados son, entre otros: exposiciones (permanentes y temporales), actividades culturales y didácticas (ciclos de conferencias, conciertos, *performances*, talleres infantiles), visitas guiadas, consulta de sus bibliotecas especializadas y publicaciones sobre sus fondos. La gestión de estos museos le corresponde a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos (a excepción del de Bomberos, que es gestionado desde el Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias).

En cuanto a actividades culturales, las organizan principalmente la empresa municipal Madrid Destino (que se encarga de los principales eventos culturales “de ciudad”, como las Fiestas de San Isidro, los Veranos de la Villa o el Festival JazzMadrid, por ejemplo) y las Juntas Municipales de Distrito (que todos los meses preparan -con la colaboración y coordinación de la Dirección General de Programas y Actividades Culturales- una programación diversa que intenta acercar la cultura y el entretenimiento a las personas de cualquier edad o condición, sin que tengan que moverse de sus barrios). Pero también hay que citar aquí a la Dirección General de Patrimonio Cultural, que todos los años organiza los programas de visitas guiadas Pasea Madrid o Madrid Otra Mirada.

Anexo 10 – Deportes

En cumplimiento con lo dispuesto en la normativa⁴⁵, el Ayuntamiento de Madrid proporciona diversos servicios en materia de actividad física y deportiva, con el objetivo de mantener y mejorar la salud física y mental de la población (pues está ampliamente reconocido el efecto de prevención de enfermedades de todo tipo que tiene la práctica regular de ejercicio físico) y de fomentar en ella (y singularmente entre los más jóvenes) la educación física y una adecuada utilización del ocio.

Entre las acciones municipales para la promoción del deporte podemos citar el programa de Escuelas Municipales de Promoción Deportiva (que buscan fomentar entre los escolares la práctica continuada de diferentes modalidades deportivas, desarrollándolas en las propias instalaciones de los centros educativos participantes), las competiciones deportivas organizadas o auspiciadas por el Ayuntamiento (como los Juegos Deportivos Municipales o diversas carreras solidarias), las subvenciones a entidades sin ánimo de lucro cuya finalidad es la realización de actividades deportivas y de competición, o el programa de ejercicio al aire libre para personas mayores (consistente en sesiones grupales de carácter recreativo y educativo, de intensidad moderada baja y dirigidos por un monitor especializado en actividad física, que se realizan todas las semanas en los parques de Madrid y está orientado a lograr un envejecimiento activo, mejorando la condición física y la autonomía personal y fomentando las relaciones sociales para evitar el aislamiento).

Pero el grueso de los servicios deportivos del Ayuntamiento se presta principalmente a través de la red de instalaciones deportivas municipales⁴⁶, que, por otro lado, son las que concitan la mayor parte de las SyR sobre deportes. Esta red cuenta con más de 550 instalaciones deportivas, distribuidas por toda la ciudad, que incluye tanto los Centros Deportivos Municipales (CDM popularmente conocidos como “polideportivos municipales”) como las Instalaciones Deportivas Municipales Básicas (normalmente campos y pistas al aire libre para la práctica de deportes de pelota - fútbol, fútbol sala, baloncesto, balonmano, tenis...-). La gestión de todas ellas (que puede ser directa o indirecta -caso de los GoFit, por ejemplo-) corresponde a las Juntas Municipales de Distrito:

- **Centros deportivos** (incluidas piscinas cubiertas y al aire libre): En estos equipamientos se puede practicar deporte de manera autónoma (uso libre de instalaciones deportivas -principalmente salas de musculación y piscinas-, previa reserva de plaza en el día y hora deseados) o recibiendo clase de un monitor en la modalidad deportiva elegida (actividades deportivas dirigidas, siguiendo una programación establecida para toda la temporada y en la que es preciso inscribirse con antelación, bien anual o mensualmente, bien en días sueltos -

⁴⁵ A los municipios les corresponde como competencia propia la “promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre” (art. 25.2., letra l de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local).

⁴⁶ 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”.

clases abiertas-). Algunos de estos centros, además, ofrecen servicio de fisioterapia (para la rehabilitación tanto de lesiones deportivas como de otras patologías) o cuentan con unidades de Medicina Deportiva en las que se realizan reconocimientos médicos para valorar el estado de salud y la aptitud para la práctica del ejercicio físico.

La programación de las actividades físico-deportivas dirigidas se elabora al inicio de la temporada por cada Centro Deportivo Municipal y posteriormente se somete a la aprobación de la Junta Municipal de Distrito correspondiente y a la Dirección General de Deporte (encuadrada en el Área Delegada de Deporte del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte). La utilización de estas instalaciones deportivas y el acceso a sus actividades y servicios están sujetas a los precios públicos correspondientes. Dicho pago (incluida la compra de entradas para las piscinas de verano), así como la reserva de espacios y la inscripción en clases se realiza preferentemente a través de la plataforma en línea Deportes/web o de la app Madrid Móvil, siendo necesario registrarse electrónicamente para realizar la mayoría de estas gestiones.

- **Instalaciones básicas de acceso controlado:** Pistas y campos cuyo acceso también se debe reservar con antelación y abonar la tarifa establecida. Algunas de estas instalaciones están cedidas, o su gestión es concertada, a entidades o clubes deportivos, en cuyo caso su utilización está sujeta a otras condiciones.
- **Instalaciones básicas de acceso libre:** Pistas cuya entrada no está controlada, por lo que no es necesario el pago de ninguna tarifa.

Atendiendo a todo lo anterior, las unidades responsables de las SyR de ámbito deportivo son:

- **Juntas Municipales de Distrito:** En lo tocante al programa deportivo anual concreto desarrollado en las instalaciones deportivas de su competencia (incluido el desempeño de profesores y monitores), así como a la gestión, mantenimiento y conservación de dichas instalaciones.
- **Dirección General de Deporte:** Establecimiento de las normas de uso generales de las instalaciones y servicios deportivos, contratos para la gestión de algunas instalaciones y planificación de la construcción de otras nuevas, aplicación de tarifas y fijación de criterios de actuación común de todos los Distritos en materia de deportes. También les competen la mayor parte de las SyR por los eventos deportivos que se celebren en la ciudad de Madrid
- **Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio:** Al tener la competencia sobre las obras de construcción, gran reforma, rehabilitación y conservación de los edificios de propiedad municipal, le corresponden a esta unidad las SyR sobre las obras en las instalaciones deportivas municipales adscritas a los Distritos.

Anexo 11 – Educación y juventud

El Ayuntamiento ejerce sus competencias en materia educativa y de promoción de la juventud a través fundamentalmente de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, pero también de las Juntas Municipales de Distrito.

Entre esas competencias se encuentran: la planificación y gestión de la red de Escuelas Infantiles y de los centros de enseñanzas artísticas, programar actividades educativas y servicios complementarios a la enseñanza oficial (competencia de la Comunidad de Madrid), impulsar acciones preventivas para mejorar la integración y la calidad de vida de los jóvenes madrileños (programas educativos y de apoyo al empleo) o desarrollar el movimiento asociativo juvenil (incluyendo subvenciones a asociaciones juveniles). Para todo ello cuenta con diversos recursos y programas, siendo los siguientes los más importantes:

A) En materia educativa:

- **Escuelas Infantiles municipales:** Actualmente son 74, distribuidas por los 21 distritos. Constituyen una red propia para niños y niñas de 4 meses a 3 años, cuyo objetivo fundamental es la socialización y el autodescubrimiento de los pequeños y su educación en la diversidad y el respeto a los otros, además de apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral de sus padres.
- **Escuelas Municipales de Música y Danza:** Ofertan una enseñanza de calidad continuada y alternativa a los estudios profesionales que se ofrecen en los Conservatorios, cuyo objetivo es contribuir al desarrollo integral de la persona a través de la música y la danza, así como promover la creación de agrupaciones de carácter intergeneracional que dinamicen los barrios con sus actuaciones. A día de hoy hay 14 centros, distribuidos por toda la ciudad, que atienden a más de 6.000 personas (entre niños y niñas a partir de 4 años, jóvenes y adultos).
- **Escuela Municipal de Arte Dramático (EMAD):** Centro de enseñanza no reglada en el que se imparte formación en artes escénicas para niños y niñas a partir de 6 años, jóvenes y adultos. La formación (que incluye técnicas de voz, expresión corporal y cultura teatral) se dirige tanto a personas que pretenden ser profesionales como a aquéllas que simplemente quieren desarrollar su creatividad y capacidades artísticas a modo de enriquecimiento personal.

Las Escuelas Infantiles, las Escuelas de Música y Danza y la Escuela de Arte Dramático son todas de titularidad municipal, pero el servicio lo gestiona un tercero en régimen de concesión.

- **Escuela de Cerámica de la Moncloa:** De gestión directa municipal, es un original centro docente cuyos orígenes se remontan a 1911. Sus enseñanzas tienen carácter interdisciplinar y están orientadas a la adquisición de

conocimientos técnicos, la sensibilización ante el hecho artístico, la práctica de los valores críticos y el fomento de la experimentación.

- **Residencia Internado San Ildefonso:** Institución socioeducativa fundada en el siglo XV y vinculada desde el siglo XVIII a los sorteos de la Lotería Nacional, es un centro de carácter singular, cuyo objetivo último es la protección y desarrollo integral de los menores a los que acoge. Cuenta con 60 plazas para niños y niñas de 6 a 14 años procedentes de familias con dificultades socioeconómicas, a los que proporciona, durante el período escolar, un ambiente acogedor y seguro marcado por la afectividad, el respeto y la tolerancia, además de apoyarles en su evolución académica e inculcar en ellos hábitos de salud, higiene y ejercicio físico.
- **Centro de vacaciones “Nuestra Señora de la Paloma” de Cercedilla:** Espacio ubicado en plena naturaleza en el que, durante el verano, se desarrollan actividades de animación sociocultural, ocio y tiempo libre, en régimen de residencia. Cuenta con plazas reservadas para la inclusión de menores con necesidades especiales.
- **Programa “Madrid, un libro abierto”:** Amplio conjunto de actividades educativas (con sus correspondientes guías didácticas) de temática variada y enfoque transversal y práctico, organizadas por niveles de enseñanza (de Primaria a Bachillerato). Están vinculadas al currículo escolar y están pensadas para realizarse fuera del aula y a lo largo de todo el curso. Operativo desde hace más de treinta años, este programa se renueva continuamente, siempre con el objetivo de apoyar a los centros educativos de Madrid y de hacer de la ciudad un espacio educativo y participativo y que los escolares y profesores la conozcan a fondo y la valoren.
- **Programas de formación para personas adultas:** Dirigido a mayores de 18 años, su objetivo principal es facilitar una inserción socio-laboral activa, así como promover la convivencia entre culturas. La formación se centra en lectoescritura, matemáticas para la vida, lengua española para extranjeros y alfabetización digital y se complementa con actividades como visitas culturales. Actualmente se imparte en 7 centros distribuidos por varios distritos.
- **Programa “Centros abiertos en inglés”:** Ofrece actividades lúdico-educativas y de animación sociocultural para niños madrileños de 3 a 12 años en periodos vacacionales (Navidad, Semana Santa y verano). Se desarrollan desde primera hora de la mañana a primera hora de la tarde y en algunos centros escolares, para ayudar a padres, madres y tutores legales a la conciliación de la vida familiar y laboral.
- **Programa “Centros abiertos especiales”:** Similar al anterior, está dirigido a menores y jóvenes madrileños (de 3 a 21 años) con discapacidad y escolarizados en centros de educación especial, a los que se ofrece actividades lúdicas que favorecen su autonomía personal.

- **Campamentos de verano:** Organizados por las Juntas Municipales de Distrito, ofrecen a niños y adolescentes (de 3 a 17 años) actividades muy variadas: multiaventura, granjas-escuela, práctica deportiva, aprendizaje de idiomas...

B) En materia de juventud:

- **Red de Centros Juveniles:** Formado por 7 centros, ofrecen actividades culturales, formativas y de ocio saludable dirigidas (y/o protagonizadas) por jóvenes de entre 14 y 30 años (talleres, teatro, conciertos, exposiciones, senderismo y excursiones por el entorno natural de la región, torneos de ping-pong, de ajedrez o fútbolín...), además de acceso gratuito a internet, wifi en todo el espacio y otros servicios, como la cesión de espacios para ensayar actuaciones musicales. Uno de estos centros, el Centro Juvenil Chamberí, ofrece el servicio municipal **Europa Joven Madrid** (centro de información, formación y promoción de la participación europea para jóvenes).
- **Red de Oficinas de Información Juvenil:** Está integrada por el Centro de Información Juvenil-Negociado de Recursos Juveniles (CIJ) y 8 Oficinas de Información Juvenil. Todas ellas ofrecen información y orientación personalizada e inmediata sobre temas de todo tipo (educación, vivienda, empleo, salud, ocio y tiempo libre, convocatorias de cursos, becas y oposiciones, etc.), tanto de ámbito municipal como autonómico y nacional. Proporciona también recursos formativos (cursos de monitor) y de empleo (guías, tutoriales, plataforma de ofertas). Su objetivo es acercar los recursos del Ayuntamiento de Madrid a la población joven, potenciando con este conocimiento la igualdad de oportunidades.
- **Programa “QuedaT.com”:** Es un programa de intervención socio-educativa a través de actividades artísticas y de ocio saludable (incluyendo salidas al aire libre) dirigido a jóvenes y adolescentes entre los 14 y los 20 años, que también pueden proponer las actividades a realizar. Se desarrolla en espacios municipales de distintos barrios y busca fomentar, desde lo lúdico, la integración social, el sentimiento de pertenencia, el desarrollo de habilidades relacionales, la participación y la convivencia intercultural de los chicos y chicas a los que se dirige, así como prevenir su marginación y exclusión social, especialmente el fracaso escolar y la violencia.
- **Con ojos de Gato:** Proyecto cultural para que los jóvenes de 14 a 30 conozcan mejor Madrid, sus rincones y su historia, mediante distintos recorridos temáticos por las calles de la ciudad (Madrid musulmán, especial terror y misterio, grafitis y murales urbanos...). Los recorridos se hacen en grupo y acompañados siempre de un guía especializado, que durante el paseo va desgranando la historia y las curiosidades madrileñas.
- Certámenes y festivales para el apoyo y promoción de jóvenes talentos en diferentes disciplinas artísticas, entre los que destacan:



- **Certamen de Jóvenes Creadores (Premios Madroño).** Su primera edición tuvo lugar en 1991. Desde entonces premia a jóvenes de entre 14 y 30 años en distintas categorías (cortometraje, danza, poesía, fotografía, música, obra plástica, microteatro, iniciativa social y/o medioambiental, diseño y moda...).
- **LanzaderA de Artistas Jóvenes,** hasta los 22 años, en las modalidades de microrrelato, micropoesía, música urbana y danzas urbanas. En 2021 celebró su VI edición, que incluyó conciertos (LanzAfest) y recitales (LetrAfest).

Anexo 12 – Servicios Sociales y Cohesión Social e Igualdad

De acuerdo con el artículo 25.2.e) y el artículo 25.2 o) de la Ley 7/1985, de Bases de Régimen Local, les corresponde a los municipios, como propias y en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica, las competencias de *“evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social”* y de *“actuaciones (...) contra la violencia de género”*.

En el caso del Ayuntamiento de Madrid la actuación en estos ámbitos no es fácil, debido fundamentalmente al tamaño de la ciudad y al número y diversidad de las personas usuarias, a lo que se añade la gestión descentralizada de los distritos, entre los cuales existe mucha diferencia. Todo ello complejiza la organización y la gestión de los servicios sociales y de igualdad municipales.

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social es la que tiene las competencias en materia de servicios sociales y de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres y por ello realiza las funciones centrales y básicas en estas materias (planificación, evaluación, coordinación). Lo hace, sin embargo, interactuando con otras unidades municipales, como Madrid Salud, el Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias o las Juntas Municipales de Distrito, entre otras.

Servicios Sociales

En el ejercicio de su competencia en materia de Servicios Sociales, el Ayuntamiento de Madrid actúa en dos niveles:

- Los servicios sociales de atención primaria: Primer nivel de atención que constituyen la puerta de acceso a todos los servicios y prestaciones sociales de cualquier persona que los necesite.
- Los servicios sociales especializados: Dirigidos a colectivos concretos, como personas mayores, familias, menores, personas con discapacidad, personas sin hogar o en situación de vulnerabilidad social.

La **Atención Social Primaria** se presta en los Centros de Servicios Sociales (CSS) de los distritos, siguiendo las directrices del Departamento de Servicios Sociales de la correspondiente Junta Municipal de Distrito y bajo la coordinación, dirección y organización de la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social del Área de Gobierno. Actualmente hay 36 Centros de Servicios Sociales (además de 2 Puntos de Atención Social) repartidos por los 21 distritos, con el objetivo de acercar los servicios sociales a toda la ciudadanía, pues constituyen su puerta de entrada al sistema público de servicios sociales y a sus prestaciones (sean éstas municipales, autonómicas o de otras Administraciones).

Cualquier persona que desee acceder a estos servicios debe dirigirse al Centro de Servicios Sociales que le corresponda según su zona de residencia. Para saber cuál es,

puede consultar en la web el ámbito de actuación (los barrios) de cada CSS y, en cualquier caso, cuando concierte cita previa (requisito indispensable para ser atendido) ésta se le concertará de manera automática con el CSS que le corresponde.

En los CSS todas las personas son atendidas por profesionales del Trabajo Social. Tras la valoración inicial, si precisan apoyo social y seguimiento por su situación personal y/o familiar, se les asigna un trabajador o trabajadora social de referencia. Este profesional asegura la coherencia y estabilidad de la atención social que se presta tanto a la persona como a su núcleo familiar, ofreciéndoles los servicios y ayudas sociales más adecuados a su situación y haciendo un seguimiento en el tiempo de los mismos, siempre con la finalidad de facilitar la vida cotidiana de las personas y sus familias y de promover, según los casos, la autonomía personal, la inserción social y, en definitiva, unas condiciones de vida lo más dignas posible para todos.

Los servicios que los CSS ofrecen a los ciudadanos y ciudadanas que recurren a ellos son los siguientes:

- Valoración inicial de la demanda formulada (que permite, además, detectar otras necesidades de la persona o de su ámbito familiar) y, en función de ella, información y orientación sobre los servicios y prestaciones sociales más adecuados y los requisitos para acceder a ellos.
- Asesoramiento social, es decir, proponer a la persona usuaria diferentes alternativas, según sus circunstancias, y ofrecerle apoyo profesional para tomar decisiones respecto a dichas propuestas.
- Apoyo social y seguimiento: Diagnóstico social, diseño y puesta en marcha de un programa personalizado de intervención (mediante la asignación de los recursos sociales disponibles y la atención continuada, además de la coordinación con otros profesionales y servicios) y seguimiento y evaluación periódica del mismo.
- Atención a situaciones de desprotección social, tanto detectadas como derivadas desde cualquier otra unidad municipal, administración u organismo (como los Servicios de Emergencias). Se hace una primera valoración del grado de riesgo y de la urgencia de la situación, se lleva a cabo una intervención social urgente y, finalmente, se deriva a los dispositivos judiciales o administrativos competentes. Se consideran casos de urgencia: agresiones o malos tratos, abandonos por acontecimientos sobrevenidos (como el fallecimiento de la persona que era el único sostén), pérdida de vivienda (desahucios, etc.) o desprotección relacionada con problemas de salud y falta de autonomía personal (agravada por falta de apoyos familiares y de recursos económicos).
- Gestión de servicios y ayudas sociales: Incluye su valoración técnica y tramitación (por ejemplo, para solicitar el reconocimiento de la dependencia que concede la Comunidad de Madrid), la propuesta de concesión de ayudas y servicios municipales (teleasistencia, ayuda a domicilio, etc.) y el seguimiento de los mismos para asegurar tanto su adecuación a la necesidad valorada como su uso correcto.
- Trabajo social comunitario, dando a conocer las actividades de acción social que desarrollan las asociaciones en sus distritos, impulsando la cooperación y participación y apoyando la creación de nuevas experiencias solidarias en relación con las necesidades sociales existentes (grupos de ayuda mutua...).

Entre los **servicios sociales especializados** que presta el Ayuntamiento podemos destacar:

- **Centros de Día (asistenciales):** Son equipamientos no residenciales en los que las personas mayores de 65 años con algún grado de deterioro físico o cognitivo (incluyendo Alzheimer u otras demencias) reciben atención sociosanitaria integral y especializada de lunes a viernes en régimen diurno, incluyendo: rehabilitación funcional, terapias ocupacionales y psicosociales, aseo y cuidado personal, comidas y (opcional) transporte adaptado a y desde el domicilio. El objetivo es prevenir y compensar la pérdida de autonomía de los mayores, evitando o retrasando que ingresen en una residencia y facilitando la permanencia en su medio habitual, así como proporcionar apoyo a los familiares o cuidadores. Estos centros (en su mayoría de gestión completamente pública y otros privados pero con concierto con el Ayuntamiento) se encuentran repartidos por los 21 distritos y a ellos se accede previa valoración y propuesta del trabajador social municipal de la persona solicitante. Están gestionados por las Juntas Municipales de Distrito, aunque la coordinación, control y seguimiento corresponde al Departamento de Centros de Día y Residenciales, adscrito a la Dirección General de Mayores.
- **Centros Municipales de Mayores (de ocio):** Son equipamientos no residenciales cuyo objetivo es promover la convivencia y las relaciones sociales entre las personas mayores, fomentar su participación y potenciar su autonomía personal, favoreciendo así un envejecimiento activo y evitando o mitigando la soledad no deseada. Para ello ofrecen actividades ocupacionales, formativas, artísticas y recreativas (incluyendo talleres diversos, enseñanza de nuevas tecnologías, bailes y excursiones) y cuentan con biblioteca y prensa, bar-cafetería, comedor, sala polivalente, gimnasio y servicios de podología, peluquería y animación sociocultural. También están repartidos por toda la ciudad (aunque cada persona sólo puede ser socia del que le corresponda por su lugar de empadronamiento) y son gestionados por las Juntas Municipales de Distrito. Para hacerse socio y acceder al centro que le corresponde es necesario ser titular de la Tarjeta Madridmayor.es, municipal y gratuita.
- **Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD):** Su objetivo es proporcionar atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores o con discapacidad que lo precisan, con el objetivo de mejorar su calidad de vida promover su independencia y autonomía personal y que puedan permanecer así en su propio entorno. La Dirección General de Mayores tiene las competencias de diseñar y planificar los programas de ayudas y definir y evaluar sus criterios de calidad, si bien son los Centros de Servicios Sociales de los distritos quienes tramitan y gestionan el acceso al SAD, que es prestado por entidades a las que el Ayuntamiento ha concedido su gestión. Las auxiliares domiciliarias de estas entidades acuden a los hogares de las personas usuarias y les ayudan a asearse, comer (si no pueden hacerlo por sí mismos), tomar su medicación, moverse dentro del hogar y acompañarlas fuera de él (para ir al

médico o realizar recados); también van a la compra, les preparan la comida, les lavan y planchan la ropa y limpian su vivienda.

- **Teleasistencia Domiciliaria:** Es un servicio social de atención y apoyo personalizado permanente (las 24 horas del día, todos los días del año) que, a través de un dispositivo tecnológico conectado a la red telefónica, permite la comunicación desde el domicilio de la persona usuaria con un centro de llamadas atendido por profesionales especializados. El terminal se complementa con una unidad de control remoto en forma de colgante o pulsera, que al ser pulsada lanza una señal al Centro de Atención de Llamadas, quien identifica y atiende al usuario que ha pulsado. Los usuarios pueden llamar en cualquier momento para solicitar ayuda en caso de necesidad o emergencia y, según la valoración que realice el Centro, desplazarán al domicilio a personal de apoyo para atender la situación producida o movilizarán otro tipo de recursos, pues están coordinados con los bomberos, Policía, SAMUR Social o los servicios médicos de urgencia. El personal del Centro también telefonea de manera periódica a los usuarios del servicio, para asegurarse de que se encuentran bien y darles conversación y consejos de prevención. El servicio, además, ofrece dispositivos periféricos de tecnología avanzada (como detectores de gas, de humo, de caídas, etc.), destinado a personas con especiales necesidades para prevenir y detectar situaciones de riesgo.

El servicio de Teleasistencia se ofrece preferentemente a personas mayores de 65 años (y especialmente a los mayores de 80) que por su edad, estado de salud o soledad precisen de este servicio para garantizar su atención, compañía y seguridad, aunque también pueden contar con él las personas mayores de 18 años con un grado de dependencia reconocida o en situación de riesgo de aislamiento severo. El órgano directivo responsable es la Dirección General de Mayores, si bien la prestación del servicio se realiza mediante gestión indirecta, a través de entidades adjudicatarias de contratos de gestión del servicio.

- **Centros de Atención a la Infancia (CAI):** Hay un total de 12, que, organizados por zonas, dan servicio a los 21 distritos. Se accede a ellos a través de los Centros de Servicios Sociales de las Juntas Municipales de Distrito. En estos centros se ofrece atención psicológica, social y educativa a menores de edad (niños, niñas y adolescentes) en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias, con el objetivo de garantizar el buen trato a las y los menores y la preservación familiar. Para ello los CAI cuentan con profesionales de la psicología, el trabajo social y la educación social, especializados en la protección de los menores, que llevan a cabo su intervención con la familia tanto en el propio CAI como en el entorno familiar, y en coordinación con los servicios municipales de Atención Social Primaria y otros agentes sociales (como ONGs, los centros escolares y sanitarios, los Juzgados o la Comunidad de Madrid).

Ofrecen los siguientes servicios: valoración inicial de situaciones de riesgo de los menores (incluyendo la pertinente investigación), evaluación de su situación familiar, tratamiento familiar específico mediante la elaboración de un Plan de Mejora Familiar (con el objetivo de evitar la separación del / de la menor

de la familia o conseguir su retorno en el plazo más breve posible) que se ofrece a la familia, a la que se acompaña y asesora durante el desarrollo del Plan, y seguimiento familiar una vez finalizada la atención. También supervisión de las familias que no aceptan o no precisan de tratamiento, resolución de conflictos de convivencia de los usuarios de los CAI (menores y sus familias), prevención del maltrato infantil (con acciones formativas para su detección temprana, dirigidas a profesionales de la educación y de la salud) y asesoramiento a profesionales en materia de protección de menores.

- **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 (para el intercambio de experiencias y la creación de redes entre familias), formación a familias (para la promoción de habilidades en la convivencia familiar) y participación comunitaria.

- **Centros de Día Infantiles:** Son recursos dirigidos 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) y a los que 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 pequeños, favoreciendo también el desarrollo de sus habilidades sociales y la adquisición de valores, normas, límites y respeto mutuo.

El Ayuntamiento (que tiene un convenio con Cruz Roja para llevar a cabo este programa) cuenta con un total de 43 Centros de Día Infantiles, a los que se accede a través del Centro de Servicios Sociales del Distrito, una vez valorada la situación por su trabajador/a social. Las principales actividades (todas ellas gratuitas) que se desarrollan en estos centros son: refuerzo y apoyo escolar, talleres de educación en valores y habilidades sociales, animación a la lectura,

juegos dirigidos, uso de las nuevas tecnologías y diversas actividades lúdico-educativas y de animación sociocultural.

- **Proyecto Casa Grande:** Este recurso se dirige a todas las familias con niñas y niños de hasta 4 años, independientemente de su configuración y situación social. Hay cuatro centros de Casa Grande (gestionados por la empresa ABD-Asociación Bienestar y Desarrollo bajo la estrecha supervisión de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud) y las familias pueden acudir al que deseen, sin necesidad de vivir en el distrito en el que se ubica (es un recurso interdistrital). No son ludotecas ni escuelas infantiles, sino espacios comunitarios de acogida que favorecen el juego compartido entre los adultos (padres, madres, cuidadores) y los menores a su cargo, así como la relación entre las familias. Ofrecen un lugar donde interaccionar y vincularse compartiendo juegos e intercambiando experiencias y también cuentan con profesionales a los que plantear las inquietudes cotidianas relacionadas con la crianza y cuidado de los niños.
- **Espacios de Ocio para Adolescentes:** Dirigidos a chicos y chicas de 12 a 17 años, son espacios en los que pueden reunirse y pasar su tiempo libre proponiendo y organizando sus propias actividades o iniciativas recreativas y culturales que favorezcan su desarrollo y socialización. Se trata de un espacio autogestionado de encuentro y comunicación, en la que los y las adolescentes canalizan sus inquietudes generando propuestas de ocio saludable y participativo. Están acompañados por un equipo de educadores/facilitadores que acompañan y dinamizan las actividades planificadas por los chavales. Hay seis de estos Espacios de Ocio Autogestionado para Adolescentes, en virtud de un convenio del Ayuntamiento de Madrid con la Federación INJUCAM.
- **La Quinta Cocina:** Es un proyecto de inserción promovido por el Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social y dirigido a jóvenes de entre 16 y 23 años que se encuentren en situación de riesgo de exclusión social. Su objetivo es formar cada año a 120 chicos y chicas como ayudantes de cocina y de camarero/a, capacitándoles profesionalmente de cara a su posterior inserción laboral y social. Los cursos, teórico-prácticos y de seis meses de duración, se complementan con la atención por parte de los alumnos de la cafetería situada en el Espacio Abierto de la Quinta de los Molinos.
- **Centro de Intervención Parental (CIP):** Es un centro de intervención psicosocial para atender a familias de los 21 distritos que se encuentran inmersas en procesos judiciales y/o administrativos derivados de los conflictos relacionados con la ruptura de pareja y de la convivencia familiar, y que impiden o dificultan gravemente las relaciones paterno/materno-filial, el desarrollo del régimen de visitas establecido judicialmente, el correcto ejercicio de las funciones parentales y el bienestar de los/as hijos/as menores.

El CIP está atendido por un equipo interdisciplinar de profesionales (psicólogos, trabajadores sociales, abogados, coordinadores, parentales, mediadores, etc.) con formación especializada y experiencia en intervención y conflicto familiar

y ofrece los siguientes servicios (cada uno de los cuales tiene su propio sistema de acceso): 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).

- **Programa de Apoyo Socioeducativo y Prelaboral para Adolescentes (ASPA):** Dirigido a adolescentes y jóvenes de 12 a 21 años (y, de forma excepcional, hasta los 23) en situación de riesgo o de conflicto social, tiene como objetivo fortalecer sus capacidades y prepararlos para una vida adulta e independiente, previniendo comportamientos violentos y apoyando su resocialización. Les ofrece asesoramiento sobre recursos de formación y empleo, apoyo y orientación ante dificultades familiares, situaciones de acoso o violencia y, en el caso de que sean progenitores jóvenes, sobre la crianza y educación de su hijo o hija.
- **Servicio de Educación Social:** Da apoyo 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 relacionales, 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, singularmente: madres y padres con dificultades para atender y cuidar de sus hijos e hijas, niños, niñas y adolescentes con dificultades para la convivencia o con hábitos o conductas no saludables y familias con problemas de comunicación o situación de conflicto. Se accede a este servicio a través de los Centros de Servicios Sociales, una vez valorada la situación por un/a trabajador/a social.

- **Servicio de Conciliación y de Apoyo a Familias con Menores (SERCAF/SAF-Menores):** A través de auxiliares domiciliarias se proporciona atención personal y acompañamiento a niñas y niños (hasta los 18 años) en su propio hogar (para el cuidado de su higiene personal, atención en el vestir y fomento de hábitos saludables) y fuera de éste (acompañándolos a sus centros educativos), apoyando así a las familias en el cuidado de las y los menores. A este servicio se accede a través de los Centros de Servicios Sociales y está dirigido a familias que se encuentran en procesos de intervención en los Servicios Sociales municipales y que tienen necesidades de conciliación laboral y familiar y escasos medios económicos y carecen de red de apoyo, así como a familias que atraviesan situaciones adversas o de crisis sobrevenidas.
- **Puntos de Encuentro Familiar (PEF):** Son centros para facilitar 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, bien en el propio centro, bien facilitando la entrega y recogida de los niños y niñas para el desarrollo del régimen de visitas fuera del PEF. Están dirigido a todas aquellas familias con menores en las que se haya producido ruptura de la convivencia familiar y cuando en la sentencia, auto judicial o resolución administrativa se solicite 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.

Hay cuatro PEF municipales en Madrid, de carácter supra distrital y que cuentan con equipos interdisciplinares compuestos por profesionales del ámbito jurídico, de la educación social, psicológico y social con formación especializada en trabajo con familias en situación de conflicto por interrupción de la convivencia. Se accede a ellos por derivación de los órganos judiciales o administrativos correspondientes que lo soliciten al Ayuntamiento de Madrid.

- **Recursos de apoyo y alojamiento:** Se enmarcan aquí:
 - Los Centros Residenciales para Familias con Menores (gestionados mediante un convenio-subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y Cáritas Diocesana de Madrid): Prestan alojamiento y acompañamiento social a familias monoparentales o nucleares con hijos menores de edad, también en casos de emergencia habitacional.
 - El Espacio Mujer Madrid (EMMA) para mujeres en situación de vulnerabilidad con menores (gestionado por un convenio-subvención entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación José M^a de Llanos): Ofrece un espacio de acogida, acompañamiento y apoyo a mujeres con un hijo o hija menor de 4 años en situación de vulnerabilidad y que, por sus circunstancias vitales, precisan de un proyecto de intervención psicosocioeducativo para fortalecer su autonomía e independencia de las instituciones. El proyecto ofrece a estas mujeres tanto atención, formación y empleo (Espacio de Atención Integral a Mujeres y Espacio de Formación y Empleo) como alojamiento (Espacio de Alojamientos EMMA).
- **SAMUR Social:** Creado en 2004, es el servicio de atención a las emergencias sociales del Ayuntamiento de Madrid y se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias municipales (112 Emergencias Madrid, SAMUR Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos). Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año y se accede a él llamando al teléfono 112. El órgano directivo responsable es la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

La emergencia social (individual, familiar, colectiva o gran emergencia) es fruto de una situación sobrevenida e imprevista que pone a quienes la padecen en situación de vulnerabilidad, desprotección e incluso riesgo de exclusión social, por lo que es necesario dar una respuesta inmediata y cualificada para paliar,

en la medida de lo posible, los efectos de esa situación (atendiendo en primer lugar las necesidades básicas) y favorecer el restablecimiento de la normalidad dañada o perdida. Se incluyen entre las emergencias sociales las provocadas por una catástrofe (que afecta a un número considerable de personas y requiere la movilización coordinada de distintos servicios y de importantes recursos), la exclusión socio residencial por la pérdida de la vivienda habitual y la atención a las personas sin hogar que se encuentran en la calle y que suelen rechazar la asistencia en los dispositivos de la red municipal de centros de atención a las personas sin hogar, pero precisan de un acompañamiento social. Pero el SAMUR Social también atiende a otros colectivos, como menores o personas mayores en situación de abandono, población inmigrante sin medios económicos ni alojamiento, mujeres maltratadas o personas desorientadas y/o demenciadas que deambulan por las calles.

Los servicios que presta el SAMUR Social se realizan en su sede central, en los distintos centros de acogida, en las unidades móviles y por parte de los equipos de calle. Entre estos servicios destacan:

- Proporcionar información y orientación telefónica sobre servicios y prestaciones sociales y asesoramiento en situaciones de emergencia social.
- Atender las urgencias sociales que no pueden ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- Intervenir en situaciones de emergencia social en el lugar de los hechos (tanto en la vía pública como en domicilios particulares): proporcionar protección y apoyo emocional, informar a las personas afectadas y familiares, mediar entre las personas afectadas y otros servicios y activar y coordinar recursos adaptados a las características y necesidades de cada persona atendida.
- Dirigir y coordinar el funcionamiento del Servicio de Asesoramiento a la Emergencia Residencial (SAER), orientado a la atención social en situaciones de riesgo de pérdida de vivienda (con especial atención a las que puedan producirse entre la población vulnerable) y recurso integrador de búsqueda de alternativas habitacionales para las personas en situación de riesgo social o emergencia residencial (exclusión socioresidencial) por pérdida de vivienda habitual, incluyendo la prestación de alojamiento alternativo temporal.
- Prestar atención social en grandes emergencias y catástrofes: dar apoyo emocional a las personas afectadas y familiares, gestionar prestaciones sociales básicas a las personas damnificadas y coordinar actuaciones con los otros Servicios de Emergencias, así como con las entidades de voluntariado.
- Atender a las personas sin hogar en situación de calle (en estrecha colaboración con la Dirección General de Inclusión Social, también del Área de Familias, Igualdad y Bienestar Social): detectar a las personas que viven en la calle y conocer sus asentamientos, así como a aquéllas que ejercen la mendicidad; acompañarlas y hacer seguimiento a medio y largo plazo de su evolución y de su situación sociofamiliar y ofrecerles alternativas de alojamiento. Entre éstas se encuentran los distintos

centros municipales de atención y acogida a personas sin hogar (en los que se les presta alojamiento, alimentación, atención social y sanitaria, talleres y actividades, terapia psicológica, etc.) y a los que se puede acceder voluntariamente a través del llamado “PUE” (Puerta Única de Entrada) de SAMUR Social, haciendo la solicitud presencialmente (en su sede central o en el Centro de Acogida San Isidro), o llamando al 112.

- **Gestión y coordinación de recursos de alojamiento durante la Campaña Municipal Contra el Frío:** Esta campaña es una actuación específica, en el marco del Programa Municipal de Emergencia Social, para dar una atención integral a las personas sin hogar que se encuentran en situación de calle y cuya vulnerabilidad física aumenta con el descenso de temperaturas y las inclemencias del tiempo. Para ello se aumenta la oferta de plazas de acogida y alojamiento y se informa y orienta sobre ellas a las personas susceptibles de usarlas, se refuerza la intervención con los grupos más vulnerables que se encuentran en la calle (y que por diversas circunstancias o decisión personal no acceden a los recursos anteriores) y se optimiza la coordinación de los recursos existentes (flexibilizando los criterios de atención y agilizando los sistemas de derivación entre servicios).

Cohesión Social e igualdad

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, al amparo legal del 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. Actualmente es la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género quien tiene atribuidas las 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 por cuanto que su causa última es la desigualdad estructural entre hombres y mujeres que existe en nuestras sociedades) obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación. El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometen en el ámbito de la pareja o expareja.

Para el cumplimiento de sus objetivos la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género cuenta con dos redes de atención integral a las mujeres víctimas de violencia:

- **Red Municipal Contra la Violencia de Género en Pareja/Expareja**, que proporciona atención presencial y telefónica de emergencias las 24 horas,

alojamiento protegido, atención psicológica, social y socioeducativa, apoyo en la inserción laboral y asesoramiento jurídico, para la recuperación de las secuelas causadas por la relación abusiva. Atiende a mujeres tanto españolas como extranjeras (con independencia de su situación administrativa) y a sus hijos e hijas y cuenta con interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes y con intérprete de lengua de signos para la atención a mujeres sordas. Los servicios que componen esta red son:

- Servicio de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género (SAVG 24 Horas): Dispositivo referencial de primer nivel y de acceso a otros recursos que configuran la red especializada. Para ser atendida no se requiere denuncia ni la existencia de medidas judiciales de protección.
 - Punto Municipal I y Punto Municipal II del Observatorio Regional de la Violencia de Género: Proporcionan (con carácter ambulatorio) atención psicosocial y asesoramiento jurídico especializado dirigido a mujeres víctimas de violencia de género que cuentan con algún tipo de medida judicial de protección y que requieren atención especializada derivada de la situación de violencia. También gestionan el Servicio Telefónico de Atención y Protección a las víctimas de violencia de género (ATENPRO), dispositivo de telefonía móvil y telecomunicación que permite a las mujeres contactar en cualquier momento con un centro atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta inmediata a cualquier eventualidad que puedan sufrir (desde ATENPRO, además, se contacta periódicamente con las usuarias del servicio para hacer un seguimiento permanente de su situación).
 - Red de Alojamiento Protegido: Plazas de alojamiento alternativo al domicilio. Consta de una zona de estancia temporal, cuatro centros de emergencia y viviendas semiautónomas. El acceso a los diferentes recursos de alojamiento es valorado por el equipo técnico del SAVG 24 horas. Facilitan cobertura de necesidades básicas y atención integral (social, psicológica y educativa) a las mujeres y sus hijas/os.
 - Centros de Atención Psicosocioeducativa para Mujeres y sus hijas/os víctimas de violencia de género (C.A.P.S.E.M. Norte y Sur): Son centros de atención ambulatoria que proporcionan apoyo social, psicológico y educativo (intensivo y a largo plazo) a las mujeres y sus hijos/as para su recuperación social y emocional tras la ruptura con la situación de violencia. El acceso es por derivación del SAVG 24 Horas y los Puntos Municipales del Observatorio Regional de la Violencia de Género.
- **Red Municipal contra la Trata y la Explotación Sexual:** Su objetivo es garantizar los derechos humanos de las mujeres víctimas de trata y de las que sufren abusos en contextos de prostitución, 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. Está integrada por los siguientes dispositivos:

- Centro de Atención Integral a Mujeres Concepción Arenal: Su objetivo es mejorar las condiciones psicosociales de las mujeres, mediante atención psicológica y social, asesoría jurídica y apoyo a la mejora de su empleabilidad y a su emprendimiento, así como la propuesta de alternativas de recuperación personal, social y laboral necesarias para el desarrollo de un proyecto de vida personal al margen de la prostitución, de modo que las mujeres que así lo deseen puedan abandonarla.
- Centro de Emergencia para Víctimas de Trata Mariana Pineda: Presta alojamiento protegido temporal, seguro e inmediato y atención integral especializada a mujeres y menores a cargo en situaciones de emergencia y/o riesgo para su integridad física, psíquica o social, así como en situaciones de extrema vulnerabilidad derivadas de la situación de trata y de la explotación sexual sufrida, posibilitando el alejamiento y desvinculación de tratantes, proxenetas y explotadores. Durante su estancia (por un máximo de tres meses) se cubren las necesidades básicas de las mujeres alojadas y de sus niños y niñas y se les proporciona un apoyo especializado, integral, profesional y multidisciplinar, mientras se determina el plan de acción adecuado en función de las circunstancias de cada mujer.
- Unidad Móvil de Atención: Realiza el acercamiento a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual y/o en contextos de prostitución en las diferentes zonas o espacios donde se encuentran (calle, locales, pisos). Tiene una importante función de detección de víctimas de trata. Ofrece información sobre recursos y servicios sanitarios y sociales y para la reducción de riesgos y daños derivados de su situación. Deriva, en su caso, al Centro de Atención Concepción Arenal para la intervención integral. Presta atención de lunes a domingo, adaptando sus rutas y la frecuencia de su intervención a los movimientos coyunturales de las mujeres.
- Alojamientos protegidos (casa de acogida 'Casa Pandora' y piso semi-autónomo): Presta atención, protección y alojamiento seguro a mujeres solas o acompañadas de sus hijas o hijos menores a cargo, una vez valoradas y derivadas por el Centro Concepción Arenal. Posibilita que las mujeres puedan decidir tanto buscar alternativas a su situación como el necesario alejamiento de sus tratantes, proxenetas y explotadores. Se les da apoyo educativo, jurídico, laboral y psicológico y se presta especial atención a la intervención con los menores acogidos.

Por otra parte, el Ayuntamiento cuenta con la red de **Espacios de Igualdad**, servicio público especializado en la promoción de la igualdad de género y la prevención de la violencia machista, a través de la sensibilización y concienciación ciudadana en favor de la igualdad de género y el respeto a la diversidad sexual y/o de género, el empoderamiento de las mujeres y la prevención, detección y reparación de la violencia machista.

Actualmente hay 18 espacios de igualdad, distribuidos por toda la ciudad (concretamente, en los distritos de: Arganzuela, Barajas, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Ciudad Lineal, Fuencarral - El Pardo, Hortaleza, Latina, Moratalaz, Retiro, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicálvaro, Villa de Vallecas y Villaverde), siendo posible acceder a cualquiera de ellos de manera directa (es decir, sin que sea preciso



derivación desde otros recursos) e independientemente del distrito en el que se resida. Cuentan con una plantilla interdisciplinar (formada por profesionales del ámbito de la psicología, el derecho, la dinamización social, la orientación laboral y el trabajo administrativo, con especialización en igualdad y violencia de género) y ofrecen los siguientes servicios:

- Atención y asesoramiento individual a mujeres en el área psicológica, jurídica y de desarrollo profesional.
- Actividades grupales dirigidas a población general, profesionales y entidades para la prevención, detección y reparación de la violencia machista, así como de sensibilización y concienciación para transformar la cultura de la desigualdad y avanzar hacia la equidad y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, visibilizando las brechas de género y trabajando de manera especial con la población joven.
- Actividades grupales de empoderamiento dirigidas a mujeres (talleres de expresión corporal, competencias digitales, educación financiera, clubes de lectura, etc.).
- Trabajo comunitario con asociaciones, colectivos y otros recursos del distrito para la realización de actividades o para dar respuesta a demandas específicas (disponibilidad de aulas, espacio de coworking...).

Anexo 13 – Salud

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.

Madrid Salud (MS) es un Organismo Autónomo⁴⁷ del Ayuntamiento de Madrid, creado en 2005 para la gestión de las políticas municipales en materia de salud pública y de drogodependencias y otros trastornos adictivos. MS se encarga de la planificación, dirección, gestión, supervisión, coordinación y evaluación de las actuaciones municipales referentes a:

- Prevención de enfermedades y promoción de la salud y de hábitos saludables, con actividades preventivas, de detección precoz y asistenciales en su red de centros, tanto en los de primer nivel (Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc)) como en los distintos Centros Especializados y Unidades de Apoyo Diagnóstico.
- Prevención, asistencia, reinserción y evaluación de las personas con adicciones.
- Calidad y seguridad alimentaria y del agua para consumo: transporte de alimentos, emergencias alimentarias, análisis del agua del grifo, inspección sanitaria de Mercamadrid y dirección y supervisión de la inspección sanitaria de las Juntas Municipales de Distrito.
- Mejora de la salud ambiental, para conseguir entornos urbanos saludables y prevenir los efectos en la salud de los factores y riesgos ambientales (por ejemplo, la insalubridad en viviendas por síndrome de Diógenes u ocupación ilegal, o los establecimientos o actividades industriales y comerciales con incidencia en salud pública).
- Control zoonosario, incluyendo la elaboración del censo de animales de compañía, campañas de identificación y vacunación obligatorias (buscando la integración sostenible de los animales domésticos en la ciudad), aplicación de medidas de control de animales vagabundos, abandonados y agresores, control de plagas que pueden ser un riesgo para la salud (cucarachas, ratas) y actuaciones frente a enfermedades animales (transmisibles o no al ser humano), en colaboración con los Servicios Técnicos Veterinarios de las Juntas Municipales de Distrito.
- Control de la sanidad mortuoria y de los aspectos sanitarios de las actividades relacionadas con los servicios funerarios (inhumación, cementerios municipales, tanatorios y crematorios).
- Información y asesoramiento en materias de salud pública, de drogodependencias y otros trastornos adictivos y de protección y bienestar animal a usuarios y sus familias y a empresarios, asociaciones (de consumidores, de afectados, de pacientes) y entidades públicas y privadas.

⁴⁷ Organismo autónomo dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines

- Formación e investigación en todos los ámbitos citados.

Madrid Salud se encarga también de la Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos.

Los principales recursos de Madrid Salud, que conforman la infraestructura en materia de salud del Ayuntamiento de Madrid, son:

- **Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc):** Son centros territoriales distribuidos por distintos distritos de la ciudad (actualmente hay 16) especializados en la promoción de la salud y de estilos de vida saludables y en la prevención de las principales enfermedades. Atienden gratuitamente a todas las personas que viven, estudian o trabajan en el distrito, dando prioridad a las zonas y grupos sociales con mayores necesidades de salud, con una clara vocación comunitaria y con el objetivo de la equidad sanitaria (eliminar las desigualdades sociales y las barreras -de género, identidad sexual, etnia, diversidad funcional, etc.- en el acceso a la salud). Para ello llevan a cabo desde hace años 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, vacunación (de la gripe, del COVID-19), promoción de la salud mental y prevención y control del consumo de tabaco.
- **Centro de Salud Internacional. Centro de Vacunación Internacional:** Atiende a personas que planifican un viaje a zonas tropicales o a países en desarrollo mediante consejo sanitario individualizado y administración de la vacunación recomendada para el viaje (y, en su caso, de quimioprofilaxis antipalúdica).
- **Centro Joven:** Atiende a menores de 21 años (y hasta los 24 años en caso de consejo por ITS/ETS -Infecciones/Enfermedades de Transmisión Sexual- y de VIH -Virus de Inmunodeficiencia Humana (SIDA)-), a los que presta atención gratuita y confidencial. Se puede acudir de manera individual, en pareja o en grupo. Cuenta con profesionales especialmente formados en la atención a adolescentes y jóvenes, a los que ofrecen sobre todo recursos, orientación y apoyo en salud sexual y reproductiva (métodos anticonceptivos, información sobre interrupción voluntaria del embarazo, asesoramiento sexual, asesoramiento ginecológico, detección y apoyo de maltrato y abusos, enfermedades de transmisión sexual, embarazos en adolescentes). El Centro Joven también cuenta con numerosos recursos de educación para la salud, tanto para los propios jóvenes y adolescentes, como para sus padres y madres (Escuela de orientación familiar) y para profesionales y centros educativos.
- **Centro de Diagnóstico Médico:** Dispone de consultas especializadas en Medicina Interna, Endocrinología, Dermatología, Ginecología y Urología, así como Unidades de Diagnóstico para apoyar y complementar las actividades realizadas en los CMSc, mediante técnicas de diagnóstico por imagen, tanto general (radiografía convencional) como ginecológico (mamografía, ecografía mamaria y ginecológica y densitometría). En este sentido constituye el centro

de referencia para los CMSc en relación con la salud de las mujeres (a las que derivan allí para que les realicen las pruebas diagnósticas ginecológicas específicas). El Centro de Diagnóstico Médico coordina también el Protocolo de Prevención del VIH (SIDA) y de las Enfermedades de Transmisión Sexual.

- **Centro de Salud Bucodental:** Ofrece atención bucodental a niños y niñas entre los 6 y los 14 años, consistente 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. Con todo ello se controla todo el período de aparición de las piezas dentales definitivas (permitiendo orientar acerca del tratamiento más conveniente -incluida la ortodoncia- para los niños/as que presentan alteraciones o patologías) y se reduce de manera significativa el nivel de caries dental entre la población infantil.
- **Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo:** Su objetivo fundamental es el diagnóstico precoz y el tratamiento de las personas que tienen Deterioro Cognitivo Leve. Se accede a este servicio por derivación desde los CMSc. La orientación del Centro es la prevención, para lo cual realizan evaluación de la memoria y otras funciones cognitivas (lenguaje, orientación, atención, razonamiento), pruebas diagnósticas si son necesarias y actividades de estimulación cognitiva (para mantener o mejorar la memoria y las habilidades necesarias para la vida diaria -como el manejo del dinero, comunicarse por teléfono o no perderse en la ciudad-). Asimismo realizan una labor educativa sobre los factores de riesgo y cómo prevenir el deterioro cognitivo e informan y orientan a las personas usuarias y a sus familias sobre las características de la enfermedad que ha causado el deterioro cognitivo o de la memoria, cómo afrontarla, y qué recursos sociales y sanitarios hay disponibles.
- **Centro de Promoción 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 de Prevención de la Tuberculosis:** Para la detección, prevención y atención de la tuberculosis.
- **Servicios de apoyo:**
 - Laboratorio de Análisis Clínicos (LAC): Aquí se realizan las analíticas solicitadas por los distintos CMSc y por el resto de unidades y centros dependientes de Madrid Salud.
 - 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. También gestiona el depósito de medicamentos de SAMUR-Protección Civil.
 - Centro de Apoyo a la Seguridad (CAS): Atiende a las personas que precisan pruebas de alcoholemia o partes de lesiones (por accidentes de

tráfico, autolesiones o por haber sufrido una agresión, incluida la violencia de género), a petición de la Policía Municipal u otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

- **Instituto de Adicciones:** Es el órgano de Madrid Salud que tiene a su cargo las competencias y la gestión de los recursos destinados a la prevención, tratamiento y reinserción de las adicciones. Del Instituto de Adicciones depende una red de centros y servicios de atención a las adicciones distribuidos por toda la ciudad:

- **Servicio de Prevención de Adicciones (PAD):** Servicio de orientación y asesoramiento a los problemas y dudas derivados del consumo de alcohol y/u otras drogas (cocaína, heroína, porros, éxtasis, tranquilizantes...) y de otras conductas adictivas (ludopatía, uso excesivo de la tecnología -móvil, internet, videojuegos-...). Está atendido por psicólogos/as especializados/as, que prestan atención personalizada, confidencial y gratuita por teléfono, correo electrónico, Whatsapp o redes sociales. Es un servicio dirigido sobre todo a personas que aún no son conscientes de tener un problema (o que están empezando a tenerlo) y cuyos familiares, compañeros/as o amigos/as son quienes se preocupan por su conducta en relación con sus adicciones, tratando de que caigan en la ansiedad, la depresión o el absentismo laboral.

- **Centros de Atención a las Adicciones (CAD):** Son los antiguos Centros de Atención a Drogodependencias municipales (de ahí sus siglas), que han ampliado su radio de acción para abarcar también las adicciones actuales. En ellos se atiende de manera individual y/o grupal y en régimen ambulatorio a personas que presentan problemas de abuso o dependencia del alcohol o de otras drogas. Se les garantiza la intimidad y confidencialidad y se les presta atención personalizada, adaptada a las sustancias que consumen y a otras características (adolescentes y jóvenes, personas con trastorno mental, drogodependientes sin hogar o personas con necesidades especiales por diferencias de origen, cultura o idioma).

A los usuarios y usuarias de un CAD (a los que se accede directamente o por derivación de otros servicios sociosanitarios) se les hace una valoración interdisciplinar y se les ofrece un tratamiento integral (que además de abordar el propio consumo contempla aspectos sanitarios, psicológicos, sociales y ocupacionales), apoyo a su integración sociolaboral y derivación temporal a recursos externos complementarios (talleres, pisos de reinserción, comunidades terapéuticas). Cuando no se consigue la abstinencia se llevan a cabo intervenciones para disminuir los efectos dañinos del consumo de drogas y conseguir mejoras en la salud. También se proporcionan tratamientos farmacológicos (incluyendo sustitutivos opiáceos como metadona). Asimismo se realizan intervenciones con las familias, tanto con las que acompañan a la persona directamente afectada, como con aquellas otras que solicitan ayuda sin que hayan decidido ponerse en tratamiento.

Actualmente hay 10 CAD: siete CAD gestionados directamente por Madrid Salud, dos CCAD (Centros Concertados de Atención a las Adicciones), uno gestionado por Cruz Roja y otro por Cáritas Madrid) y el

Centro de Atención Integral Sociosanitario Diurno (también gestionado por Cruz Roja).

- **Servicios y programas de detección y captación de personas con adicciones** que no acceden a los centros de tratamiento ambulatorio:
 - Centro de Atención Integral Sociosanitario Nocturno: Dirigido a drogodependientes en fase activa o en Programa de Metadona y especialmente sin hogar, pues pueden pernoctar en el centro. Aquí se les ofrece un servicio de alimentación básica, apoyo a la higiene personal (duchas, lavandería), educación y atención sanitaria (cuidados básicos, vacunación, detección de patologías asociadas al consumo), un programa de reducción de daños y riesgos por consumo (jeringuillas, preservativos) y se les informa y acompaña sobre recursos sociales y tramitaciones administrativas.
 - Unidad Móvil Madroño: Dispositivo móvil para drogodependientes que no quieren o no pueden acudir a la red de centros asistenciales. Realiza su intervención sociosanitaria (muy similar a la del Centro de Atención Integral Sociosanitario Nocturno, incluyendo tratamiento con metadona, estrategias de reducción del consumo y de consumo de menos riesgo y atención psiquiátrica de proximidad) tanto en el propio vehículo como en la calle.
 - ISTMO: Programa cuyo objetivo es facilitar a la población inmigrante con problemas de abuso de alcohol y otras drogas el acceso a los servicios ofertados desde la Red Municipal de Atención a las Adicciones. Para ello se informa y orienta sobre los recursos existentes tanto a las propias personas inmigrantes como a los centros y asociaciones que trabajan con esta población. También se proporciona a estas personas mediación sociolingüística, acompañamiento social (tramitación de documentos, citas hospitalarias o en organismos públicos) y seguimiento individualizado en todas las fases del proceso terapéutico.
 - Programa de Mediación Comunitaria: Promueve la mejora de la convivencia en zonas de la ciudad donde hay conflicto entre vecinos y comerciantes con grupos de personas con problemas de adicción que frecuentan dichas zonas y se reúnen en sus espacios públicos, generando situaciones de tensión. Se estudia cada caso y se proponen medidas que favorezcan la convivencia, se fortalece el tejido asociativo y la dinamización sociocomunitaria, impulsando actividades conjuntas, y se motiva a la población adicta hacia un cambio que mejore su salud y estilo de vida, facilitando su acceso a la red de atención del Instituto de Adicciones.
- **Otros servicios y programas:**
 - Programa de intervención en zonas de consumo activo de alcohol y otras drogas: Es un programa de acción directa para la prevención y reducción de riesgos en relación con el consumo de alcohol y otras drogas entre adolescentes y jóvenes que acuden a zonas de ocio durante la tarde y la noche de los fines de semana, periodos vacacionales, festividades y celebraciones específicas de los barrios y distritos. El programa se desarrolla in situ en medio abierto y cuenta

con un dispositivo móvil (carpa) en la que se centralizan las actividades, orientadas a la captación, vinculación e intervención (información y entrevista motivacional breve) con la población adolescente y juvenil que acude a esas zonas. Este programa de Madrid Salud lo llevan a cabo (mediante contrato de prestación de servicios) profesionales de Cruz Roja Juventud Comunidad de Madrid y de la Asociación Bienestar y Desarrollo, con el apoyo de personal voluntario.

- Servicios y recursos de apoyo al tratamiento y la reinserción: Unidad Hospitalaria de Desintoxicación de Alcohol, que supone el ingreso durante 14 días en un hospital, donde se estabiliza al paciente y se inicia su desintoxicación, con apoyo psicológico y psiquiátrico durante todo el proceso. A este recurso se accede exclusivamente por derivación de alguno de los CAD / CCAD.
- **Laboratorio Municipal de Salud Pública:** Presta el soporte analítico a los programas de control oficial de productos alimenticios, con objeto de asegurar la calidad sanitaria de los alimentos, bebidas y agua. Para ello realiza diferentes ensayos físicoquímicos, microbiológicos y parasitológicos. Asimismo atiende las solicitudes analíticas de la ciudadanía que, ante la sospecha de alimentos o aguas en mal estado, se dirige al Laboratorio directamente o a través de las Juntas Municipales de Distrito. El Laboratorio Municipal es todo un referente en seguridad alimentaria. Cuenta con un equipo de profesionales altamente cualificados, unas instalaciones idóneas y un equipo analítico de última generación.
- **Centro de Protección Animal (CPA):** Presta los siguientes servicios: acogida de animales abandonados entregados por la ciudadanía, recogida de animales abandonados o vagabundos sueltos en la vía pública (prestando atención urgente a aquéllos que se encuentran enfermos o heridos, mediante el SEVEMUR -Servicio Veterinario Municipal de Urgencias-), localización de propietarios/as de animales identificados e ingresados en las instalaciones para su devolución, adopción de animales ingresados en sus instalaciones y control sanitario de animales agresores y valoración de su riesgo y agresividad. El CPA cuenta también con un Departamento de Servicios Veterinarios, que ofrece registro, tratamientos preventivos y asesoramiento técnico, además de recoger incidencias con los animales.

Anexo 14 – Emergencias

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un modelo integral de gestión de la seguridad y la emergencia basado en la actuación coordinada de diferentes cuerpos, tanto en la planificación y desarrollo de las tareas preventivas para evitar emergencias como en la respuesta en caso de que se produzcan, garantizando así la protección civil de la población de la ciudad (es decir, el servicio público para proteger a personas y bienes y proporcionar una respuesta adecuada ante las posibles emergencias y catástrofes originadas por causas naturales o derivadas de la acción humana, tanto accidental como intencionada). Estos cuerpos son los Bomberos, la Policía Municipal, el SAMUR-Protección Civil y el Cuerpo de Agentes de Movilidad.

Dentro del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, el órgano municipal que tiene delegadas las atribuciones en materia de protección civil es la Dirección General de Emergencias y Protección Civil, a la que se encuentran adscritos el Cuerpo de Bomberos y el SAMUR-Protección Civil.

- **Cuerpo de Bomberos**, que presta el servicio de prevención y extinción de incendios y de salvamento en 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. Por su importancia para la protección civil este servicio tiene carácter de servicio esencial.

Sus principales cometidos son la lucha contra el fuego, en sus dos vertientes de prevención e intervención, y el salvamento de personas y bienes 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 (grupos de profesionales adecuadamente organizados y equipados que, de manera voluntaria y altruista, realizan actividades de protección a personas afectadas por catástrofes, en España o fuera de nuestro país).

Servicios que presta:

- Extinción de incendios y salvamentos: Intervenciones directas de lucha contra el fuego y salvamento de personas y bienes en todos los siniestros que se produzcan, así como la atención a víctimas y afectados. También la 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 actividades y edificios (prestando especial atención a los elementos estructurales y arquitectónicos), asesoramiento especializado (a partir de su experiencia 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; actividades informativas, formativas y divulgativas orientadas a la ciudadanía en general (y especialmente a colectivos especialmente sensibles), tanto en técnicas de prevención como de primera actuación, para aumentar su capacidad de cautela y respuesta ante las emergencias que se pudieran producir.

Algunas actuaciones, por su complejidad y especial riesgo, 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, para lo cual también se ha hecho necesario adquirir equipamiento personal y material específico. Se han constituido así unidades como la Unidad de buceo, la Unidad de rescate urbano (en edificios de gran altura) o la Unidad RAT (para la liberación de víctimas atrapadas en accidentes de tráfico), entre otras.

- **SAMUR-Protección Civil:** El Servicio de Asistencia Municipal de Urgencia y Rescate (SAMUR) se creó en 1991, para prestar asistencia sanitaria en las calles de Madrid y en las aglomeraciones o situaciones de riesgo que se produjeran. Su actividad estaba muy relacionada con el Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil Villa de Madrid (que se había creado en 1982 para integrar a los ciudadanos de Madrid que quisieran desarrollar actividades voluntarias y desinteresadas en el ámbito de la Protección Civil), por lo que en 1994, por Decreto de la Alcaldía, se transfiere este Cuerpo de Voluntarios al SAMUR, creándose así el Departamento SAMUR-Protección Civil. Es, por tanto, un servicio municipal de carácter mixto, compuesto por personal funcionario y personal voluntario, uniformado y jerarquizado, que tiene encomendadas las siguientes funciones:
 - Atención sanitaria de urgencias y emergencias médicas en la vía y locales públicos, dentro del ámbito municipal de Madrid: Asistencia a personas que sufren un accidente de cualquier naturaleza o que padecen una urgencia médica, traslado al hospital más adecuado a la patología de las personas atendidas y, en su caso, detección de situaciones de vulnerabilidad.
 - Cobertura sanitaria y de protección civil en situaciones de riesgo previsible (por ejemplo, en eventos que se consideren de riesgo, para lo cual se analizan todos los eventos de la ciudad comunicados por órganos oficiales, a fin de evaluar sus riesgos).
 - Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe, situación de calamidad pública o incidente de múltiples víctimas: Despliegue de los medios adecuados disponibles, ya sean propios o ajenos, y actuación conforme al Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid y otros planes territoriales y especiales. Esto incluye también la formación conjunta y la realización de simulacros con otros servicios, especialmente de emergencias y seguridad (Policía Municipal y Nacional, Agentes de Movilidad, Guardia Civil, Bomberos, Calle-30...).
 - Canalización y organización de la participación ciudadana en situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes, a través de la selección de

personas interesadas en formar parte del voluntariado municipal de Protección Civil y la formación de las seleccionadas en atención sanitaria y actuaciones de prevención y protección ciudadana.

- Formación a profesionales y a la ciudadanía en general: Ofrece formación especializada en emergencias sanitarias a profesionales sanitarios y a profesionales de otros servicios de emergencia y de seguridad. También formación a la ciudadanía (instituciones, colegios, institutos, asociaciones) 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 (por ejemplo, de reanimación cardiopulmonar) y su aplicación práctica a situaciones en la que la vida de una persona puede estar en peligro. Destacan los cursos de los programas “Alertante” (dirigidos a la ciudadanía en general para enseñarles qué hacer en un primer momento si se encuentra en una situación de emergencia) y “Primer Respondiente” (dirigidos a profesionales de otros servicios que por su actividad laboral -policías, profesores, vigilantes jurados...- pueden ser los primeros en tener que hacer frente a situaciones de emergencia).
- Información y expedición de informes administrativos sobre atención prestada por SAMUR - Protección Civil (susceptibles de ser utilizados para reclamaciones por responsabilidad patrimonial).

Anexo 15 – Seguridad

El recurso municipal principal en torno al que se articula esta área de actividad es el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid. Es un instituto armado, de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizada y cuya finalidad última es 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 por la Policía Municipal en los últimos años se asientan sobre el proceso de modernización emprendido por el conjunto del Ayuntamiento de Madrid, para avanzar hacia la calidad y la mejora continua en la prestación del servicio policial, implementando una cultura basada en su gestión eficaz, transparente, justa y abierta.

Los servicios que presta la Policía Municipal son:

- Facilitar la convivencia vecinal y ciudadana: Vigilar los espacios públicos (especialmente los lugares más concurridos), garantizar el cumplimiento de las leyes y de las ordenanzas municipales (normativa sobre drogodependencias, espectáculos públicos y actividades recreativas, ruidos, consumo...), evitar la comisión de agresiones al medio ambiente y cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sea requerida para ello.
- Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana, con el objetivo último de reducir la delincuencia en las calles de la ciudad: Evitar la comisión de actos delictivos mediante la presencia y vigilancia policiales y el análisis de riesgos; 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 (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 sus 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).
- Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe, calamidad, accidentes, sucesos e incidentes graves en la vía pública (atentados, etc.), activando los protocolos y los planes de actuación necesarios.
- Velar por el orden y la seguridad durante la celebración de actos con gran afluencia de público (manifestaciones y concentraciones, pruebas deportivas, fiestas populares y otros actos con gran participación ciudadana...), en colaboración con otras fuerzas de seguridad y los organizadores, asegurando y señalizando el espacio público y realizando planes de movilidad.
- Atender a la ciudadanía, informándoles sobre los servicios prestados por la Policía Municipal, derivándoles a las unidades correspondientes en cada caso y

recogiendo y gestionando sus demandas de servicio y sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Según Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019, la responsable de organizar y dirigir el Cuerpo de Policía Municipal es 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. El Cuerpo (cuya jefatura recae en su Comisario General) se organiza en Comisarías Principales, Comisarías y Unidades operativas. Estas últimas son de dos tipos: territoriales (las UID) y especializadas (realizan tareas específicas -seguridad ciudadana, seguridad vial, policía judicial, medio ambiente, violencia doméstica y de género- dando apoyo a las unidades territoriales):

- **Unidades Integrales de Distrito (UID):** En cada uno de los 21 Distritos de Madrid existe una unidad integral de Policía Municipal (excepto en Centro, que cuenta con dos). Estas 22 unidades se encargan principalmente de vigilar los espacios públicos, garantizando la normal convivencia y evitando que se cometan actos delictivos, así como de ejercer las oportunas tareas de policía administrativa y regular la circulación y el tráfico (esto último, de manera coordinada con el Cuerpo de Agentes de Movilidad). Las UID cuentan además con un grupo de Agentes Tutores para garantizar la protección de los menores y la seguridad en el entorno escolar.
- **Oficinas de Atención al Ciudadano:** Son de dos tipos:
 - Fijas: Hay una en cada UID. Recogen y atienden las comunicaciones y demandas de servicios no urgentes, asesoran y canalizan a la ciudadanía en aquellas cuestiones no relacionadas con la Policía Municipal, colaboran con las unidades especializadas del Cuerpo en casos de violencia de género y maltrato doméstico y están en contacto permanente con asociaciones de vecinos, comerciantes, colectivos de inmigrantes, mediadores, etc. para atender sus requerimientos y favorecer la integración de todos los colectivos.
 - Móviles: Se ubican en espacios de gran afluencia de público y puntos de interés turístico, fundamentalmente para informar al público y prevenir in situ problemas de seguridad y convivencia.
- **Unidad Emisora Central y Videoanálisis:** encargada de gestionar la respuesta inmediata ante las demandas telefónicas urgentes.
- **Unidad de Atención y Protección a la Mujer, Menor y Mayor:** 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 Policía Judicial del Tráfico:** encargada de instruir los atestados por accidentes de circulación e investigar sus causas.
- **Sección de Coordinación de Policía Comunitaria:** 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 UID, las relaciones con las asociaciones de vecinos, comerciantes y otras, y de gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la ciudadanía.
- **Unidad de Servicios Especiales:** 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.

Anexo 16 – Medio Ambiente

El buen estado de los espacios públicos se asume por la ciudadanía como una responsabilidad y una competencia esencial del Ayuntamiento en cuanto que administrador de lo común en la ciudad. Así, tener las calles limpias, los jardines en buen estado, el mobiliario urbano en condiciones o retirar las basuras son cuestiones fundamentales a la hora de hacer la valoración del buen gobierno local. Desde hace más de dos décadas ha ido creciendo también de forma significativa 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. Así pues, el concepto actual 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.

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 y dentro de las competencias que sobre esta área de actividad tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, planes y programas, entre los que destacan los siguientes:

Contrato del Servicio de Limpieza de Espacios Públicos en Madrid. Este contrato (que entró en vigor el 1 de noviembre de 2021) apuesta por la sostenibilidad y la economía circular, siguiendo modelos de gestión que priorizan técnicas de máximo respeto con el medioambiente urbano. El ámbito territorial de los lotes establecidos se corresponde con todas las vías públicas, incluyendo aceras, calzadas, plazas, así como algunas zonas ajardinadas muy integradas en los viales y varias áreas infantiles. Se desglosa en 6 lotes (cada uno de los cuales abarca tres o cuatro distritos) y fija tres tipos de prestaciones para toda la ciudad:

- Prestaciones de limpieza ordinaria o básica a diario: servicios de barrido manual y baldeos con frecuencias establecidas que se repiten en el tiempo.
- Prestaciones de limpieza complementaria: barrido mixto, equipo de avisos, limpieza de mercadillos, grandes eventos y botellón, etc.
- Recuperación de las campañas de refuerzo de la hoja y de Navidad y refuerzo de la vialidad invernal.

El contrato introduce sustanciales mejoras respecto al anterior, así como prestaciones novedosas, como la incorporación de una recogida programada mensual de muebles y enseres de particulares en la vía pública un día fijo establecido o la puesta en marcha de un equipo exclusivo para cubrir incidencias ciudadanas las 24 horas. Las empresas

adjudicatarias también tienen que realizar las inversiones necesarias para mejorar todas las instalaciones municipales que se destinan a los servicios de limpieza y construir otras nuevas.

Contrato del servicio de conservación de las áreas de juegos infantiles, áreas de mayores, circuitos deportivos elementales y zonas caninas municipales del Ayuntamiento de Madrid y Contrato de servicios para la conservación del mobiliario urbano municipal (bolardos, bancos, vallas, etc.). Al igual que el anterior, estos dos contratos están firmados por la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos y se licitaron debido a que el 31 de julio de 2021 finalizaba el anterior Contrato Integral de Gestión del Servicio Público de Limpieza y Conservación de los Espacios Públicos y Zonas Verdes (Contrato Integral 5 ó CI5).

Contrato de gestión integral del servicio público de parques y viveros municipales. El objeto de este contrato (también denominado Contrato Integral 6 ó CI6) es la gestión del servicio público de mantenimiento y conservación integral de los parques históricos, singulares y forestales y de los viveros municipales. Por su carácter histórico o singular, los elementos que contienen (singulares, característicos, originales, únicos, particulares, emblemáticos o distintivos), su representatividad del acervo cultural común, por razones paisajísticas, su rango preferente, sus cualidades simbólicas y representativas, su dimensión, sus valores formales (paisajísticos, botánicos, de uso, culturales o de especial significación), su diseño o su característica de ser parques “de ciudad” y no de barrio, han de ser protegidos y conservados de una manera especial.

El contrato contempla la conservación de todos aquellos elementos contenidos en los parques y viveros municipales objeto del contrato, así como su limpieza, vigilancia, gestión de consumos, trabajos periódicos y todas las actividades que se desarrollen en su interior. De forma no exhaustiva incluye la conservación de elementos vegetales, pavimentos, instalaciones y redes, infraestructuras, mobiliario y juegos, láminas de agua, edificaciones, etc. Obedece, por tanto, a un mantenimiento integral.

Contrato de servicios de conservación, mantenimiento y limpieza de las zonas verdes y el arbolado viario de la ciudad de Madrid. Licitado en marzo de 2021, los pliegos recogen todas las prestaciones referidas a la conservación de los elementos vegetales existentes en las superficies verdes (excluidos los parques históricos, singulares y forestales) y el arbolado viario que se contemplan en sus seis lotes. También se incluyen otras prestaciones relativas a la conservación de otros elementos no vegetales que forman parte de dichos ámbitos. Asimismo, introduce como labor a realizar la limpieza de estos elementos, los trabajos de conservación, reparación o modificación de los elementos hidráulicos, mecánicos o eléctricos de las redes de riego de las zonas verdes y el arbolado viario, así como los trabajos técnicos necesarios de cartografía, inventario y gestión de la información. Supone un aumento de plantilla respecto al contrato anterior (el CI5) y una apuesta decidida por lograr los objetivos de desarrollo sostenible fijados por Naciones Unidas y la Unión Europea en relación con el cambio climático, el consumo de energía, la calidad del aire, los residuos, la economía circular y la biodiversidad.

Contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos, que entró en vigor en noviembre de 2017. Está enmarcado en el 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. Características principales:

- 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 (los residuos 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, transporte y depósito particularizado. Es el caso de:

- 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, con recogida a domicilio a petición de la ciudadanía.
- Ropa y calzado usado, con recogida a domicilio a petición de la ciudadanía y en contenedores autorizados (mediante el contrato de recogida de ropa y calzado depositado en contenedores especiales) ubicados en Puntos Limpios y en dependencias y mercadillos municipales.
- Aceite usado en los mercadillos municipales.

Red de puntos limpios (fijos, fijos de proximidad y móviles):

- Hay puntos limpios fijos en los Distritos de Arganzuela, Barajas, Carabanchel, 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 los puntos limpios de proximidad, ubicados en instalaciones municipales (polideportivos, centros culturales y Juntas de Distrito) y, algunos, en la vía pública. Los puntos limpios de proximidad son un nuevo concepto de mueble-contenedor, con un diseño innovador y funcional, que recogen de manera selectiva residuos diferentes

de origen doméstico y facilitan el reciclaje al estar distribuidos por los barrios y puntos concurridos de la ciudad. En estos puntos limpios de proximidad (instalados ya en los 21 distritos) 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..

- Además, funcionan 21 puntos limpios móviles, uno en cada Distrito, con itinerarios y horarios establecidos en distintos lugares dentro de cada 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 municipal.

Parque Tecnológico de Valdemingómez. La ciudad de Madrid genera más de 4.000 toneladas diarias de residuos, que han de ser tratadas. Desde 1978 todas las instalaciones de tratamiento de residuos urbanos se concentran en las plantas que integran el Parque Tecnológico de Valdemingómez, situado al sur de la ciudad, en el Distrito de Villa de Vallecas. En ellas se recuperan aquellos materiales susceptibles de ser reciclados: plásticos, metales, vidrio, papel, cartón y brik. También se obtiene una fracción orgánica que puede someterse a procesos de digestión aerobia o anaerobia y de los 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. Asimismo 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.

Valdemingómez está constituido por los siguientes centros de tratamiento y eliminación de residuos:

- 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 adecúa su calidad para que pueda ser utilizado como combustible en la red gasística 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 gasística.
- 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 ello se llevan a cabo las siguientes actuaciones:

- 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.

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. Destacan el Plan de Gestión de la Demanda de Agua y la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid (2006). 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. Aunque se elaboró para el período 2005 a 2011, las medidas reflejadas en él siguen hoy vigentes.

Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid “Plan A”. En el apartado dedicado a Movilidad y Transportes 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, arbolado y calidad del aire son el Servicio de Evaluación y Revisión Verde (SERVER), encargado de inspeccionar, detectar y resolver las situaciones de riesgo que presenta parte del arbolado de mantenimiento municipal, y el Plan de Infraestructura Verde y Biodiversidad. También el plan extraordinario de plantaciones y los planes zonales de regeneración del arbolado, los sistemas urbanos de drenaje sostenible (SUDS) y los criterios para una jardinería sostenible en la ciudad de Madrid.

Red de vigilancia de la Calidad del Aire para la Ciudad de Madrid: Consta de 24 estaciones fijas y 2 unidades móviles de medición automática, distribuidas por toda la

ciudad, y de un centro de control que analiza los niveles de dióxido de nitrógeno, partículas en suspensión, dióxido de azufre, monóxido de carbono, benceno y ozono recogidos en aquéllas. Cuenta con un servicio de envío de alertas por SMS al que cualquiera puede suscribirse.

Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica. Reúne el conjunto de soluciones que, convenientemente aplicadas en cada caso particular, permitirán reducir el ruido en aquellas zonas donde la contaminación acústica presenta niveles elevados. Estas medidas se agrupan en cinco líneas de actuación: sensibilización y educación contra el ruido, actuaciones de control del ruido provocado por el ocio nocturno, actuaciones sobre el paisaje urbano, ordenación del territorio y movilidad sostenible (con medidas como el fomento del transporte público y de vehículos eléctricos, es quizá la más relevante, pues la principal causa de contaminación acústica en Madrid es el tráfico rodado). El Plan se inició en 2009 y en 2021 se ha realizado su revisión.

Red de estaciones remotas de vigilancia y control de la contaminación acústica (31 fijas y 16 móviles), que captan información sobre las condiciones acústicas de su entorno y la transmiten a una estación central en la que se procesan estos datos.

Sistema de Actualización Dinámica del Mapa Acústico de Madrid (SADMAM). Además de utilizar la información proporcionada por la red de estaciones remotas, cuenta con unidades móviles (vehículos instrumentados acústicamente) para registrar los valores reales de los niveles de ruido ambiental en cualquier punto de la ciudad, pudiendo elaborar así mapas estratégicos de ruido mucho más fiables que los alimentados únicamente con datos derivados del tráfico.

Zonas de Protección Acústica Especial (ZPAE). Cada una de estas zonas tiene asociado un plan de acción para mejorar sus condiciones ambientales y acústicas, que suelen consistir en normas y restricciones aplicables a determinadas actividades. En la actualidad hay ZPAEs en el distrito de Tetuán (Plan Zonal Específico del entorno de AZCA-Avenida de Brasil) y en el barrio de Gaztambide del Distrito de Chamberí y también está declarado ZPAE la totalidad del Distrito Centro (que cuenta además con un Plan Zonal Específico)

Zonas Ambientalmente Protegidas (ZAP). Son aquellas zonas en que la concentración de actividades o las características de las existentes producen la saturación de los niveles de inmisión (contaminación) establecidos, por lo que se han establecido limitaciones a la implantación o ampliación de algunas actividades, normalmente relacionadas con el ocio nocturno. Actualmente hay ZAP en los distritos de Salamanca, Chamberí, Chamartín y Vicalvaro.

Anexo 17 – Movilidad y Transportes

La movilidad es un tema clave en la vida política y social, especialmente en la dinámica cotidiana de nuestras grandes ciudades. La ciudadanía valora como un bien la movilidad urbana, que es además un elemento básico para la mejora de cualquier sociedad en cuestiones tan sustanciales como su desarrollo económico. Pero 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. Por todas estas razones constituye una pieza fundamental para cualquier Administración Pública.

El Ayuntamiento de Madrid, dentro de las competencias que sobre esta área de actividad tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos en el marco de las políticas de movilidad y transporte:

Cuerpo de Agentes de Movilidad: Fue creado 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, liberando así en buena parte a la Policía Municipal de este cometido. Estos agentes pertenecen al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y 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 ésta, tales como atención a los requerimientos que formule la EMT.
- En todo el término municipal 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 circulación por eventos especiales, el Cuerpo de Agentes de Movilidad también presta otros servicios: vigilancia de la seguridad vial y denuncia de infracciones que atenten contra ella (exceso de velocidad, alcoholemia...) o que limiten la movilidad (vehículos

mal estacionados, 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 en lo relativo a 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 la vigilancia 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), ocupaciones temporales de la vía pública (tramitación de las solicitudes de ocupación e informar de los trámites necesarios)...

La aprobación en 2018 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible (modificada en 2021) dio 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, marcado por los principios de seguridad y protección del medio ambiente.

Aparcamientos municipales: Son 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 (es decir, para residentes y para público en general).
- Aparcamientos disuasorios, que se construyen junto a intercambiadores o nudos de acceso principales para fomentar el uso del transporte público colectivo y evitar que los vehículos privados entren y circulen por la almendra central de la ciudad. Permiten aparcar sin coste alguno en día laborable (de lunes a sábado) y entre las 6h y las 22h a los usuarios que combinen el uso de estos aparcamientos (estacionando allí sus vehículos un mínimo de 5 horas y un máximo de 16) con la utilización del transporte público de Madrid (trenes de Cercanías, Metro o autobuses de la EMT) para sus desplazamientos dentro de la ciudad. Con estas infraestructuras se persigue mejorar la movilidad (especialmente en los momentos de mayor intensidad de tráfico), la calidad del aire y el medio ambiente urbano, para proteger la salud de la ciudadanía.

Servicio de Estacionamiento Regulado (SER): Tiene por objeto la gestión, regulación y control del aparcamiento 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 servicio de estacionamiento. El SER se presta en régimen de concesión indirecta, por el Contrato Integral de Movilidad (CIM). Las personas encargadas de la vigilancia de las áreas del SER (controladores de las empresas concesionarias del CIM) 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.

Movilidad ciclista. Para su desarrollo, en 2008 se aprobó el Plan Director de Movilidad Ciclista, que ha ido guiando todas las actuaciones de infraestructura, normativa, gestión y promoción de la bicicleta. Se revisó en 2016 con la llegada del sistema de bicicleta pública, pues ésta supuso una transformación de la ciudad que obligó a una mayor información, educación y sensibilización sobre la movilidad ciclista. Dentro de este ámbito Madrid cuenta también con:

- Oficina de la Bici: Oficina virtual que funciona como centro de atención al ciclista y al peatón para todas aquellas cuestiones derivadas del uso de la bicicleta. También colabora en la gestión y dinamización de la participación ciudadana, proporciona información y resuelve consultas.
- BiciMAD: Servicio de bicicleta pública de alquiler (con bicicletas eléctricas y ecológicas en su totalidad), cuyo objetivo era proporcionar un elemento alternativo de transporte limpio y saludable a la ciudadanía y fomentar el uso de la bicicleta en la ciudad, es ya un medio más de transporte público en Madrid. Destaca por el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para mejorar la experiencia de usuario, con interactividad multiplataforma o acceso a la información mediante la propia base, la web y dispositivos móviles.
- 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. 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 urbanos. 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 accesibilidad a centros de interés, tales como equipamientos deportivos, docentes y grandes parques.
- Aparcamientos de bicicletas: Conjunto de elementos de señalización, protección y amarre seguro que posibilita su estacionamiento. La red de aparcabicicletas de la ciudad de Madrid constituye un elemento imprescindible para crear una red ciclista atractiva y funcional y constituye un aspecto esencial en las políticas de fomento de la bicicleta.

Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE): Punto clave de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360 (la nueva estrategia municipal para cumplir con los objetivos de calidad del aire de la Unión Europea). Entre sus medidas principales están la



prohibición de acceder a la ciudad de los vehículos más contaminantes (los vehículos A o sin distintivo ambiental), en fases sucesivas: desde el 1 de mayo de 2022 no pueden acceder ni circular por el interior de la M-30, desde el 1 de enero de 2024 no podrán tampoco acceder ni circular por la propia M-30 y desde el 1 de enero de 2024 queda prohibido su acceso y circulación por todas las vías públicas y urbanas del municipio de Madrid.

Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección (ZBDEP): Son zonas de la ciudad con restricciones al acceso y circulación de vehículos privados, para proteger la salud humana y el medio ambiente urbano mediante la mejora de la calidad del aire y la disminución de los efectos negativos del tráfico motorizado y de los niveles de contaminación acústica y atmosférica, también en el marco de la Estrategia Madrid 360. Actualmente hay dos:

- ZBDEP Distrito Centro: Heredera sin apenas cambios de Madrid Central (vigente entre el 30 de noviembre de 2018 y el 22 de septiembre de 2021, y que a su vez sustituyó a las Áreas de Prioridad Residencial (APR)
- ZBDEP Plaza Elíptica.

Anexo 18 – Vivienda

El Ayuntamiento de Madrid ejerce competencias relativas a la promoción y gestión de viviendas, aunque su alcance está condicionado por las competencias que en esta materia desarrollan el Estado y la Comunidad Autónoma de Madrid.

Son objetivos estratégicos del Ayuntamiento facilitar a los colectivos más desfavorecidos el acceso a una vivienda digna, adaptar las viviendas a las nuevas demandas (buscando la sostenibilidad, la innovación y la calidad residencial), garantizar el estado de seguridad constructiva de las edificaciones y el deber de conservación que corresponde a sus propietarios (mediante la Inspección Técnica de Edificios -ITE-) y mejorar el patrimonio edificado de la ciudad y, en consecuencia, la calidad de vida de la población que lo habita.

Entre sus actuaciones están:

- Adquisición y construcción (promociones) de viviendas destinadas al alquiler, para incrementar el parque público municipal y la protección del derecho de la ciudadanía a la vivienda
- Facilitar el acceso a una vivienda adecuada, a través de los programas establecidos en el Reglamento de Adjudicación de Viviendas y de otros programas sociales dirigidos a los colectivos más vulnerables
- Reactivar el mercado del alquiler en la capital, aumentando la oferta de viviendas (dando seguridad a sus propietarios) y haciéndolas más asequibles para los inquilinos/as
- Subvención de actuaciones para la conservación, la mejora de la accesibilidad (instalación de rampas, ascensores), la eficiencia energética (iluminación LED, energías renovables) y la salubridad de viviendas (Plan Rehabilita, heredero del anterior Plan MAD-RE)
- Subvenciones para la adaptación de las viviendas donde residen personas con discapacidad, para mejorar su calidad de vida mediante la eliminación de barreras arquitectónicas y la mejora de su autonomía, facilitando su movilidad interior y aumentando la seguridad de su entorno doméstico (Plan Adapta)

Las subvenciones contempladas en el Plan Rehabilita y el Plan Adapta son convocadas y gestionadas por la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración (del Área Delegada de Vivienda), mientras que la ITE la gestiona la Dirección General de Edificación, ambas pertenecientes al Área de Gobierno de Desarrollo Urbano. El resto de actuaciones en materia de vivienda del Ayuntamiento se llevan a cabo a través de la **Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS)**, sociedad anónima con capital 100% municipal. La EMVS cuenta con un sistema propio de sugerencias y reclamaciones (por lo que todas aquellas SyR que entran a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid son derivadas a la EMVS para su contestación.

Para el desarrollo de sus funciones⁴⁸, la EMVS cuenta con diferentes servicios y recursos:

1. Servicio de atención a la ciudadanía: Proporciona información personalizada y detallada. También atiende las posibles incidencias con las que se encuentren las/os adjudicatarias/os del patrimonio de la EMVS.
2. Servicio de acceso a la vivienda: Para facilitar el acceso a una casa protegida a través del procedimiento establecido por el Reglamento de Adjudicación de Viviendas. Se encuadrarían aquí:
 - Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda: Permite organizar y atender la demanda de vivienda pública en régimen de arrendamiento. El Registro analiza la población solicitante y le dirige al programa que más se ajusta a sus condiciones económicas, sociales o familiares.
 - Plan Integral de Alquiler Municipal: Para reactivar el mercado del alquiler en la capital. Se enmarcan aquí:
 - Programa ReViVa: Busca que los propietarios/as que tengan viviendas vacías las cedan en usufructo a la EMVS durante un periodo determinado a cambio de múltiples ventajas y una renta mensual garantizada durante todo el contrato de cesión.
 - Bono Vivienda: Línea de ayudas para pagar el alquiler a inquilinos/as de los inmuebles incluidos en el Programa ReViVa.
 - Servicio de Intermediación del Alquiler (SIA): Actuaciones de mediación entre arrendatarias/os y arrendadoras/es particulares, prestando asesoramiento profesional y aportando garantías a las partes. SIA sustituye al anterior Programa Alquila Madrid (ALMA).
 - Programa conFIANZA Joven: Destinado a los menores de 35 años (grupo de población que suele tener dificultades a la hora de acceder al mercado del alquiler), consiste en que la EMVS adelanta el pago de la fianza a aquellos jóvenes que se apunten al programa SIA.
 - Programas Sociales (Viviendas solidarias, Housing First, Mujeres en situación de vulnerabilidad), para facilitar alojamiento temporal a personas en situación de exclusión residencial y social (familias desahuciadas, mujeres víctimas de violencia de género, personas sin hogar)
3. Oficina Verde: De reciente creación, nace para concienciar sobre la importancia de la eficiencia energética en el tejido residencial de la capital. Tiene entre sus objetivos que la ciudadanía de Madrid haga un uso más racional de la energía que consume en sus hogares (ayudando así a proteger el medio ambiente y hacer de Madrid una ciudad más sostenible) y también ser un punto de encuentro y referencia en materia energética y sostenibilidad tanto para vecinos como para todos los profesionales del sector de la edificación.
4. Programas de ayudas a la rehabilitación
5. Promociones de vivienda pública: Se gestiona la construcción de nuevas viviendas públicas (estudios previos de las parcelas, gestión de licencias,

⁴⁸ 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 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.



ejecución de obra contratada, etc.), así como la compra de viviendas a particulares en el mercado libre, para ponerlas a disposición de la ciudadanía.

La unidad municipal encargada de informar y supervisar los proyectos de obras públicas municipales promovidos y gestionados por la EMVS es la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, que se encarga también de tramitar los procedimientos sancionadores por infracciones en materia de vivienda social previstos en la legislación vigente.

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: la legislación laboral y su ejecución le corresponde a las Comunidades Autónomas, mientras que todo lo relacionado con la política económica es compartido entre el Estado y las Comunidades Autónomas. Las entidades locales carecen de atribución expresa de competencias en esta materia. La Ley de Empleo⁴⁹ sí recoge que las políticas de empleo deben tener en cuenta la dimensión local para ajustarlas a las necesidades del territorio, así como la posible representación de las entidades locales en los órganos de participación autonómica. Pero deja en manos de los servicios autonómicos de empleo la materialización de ambos aspectos, sin imponerles ninguna obligación y dando un carácter menor a la participación de las entidades locales en la política de empleo, que queda reducida a los mecanismos de colaboración y cooperación que puedan determinarse. Pese a ello, las administraciones locales llevan a cabo iniciativas relacionadas con el empleo, bien a través de esa colaboración con otras administraciones, bien por iniciativa propia.

En concreto el Ayuntamiento de Madrid planifica y desarrolla políticas activas de empleo, además de convocar periódicamente procesos selectivos (oposiciones, bolsas de trabajo, listas de espera) para cubrir puestos de trabajo dentro de su propia organización o para prestar sus servicios, en el marco de sus Ofertas Públicas de Empleo. Esto último es competencia del Área de Gobierno de Hacienda y Personal, concretamente de la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos (que se encarga de las oposiciones y concursos) y la Dirección General de Costes y Gestión del Personal (que se ocupa de las bolsas de trabajo).

Por su parte, el fomento del empleo y la inserción laboral son competencia del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo. En concreto, de la **Agencia para el Empleo de Madrid (AEM)**, organismo autónomo adscrito a dicha Área de Gobierno y que es el encargado de gestionar las políticas municipales de empleo (cuyos objetivos últimos son prevenir el desempleo y fomentar empleo estable y de calidad en la ciudad de Madrid).

La AEM se centra sobre todo en:

- La **intermediación laboral**: Un equipo de profesionales selecciona los candidatos/as adecuados al perfil requerido por las empresas, realizando un seguimiento de todo el proceso. En este sentido la AEM actúa como una plataforma que permite reunir a dos grupos distintos pero interdependientes y que obtienen un beneficio mutuo: los trabajadores/as desempleados/as (que acceden a oportunidades reales de empleo) y las empresas (que pueden encontrar candidaturas ajustadas a sus necesidades).
- La difusión de **ofertas de empleo** y el acceso a bolsas de trabajo.
- La orientación y asesoramiento para la **inserción en el mercado laboral**

⁴⁹ Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

- La **formación** de desempleados y trabajadores, a fin de mejorar su cualificación (especialmente de los trabajadores en áreas estratégicas para la economía de la ciudad) y de prepararlos para las necesidades reales de trabajo existentes en Madrid.
- También:
 - Fomenta la **creación de empleo en las empresas** (incluyendo la promoción de líneas de financiación)
 - Fomenta e informa sobre las posibilidades de **autoempleo** o de trabajo por cuenta propia
 - **Colabora con otras instituciones** públicas y privadas, singularmente 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.

Servicios de la AEM para personas desempleadas y empresas:

- **Información general** sobre todos los servicios que proporciona la Agencia (orientación, autoempleo, cursos de formación, ofertas de trabajo disponibles, intermediación laboral) y sobre actuaciones y recursos municipales en materia de capital humano y de fomento y formación para el empleo y en las empresas.
- **Orientación profesional personalizada:**
 - Información sobre el mercado de trabajo y las ofertas de empleo existentes, las políticas de los Servicios Públicos de Empleo y el apoyo a las iniciativas emprendedoras y la mejora de la cualificación.
 - Diagnóstico individualizado por competencias de los/las usuarios/as que incluya toda la información posible sobre las características personales y profesionales relevantes, para poder medir su grado de la empleabilidad y clasificarlo según sus necesidades.
 - Diseño y seguimiento de itinerarios individuales y personalizados de empleo.
 - Seminarios y sesiones formativas (individuales y/o grupales) para el desarrollo de aspectos personales, búsqueda activa de empleo, emprendimiento o adquisición de competencias básicas, genéricas y específicas (alfabetización informática, por ejemplo).
- **Formación y empleo:**
 - Cursos de formación profesional adecuados a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoren la cualificación profesional y empleabilidad de las personas demandantes de empleo.
 - Certificados de profesionalidad (título oficial con validez en todo el territorio nacional que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral) a los participantes en los cursos de formación.
 - Realización de prácticas no laborales en empresas y entidades que posibiliten aplicar las capacidades y competencias adquiridas durante la acción formativa.
 - 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.

- Seguimiento de la inserción laboral de los/las alumnos/as formados.

- **Autoempleo:**

- Asesoramiento técnico e individualizado para la creación de empleo por cuenta propia (incluyendo la colaboración en la elaboración y evaluación del plan de viabilidad de su proyecto de autoempleo y seguimiento del mismo), para aquellas personas que, por voluntad propia o ante las dificultades de acceso al mercado típico de trabajo, deciden autoemplearse.
- 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.

- **Prospección empresarial:**

- Informar de manera personalizada a las empresas 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.
- Asesorarlas sobre medidas de fomento de empleo y su tramitación, 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.
- Promover la incorporación de alumnos/as en formación de la Agencia para el Empleo para realizar prácticas profesionales no laborales en empresas.

- **Intermediación Laboral** (servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo):

- Poner en contacto a personas desempleadas en búsqueda activa de empleo y a empresas que necesitan cubrir puestos de trabajo vacantes.
- Ofrecer a las personas desempleadas las ofertas de trabajo que la Agencia para el Empleo recibe de las empresas y que se adecúen a sus características e intereses.
- Facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a los requerimientos y necesidades de sus empresas, realizando una preselección de candidatos/as aplicando técnicas y herramientas específicas de selección por competencias.

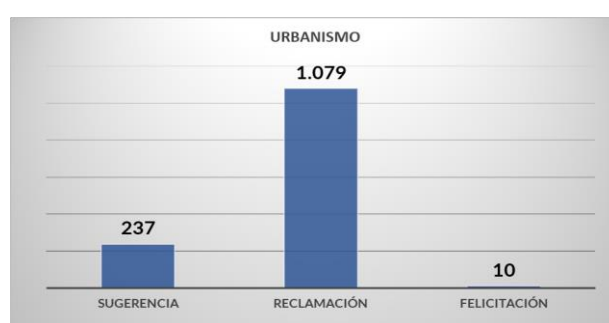
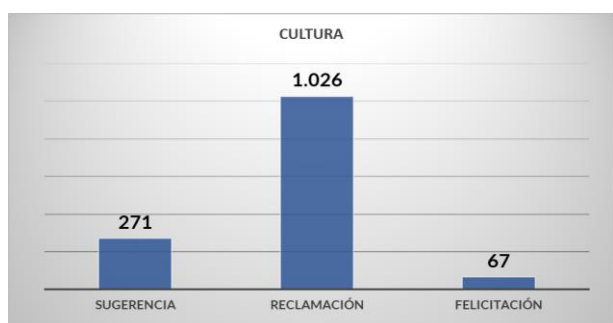
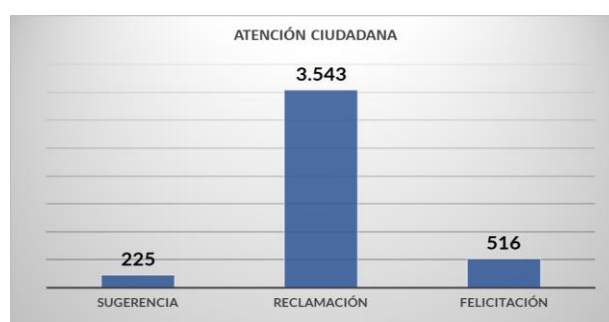
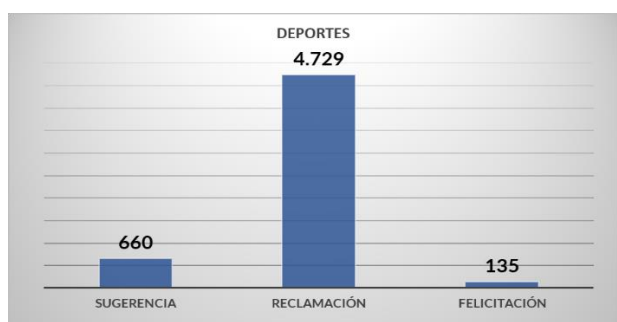
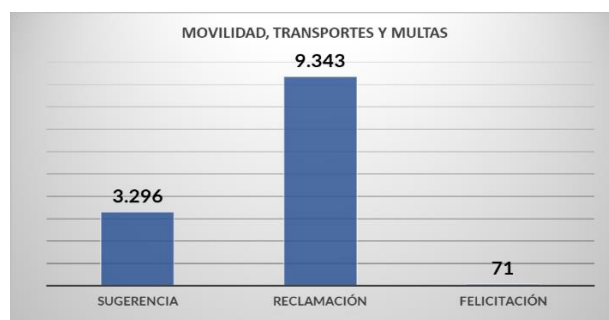
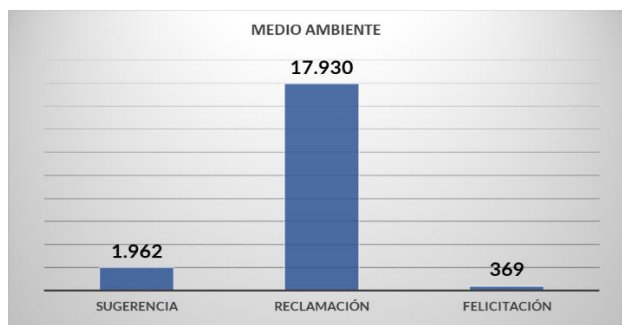


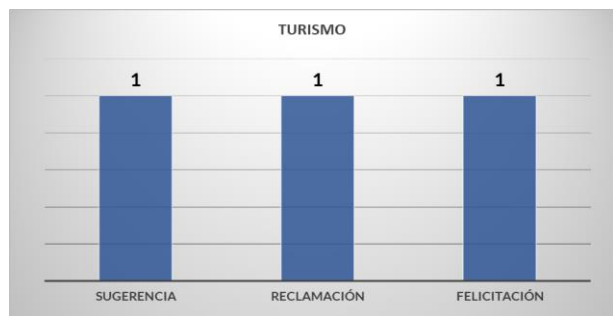
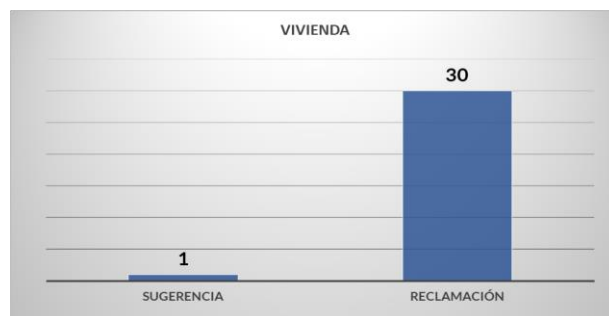
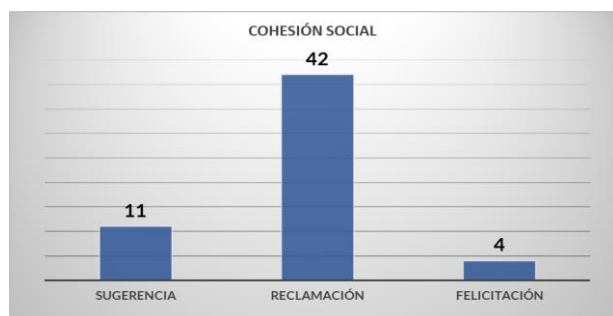
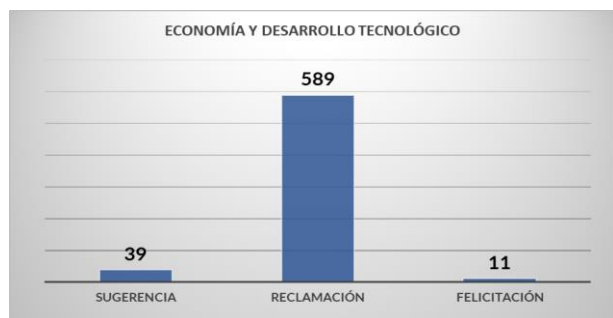
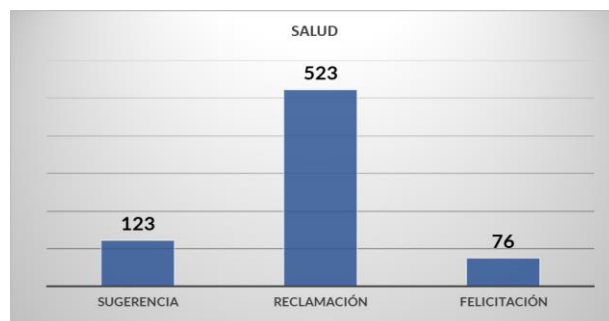
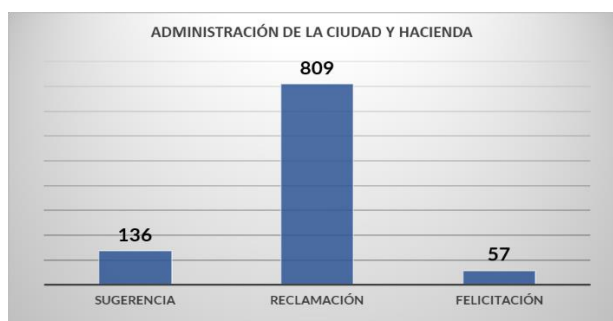
- Colaborar en los procesos de selección de candidatos/as (poniendo a disposición de los participantes espacios para realizarlos y profesionales especializados para darles apoyo) y hacer un seguimiento de los mismos.
- Especialización en posiciones clave definidas conforme a las características económico-laborales del tejido empresarial madrileño.



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	2020	2021	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019	VARIACIÓN % 2021/2020
Medio ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	4.543	5.083	3.630	6.404	10,12%	-39,72%	16,46%	11,89%	-28,59%	76,42%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	4.079	3.766	3.933	3.781	22,00%	8,64%	13,02%	-7,67%	4,43%	-3,86%
	Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	4.487	5.186	4.244	3.557	49,54%	18,43%	6,10%	15,58%	-18,16%	-16,19%
	Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	4.110	3.957	3.943	3.177	37,96%	16,48%	7,28%	-3,72%	-0,35%	-19,43%
	Biodiversidad	--	--	--	--	585	510	818	--	--	--	--	-12,82%	60,39%
	Parques históricos, singulares y forestales	546	586	547	1.024	704	1.144	813	7,33%	-6,66%	87,20%	-31,25%	62,50%	-28,93%
	Agua	503	596	698	637	552	514	643	18,49%	17,11%	-8,74%	-13,34%	-6,88%	25,10%
	Ruidos	412	644	631	865	752	389	462	56,31%	-2,02%	37,08%	-13,06%	-48,27%	18,77%
	Tratamiento y eliminación de residuos	544	426	1.014	2.358	1.440	366	256	-21,69%	138,03%	132,54%	-38,93%	-74,58%	-30,05%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	106	155	163	210	253	217	213	46,23%	5,16%	28,83%	20,48%	-14,23%	-1,84%
	Calidad del Aire	910	1.152	585	589	401	110	64	26,59%	-49,22%	0,68%	-31,92%	-72,57%	-41,82%
	Energía	30	24	53	78	52	30	32	-20,00%	120,83%	47,17%	-33,33%	-42,31%	6,67%
	Educación ambiental	220	190	141	46	55	22	15	-13,64%	-25,79%	-67,38%	19,57%	-60,00%	-31,82%
	Sostenibilidad	33	29	78	33	57	11	13	-12,12%	168,97%	-57,69%	72,73%	-80,70%	18,18%
	Contaminación lumínica	10	5	7	21	17	17	11	-50,00%	40,00%	200,00%	-19,05%	0,00%	-35,29%
Movilidad, transportes y multas	Gestión Consumo de agua en espacios públicos	48	3	0	--	2	1	2	-93,75%	-100,00%	--	--	-50,00%	100,00%
	Total	16.734	20.464	19.487	23.081	22.862	19.081	20.261	22,29%	-4,77%	18,44%	-0,95%	-16,54%	6,18%
	SER	4.311	3.676	3.751	2.965	3.233	2.893	2.467	-14,73%	2,04%	-20,95%	9,04%	-10,52%	-14,73%
	Planeamiento viario	724	1.096	2.580	1.792	1.886	1.573	2.440	51,38%	135,40%	-30,54%	5,25%	-16,60%	55,12%
	Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	1.616	1.617	1.102	1.571	20,82%	10,73%	1,00%	0,06%	-31,85%	42,56%
	BICIMAD	3.730	1.856	782	887	1.242	1.077	802	-50,24%	-57,87%	13,43%	40,02%	-13,29%	-25,53%
	Madrid Central	--	--	--	658	27.329	1.037	272	--	--	--	4053,34%	-96,21%	-73,77%
	Ocupación de la vía pública	438	821	631	518	593	864	1.119	87,44%	-23,14%	-17,91%	14,48%	45,70%	29,51%
	Transportes públicos	424	427	662	1.276	1.285	661	632	0,71%	55,04%	92,75%	0,71%	-48,56%	-4,39%
	Aparcamientos en la vía pública	455	583	1.113	983	842	612	879	28,13%	90,91%	-11,68%	-14,34%	-27,32%	43,63%
	Agentes de movilidad	156	195	224	613	778	482	631	25,00%	14,87%	173,66%	26,92%	-38,05%	30,91%
	Aparcamientos cerrados	265	272	258	315	255	461	739	2,64%	-5,15%	22,09%	-19,05%	80,78%	60,30%
	Multas	1.212	1.461	1.446	730	542	378	653	20,54%	-1,03%	-49,52%	-25,75%	-30,26%	72,75%
	Tráfico	682	708	498	534	372	130	225	3,81%	-29,66%	7,23%	-30,34%	-65,05%	73,08%
	Madrid 360	--	--	--	--	20	4	264	--	--	--	--	-80,00%	6500,00%
Deportes	APR	781	950	600	504	14	1	4	21,64%	-36,84%	-16,00%	-97,22%	-92,86%	300,00%
	Grúas	14	14	7	--	3	1	8	0,00%	-50,00%	--	--	-66,67%	700,00%
	Infraestructuras: proyectos y obras	--	--	--	--	--	--	4	--	--	--	--	--	--
	Total	14.388	13.504	14.152	13.391	40.011	11.276	12.710	-6,14%	4,80%	-5,38%	198,79%	-71,82%	12,72%
	Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4.976	4.363	3.522	4.582	55,22%	4,40%	20,51%	-12,32%	-19,28%	30,10%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.527	1.434	1.344	957	1.671	321	798	-6,09%	-6,28%	-28,79%	74,61%	-80,79%	148,60%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	107	79	81	57	118	54	119	-26,17%	2,53%	-29,63%	107,02%	-54,24%	120,37%
	Promoción Deportiva	53	49	74	54	100	27	23	-7,55%	51,02%	-27,03%	85,19%	-73,00%	-14,81%
	Servicios de Medicina Deportiva	4	7	4	15	16	1	2	75,00%	-42,86%	275,00%	6,67%	-93,75%	100,00%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	--	4	2	--	--	--	--	--	-50,00%	--	--	--	--
	Total	4.239	5.528	5.634	6.059	6.268	3.925	5.524	30,41%	1,92%	7,54%	3,45%	-37,38%	40,74%
Atención ciudadana	Teléfono 010	803	783	906	1.090	1.205	1.209	1.173	-2,49%	15,71%	20,31%	10,55%	0,33%	-2,98%
	Sede Electrónica	387	457	579	472	1.174	1.176	1.274	18,09%	26,70%	-18,48%	148,73%	0,17%	8,33%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	673	745	759	952	1.766	764	618	10,70%	1,88%	25,43%	85,50%	-56,74%	-19,11%
	Registro electrónico	--	141	81	111	182	245	197	--	-42,55%	37,04%	63,96%	34,62%	-19,59%
	Página Web	510	607	448	323	214	139	217	19,02%	-26,19%	-27,90%	-33,75%	-35,05%	56,12%
	Avisos Madrid	--	--	--	11	44	138	87	--	--	--	300,00%	213,64%	-36,96%
	Cita previa	41	47	57	103	61	78	468	14,63%	21,28%	80,70%	-40,78%	27,87%	500,00%
	Otras dependencias municipales	119	75	175	129	106	77	101	-36,97%	133,33%	-26,29%	-17,83%	-27,36%	31,17%



Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019	VARIACIÓN % 2021/2020
	SYR	29	61	63	61	163	55	39	110,34%	3,28%	-3,17%	167,21%	-66,26%	-29,09%
	Chat en línea	-	--	--	--	1	31	44	--	--	--	--	3000,00%	41,94%
	Registro presencial	--	51	40	38	33	29	44	--	-21,57%	-5,00%	-13,16%	-12,12%	51,72%
	Redes Sociales	14	4	3	26	40	21	14	-71,43%	-25,00%	766,67%	53,85%	-47,50%	-33,33%
	Aplicación de pago	3	30	27	9	3	3	8	900,00%	-10,00%	-66,67%	-66,67%	0,00%	166,67%
	Registros	43	9	0	--	--	--	--	-79,07%	-100,00%	--	--	--	--
	Participación ciudadana	14	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	Total	2.636	3.010	3.138	3.325	4.992	3.965	4.284	14,19%	4,25%	5,96%	50,14%	-20,57%	8,05%
Vías y espacios públicos	Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	3.698	3.487	1.861	1.738	56,97%	62,49%	14,88%	-5,71%	-46,63%	-6,61%
	Mobiliario Urbano	927	1.062	1.214	1.184	1.480	1.042	631	14,56%	14,31%	-2,47%	25,00%	-29,59%	-39,44%
	Alumbrado	495	414	387	498	681	383	440	-16,36%	-6,52%	28,68%	36,75%	-43,76%	14,88%
	Áreas recreativas	160	229	402	455	551	362	479	43,13%	75,55%	13,18%	21,10%	-34,30%	32,32%
	Carril bici	193	124	209	95	78	107	117	-35,75%	68,55%	-54,55%	-17,89%	37,18%	9,35%
	Señalización de calles y lugar de interés	243	278	305	175	274	98	104	14,40%	9,71%	-42,62%	56,57%	-64,23%	6,12%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	77	118	91	654	93	55	44	53,25%	-22,88%	618,68%	-85,78%	-40,86%	-20,00%
	Intercambiadores de transporte	3	0	0	--	1	1	0	-100,00%	0,00%	--	--	0,00%	-100,00%
	Marquesinas y Mupis	39	110	57	16	13	0	0	182,05%	-48,18%	-71,93%	-18,75%	-100,00%	--
	Obras de remodelación	--	--	--	21	126	0	0	--	--	--	500,00%	0,00%	0,00%
	Publicidad en espacios públicos	0	0	205	223	100	0	0	0,00%	--	8,78%	-55,16%	0,00%	0,00%
	Total	3.399	4.316	6.089	7.019	6.884	3.909	3.553	26,98%	41,08%	15,27%	-1,92%	--	--
Servicios sociales	Samur Social	396	406	591	706	734	869	195	2,53%	45,57%	19,46%	3,97%	18,39%	-77,56%
	Atención Social Primaria	206	325	397	602	564	551	850	57,77%	22,15%	51,64%	-6,31%	-2,30%	54,26%
	Servicios de ayudas a domicilio	362	388	422	329	438	546	383	7,18%	8,76%	-22,04%	33,13%	24,66%	-29,85%
	Ayudas sociales	623	422	416	414	352	536	448	-32,26%	-1,42%	-0,48%	-14,98%	52,27%	-16,42%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	292	212	331	657	426	147	189	-27,40%	56,13%	98,49%	-35,16%	-65,49%	28,57%
	Teleasistencia	118	92	107	163	129	138	122	-22,03%	16,30%	52,34%	-20,86%	6,98%	-11,59%
	Centros de día (asistenciales)	87	96	133	174	87	129	124	10,34%	38,54%	30,83%	-50,00%	48,28%	-3,88%
	Atención a la dependencia	17	32	29	28	36	74	66	88,24%	-9,38%	-3,45%	28,57%	105,56%	-10,81%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	--	--	--	--	41	44	67	--	--	--	--	7,32%	52,27%
	Programas municipales	99	18	6	21	9	11	17	-81,82%	-66,67%	250,00%	-57,14%	22,22%	54,55%
	Centros municipales de integración	3	6	6	17	6	3	4	100,00%	0,00%	183,33%	-64,71%	-50,00%	33,33%
	Voluntariado	3	9	1	--	--	2	7	200,00%	-88,89%	--	--	--	250,00%
	Políticas de integración	--	--	--	--	--	--	384	--	--	--	--	--	--
	Intervenciones de emergencia social	--	--	--	--	--	--	10	--	--	--	--	--	--
	Centros de apoyo a la familia CAF	21	11	5	38	20	--	--	-47,62%	-54,55%	660,00%	-47,37%	--	--
	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 para familias y menores	8	15	8	4	5	--	--	87,50%	-46,67%	-50,00%	25,00%	--	--
	Centros Residenciales Familia y Menores	--	--	--	--	5	--	--	--	--	--	--	--	--
	Centros de Día (infantiles)	--	--	--	1	1	--	--	--	--	--	0,00%	--	--
	Centros para Adolescentes (ASPA)	--	--	--	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	Servicio de Educación Social	5	2	1	--	--	--	--	-60,00%	-50,00%	--	--	--	--
	Total	2.264	2.041	2.470	3.269	2.875	3.050	2.866	-9,85%	21,02%	32,35%	-12,05%	6,09%	-6,03%
Seguridad y emergencias	Policia Municipal	2.122	2.024	1.973	1.775	1.792	2.468	1.706	-4,62%	-2,52%	-10,04%	0,96%	37,72%	-30,88%
	SAMUR	111	74	162	185	159	104	159	-33,33%	118,92%	14,20%	-14,05%	-34,59%	52,88%
	Bomberos	35	50	60	41	36	50	55	42,86%	20,00%	-31,67%	-12,20%	38,89%	10,00%
	Protección Civil	10	25	19	9	10	4	58	150,00%	-24,00%	-52,63%	11,11%	-60,00%	1350,00%
	Total	2.278	2.173	2.214	2.010	1.997	2.626	1.978	-4,61%	1,89%	-9,21%	-0,65%	31,50%	-24,68%
Educación y juventud	Escuelas Infantiles	74	60	122	158	148	244	166	-18,92%	103,33%	29,51%	-6,33%	64,86%	-31,97%
	Centros educativos municipales	43	46	92	79	85	169	117	6,98%	100,00%	-14,13%	7,59%	98,82%	-30,77%
	Colegios Públicos	154	97	259	395	79	85	1.109	-37,01%	167,01%	52,51%	-80,00%	7,59%	1204,71%
	Centros abiertos	135	186	161	102	101	19	59	37,78%	-13,44%	-36,65%	-0,98%	-81,19%	210,53%



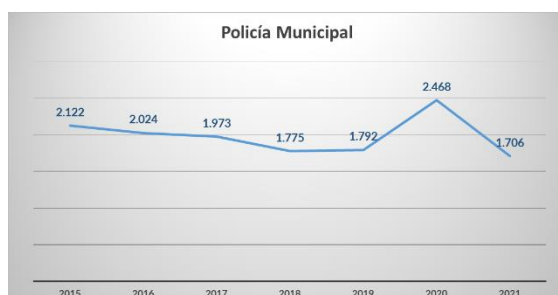
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019	VARIACIÓN % 2021/2020
	Campamentos	49	47	40	64	58	16	33	-4,08%	-14,89%	60,00%	-9,38%	-72,41%	106,25%
	Juventud	39	28	37	15	25	15	23	-28,21%	32,14%	-59,46%	66,67%	-40,00%	53,33%
	Actividades Educativas	15	19	7	15	15	5	10	26,67%	-63,16%	114,29%	0,00%	-66,67%	100,00%
	Total	509	483	718	828	511	553	1.517	-5,11%	48,65%	15,32%	-38,29%	8,22%	174,32%
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	953	1.088	974	987	735	580	-6,48%	14,17%	-10,48%	1,33%	-25,53%	-21,09%
	Bibliotecas	586	547	496	861	743	329	383	-6,66%	-9,32%	73,59%	-13,70%	-55,72%	16,41%
	Otras infraestructuras culturales	104	122	106	107	63	76	39	17,31%	-13,11%	0,94%	-41,12%	20,63%	-48,68%
	Actividades Culturales en medio abierto	220	385	340	463	681	73	150	75,00%	-11,69%	36,18%	47,08%	-89,28%	105,48%
	Promoción y Proyectos Culturales	101	95	112	91	142	65	90	-5,94%	17,89%	-18,75%	56,04%	-54,23%	38,46%
	Monumentos	53	35	60	28	50	55	43	-33,96%	71,43%	-53,33%	78,57%	10,00%	-21,82%
	Museos	21	22	33	36	28	29	29	4,76%	50,00%	9,09%	-22,22%	3,57%	0,00%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	1.019	58	16	177	44	8	27	-94,31%	-72,41%	1006,25%	-75,14%	-81,82%	237,50%
	B.E. Biblioteca Musical Víctor Espinós	--	--	--	--	10	7	1	--	--	--	--	-30,00%	-85,71%
	B.E. Hemeroteca Municipal	--	--	--	--	9	6	15	--	--	--	--	-33,33%	150,00%
	B.E. Archivo de la Villa	--	--	--	--	1	5	6	--	--	--	--	400,00%	20,00%
	Archivos	8	12	6	12	5	1	1	50,00%	-50,00%	100,00%	-58,33%	-80,00%	0,00%
	Bibliotecas especializadas	16	17	12	23	14	--	--	6,25%	-29,41%	91,67%	-39,13%	--	--
	B.E. Imprenta Municipal	--	--	--	--	7	--	0	--	--	--	--	--	--
	B.E. Biblioteca Histórica Municipal	--	--	--	--	3	--	0	--	--	--	--	--	--
	Total	3.147	2.246	2.269	2.772	2.787	1.389	1.364	-28,63%	1,02%	22,17%	0,54%	-50,16%	-1,80%
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	1.067	1.159	641	407	426	348	448	8,62%	-44,69%	-36,51%	4,67%	-18,31%	28,74%
	Obras e Infraestructuras	--	--	--	--	43	238	344	--	--	--	--	453,49%	44,54%
	Patrimonio Municipal Suelo	--	--	9	215	215	175	184	--	--	2288,89%	0,00%	-18,60%	5,14%
	Arquitectura del espacio público	--	--	--	--	29	155	122	--	--	--	--	434,48%	-21,29%
	Control de la urbanización	--	--	--	--	50	120	41	--	--	--	--	140,00%	-65,83%
	Control de la edificación	197	178	266	122	102	110	102	-9,64%	49,44%	-54,14%	-16,39%	7,84%	-7,27%
	Gestión Urbanística	260	339	234	118	133	41	54	30,38%	-30,97%	-49,57%	12,71%	-69,17%	31,71%
	Planeamiento urbanístico	168	267	231	114	85	24	26	58,93%	-13,48%	-50,65%	-25,44%	-71,76%	8,33%
	Cartografía	--	--	1	10	24	10	5	#¡VALOR!	#¡VALOR!	900,00%	140,00%	-58,33%	-50,00%
	Total	1.692	1.943	1.382	986	1.107	1.221	1.326	14,83%	-28,87%	-28,65%	12,27%	10,30%	8,60%
Administración de la ciudad y hacienda	Padrón de Habitantes	174	198	167	118	167	367	305	13,79%	-15,66%	-29,34%	41,53%	119,76%	-16,89%
	Otros	335	317	311	252	459	354	467	-5,37%	-1,89%	-18,97%	82,14%	-22,88%	31,92%
	Responsabilidad patrimonial	13	23	34	65	34	52	49	76,92%	47,83%	91,18%	-47,69%	52,94%	-5,77%
	Participación Ciudadana	69	205	314	93	104	37	74	197,10%	53,17%	-70,38%	11,83%	-64,42%	100,00%
	Transparencia	14	16	11	13	13	14	16	14,29%	-31,25%	18,18%	0,00%	7,69%	14,29%
	Elecciones y Censo Electoral	68	48	1	2	234	12	79	-29,41%	-97,92%	100,00%	11600,00%	-94,87%	558,33%
	Tributos	5	5	2	9	7	8	2	0,00%	-60,00%	350,00%	-22,22%	14,29%	-75,00%
	Gestión Económica-Financiera	18	13	17	16	9	7	5	-27,78%	30,77%	-5,88%	-43,75%	-22,22%	-28,57%
	Estadística ciudad de Madrid	8	8	6	2	2	3	2	0,00%	-25,00%	-66,67%	0,00%	50,00%	-33,33%
	Gestión de la Acción Social	--	1	0	2	1	2	1	--	-100,00%	0,00%	-50,00%	100,00%	-50,00%
	Coordinación	9	1	8	6	6	1	2	-88,89%	700,00%	-25,00%	0,00%	-83,33%	100,00%
	Gestión formación personal municipal	--	1	1	--	--	1	0	--	0,00%	--	--	--	-100,00%
	Relaciones Públicas	2	--	1	1	--	--	--	--	--	0,00%	--	--	--
	Total	715	836	873	579	1.036	858	1.002	16,92%	4,43%	-33,68%	78,93%	-17,18%	16,78%
Salud	Prevención y Promoción de la Salud	121	231	175	112	147	722	164	90,91%	-24,24%	-36,00%	31,25%	391,16%	-77,29%
	Plagas	497	398	373	305	209	234	217	-19,92%	-6,28%	-18,23%	-31,48%	11,96%	-7,26%
	Protección animal	193	191	267	302	2.244	150	297	-1,04%	39,79%	13,11%	643,05%	-93,32%	98,00%
	Salud Ambiental	51	49	40	38	26	17	14	-3,92%	-18,37%	-5,00%	-31,58%	-34,62%	-17,65%
	Adicciones	70	56	36	63	44	16	20	-20,00%	-35,71%	75,00%	-30,16%	-63,64%	25,00%
	Seguridad Alimentaria	21	20	19	10	15	16	5	-4,76%	-5,00%	-47,37%	50,00%	6,67%	-68,75%
	Sanidad mortuoria	--	--	--	--	--	5	0	--	--	--	--	--	-100,00%

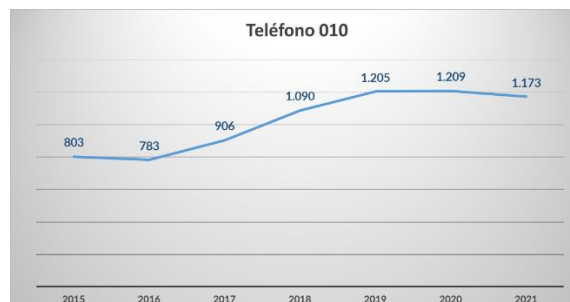
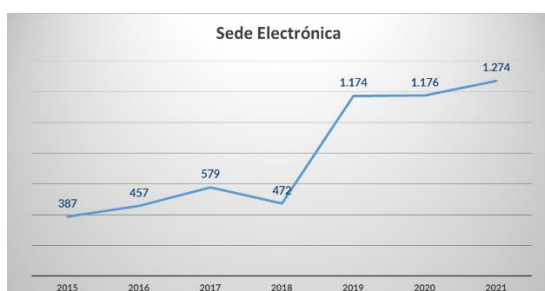


Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019	VARIACIÓN % 2021/2020
	Expedientes sancionadores	44	48	7	7	2	4	3	9,09%	-85,42%	0,00%	-71,43%	100,00%	-25,00%
	Actividades analíticas	1	4	8	0	0	1	1	300,00%	100,00%	-100,00%	--	--	0,00%
	Aguas consumo grifo	9	7	3	4	1	0	1	-22,22%	-57,14%	33,33%	-75,00%	-100,00%	--
	Riesgos laborales	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	Total	1.008	1.004	928	841	2.688	1.165	722	-0,40%	-7,57%	-9,38%	219,62%	-56,66%	-38,03%
Economía y desarrollo tecnológico	Licencias de actividad	329	228	380	414	403	277	490	-30,70%	66,67%	8,95%	-2,66%	-31,27%	76,90%
	Comercio	40	26	52	30	69	93	53	-35,00%	100,00%	-42,31%	130,00%	34,78%	-43,01%
	Consumo	59	36	55	55	36	41	63	-38,98%	52,78%	0,00%	-34,55%	13,89%	53,66%
	Desarrollo Empresarial	10	9	3	8	16	19	28	-10,00%	-66,67%	166,67%	100,00%	18,75%	47,37%
	Otros	4	6	5	0	8	3	4	50,00%	-16,67%	-100,00%	--	-62,50%	33,33%
	Innovación y Tecnología	6	4	2	5	2	2	0	-33,33%	-50,00%	150,00%	-60,00%	0,00%	-100,00%
	Ferias y Congresos	26	2	2	2	0	0	1	-92,31%	0,00%	0,00%	-100,00%	--	--
	Total	474	311	499	514	534	435	639	-34,39%	60,45%	3,01%	3,89%	-18,54%	46,90%
Empleo	Oposiciones y Concursos	16	104	51	121	479	371	96	550,00%	-50,96%	137,25%	295,87%	-22,55%	-74,12%
	Promoción del Empleo	97	169	152	142	109	113	94	74,23%	-10,06%	-6,58%	-23,24%	3,67%	-16,81%
	Total	113	273	203	263	588	484	190	141,59%	-25,64%	29,56%	123,57%	-17,69%	-60,74%
Cohesión Social	Violencia de género	5	11	10	26	26	11	13	120,00%	-9,09%	160,00%	0,00%	-57,69%	18,18%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	15	18	24	7	11	8	1	20,00%	33,33%	-70,83%	57,14%	-27,27%	-87,50%
	Inmigración e Integración	34	31	36	19	3	7	19	-8,82%	16,13%	-47,22%	-84,21%	133,33%	171,43%
	Promoción de la igualdad	13	21	39	16	32	5	24	61,54%	85,71%	-58,97%	100,00%	-84,38%	380,00%
	Total	67	81	109	68	72	31	57	20,90%	34,57%	-37,61%	5,88%	-56,94%	83,87%
Vivienda	Vivienda	27	24	34	28	20	34	31	-11,11%	41,67%	-17,65%	-28,57%	70,00%	-8,82%
	Total	27	24	34	28	20	34	31	-11,11%	41,67%	-17,65%	-28,57%	70,00%	-8,82%
Turismo	Otros servicios turísticos	2	2	2	4	152	4	1	0,00%	0,00%	100,00%	3700,00%	-97,37%	-75,00%
	Visitas guiadas "Descubre Madrid"	--	--	--	--	--	--	1	--	--	--	--	--	--
	Información turística	1	2	0	1	1	1	1	100,00%	-100,00%	--	0,00%	0,00%	0,00%
	Total	3	4	2	5	153	5	3	33,33%	-50,00%	150,00%	2960,00%	-96,73%	-40,00%
Relaciones internacionales	Relaciones Internacionales	3	2	3	1	1	0	1	-33,33%	50,00%	-66,67%	0,00%	-100,00%	--
	Total	3	2	3	1	1	0	1	-33,33%	50,00%	-66,67%	0,00%	-100,00%	--
Construcción e infraestructuras	Gran Vía	--	--	4	118	14	--	--	--	--	2850,00%	-88,14%	--	--
	Proyecto Madrid Río	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	Total	--	1	4	118	14	--	--	#¡VALOR!	300,00%	2850,00%	-88,14%	--	--
Total		53.696	58.244	60.208	65.157	95.400	50.098	58.028	8,47%	3,37%	8,22%	46,42%	-47,49%	15,83%



Anexo 22 - SyR Generales: evolución de las 15 principales submaterias







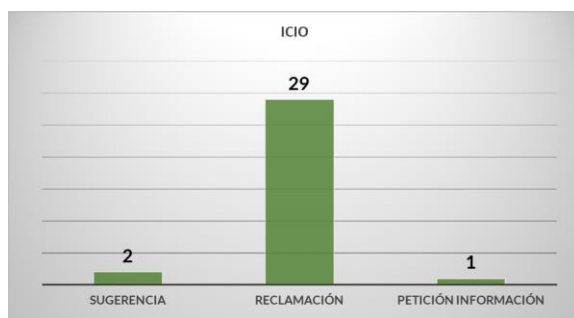
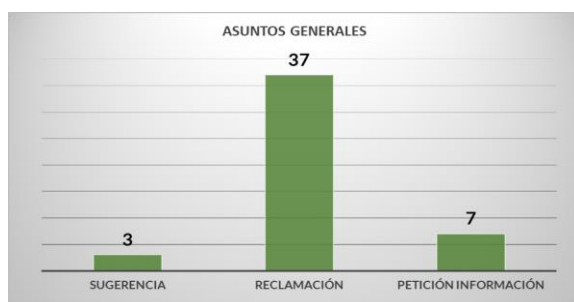
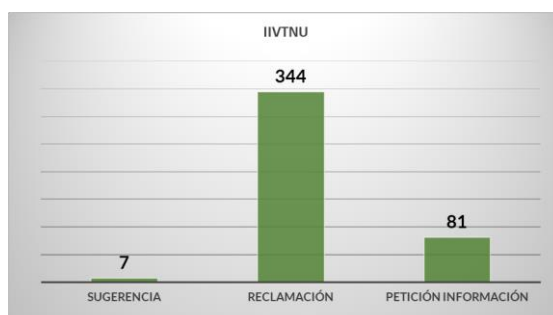
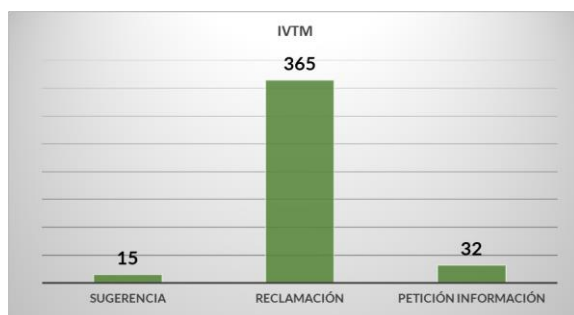
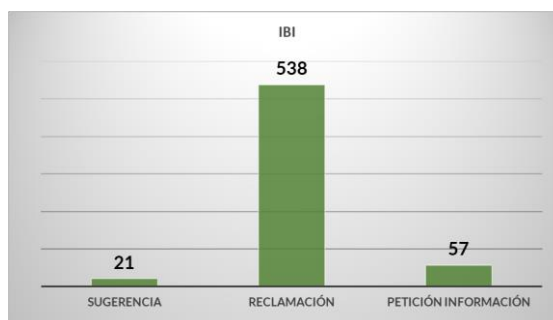
Anexo 23 - SyR Generales: resultados de gestión de las Unidades Gestoras

UNIDAD GESTORA	CONTESTADA	NO ADMITIDA	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	TOTAL TRAMITADO
D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	10.109	305	4	10.418
D.G. DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	8.064	852	288	9.204
D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	4.517	117	70	4.704
D.G. DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	3.571	305	297	4.173
D.G. DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	2.688	102	242	3.032
D.G. DE ATENCION A LA CIUDADANIA	2.274	67	0	2.341
D.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	1.783	279	3	2.065
D.G. DE LA POLICIA MUNICIPAL	1.412	296	0	1.708
INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	1.514	90	0	1.604
COORDINACION DEL DISTRITO DE LATINA	984	6	1	991
COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA	586	248	2	836
D.G. DE DEPORTES	817	19	0	836
COORDINACION DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS	699	34	75	808
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	682	59	6	747
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO	716	18	3	737
COORDINACION DEL DISTRITO DE CARABANCHEL	544	105	0	649
MADRID SALUD	383	256	0	639
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	593	35	11	639
COORDINACION DEL DISTRITO DE HORTALEZA	599	26	5	630
GABINETE DE LA ALCALDIA	593	20	0	613
D.G. DE INCLUSIÓN SOCIAL	514	34	7	555
COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA	483	17	51	551
AGENCIA DE ACTIVIDADES	528	0	0	528
D.G. DE MAYORES	482	41	0	523
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	476	38	4	518
COORDINACION DEL DISTRITO DE TETUAN	468	20	0	488
COORDINACION DEL DISTRITO DE VILLAVERDE	437	37	7	481
COORDINACION DEL DISTRITO DE SAN BLAS CANILLEJAS	446	27	0	473
D.G. DE LA OFICINA DIGITAL	422	4	0	426
D.G. DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	388	5	20	413
D.G. CONTRATACION Y SERVICIOS	401	5	0	406
COORDINACION DEL DISTRITO DE USERA	292	88	14	394
D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	372	13	7	392
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMARTIN	382	0	7	389
COORDINACION DEL DISTRITO DE CENTRO	320	56	2	378
COORDINACION DEL DISTRITO DE MORATALAZ	351	25	0	376
COORDINACION DEL DISTRITO DE RETIRO	355	15	0	370
D.G. DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACION Y JUVENTUD	318	17	4	339
COORDINACION DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS	319	1	10	330
COORDINACION DEL DISTRITO DE VICALVARO	285	8	0	293
D.G. EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	286	2	0	288



UNIDAD GESTORA	CONTESTADA	NO ADMITIDA	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	TOTAL TRAMITADO
D.G. PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	239	11	0	250
D.G. DE GESTION URBANISTICA	165	4	12	181
COORDINACION DEL DISTRITO DE BARAJAS	155	13	0	168
D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL	151	0	1	152
D.G. DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION	115	0	0	115
AGENCIA PARA EL EMPLEO	73	20	0	93
D.G. DE LA EDIFICACION	80	0	0	80
D.G. DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL	72	0	0	72
D.G. DE PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS	59	1	1	61
D.G. DE GESTION DEL PATRIMONIO	50	1	1	52
D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	22	0	25	47
D.G. DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD	42	3	0	45
D.G. DE ARQUITECTURA Y CONSERVACION DEL PATRIMONIO	41	0	2	43
D.G. DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	34	2	0	36
INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	34	2	0	36
D.G. DE VIVIENDA REHABILITACION Y REGENERACION	32	1	0	33
D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	27	0	1	28
D.G. DE COMERCIO Y HOSTELERIA	28	0	0	28
D.G. DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO	27	0	1	28
S.G.T. AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	27	0	0	27
S.G.T. AREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	22	0	2	24
C.G. DE MEDIO AMBIENTE	23	0	0	23
S.G.T. DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	22	0	0	22
D.G. DE PLANIFICACION ESTRATEGICA	17	0	0	17
S.G.T. DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO	12	1	0	13
D.G. DE PLANEAMIENTO	12	0	0	12
D.G. DE COMUNICACION	10	0	0	10
C.G. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	9	0	0	9
C.G. DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO	4	3	0	7
S.G.T. AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL	4	0	0	4
D.G. DE POLITICA FINANCIERA	4	0	0	4
SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	4	0	0	4
D.G. DE FUNCION PUBLICA	3	0	0	3
D.G. DE COSTES Y GESTION DE PERSONAL	3	0	0	3
S.G.T. DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDIA	2	0	0	2
ASESORIA JURIDICA	0	2	0	2
OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	1	0	1	2
S.G.T. VICEALCALDIA	1	0	1	2
S.G.T. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	0	0	1	1
D.G. DE INNOVACION Y ESTRATEGIA SOCIAL	1	0	0	1
D.G. DE PRESUPUESTOS	1	0	0	1
C.G. DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	1	0	0	1
D.G. DE ECONOMIA	0	1	0	1
TOTAL	53.082	3.757	1.189	58.028

Anexo 24 - SyR Tributarias: tipos de solicitudes por materias





Anexo 25 - SyR Tributarias: evolución materias / submaterias

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019	VARIACIÓN % 2021/2020
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	--	--	--	--	279	1.012	833	--	--	--	--	262,72%	-17,69%
	Certificados y justificantes - Recaudación período voluntario	311	412	290	259	211	307	269	32,48%	-29,61%	-10,69%	-18,53%	45,50%	-12,38%
	PAC - Recaudación período voluntario	197	217	238	249	218	227	203	10,15%	9,68%	4,62%	-12,45%	4,13%	-10,57%
	Otros - Recaudación período voluntario	232	172	138	106	166	142	179	-25,86%	-19,77%	-23,19%	56,60%	-14,46%	26,06%
	Deudas no tributarias - Recaudación período ejecutivo	245	550	277	236	139	189	167	124,49%	-49,64%	-14,80%	-41,10%	35,97%	-11,64%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación)-Recaudación período voluntario	291	293	222	267	133	215	162	0,69%	-24,23%	20,27%	-50,19%	61,65%	-24,65%
	Aplazamientos/Fraccionamiento s - Recaudación período voluntario	215	85	70	42	56	100	54	-60,47%	-17,65%	-40,00%	33,33%	78,57%	-46,00%
	SEP - Recaudación período voluntario	7	34	33	17	24	25	27	385,71%	-2,94%	-48,48%	41,18%	4,17%	8,00%
	Devoluciones - Recaudación período ejecutivo	26	19	27	38	9	37	12	-26,92%	42,11%	40,74%	-76,32%	311,11%	-67,57%
	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%	500,00%	-40,00%	--	--	--
	Compensaciones de oficio	0	2	2	1	--	--	--	--	0,00%	-50,00%	--	--	--
	Total	2.029	2.125	1.633	1.454	1.235	2.254	1.906	4,73%	-23,15%	-10,96%	-15,06%	82,51%	-15,44%
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	5	32	90	764	1.017	712	564	540,00%	181,25%	748,89%	33,12%	-29,99%	-20,79%
	Otras tasas y PP	70	215	110	93	282	426	371	207,14%	-48,84%	-15,45%	203,23%	51,06%	-12,91%
	SER	98	196	86	85	169	341	261	100,00%	-56,12%	-1,16%	98,82%	101,78%	-23,46%
	Tasa de paso de vehículos	0	0	0	19	24	38	68	--	0,00%	0,00%	26,32%	58,33%	78,95%
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	22	8	29	15	9	17	19	-63,64%	262,50%	-48,28%	-40,00%	88,89%	11,76%
	TRUA Período voluntario	--	--	--	--	2	3	8	--	--	--	--	50,00%	166,67%
	TRUA Otros	0	0	0	10	8	4	5	--	0,00%	0,00%	-20,00%	-50,00%	25,00%
	TRUA Devoluciones	15	6	4	7	6	6	2	-60,00%	-33,33%	75,00%	-14,29%	0,00%	-66,67%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	20	1	0	3	1	1		-95,00%	-100,00%	300,00%	-66,67%	0,00%	-100,00%
	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%	0,00%	0,00%	--	--	--
	Total	340	583	735	1.425	1.518	1.548	1.298	71,47%	26,07%	93,88%	6,53%	1,98%	-16,15%
Atención al contribuyente	Presentación telemática	148	177	251	230	423	496	598	19,59%	41,81%	-8,37%	83,91%	17,26%	20,56%
	OAIC Información y asistencia	79	124	101	140	214	176	216	56,96%	-18,55%	38,61%	52,86%	-17,76%	22,73%
	Atención telefónica	--	--	--	--	198	120	118	--	--	--	--	-39,39%	-1,67%
	OAIC Cita previa	--	--	--	--	55	351	82	--	--	--	--	538,18%	-76,64%
	Resto dependencias municipales	--	--	--	--	33	37	24	--	--	--	--	12,12%	-35,14%
	Funcionamiento Oficina SyR	2	1	1	3	1	2	3	-50,00%	0,00%	200,00%	-66,67%	100,00%	50,00%
	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%	--	--	--



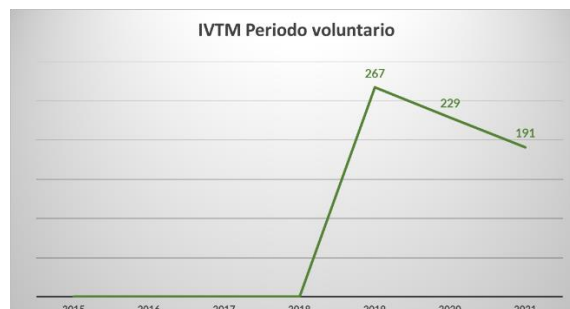
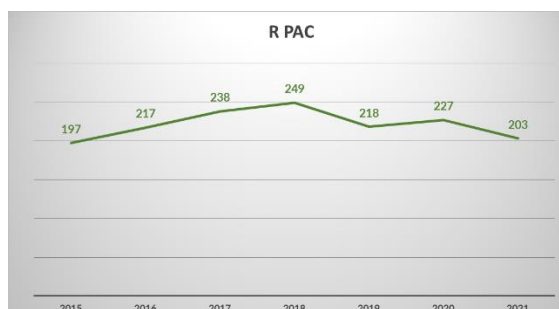
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019	VARIACIÓN % 2021/2020
	OAIC colas excesivas	14	65	43	56	--	--	--	364,29%	-33,85%	30,23%	--	--	--
	Aplicación de pago	0	51	75	51	--	--	--	--	47,06%	-32,00%	--	--	--
	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	--	--	--	0,00%	700,00%	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	--	--	--	0,00%	300,00%	-66,67%	--	--	--
	RDM- información y asistencia	24	16	29	0	--	--	--	-33,33%	81,25%	-100,00%	--	--	--
	Atención telefónica - O.M.	1	1	4	0	--	--	--	0,00%	300,00%	-100,00%	--	--	--
	Total	512	790	817	792	924	1182	1.041	54,30%	3,42%	-3,06%	16,67%	27,92%	-11,93%
I.B.I.	IBI. Periodo voluntario	--	--	--	--	69	91	165	--	--	--	--	31,88%	81,32%
	IBI. Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	106	188	153	--	--	--	--	77,36%	-18,62%
	Beneficios fiscales	76	124	107	68	65	147	128	63,16%	-13,71%	-36,45%	-4,41%	126,15%	-12,93%
	Devoluciones	54	61	85	97	57	72	110	12,96%	39,34%	14,12%	-41,24%	26,32%	52,78%
	Catastro	46	45	48	62	42	53	38	-2,17%	6,67%	29,17%	-32,26%	26,19%	-28,30%
	Otros	266	124	92	56	28	51	19	-53,38%	-25,81%	-39,13%	-50,00%	82,14%	-62,75%
	Subida	31	26	37	33	27	30	3	-16,13%	42,31%	-10,81%	-18,18%	11,11%	-90,00%
	Notificaciones	140	135	134	137	--	--	--	-3,57%	-0,74%	2,24%	--	--	--
	Liquidaciones	100	100	70	77	--	--	--	0,00%	-30,00%	10,00%	--	--	--
	Requerimientos	1	3	0	0	--	--	--	200,00%	--	--	--	--	--
	Total	714	618	573	530	394	632	616	-13,45%	-7,28%	-7,50%	-25,66%	60,41%	-2,53%
I.V.T.M.	IVTM Periodo voluntario	--	--	--	--	267	229	191	--	--	--	--	-14,23%	-16,59%
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	111	146	81	--	--	--	--	31,53%	-44,52%
	Devoluciones	59	84	64	66	53	94	76	42,37%	-23,81%	3,13%	-19,70%	77,36%	-19,15%
	Beneficios Fiscales	33	37	45	100	81	53	37	12,12%	21,62%	122,22%	-19,00%	-34,57%	-30,19%
	Otros	439	88	86	87	27	19	27	-79,95%	-2,27%	1,16%	-68,97%	-29,63%	42,11%
	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%	-100,00%	--	--	--
	IVTM-Jefatura de tráfico	1	3	2	0	--	--	--	200,00%	-33,33%	-100,00%	--	--	--
	Total	681	562	476	431	539	541	412	-17,47%	-15,30%	-9,45%	25,06%	0,37%	-23,84%
I.I.V.T.N.U.	Devoluciones	7	13	101	134	145	170	270	85,71%	676,92%	32,67%	8,21%	17,24%	58,82%
	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	147	160	144	--	--	--	--	8,84%	-10,00%
	Otros	102	40	62	39	36	39	18	-60,78%	55,00%	-37,10%	-7,69%	8,33%	-53,85%
	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	369	432	-29,76%	99,31%	-1,39%	15,90%	12,50%	17,07%
Asuntos Generales	AG Otros	--	--	--	--	62	56	28	--	--	--	--	-9,68%	-50,00%
	AG Otras administraciones o empresas	0	3	8	6	9	9	16	--	166,67%	-25,00%	50,00%	0,00%	77,78%
	AG SyR General/P.I.	--	--	--	--	7	3	3	--	--	--	--	-57,14%	0,00%



Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019	VARIACIÓN % 2021/2020
	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%	--	--	--	--
	Total	30	17	99	83	78	68	47	-43,33%	482,35%	-16,16%	-6,02%	-12,82%	-30,88%
I.A.E.	Otros	6	3	7	9	3	33	9	-50,00%	133,33%	28,57%	-66,67%	1000,00%	-72,73%
	Devoluciones	3	2	1	4	4	7	8	-33,33%	-50,00%	300,00%	0,00%	75,00%	14,29%
	IAE Periodo voluntario	--	--	--	--	6	3	8	--	--	--	--	-50,00%	166,67%
	IAE Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	9	9	3	--	--	--	--	0,00%	-66,67%
	Notificaciones	1	3	3	12	--	--	--	200,00%	0,00%	300,00%	--	--	--
	Liquidaciones	1	10	5	1	--	--	--	900,00%	-50,00%	-80,00%	--	--	--
	Total	11	18	16	26	22	52	28	63,64%	-11,11%	62,50%	-15,38%	136,36%	-46,15%
I.C.I.O.	ICIO Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	29	21	19	--	--	--	--	-27,59%	-9,52%
	Otros	9	14	6	7	1	24	7	55,56%	-57,14%	16,67%	-85,71%	2300,00%	-70,83%
	Devoluciones	2	0	4	3	1	4	6	--	--	-25,00%	-66,67%	300,00%	50,00%
	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%	0,00%	0,00%	--	--	--
	Total	16	18	15	19	31	49	32	12,50%	-16,67%	26,67%	63,16%	58,06%	-34,69%
Oficina defensor contribuyente	Oficina defensor contribuyente	68	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	Total	68	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total		4.606	4.875	4.651	5.043	5.069	6.695	5.812	5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%	32,08%	-13,19%



Anexo 26 - SyR Tributarias: evolución de las 15 principales submaterias







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 y Calidad
Subdirección General de Calidad y Evaluación

Memoria Anual SyR 2021