

# MEMORIA ANUAL

# SYR 2020



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

## Dirección y coordinación

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

**Mónica Sánchez Corredera**  
Jefa 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**  
**Emilio Beltrán Fernández**  
**Juan Luis Borrego Morillo**  
**Lorenzo Hervás Vázquez**  
**José Vicente del Olmo Diaz**  
**Aranzazu Latorre Gadea**  
**Laura Martínez Millet**  
**Ana María Moreno Muñoz**

### Ilustración portada:

Explanada Puente del Rey  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### Ilustración contraportada:

Emilia Pardo Bazán  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

## Julio 2021 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 .....	5
2. RESUMEN GENERAL DEL AÑO 2020 .....	9

## ANÁLISIS CUANTITATIVO ..... 14

3. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR .....	15
3.1. ENTRADA INICIAL.....	15
3.2. ENTRADA TOTAL .....	20
3.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales.....	20
3.2.2. Departamento de SyR Tributarias.....	24
3.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias.....	25
3.3. CANAL DE ENTRADA .....	26
4. SyR GENERALES .....	30
4.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS .....	30
4.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR .....	35
4.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	37
4.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	57
4.4.1. Datos globales .....	57
4.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas .....	58
4.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN .....	61
5. SyR TRIBUTARIAS.....	63
5.1. TIPO DE SyR .....	64
5.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	65
5.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	68
5.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN .....	70

## ANÁLISIS CUALITATIVO..... 73

A)- SyR GENERALES .....	76
6. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD .....	85
7. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	88

8. CULTURA .....	102
9. DEPORTES .....	115
10. EDUCACIÓN Y JUVENTUD .....	130
11. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL .....	135
12. SALUD .....	153
13. EMERGENCIAS .....	159
14. SEGURIDAD .....	163
15. MEDIO AMBIENTE .....	167
16. ESPACIOS PÚBLICOS .....	179
17. MOVILIDAD y TRANSPORTES .....	186
18. VIVIENDA .....	200
19. EMPLEO .....	204
<b>B)- SyR TRIBUTARIAS .....</b>	<b>208</b>
20. Atención al Contribuyente (gestiones más comunes) .....	210
20.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales .....	210
20.2. Solución de la problemática generada con el pago telemático de los tributos municipales .....	210
20.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente .....	211
20.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los tributos municipales .....	212
20.5. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria .....	212
21. Impuestos, tasas y precios públicos .....	213
21.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) .....	213
21.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) .....	214
21.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal – .....	214
21.4. Tasas y precios públicos .....	216
<b>ANEXOS .....</b>	<b>217</b>
<b>Anexo de la MEMORIA .....</b>	<b>218</b>
Anexo 1 – Marco normativo .....	219
Anexo 2 – La Comisión Permanente Especial SyR .....	220
Anexo 3 – S.G. de Calidad y Evaluación .....	222
Anexo 4 – Relación de Unidades Gestoras del Sistema .....	227
Anexo 5 – Carta de Servicios de SyR .....	229

Anexo 6 – Encuesta de satisfacción anual .....	231
Anexo 7 – Protección de datos .....	238
<b>Anexo de las ÁREAS DE ACTIVIDAD .....</b>	<b>241</b>
Anexo 8 – Relación con la ciudadanía .....	242
Anexo 9 – Cultura.....	255
Anexo 10 – Deportes .....	257
Anexo 11 – Educación y juventud .....	260
Anexo 12 – Servicios Sociales y Cohesión Social e Igualdad.....	266
Anexo 13 – Salud.....	277
Anexo 14 – Emergencias.....	281
Anexo 15 – Seguridad .....	285
Anexo 16 – Medio Ambiente.....	288
Anexo 17 – Movilidad y Transportes .....	294
Anexo 18 – Vivienda .....	299
Anexo 19 – Empleo .....	301
<b>Anexos de DATOS .....</b>	<b>307</b>
Anexo 20 - SyR Generales: tipos de solicitudes por materias .....	308
Anexo 21 - SyR Generales: evolución materias/submaterias .....	310
Anexo 22 - SyR Generales: evolución de las 15 principales submaterias.....	316
Anexo 23 - SyR Generales: resultados de gestión de las Unidades Gestoras .....	318
Anexo 24 - SyR Tributarias: tipos de solicitudes por materias .....	320
Anexo 25 - SyR Tributarias: evolución materias/submaterias .....	321
Anexo 26 - SyR Tributarias: evolución de las 15 principales submaterias .....	324

## 1. INTRODUCCIÓN

La regulación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) fue establecido en el Decreto del Alcalde de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005, y se puso en funcionamiento el 3 de marzo del año 2005 mediante la creación de una aplicación informática única de sugerencias y reclamaciones, que incorporó los expedientes que quedaban pendientes en la extinta Oficina Municipal de Protección al Vecino, y habilitó de forma progresiva los diferentes canales para la recepción de sugerencias y reclamaciones establecidos en el citado decreto: internet ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)), Teléfono 010, Oficinas de Atención al Ciudadano y Oficinas de Registro.

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.

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

El Sistema SyR 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 2020, 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 anteriores<sup>1</sup>, la Memoria del año 2020 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.

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 2020<sup>2</sup>, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema SyR hasta el 31 de diciembre de 2020.

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 2020, y presenta la siguiente distribución:

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

De acuerdo con lo 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

---

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

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

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

quejas, propuestas y felicitaciones que la ciudadanía ha trasladado al Ayuntamiento de Madrid durante el año 2020.

**El segundo bloque** da cumplimiento al Acuerdo Plenario de 23 de diciembre de 2016<sup>4</sup>. Este apartado presenta un enfoque integrador y global de las SyR recibidas, analizando todos los temas que mayor impacto tienen en los habitantes de la ciudad. El análisis se articula en torno a diferentes áreas de actividad, con independencia del número de SyR recibidas, y permiten conocer la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales. 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 2020.

**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 2020:

- **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 actividad<sup>5</sup> 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.

---

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

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

- **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.

## 2. RESUMEN GENERAL DEL AÑO 2020

En este apartado se muestran de manera resumida los datos de gestión del año 2020. 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 2020. La fecha de cierre de los datos es el 1 de marzo de 2021, 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 2020 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.

	2020	%
Entrada inicial SyR Generales	68.381	90,71%
Entrada inicial SyR Tributarias	7.002	9,29%
<b>TOTAL</b>	<b>75.383</b>	<b>100,00%</b>

- *Distribución por tipo de SyR*

SyR Generales + SyR Tributarias	2020	%
Sugerencias	10.504	13,93%
Reclamaciones	62.234	82,56%
Felicitaciones	1.858	2,46%
Peticiones de Información	787	1,04%
<b>TOTAL</b>	<b>75.383</b>	<b>100,00%</b>

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

	2020	%
Total entrada en el Sistema SyR Generales	76.611	91,63%
Entrada inicial SyR Generales	68.381	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	8.230	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	7.002	8,37%
<b>Número final solicitudes con alta en el Sistema</b>	<b>83.613</b>	<b>100,00%</b>

- *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	53.241	69,50%	96,48%
	Otros	1.940	2,53%	3,52%
	<b>TOTAL</b>	<b>55.181</b>	<b>72,03%</b>	<b>100,00%</b>

Teléfono 010	18.037	23,54%
Presencial	3.319	4,33%
Correo postal	74	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>76.611</b>	<b>100,00%</b>

SyR Tributarias		2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	4.540	64,84%	94,60%
	Otros	259	3,70%	5,40%
	<b>TOTAL</b>	<b>4.799</b>	<b>68,54%</b>	<b>100,00%</b>

Teléfono 010	1.747	24,95%
Presencial	450	6,43%
Correo postal	6	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>7.002</b>	<b>100,00%</b>

SyR Generales +Tributarias		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	57.781	69,11%	96,33%
	Otros	2.199	2,63%	3,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>59.980</b>	<b>71,74%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010	19.784	23,66%		
Presencial	3.769	4,51%		
Correo postal	80	0,10%		
<b>TOTAL</b>	<b>83.613</b>	<b>100,00%</b>		

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

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

TAREAS		2020
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	3.876
	Por cambio de procedimiento	3.316
	Contestadas	144
	No admitidas	3.782
TOTAL		11.118

2020	
Tiempo medio de terminación en días naturales	8,06

	2020	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	65.486	85,48%

- *Tramitación por Unidades Gestoras*

2020	
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	65.486
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	11.479
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	54.007

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

	2020	%
Sugerencias	8.391	15,54%
Reclamaciones	43.870	81,23%
Felicitaciones	1.746	3,23%
<b>TOTAL</b>	<b>54.007</b>	<b>100,00%</b>

- *Clasificación por materias*

Materia	TOTAL	%
Medio Ambiente	19.081	35,33%
Movilidad, Transportes y Multas	11.276	20,88%
Atención Ciudadana	3.965	7,34%
Deportes	3.925	7,27%
Vías y Espacios Públicos	3.909	7,24%
Servicios Sociales	3.050	5,65%
Seguridad y Emergencias	2.626	4,86%
Cultura	1.389	2,57%
Urbanismo	1.221	2,26%

Materia	TOTAL	%
Salud	1.165	2,16%
Administración de la Ciudad y Hacienda	858	1,59%
Educación y Juventud	553	1,02%
Empleo	484	0,90%
Economía y Desarrollo Tecnológico	435	0,81%
Vivienda	34	0,06%
Cohesión Social	31	0,06%
Turismo	5	0,01%
<b>Total</b>	<b>54.007</b>	<b>100,00%</b>

- *Terminación de las SyR*

	2020	%
Contestadas	48.906	90,55%
Archivadas sin respuesta	630	1,17%
Contestadas fuera de plazo	456	0,84%
No admitidas	4.015	7,43%
<b>TOTAL</b>	<b>54.007</b>	<b>100,00%</b>

- *Tiempo medio de respuesta*

	2020
Tiempo medio de respuesta en días naturales	25,93

- *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2020
20 días naturales o menos	49,47%
45 días naturales o menos	78,61%

- **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*

	2020	% respecto al total de SyR en el Sistema
Entrada inicial SyR Tributarias	7.002	8,37%
Cambio de procedimiento a SyR Generales	307	
Número final tramitación de SyR Tributarias	<b>6.695</b>	

- *Distribución por tipo de SyR*

	2020	%
Sugerencias	173	2,58%
Reclamaciones	5.660	84,54%
Felicitaciones	98	1,46%
Peticiones de información	764	11,41%
<b>TOTAL</b>	<b>6.695</b>	<b>100,00%</b>

- *Clasificación por materias*

Materia	2020	%
Recaudación	2.254	33,67%
Tasas y precios públicos	1.548	23,12%
Atención contribuyente	1.182	17,65%
I.B.I.	632	9,44%
I.V.T.M.	541	8,08%
I.I.V.T.N.U.	369	5,51%
Asuntos generales	68	1,02%
I.A.E.	52	0,78%
I.C.I.O.	49	0,73%
<b>TOTAL</b>	<b>6.695</b>	<b>100,00%</b>

- *Terminación*

	2020	%
Contestadas	6.252	93,38%
Archivadas sin respuesta	0	0,00%
Contestadas fuera de plazo	0	0,00%
No admitidas	443	6,62%
Desistidas	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6.695</b>	<b>100,00%</b>

- *Tiempo medio de respuesta*

	2020
Tiempo medio de respuesta en días naturales	14,14

- *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	2020
20 días naturales o menos	80,43%
45 días naturales o menos	94,80%

# 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 2020 en el Sistema SyR y a detallar las gestiones y trámites que se realizan sobre ellas en la fase de supervisión por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (unidad supervisora del Sistema SyR).

#### 3.1. ENTRADA INICIAL

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

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

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

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

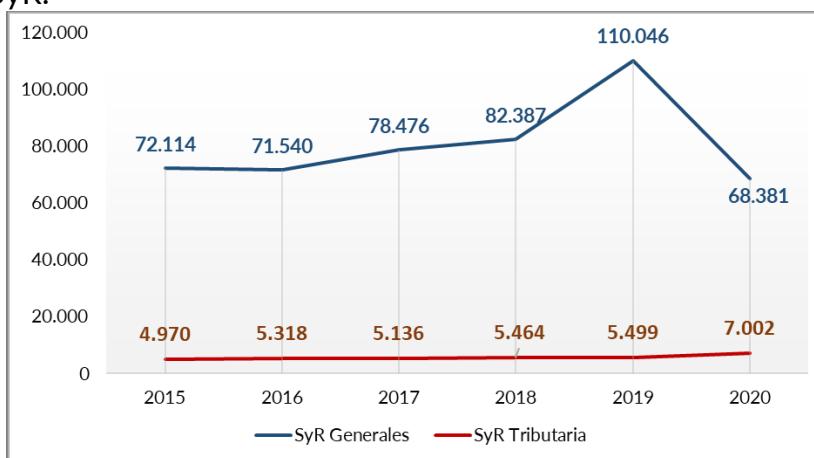
En 2020, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta **875** solicitudes de carácter general y **285** solicitudes de carácter tributario.

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 2020 ascendió a la cantidad de **75.383** con la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

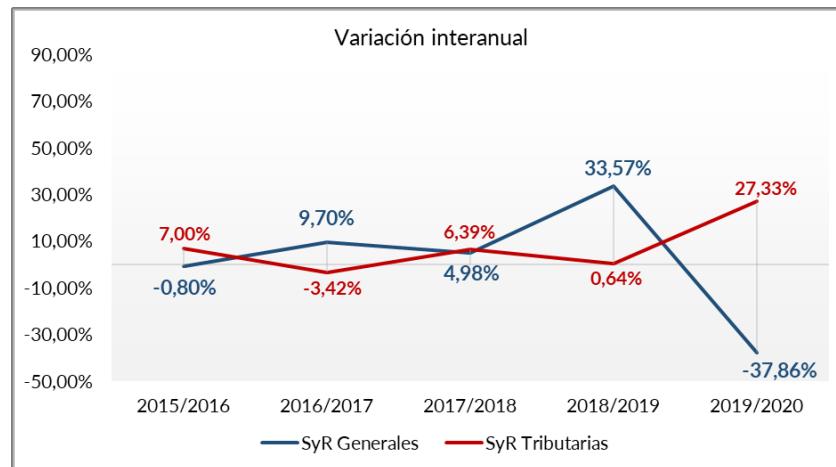
	2020	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	68.381	90,71%
Entrada inicial SyR Tributarias	7.002	9,29%
<b>TOTAL ENTRADA INICIAL</b>	<b>75.383</b>	<b>100,00%</b>

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

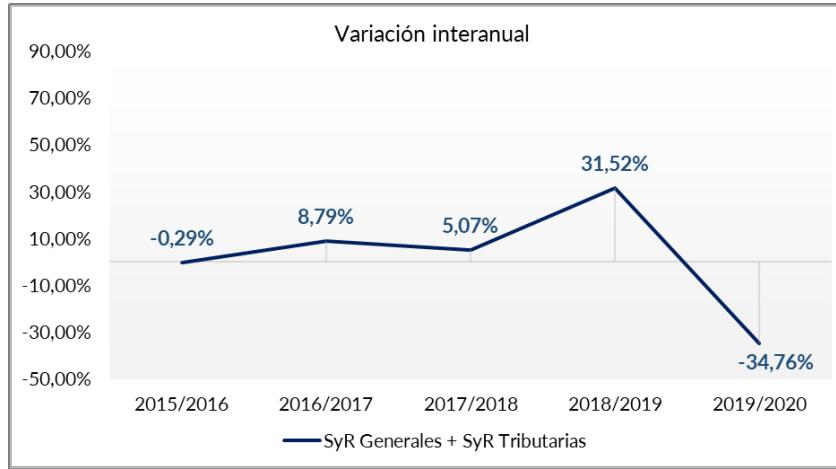
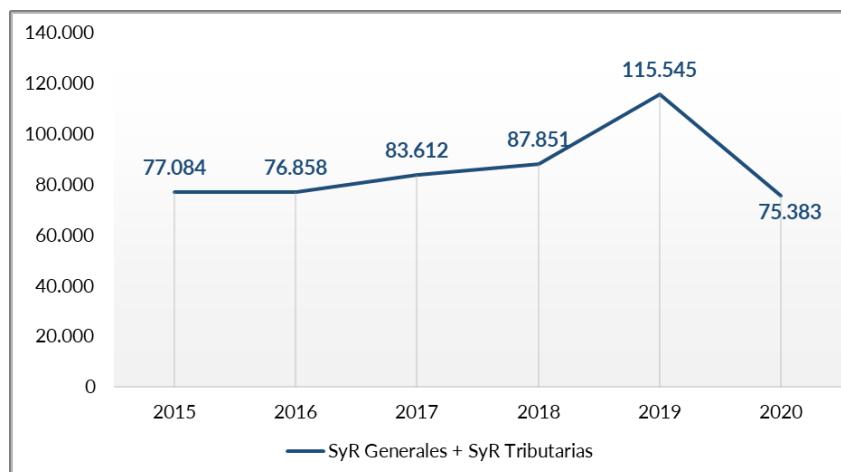
Por tipo de SyR:



<sup>7</sup> El número de SyR correspondientes al alta manual se incluye dentro de las cantidades: 68.381, para las SyR de carácter general y las 7.002, para las de carácter tributario.



### Datos globales:



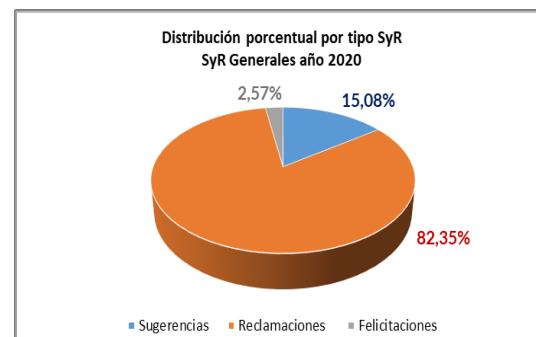
**El total de solicitudes iniciales (SyR Generales + Tributarias) que entraron en el Sistema SyR en el año 2020 ascendió a 75.383.**

**Con respecto al año 2019 la presentación de solicitudes ha experimentado una disminución del 34,76 % (-40.162 SyR).**

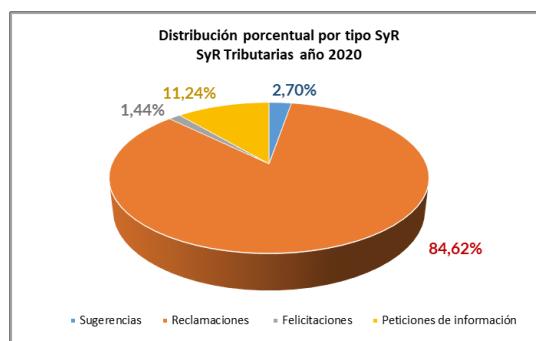
Los datos totales y para cada uno de los procedimientos, Generales y Tributarias, desagregados por tipo de SyR de la entrada inicial se recogen en las tablas siguientes:

SyR Generales + SyR Tributarias		2020	%
Sugerencias		10.504	13,93%
Reclamaciones		62.234	82,56%
Felicitaciones		1.858	2,46%
Peticiones de Información		787	1,04%
<b>TOTAL</b>		<b>75.383</b>	<b>100,00%</b>

SyR Generales		2020
Sugerencias		10.315
Reclamaciones		56.309
Felicitaciones		1.757
<b>TOTAL</b>		<b>68.381</b>



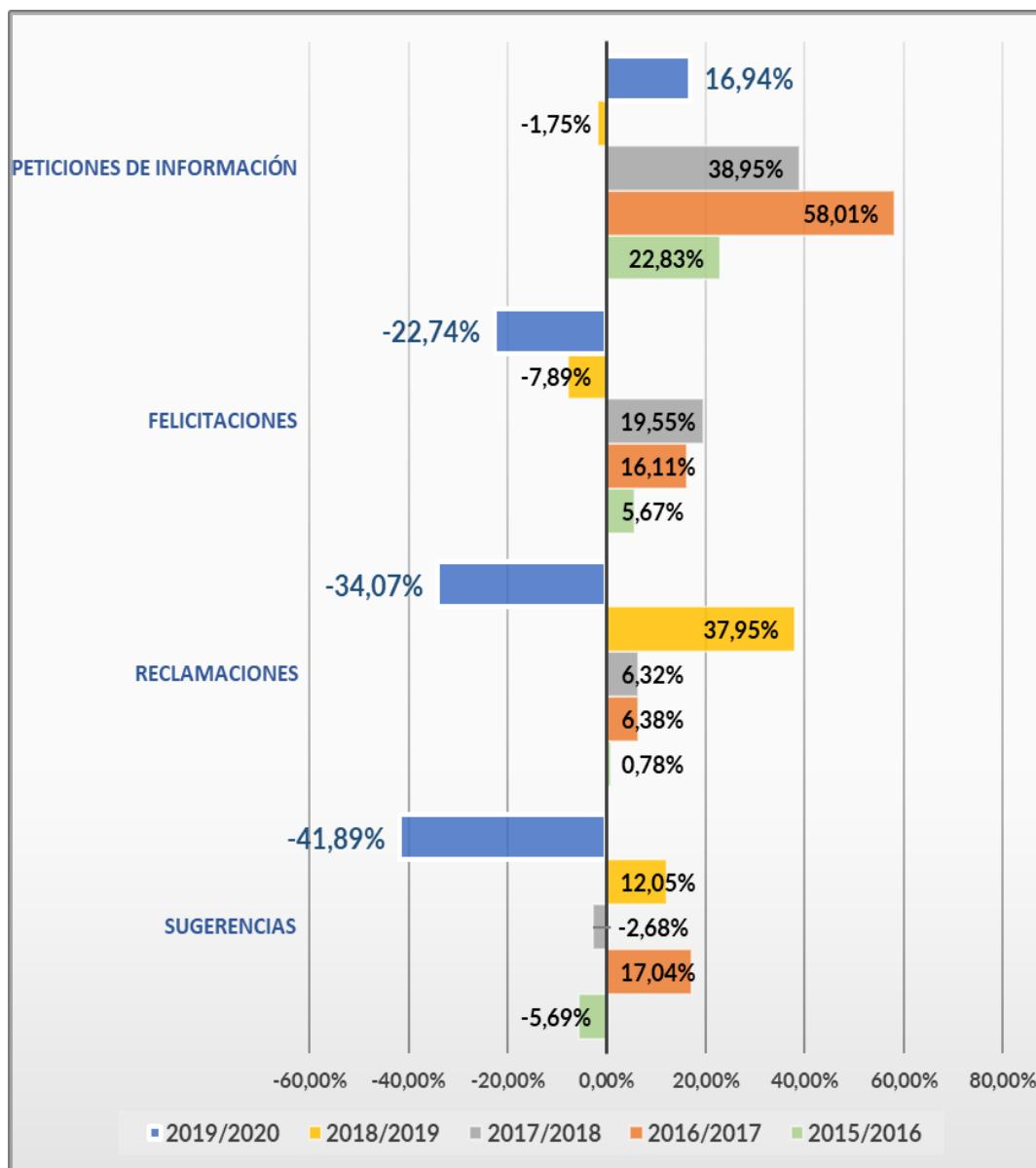
SyR Tributarias		2020
Sugerencias		189
Reclamaciones		5.925
Felicitaciones		101
Peticiones de información		787
<b>TOTAL</b>		<b>7.002</b>



**Los datos por tipo de SyR** de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía en 2020 muestran que las reclamaciones son el principal tipo con porcentajes superiores al resto, tanto en generales, que supone el 82%, como en tributarias, en las que alcanza el 85 %. Las sugerencias representan en SyR Generales el 15 %, mientras que en las SyR Tributarias, suponen solo el 3%. En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el 3 % en generales y en el 1% en tributarias.

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

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



---

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

---

## 3.2. ENTRADA TOTAL

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

### 3.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales

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

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

- **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.

---

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

<sup>9</sup> En el Anexo 4 se incluye la relación de las unidades gestoras que estuvieron habilitadas durante el año 2020.

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

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

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

- **ALTA:** de solicitudes en el Sistema SyR, de los escritos remitidos desde diferentes administraciones públicas y organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas directamente en las direcciones de correo electrónico corporativas: [sugyreclamaciones@madrid.es](mailto:sugyreclamaciones@madrid.es), [sgcalidad@madrid.es](mailto:sgcalidad@madrid.es), [dgtransparencia@madrid.es](mailto:dgtransparencia@madrid.es).
- **CAMBIOS DE PROCEDIMIENTO:** de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información.
- **CONTESTACIÓN:** 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.

Para el año 2020, esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

- **Asignación directa:** 65.486 (incluye las 8.230 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* – 8.230.
  - *Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR* – 875 (número incluido en las 68.381 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 2020 ascienden a un total de 3.876.
  - *Cambio de procedimiento*- a SyR Tributaria o a petición de información: 3.316.
  - *Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación*- 144 solicitudes.
  - *No admisión*- 3.782 solicitudes<sup>11</sup>.

En las tablas siguientes se ofrece un resumen de las diferentes tareas de supervisión realizadas: datos individuales del año 2020 y comparativa interanual (2015-2020).

TAREAS		2020
Asignación	Unidades Gestoras	65.486
Alta	Generación por carácter múltiple	8.230
	Alta directa de SyR	875
	<b>Total</b>	<b>9.105</b>
Terminación <sup>12</sup>	Por presentar carácter múltiple	3.876
	Por cambio de procedimiento	3.316
	Contestadas	144
	No admitidas	3.782
	<b>Total</b>	<b>11.118</b>

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

<sup>12</sup> 7 SyR finalizaron por razones técnicas.

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

		VARIACIÓN INTERANUAL					
		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	
<b>Asignación</b>	Unidades Gestoras	3,74%	6,04%	5,49%	37,02%	-37,96%	
<b>Alta</b>	Generación por carácter múltiple	5,13%	-39,10%	10,54%	-3,51%	8,05%	
	Alta directa de SyR	-81,50%	1651,13%	-46,93%	-46,93%	33,38%	
	<b>Total</b>	<b>-0,12%</b>	<b>-20,14%</b>	<b>-3,59%</b>	<b>-9,39%</b>	<b>10,06%</b>	
<b>Terminación</b>	Por presentar carácter múltiple	2,63%	-37,30%	3,35%	6,93%	6,95%	
	Por cambio de procedimiento	43,32%	7,49%	15,06%	0,89%	-2,87%	
	Contestadas	-50,69%	-13,60%	112,96%	-53,91%	-32,08%	
	No admitidas	-25,78%	-4,27%	3,67%	-18,58%	-21,67%	
	Por derivación a AVISOS-MADRID	--	282,57%	-81,77%	-82,89%	-100,00%	
	<b>Total</b>	<b>-8,11%</b>	<b>-12,08%</b>	<b>5,30%</b>	<b>-8,67%</b>	<b>-8,05%</b>	

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 68.381 (incluye las altas manuales: 875), más las 8.230 generadas por “carácter múltiple”: **76.611**. Esto supone que respecto a la entrada total se produce un descenso del 37,86 % en 2020 respecto a 2019. Las altas por carácter múltiple aumentan un 8,05% en 2020, respecto a 2019.

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

<sup>13</sup> Desde el año 2020 todas las derivaciones al Sistema AVISOS-MADRID se realiza desde las Unidades Gestoras que tienen habilitado este sistema.

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

### 3.2.2. Departamento de SyR Tributarias

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

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

Para el año 2020, toda esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

		TAREAS	2020
Alta	Alta directa de SyR		285
Terminación	Por cambio de procedimiento		307
	No admitidas		443
	Total		750

La evolución y la variación interanual es:

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

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

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 crecimiento del 27 % en el año 2020 en comparación con el 2019.

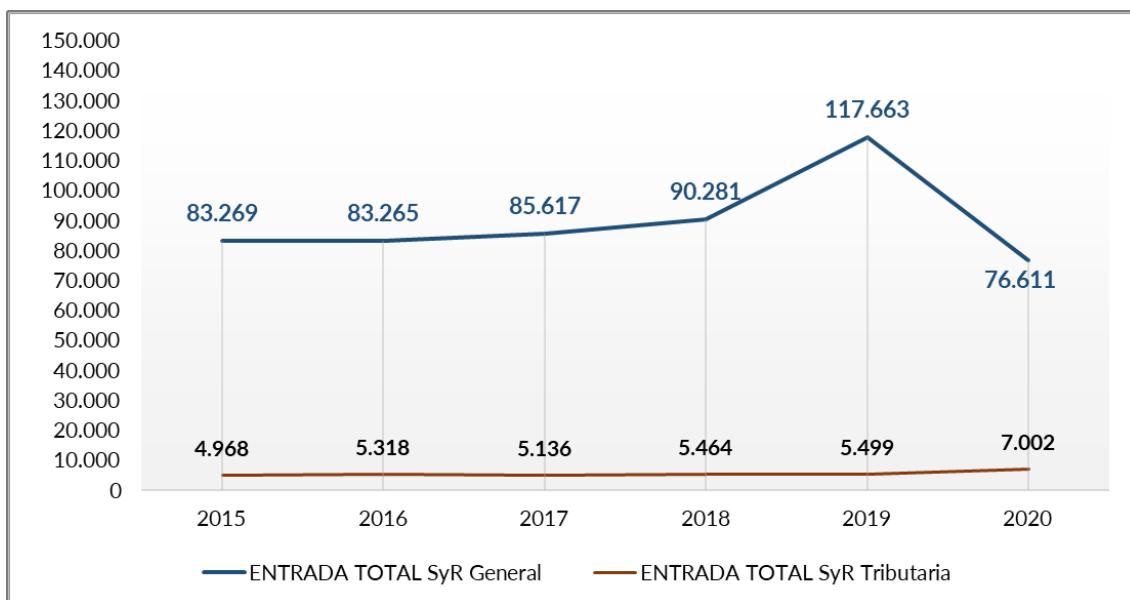
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias		4.968	5.318	5.136	5.464	5.499	7.002
		VARIACIÓN INTERANUAL					
ENTRADA TOTAL SyR Tributarias		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	
		7,05%	-3,42%	6,39%	0,64%	27,33%	

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 2020 alcanzó la cantidad de **83.613**.

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



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

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

En el año 2020 el número total de solicitudes (SyR Generales +SyR Tributarias) en el Sistema disminuyó un 32 % respecto al año 2019.

### 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 2020, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (83.613), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático** (página web, internet móvil y mensajes de correo electrónico) representa el **72 %** de la entrada total con 59.980 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 **24 %** con 19.784 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 %**, 3.769 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante **0,10 %**, 80 solicitudes.

SyR Generales +Tributarias		2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	57.781	69,11%	96,33%
	Otros	2.199	2,63%	3,67%
	<b>TOTAL</b>	<b>59.980</b>	<b>71,74%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		<b>19.784</b>	23,66%	
Presencial		<b>3.769</b>	4,51%	
Correo postal		<b>80</b>	0,10%	
<b>TOTAL</b>		<b>83.613</b>	<b>100,00%</b>	

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

SyR Generales		2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	53.241	69,50%	96,48%
	Otros	1.940	2,53%	3,52%
	<b>TOTAL</b>	<b>55.181</b>	<b>72,03%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		<b>18.037</b>	23,54%	
Presencial		<b>3.319</b>	4,33%	
Correo postal		<b>74</b>	0,10%	
<b>TOTAL</b>		<b>76.611</b>	<b>100,00%</b>	

SyR Tributarias		2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	4.540	64,84%	94,60%
	Otros	259	3,70%	5,40%
	<b>TOTAL</b>	<b>4.799</b>	<b>68,54%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		1.747	24,95%	
Presencial		450	6,43%	
Correo postal		6	0,09%	
<b>TOTAL</b>		<b>7.002</b>	<b>100,00%</b>	

Se observa que la preferencia por la presentación telemática es mayor en las SyR Generales que en las de carácter tributario, 72% frente a 69%. Al contrario, el porcentaje de presentación presencial es dos puntos mayor en SyR Tributarias 6% que en las Generales, 4%.

Los datos de evolución en los años 2015-2020 y sus variaciones interanuales se muestran en las siguientes tablas:

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

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

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

---

**La distribución por tipo de canal de entrada de mayor a menor, por importancia de utilización: telemático, telefónico, presencial y correo postal.**

La evolución indica que el canal telemático experimenta un ascenso continuado desde 2015; que el telefónico, si bien experimenta un incremento respecto al año 2019, no alcanza los valores porcentuales de años anteriores; el presencial descienden aproximadamente dos puntos porcentuales; y, finalmente, el correo postal se mantiene con valores porcentuales en torno al 0,1 en toda la serie de años.

---

## 4. SyR GENERALES

En el apartado tercero de esta memoria se detalló el proceso de supervisión que, por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, se realizaba sobre la **ENTRADA INICIAL** de SyR y como, tras los procesos de alta manual y las divisiones por presentar carácter múltiple se configuraba el número de **ENTRADA TOTAL** de SyR que durante el año 2020 habían entrado finalmente en el Sistema.

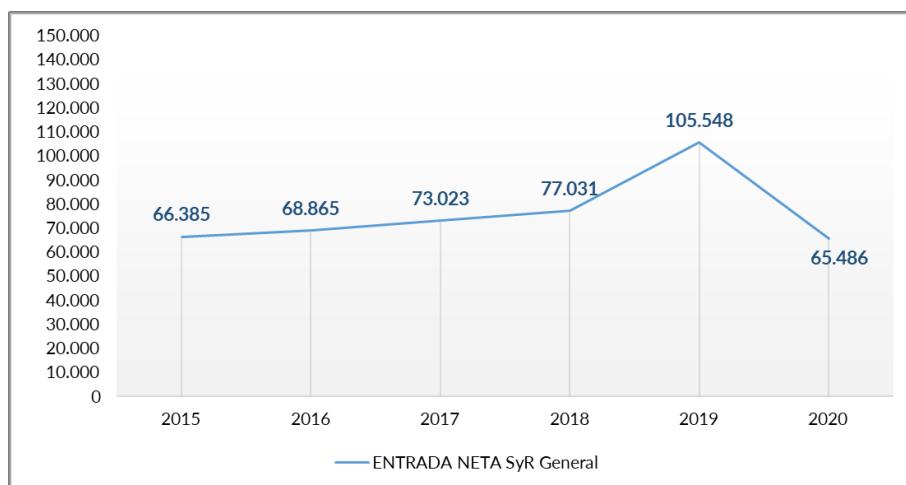
Sobre este número de la **ENTRADA TOTAL** (76.611 SyR Generales), el Departamento de Coordinación de SyR Generales realiza diferentes gestiones y tareas, como el cambio de procedimiento, las contestaciones a la ciudadanía y la no admisión<sup>14</sup> en el Sistema. Todo ello permite obtener lo que se 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 2020, se asignaron a las Unidades Gestoras **65.486** solicitudes, es decir, el **85,48 %** de la entrada total al Sistema SyR: **76.611**. La evolución (años 2015-2020) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



<sup>14</sup> Todas las SyR que no son admitidas incluyen respuesta a la ciudadanía.

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

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

Esta derivación se produce en las siguientes unidades:

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

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

Durante el año 2020, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los resultados siguientes:

- Derivación a AVISOS-MADRID<sup>15</sup>: 8.872
- Derivación a SACPM: 2.607

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

AVISOS MADRID	
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	4.055
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	3.136
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	713
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	327
Madrid SALUD	321
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	319
Dirección General de Espacio Público, Obras e Infraestructuras	1
<b>TOTAL</b>	<b>8.872</b>

<sup>15</sup> La Subdirección General de Calidad y Evaluación también puede realizar derivaciones al Sistema AVISOS MADRID. En 2019 fueron derivadas un total de 13 solicitudes durante el proceso de supervisión.

SACPM	
Dirección General de Policía Municipal	2.607
<b>TOTAL</b>	<b>2.607</b>

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

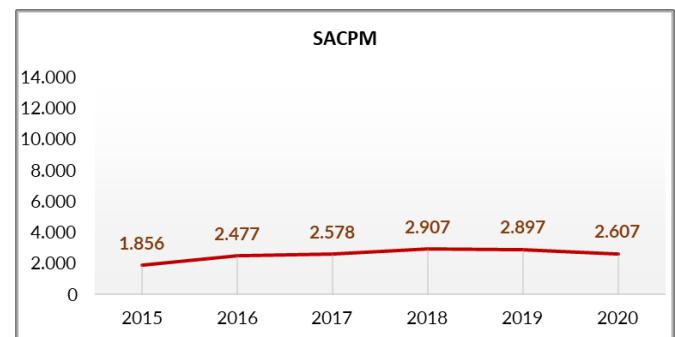


AVISOS MADRID+SACPM	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
TOTAL	-16,30%	20,66%	-7,34%	-14,54%	13,12%

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

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



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

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

Por tanto, del total de solicitudes que inicialmente se habían asignado (65.486) a las unidades gestoras, una vez descontados los que fueron derivados a otros Sistemas (11.479), las SyR Generales que finalmente fueron gestionadas por las Unidades Gestoras durante el año 2020 fueron 54.007.

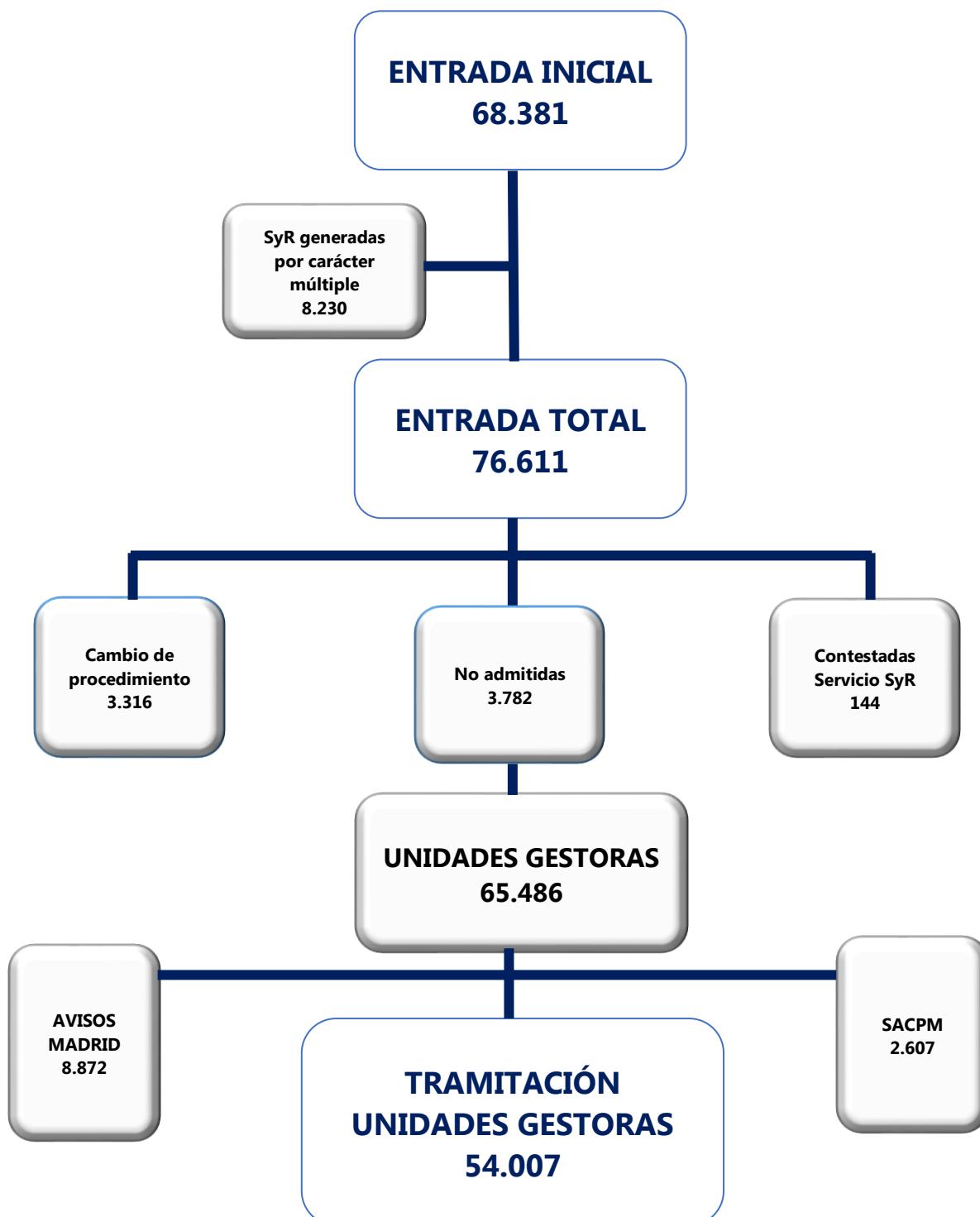
Los datos y las variaciones porcentuales interanuales en el período 2015-2020 de las SyR que finalmente se gestionan por las Unidades Gestoras se muestran en el gráfico y la tabla siguiente:



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

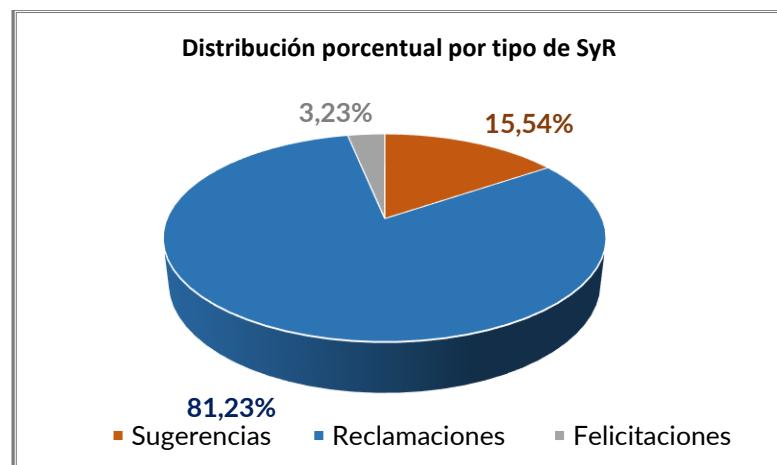
Por tanto, las unidades gestoras del Sistema SyR han gestionado y tramitado en el 2020 un 43% menos de solicitudes que en 2019.

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

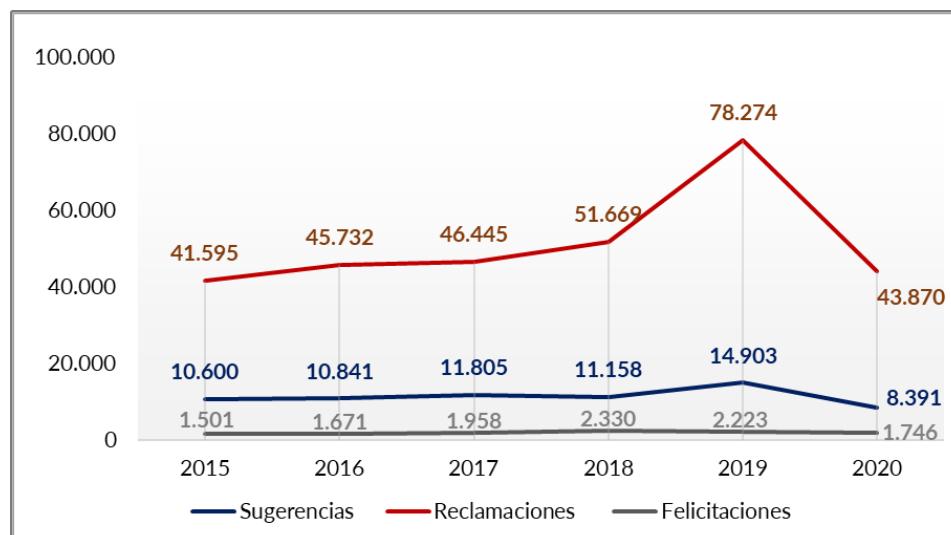
En el año 2020, las 54.007 solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:



2020	
Sugerencias	8.391
Reclamaciones	43.870
Felicitaciones	1.746
<b>TOTAL</b>	<b>54.007</b>

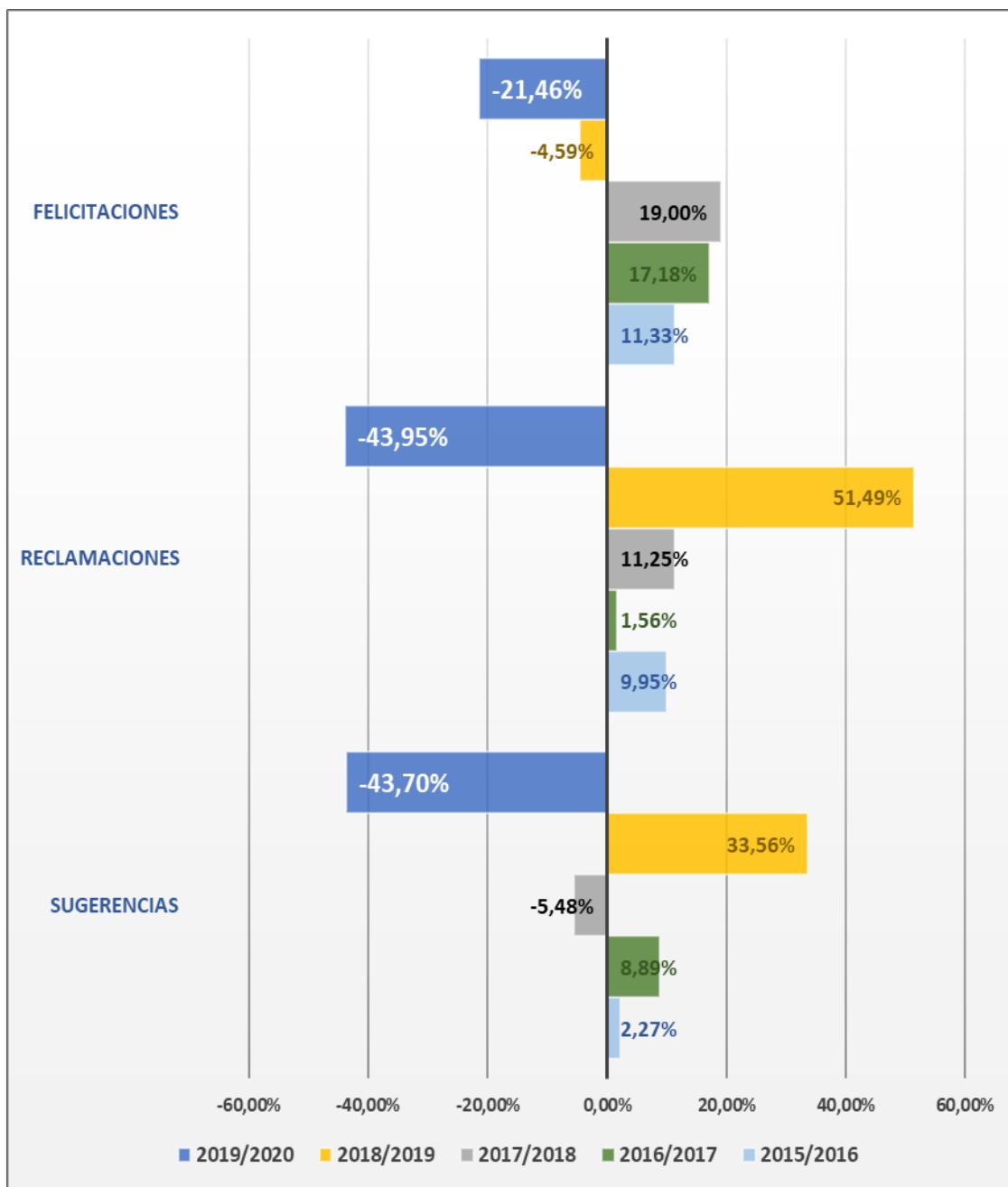
Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 81% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, el 16% y, por último, de las felicitaciones, con un 3%.

A continuación, se muestran datos de evolución y variaciones porcentuales para el período 2015-2020 por tipo de SyR:



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

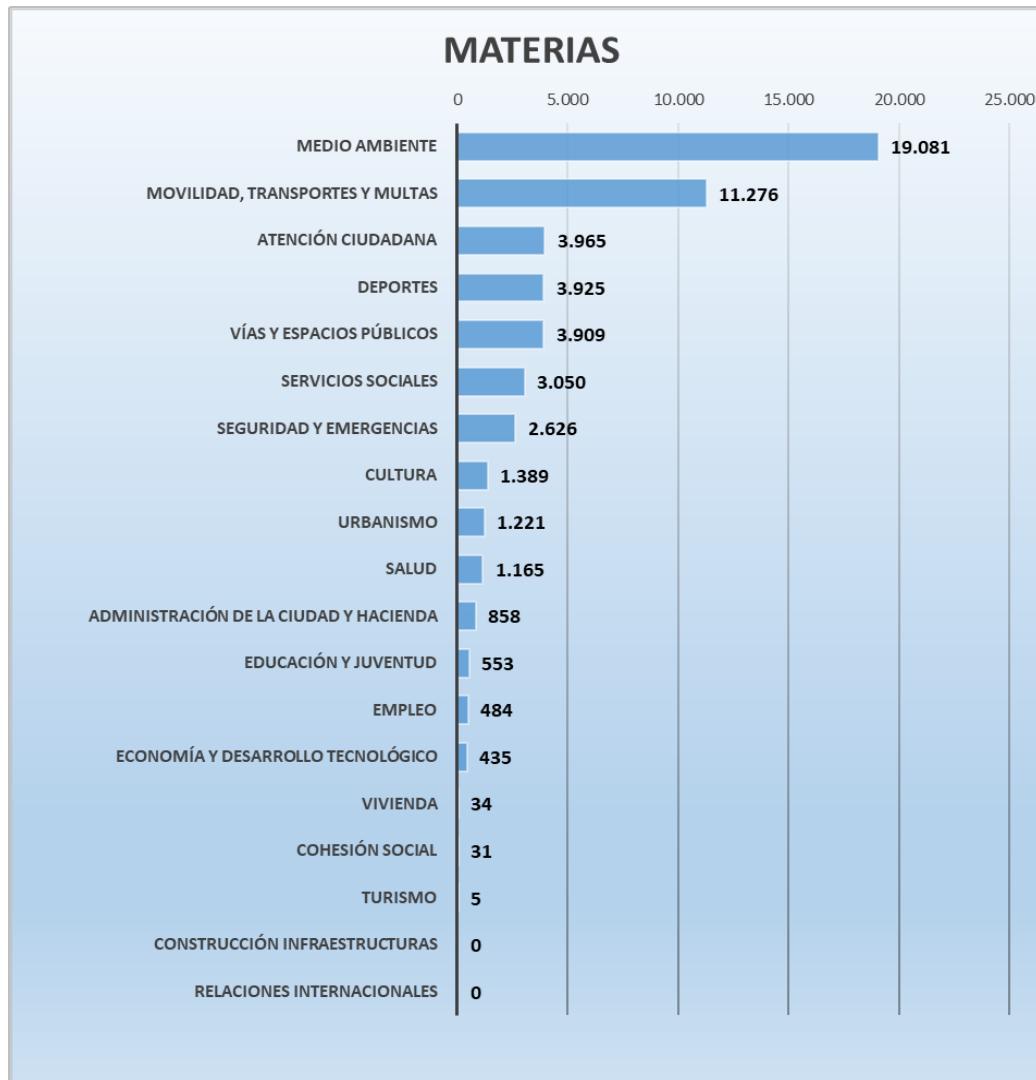
En el año 2020 se produce un descenso porcentual en todos los tipos de SyR recibidas. Debe recordarse que en el año 2019 se produjo un incremento inusual de la entrada de solicitudes en el Sistema con motivo de la moratoria establecida para el inicio de expedientes sancionadores por infracciones de las restricciones de circulación en Madrid Central en el mes de julio.



## 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 2020, el mayor número de solicitudes recibidas se clasificaron en las materias: “Medio ambiente” y “Movilidad, transportes y multas”, con porcentajes del 35% y el 21%, respectivamente. En conjunto, esas dos materias representan el 56% de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, “Atención ciudadana”, “Deportes”, “Vías y espacios públicos”, “Servicios sociales”, “Seguridad y emergencias”, “Cultura”, “Urbanismo” y “Salud”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 7% (la primera indicada) y el 2% (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	%
Medio Ambiente	16.734	31,16%	20.464	35,13%	19.487	32,37%	23.081	35,42%	22.862	23,96%	19.081	35,33%
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	26,80%	13.504	23,19%	14.152	23,51%	13.391	20,55%	40.011	41,94%	11.276	20,88%
Atención Ciudadana	2.636	4,91%	3.010	5,17%	3.138	5,21%	3.325	5,10%	4.992	5,23%	3.965	7,34%
Deportes	4.239	7,89%	5.528	9,49%	5.634	9,36%	6.059	9,30%	6.268	6,57%	3.925	7,27%
Vías y Espacios Públicos	3.399	6,33%	4.316	7,41%	6.089	10,11%	7.019	10,77%	6.884	7,22%	3.909	7,24%
Servicios Sociales	2.264	4,22%	2.041	3,50%	2.470	4,10%	3.269	5,02%	2.875	3,01%	3.050	5,65%
Seguridad y Emergencias	2.278	4,24%	2.173	3,73%	2.214	3,68%	2.010	3,08%	1.997	2,09%	2.626	4,86%
Cultura	3.147	5,86%	2.246	3,86%	2.269	3,77%	2.772	4,25%	2.787	2,92%	1.389	2,57%
Urbanismo	1.692	3,15%	1.943	3,34%	1.382	2,30%	986	1,51%	1.107	1,16%	1.221	2,26%
Salud	1.008	1,88%	1.004	1,72%	928	1,54%	841	1,29%	2.688	2,82%	1.165	2,16%
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	1,33%	836	1,44%	873	1,45%	579	0,89%	1.036	1,09%	858	1,59%
Educación y Juventud	509	0,95%	483	0,83%	718	1,19%	828	1,27%	511	0,54%	553	1,02%
Empleo	113	0,21%	273	0,47%	203	0,34%	263	0,40%	588	0,62%	484	0,90%
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	0,88%	311	0,53%	499	0,83%	514	0,79%	534	0,56%	435	0,81%
Vivienda	27	0,05%	24	0,04%	34	0,06%	28	0,04%	20	0,02%	34	0,06%
Cohesión Social	67	0,12%	81	0,14%	109	0,18%	68	0,10%	72	0,08%	31	0,06%
Turismo	3	0,01%	4	0,01%	2	0,00%	5	0,01%	153	0,16%	5	0,01%
Construcción Infraestructuras	0	0,00%	1	0,00%	4	0,01%	118	0,18%	14	0,01%	0	0,00%
Relaciones Internacionales	3	0,01%	2	0,00%	3	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>53.696</b>	<b>100,00%</b>	<b>58.244</b>	<b>100,00%</b>	<b>60.208</b>	<b>100,00%</b>	<b>65.157</b>	<b>100,00%</b>	<b>95.400</b>	<b>100,00%</b>	<b>54.007</b>	<b>100,00%</b>

A la vista de los datos obtenidos, parece conveniente, para no presentar valores que pueden distorsionar el estudio, que a partir de este momento, en el análisis que se realiza, no se incluyan aquellas materias que presentan valores inferiores al 1% con respecto al total de SyR recibidas en el 2020, ni tampoco aquellas submaterias que tengan valores inferiores al 2% con respecto al total de SyR de la materia correspondiente. La información completa tanto de las materias como de las submaterias se incluye en el Anexo de datos de esta Memoria. La evolución, en términos porcentuales, de cada una de las materias durante el período 2015-2020 se muestra en la tabla siguiente:

Materia	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Medio Ambiente	22,29%	-4,77%	18,44%	-0,95%	-16,54%
Movilidad, Transportes y Multas	-6,14%	4,80%	-5,38%	198,79%	-71,82%
Atención Ciudadana	14,19%	4,25%	5,96%	50,14%	-20,57%
Deportes	30,41%	1,92%	7,54%	3,45%	-37,38%
Vías y Espacios Públicos	26,98%	41,08%	15,27%	-1,92%	-43,22%
Servicios Sociales	-9,85%	21,02%	32,35%	-12,05%	6,09%
Seguridad y Emergencias	-4,61%	1,89%	-9,21%	-0,65%	31,50%
Cultura	-28,63%	1,02%	22,17%	0,54%	-50,16%
Urbanismo	14,83%	-28,87%	-28,65%	12,27%	10,30%
Salud	-0,40%	-7,57%	-9,38%	219,62%	-56,66%
Administración de la Ciudad y Hacienda	16,92%	4,43%	-33,68%	78,93%	-17,18%
Educación y Juventud	-5,11%	48,65%	15,32%	-38,29%	8,22%

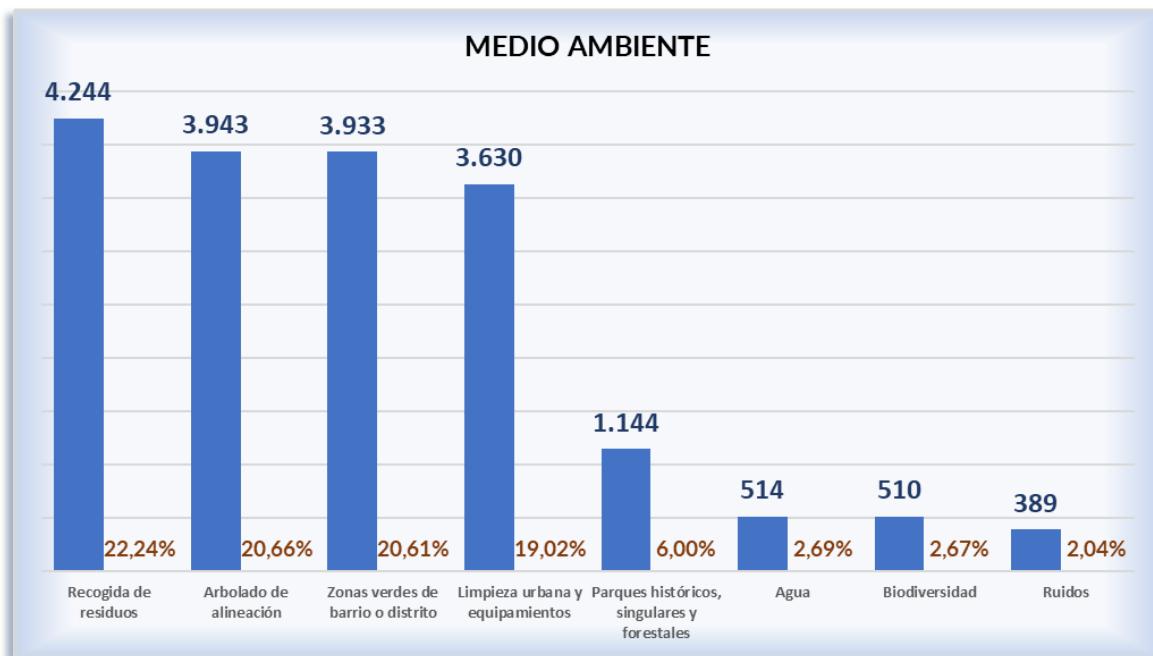
Los datos indican que en el año 2020 se han producido incrementos porcentuales en las materias “Seguridad y Emergencias, con el 32%, en “Urbanismo”, con el 10% y en “Servicios Sociales” y “Educación y Juventud”, con valores del 6% y del 8%, respectivamente.

El resto de las materias han experimentado descensos en comparación con el año 2019, destacando la materia “Movilidad, Transportes y Multas”, con un descenso del 72% (debe tenerse en cuenta que en el año 2019 experimentó un incremento inusual por la entrada masiva de solicitudes sobre “Madrid Central”), “Salud”, con el 57% (al igual que la anterior, durante el año 2019 experimentó diversas entradas masivas de solicitudes), “Cultura”, con un descenso del 50%, “Vías y Espacios Públicos”, con el 43%, “Deportes”, con el 37%, y “Atención Ciudadana”, “Administración de la Ciudad y Hacienda” y “Medio Ambiente”, con valores porcentuales de descenso entre el 21% y el 17%.

Antes de entrar en el análisis detallado de cada una de las materias y las submaterias, debe tenerse en consideración que el comportamiento y variaciones que han experimentado durante el año 2020 se encuentra muy determinado por las circunstancias excepcionales derivadas de la pandemia de la COVID-19. Determinados ascensos y descensos se encuentran estrechamente relacionados con la no apertura de servicios municipales, disminución de la movilidad peatonal, demanda de ayudas por parte de la ciudadanía, solicitudes de intervención de los equipos de emergencia y de seguridad, etc.

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

- **MEDIO AMBIENTE:** 19.081 solicitudes, el 35% del total.



La “Recogida de Residuos”, el mantenimiento del “Arbolado”, la conservación de las “Zonas Verdes” y la “Limpieza” de las calles son las submaterias que presentan mayores porcentajes de presentación de solicitudes, con más de 3.500 SyR. Les sigue, con menos de la mitad de SyR, la submateria “Parques Históricos, Singulares y Forestales” (1.144). El resto de las submaterias presentan valores que oscilan entre las 500 y 400 solicitudes: “Agua”, “Biodiversidad” y “Ruidos”. La submateria “Parques Históricos, Singulares y Forestales” acoge las solicitudes relativas a los parques históricos. Durante 2020, tanto el cierre como la apertura de estos debido a las medidas contra la pandemia ha suscitado opiniones de la ciudadanía a favor y en contra. Estas cuestiones se han unido a las habituales por mantenimiento, actividades, cierres por viento y han producido un aumento de la submateria. Las solicitudes referidas a la submateria agua, durante 2020, además de las referidas al mantenimiento de bocas de alcantarillado, desagües y otras estructuras, se han incrementado bastante las relativas a las fuentes de beber que fueron clausuradas como medida de protección frente a la COVID-19.

Los datos de los años 2015-2020 en número y porcentaje de las submaterias de “Medio Ambiente” con los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

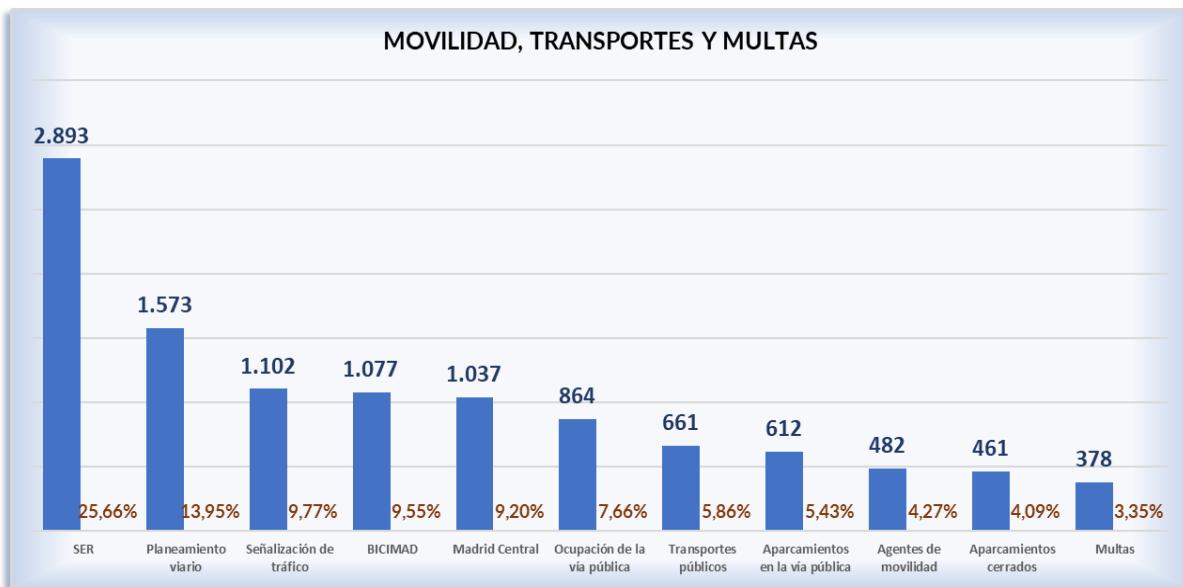
Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Recogida de residuos	2.388	14,27%	3.571	17,45%	4.229	21,70%	4.487	19,44%	5.186	22,68%	4.244	22,24%
Arbolado de alineación	2.384	14,25%	3.289	16,07%	3.831	19,66%	4.110	17,81%	3.957	17,31%	3.943	20,66%
Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	16,27%	3.322	16,23%	3.609	18,52%	4.079	17,67%	3.766	16,47%	3.933	20,61%
Limpieza urbana y equipamientos	5.877	35,12%	6.472	31,63%	3.901	20,02%	4.544	19,69%	5.083	22,23%	3.630	19,02%
Parques históricos, singulares y forestales	546	3,26%	586	2,86%	547	2,81%	1.024	4,44%	704	3,08%	1.144	6,00%
Agua	503	3,01%	596	2,91%	698	3,58%	637	2,76%	552	2,41%	514	2,69%
Biodiversidad	--	--	--	--	--	--	--	--	585	3,07%	510	2,67%
Ruidos	412	2,46%	644	3,15%	631	3,24%	865	3,75%	752	3,29%	389	2,04%

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

El análisis de la variación porcentual entre los años 2019/2020 muestran descensos importantes, del 29% y del 18% en las submaterias “Limpieza urbana y equipamientos” y en “Recogida de residuos”, respectivamente. Es importante destacar la disminución del número de solicitudes que han entrado en el Sistema sobre estas materias, ya en toda la serie analizada (2015-2020), excepto en el año 2017 para “Limpieza Urbana y Equipamientos”, el comportamiento en ambas submaterias siempre ha sido de crecimiento continuo. Por su parte, “Arbolado de alineación”, mantiene el descenso de SyR que ya había iniciado en el año 2019.

Por último, hay que señalar que el crecimiento importante que presenta la submateria “Parques Históricos, Singulares y Forestales”, con un 63% y que responde a la entrada que se produjo tanto por el cierre de parques y zonas verdes, como consecuencia de las medidas adoptadas durante el estado de alarma, como al desescalar las medidas, respecto de la apertura.

- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS:** 11.276 solicitudes, el 21% del total.



Los datos de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de “Movilidad, transportes y multas” se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
SER	4.311	29,96%	3.676	27,22%	3.751	26,51%	2.965	22,14%	3.233	8,08%	2.893	25,66%
Planeamiento viario	724	5,03%	1.096	8,12%	2.580	18,23%	1.792	13,38%	1.886	4,71%	1.573	13,95%
Señalización de tráfico	1.196	8,31%	1.445	10,70%	1.600	11,31%	1.616	12,07%	1.617	4,04%	1.102	9,77%
BiciMAD	3.730	25,92%	1.856	13,74%	782	5,53%	887	6,62%	1.242	3,10%	1.077	9,55%
Madrid Central	--	--	--	--	--	--	658	4,91%	27.329	68,30%	1.037	9,20%
Ocupación de la vía pública	438	3,04%	821	6,08%	631	4,46%	518	3,87%	593	1,48%	864	7,66%
Transportes públicos	424	2,95%	427	3,16%	662	4,68%	1.276	9,53%	1.285	3,21%	661	5,86%
Aparcamientos en la vía pública	455	3,16%	583	4,32%	1.113	7,86%	983	7,34%	842	2,10%	612	5,43%
Agentes de movilidad	156	1,08%	195	1,44%	224	1,58%	613	4,58%	778	1,94%	482	4,27%
Aparcamientos cerrados	265	1,84%	272	2,01%	258	1,82%	315	2,35%	255	0,64%	461	4,09%
Multas	1.212	8,42%	1.461	10,82%	1.446	10,22%	730	5,45%	542	1,35%	378	3,35%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
SER	-14,73%	2,04%	-20,95%	9,04%	-10,52%
Planeamiento viario	51,38%	135,40%	-30,54%	5,25%	-16,60%
Señalización de tráfico	20,82%	10,73%	1,00%	0,06%	-31,85%
BiciMAD	-50,24%	-57,87%	13,43%	40,02%	-13,29%
Madrid Central	--	--	--	4.053,34%	-96,21%
Ocupación de la vía pública	87,44%	-23,14%	-17,91%	14,48%	100,00%
Transportes públicos	0,71%	55,04%	92,75%	0,71%	-48,56%
Aparcamientos en la vía pública	28,13%	90,91%	-11,68%	-14,34%	-27,32%
Agentes de movilidad	25,00%	14,87%	173,66%	26,92%	-38,05%
Aparcamientos cerrados	2,64%	-5,15%	22,09%	-19,05%	80,78%
Multas	20,54%	-1,03%	-49,52%	-25,75%	-30,26%

El análisis de esta materia y las submaterias asociadas permite comprobar que se ha producido un descenso generalizado, excepto en “Ocupación de la vía pública” y en “Aparcamientos cerrados”, que experimentan incrementos del 100% y del 81%, respectivamente, debidos, en el primer caso, a la ocupación de espacio por las terrazas y veladores de negocios de restauración, a partir del verano y, en el segundo, fundamentalmente, a los retrasos en la tramitación de los procedimientos de adjudicación por cambio de titularidad producida por cesión de la concesión de plazas en aparcamientos de residentes, el aumento tan notable denota carencias del servicio.

Respecto a los descensos, deben destacarse las bajadas en “Madrid Central”, con el 96%, “Agentes de movilidad”, con el 38%, y en “Señalización de Tráfico”, con el 32%. El resto de submaterias presentan valores porcentuales de bajada en torno al 10%-15%. Estos descensos están relacionados con el descenso de la movilidad como efecto de las restricciones y de la generalización del trabajo a distancia en toda la ciudad durante todo el año.

- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:** 3.965 SyR, 7% del total tramitado.



La submateria “Teléfono 010” de atención Línea Madrid recoge más del 30% de las SyR de Atención a la ciudadanía en 2020. En segundo lugar, con valor porcentual cercano también el 30%, se sitúa “Sede electrónica”, a la que habría que sumar las solicitudes de la submateria “Registro electrónico”, por encima del 6%, para recoger todas las solicitudes que tienen que ver con la entrada y tramitación de escritos a través de la Sede de forma telemática. De acuerdo con ello, nos encontraríamos que las cuestiones relativas a la tramitación electrónica serían las primeras. La tercera submateria es “Oficinas de Atención a la Ciudadanía”, con el 19%.

En el caso del 010, tanto las demandas de información, como el aumento de tramitación de procedimientos aumentaron de forma notable la demanda de servicio

de este canal con el confinamiento y las restricciones, que supusieron, además, el cierre total del canal presencial durante más de dos meses y la apertura parcial después. Esto produjo un repentino aumento de demanda del servicio, el canal se desbordó en numerosos momentos incapaz de admitir el elevado número de llamadas. En cuanto a la tramitación electrónica el problema ha sido el mismo, una demanda muy superior a lo que la estructura permitía, sobre todo en momentos cercanos al término de plazos de procedimientos masivos (subvenciones, procesos selectivos) pero también en horarios determinados.

Los datos de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de Atención a la ciudadanía se muestran en las tablas siguientes:

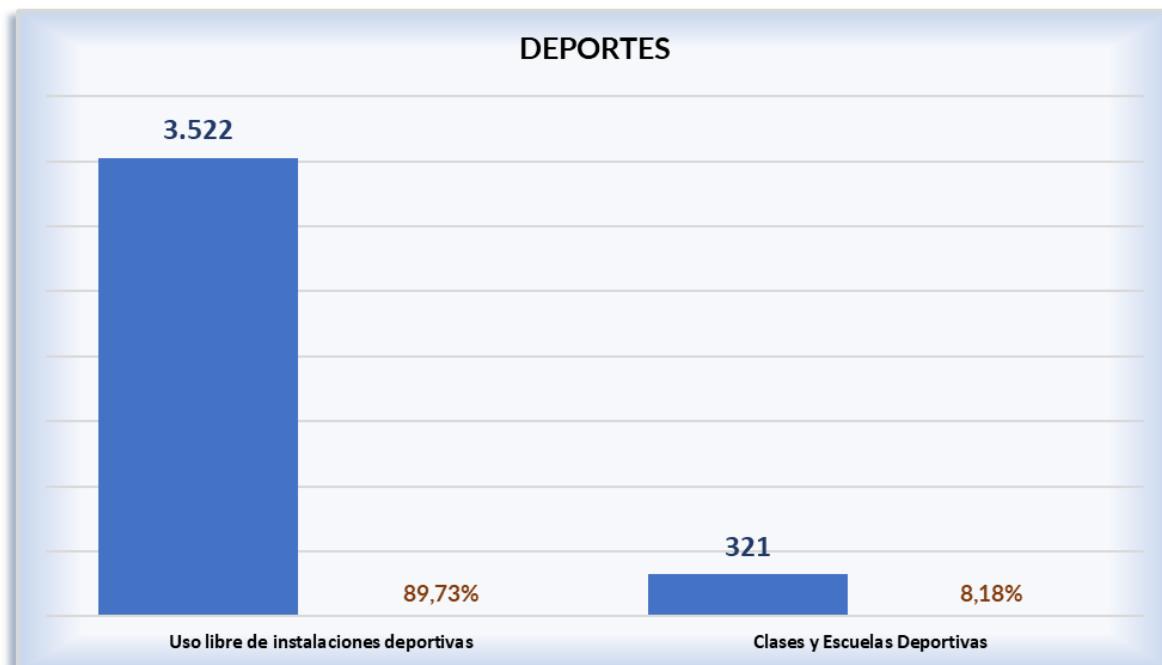
Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Teléfono 010	803	30,46%	783	26,01%	906	28,87%	1090	32,78%	1.205	24,14%	1.209	30,49%
Sede electrónica	387	14,68%	457	15,18%	579	18,45%	472	14,20%	1.174	23,52%	1.176	29,66%
Oficinas de Atención al Ciudadano	673	25,53%	745	24,75%	759	24,19%	952	28,63%	1.766	35,38%	764	19,27%
Registro electrónico	--	--	141	4,68%	81	2,58%	111	3,34%	182	3,65%	245	6,18%
Página web	510	19,35%	607	20,17%	448	14,28%	323	9,71%	214	4,29%	139	3,51%
Avisos Madrid	--	--	--	--	--	--	11	0,33%	44	0,88%	138	3,48%

VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Teléfono 010	-2,49%	15,71%	20,31%	10,55%	0,33%
Sede electrónica	18,09%	26,70%	-18,48%	148,73%	0,17%
Oficinas de Atención al Ciudadano	10,70%	1,88%	25,43%	85,50%	-56,74%
Registro electrónico	--	-42,55%	37,04%	63,96%	34,62%
Página web	19,02%	-26,19%	-27,90%	-33,75%	-35,05%
Avisos Madrid	--	--	--	300,00%	213,64%

No obstante, si se observan las variaciones, ni el 010 ni la sede electrónica tienen un incremento muy grande en 2020 respecto a 2019, es decir, los problemas de ajuste entre la demanda y el servicio ofrecido existían ya en 2019. Solo Registro electrónico tiene un incremento fuerte. Se puede concluir que los problemas de la tramitación electrónica se localizan fundamentalmente en el funcionamiento del registro, en la presentación, no en el trámite.

Resulta notorio el aumento de las reclamaciones relativas a la aplicación AVISOS-MADRID y al funcionamiento del Sistema de Avisos. La ciudadanía se queja de la falta de atención y de los mensajes que pueden ver en la aplicación y que no entienden.

- **DEPORTES:** 3.925 SyR el 7% 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 la sustituciones del profesorado, el deficiente estado del material deportivo que se utiliza para el desarrollo de las clases. En todo caso, su importancia queda reducida al 27% del total de las SyR de la materia “Deportes”.<sup>16</sup> Es obligado aquí mencionar el efecto que han tenido en el cierre de instalaciones y en su apertura la aplicación de las medidas de higiene y seguridad contra la COVID-19. También las restricciones a la movilidad por zonas básicas de salud en la Comunidad de Madrid crearon incertidumbre en los usuarios y usuarias de los Centros Deportivos Municipales (CDM).

Los datos de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de “Deportes”, con los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

<sup>16</sup> En estas submaterias, es obligado mencionar las sugerencias y reclamaciones tributarias que se refieren a cuestiones relacionadas con los precios públicos y las condiciones de pago de estas instalaciones, tanto los precios de los abonos como los de las clases, aunque el análisis se realiza en los apartados referidos a sugerencias y reclamaciones tributarias de esta memoria, deben examinarse de forma conjunta para tener una visión completa de los asuntos que afectan a las instalaciones deportivas municipales.

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	60,11%	3.955	71,54%	4.129	73,29%	4.976	82,13%	4.363	69,61%	3.522	89,73%
Clases y escuelas deportivas	1.527	36,02%	1.434	25,94%	1.344	23,86%	957	15,79%	1.671	26,66%	321	8,18%

		VARIACIÓN INTERANUAL				
Submateria		2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Uso libre de instalaciones deportivas		55,22%	4,40%	20,51%	-12,32%	-19,28%
Clases y escuelas deportivas		-6,09%	-6,28%	-28,79%	74,61%	-80,79%

Uso libre de instalaciones deportivas desciende en 2020 (ya lo había hecho en 2019). Aquí también debe señalarse la influencia del cierre de los CDM durante varios meses y el descenso del número de usos. 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.

- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS:** 3.909 SyR, 7% 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%.

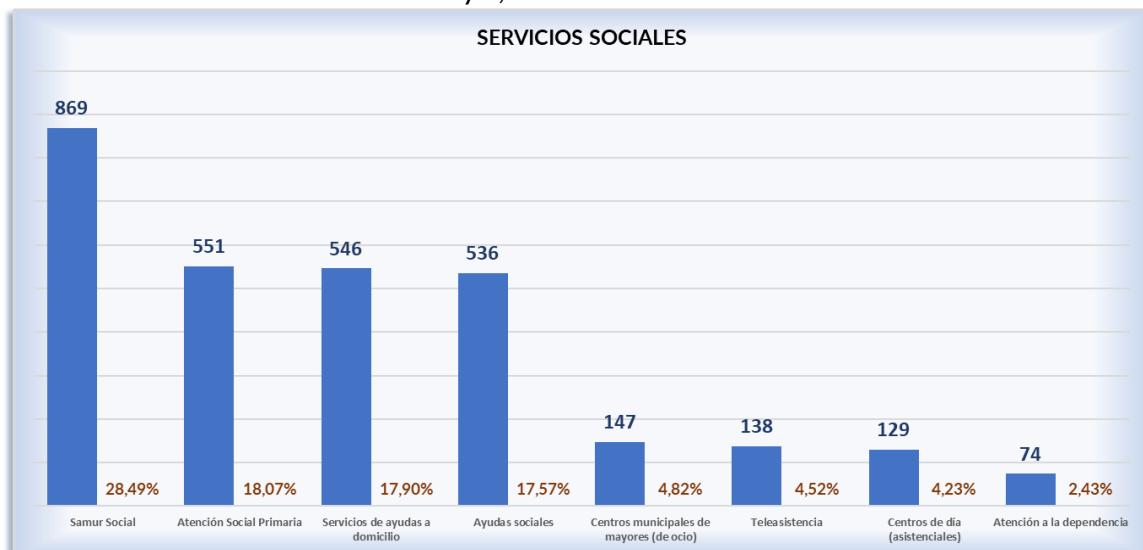
Los datos de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de Vías y espacios públicos se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Aceras y calzadas	1.262	37,13%	1.981	45,90%	3.219	52,87%	3.698	52,69%	3.487	50,65%	1.861	47,61%
Mobiliario Urbano	927	27,27%	1.062	24,61%	1.214	19,94%	1.184	16,87%	1.480	21,50%	1.042	26,66%
Alumbrado	495	14,56%	414	9,59%	387	6,36%	498	7,10%	681	9,89%	383	9,80%
Áreas recreativas	160	4,71%	229	5,31%	402	6,60%	455	6,48%	551	8,00%	362	9,26%
Carril bici	193	5,68%	124	2,87%	209	3,43%	95	1,35%	78	1,13%	107	2,74%
Señalización de calles y lugar de interés	243	7,15%	278	6,44%	305	5,01%	175	2,49%	274	3,98%	98	2,51%

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

Todas las submaterias, excepto “Carril bici”, descienden de forma notable respecto al año anterior. Es evidente la influencia de la pandemia y las medidas en unas submaterias ligadas al espacio público. El aumento de la submateria “Carril Bici” se debe, fundamentalmente, a las solicitudes presentadas tras el confinamiento, en el sentido de solicitar ampliaciones y mejoras de los carriles bici existentes, incluso de utilización del carril bus por ciclistas para evitar los grandes transportes públicos y no aumentar el uso de los automóviles. Respecto a los incrementos, destacan las submaterias mobiliario urbano, alumbrado, áreas recreativas y señalización de calles y lugares de interés.

- **SERVICIOS SOCIALES:** 3.050 SyR, 6% del total tramitado.



Submaterias como “SAMUR Social”, “Atención Social Primaria”, “Servicios de Ayuda a Domicilio” y las “Ayudas Sociales” recogen más del 80% de las SyR de la materia. Las SyR clasificadas como “SAMUR Social” se refieren fundamentalmente a propuestas de una mayor actuación de este servicio y a las molestias derivadas por la presencia de personas sin hogar en la calle y por determinados asentamientos y no sobre la prestación del servicio en sí. La situación provocada por la pandemia en estas personas sin hogar, especialmente vulnerables, han aumentado la demanda del servicio, los vecinos y vecinas solicitaban que se les atendiera debidamente y ayudaron con sus solicitudes a localizar los lugares en los que se encontraban.

Por su parte, “Atención Social Primaria” recoge aquellas quejas sobre sobre el funcionamiento de los centros de servicios sociales, ya que las personas que han puesto la reclamación o la sugerencia consideran que el servicio, en términos de recursos dedicados, es insuficiente para la demanda existente.

La submateria “Servicios de Ayuda a Domicilio” se refiere a diversas ayudas domiciliarias, la importancia mayor la tiene el “Servicio de Asistencia Domiciliaria”. En este sentido, la preocupación por la protección frente a la COVID-19, tanto de la persona que recibe la asistencia como de los auxiliares que los primeros meses no utilizaban medidas de protección han sido el principal motivo de queja. Las submaterias “Centros Municipales de Mayores” y “Centros de Día” de carácter asistencial recogen las referidas tanto a cuestiones de estado y mantenimiento de las instalaciones, como a las actividades y servicios del centro.

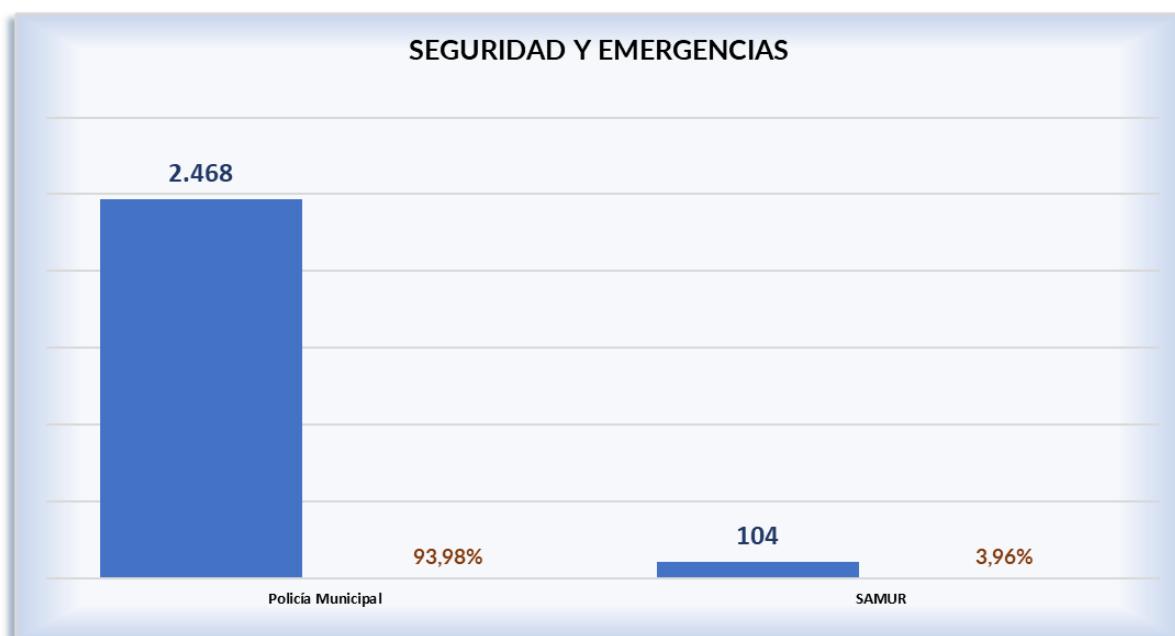
Los datos de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de “Servicios sociales”, se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Samur Social	396	36,53%	406	38,85%	591	49,46%	706	42,84%	734	25,53%	869	28,49%
Atención Social Primaria	206	19,00%	325	31,10%	397	33,22%	602	36,53%	564	19,62%	551	18,07%
Servicios de ayudas a domicilio	362	33,39%	388	37,13%	422	35,31%	329	19,96%	438	15,23%	546	17,90%
Ayudas sociales	623	57,47%	422	40,38%	416	34,81%	414	25,12%	352	12,24%	536	17,57%
Centros municipales de mayores (de ocio)	292	26,94%	212	20,29%	331	27,70%	657	39,87%	426	14,82%	147	4,82%
Teleasistencia	118	10,89%	92	8,80%	107	8,95%	163	9,89%	129	4,49%	138	4,52%
Centros de día (asistenciales)	87	8,03%	96	9,19%	133	11,13%	174	10,56%	87	3,03%	129	4,23%
Atención a la dependencia	17	0,75%	32	1,57%	29	1,17%	28	0,86%	36	1,25%	74	2,43%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Samur Social	2,53%	45,57%	19,46%	3,97%	18,39%
Atención Social Primaria	57,77%	22,15%	51,64%	-6,31%	-2,30%
Servicios de ayudas a domicilio	7,18%	8,76%	-22,04%	33,13%	24,66%
Ayudas sociales	-32,26%	-1,42%	-0,48%	-14,98%	52,27%
Centros municipales de mayores (de ocio)	-27,40%	56,13%	98,49%	-35,16%	-65,49%
Teleasistencia	-22,03%	16,30%	52,34%	-20,86%	6,98%
Centros de día (asistenciales)	10,34%	38,54%	30,83%	-50,00%	48,28%
Atención a la dependencia	88,24%	-9,38%	-3,45%	28,57%	105,56%

Destacan los crecimientos de “SAMUR Social”, “Servicios de Ayuda a Domicilio” y, sobre todo, “Ayudas Sociales”. También el de “Centros de Día” y “Atención a la Dependencia” han experimentado incrementos muy fuertes. En el caso de los “Centros de Día”, las quejas por el cierre considerado prolongado han sido las responsables del aumento. Todos los incrementos están muy ligados a las situaciones creadas por la pandemia. El descenso de las solicitudes relativas a los centros de mayores es imputable a su cierre.

- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS:** 2.626 SyR, 5% del total de tramitación.



“Policía Municipal” es la submateria con mayor número de SyR, con el 94% 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 y, por supuesto, en el año 2020 el mayor número de

solicitudes están relacionadas con la demanda de vigilancia del cumplimiento de las medidas establecidas para luchar contra la COVID-19. El “SAMUR-Protección Civil” se sitúa como segunda submateria, con el 4% del total de la materia.

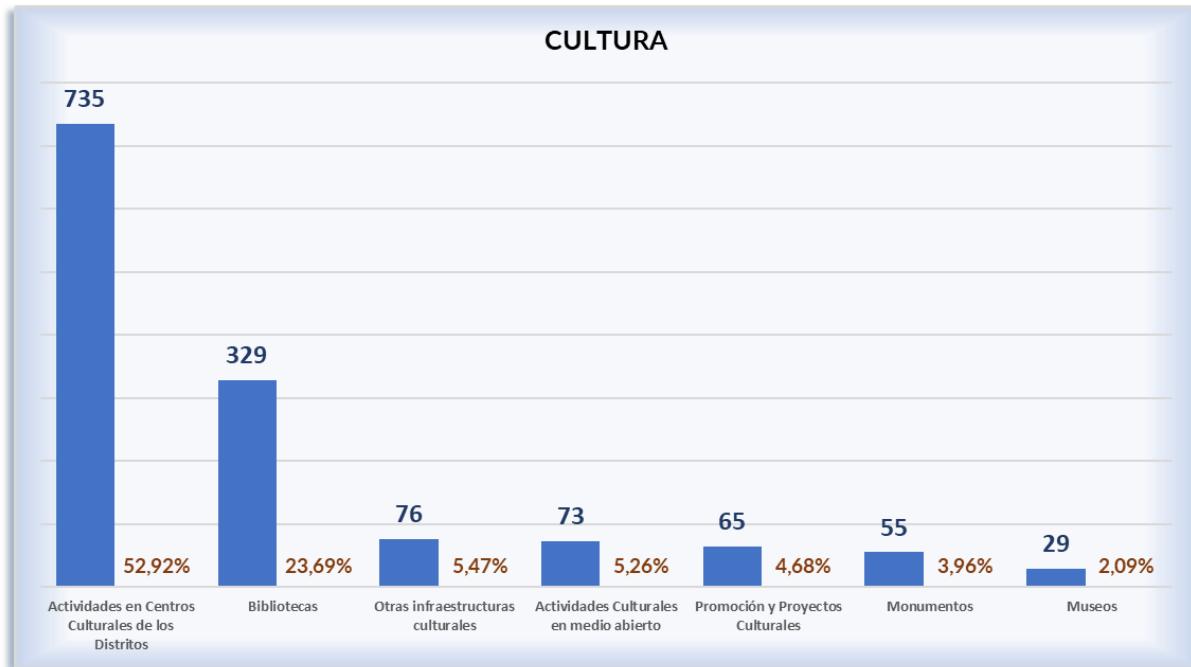
Los datos de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de “Seguridad y emergencias” se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Policía Municipal	2.122	<b>93,15%</b>	2.024	<b>93,14%</b>	1.973	<b>89,11%</b>	1.775	<b>88,31%</b>	1.792	<b>89,73%</b>	2.468	<b>93,98%</b>
SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	111	<b>4,87%</b>	74	<b>3,41%</b>	162	<b>7,32%</b>	185	<b>9,20%</b>	159	<b>7,96%</b>	104	<b>3,96%</b>

VARIACIÓN INTERANUAL												
Submateria			2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020					
Policía Municipal			-4,62%	-2,52%	-10,04%	0,96%	37,72%					
SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL			-33,33%	118,92%	14,20%	-14,05%	-34,59%					

Las SyR clasificadas en la submateria “Policía Municipal” aumentaron notablemente, la ciudadanía exigía la vigilancia y la represión de las conductas incívicas de incumplimiento de las medidas establecidas y cumplidas por la mayoría.

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



Las “Actividades en los Centros Culturales de los Distritos”, las “Bibliotecas Públicas”, las “Actividades en Infraestructuras Culturales” (teatros, grandes recintos) y las

“Actividades Culturales en Medio Abierto” recogen más del 87% 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 los cierres y condiciones de apertura y celebración de actividades.

Las dos primeras submaterias en el escalafón, “Actividades en los Centros Culturales de los Distritos” y “Bibliotecas Públicas” suponen el 77%, la gran mayoría de las solicitudes en 2020 tienen que ver con los efectos de las medidas de protección por la pandemia, que han afectado al aforo y actividades desarrolladas en Centros y Bibliotecas.

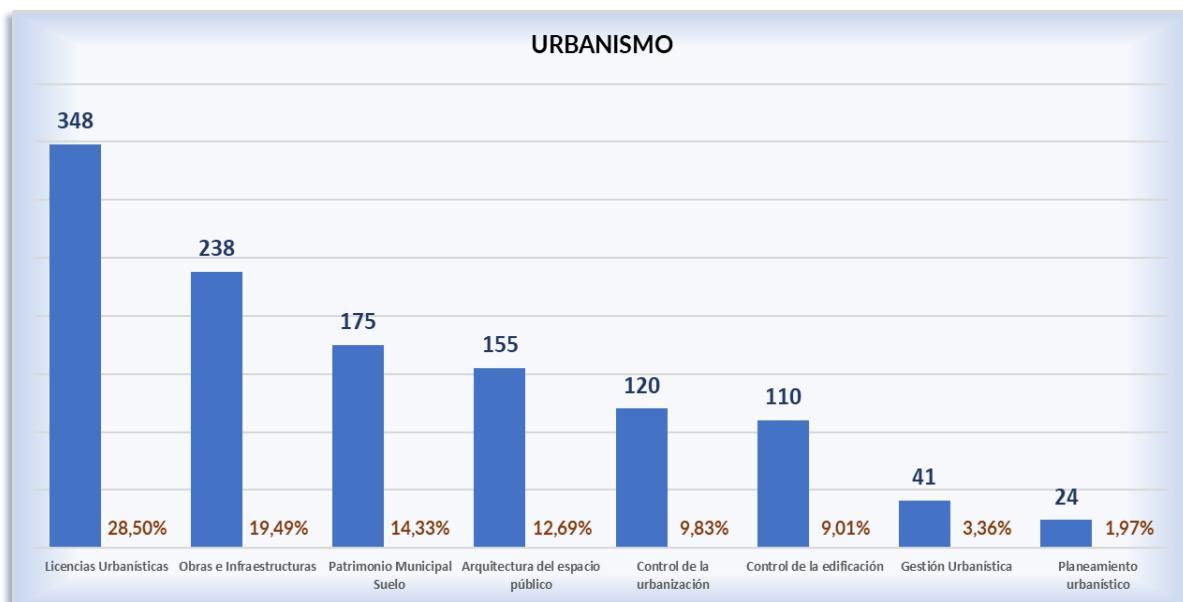
Los datos de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de “Cultura”, en los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	<b>32,38%</b>	953	<b>42,43%</b>	1.088	<b>47,95%</b>	974	<b>35,14%</b>	987	<b>35,41%</b>	735	<b>52,92%</b>
Bibliotecas	586	<b>18,62%</b>	547	<b>24,35%</b>	496	<b>21,86%</b>	861	<b>31,06%</b>	743	<b>26,66%</b>	329	<b>23,69%</b>
Otras infraestructuras culturales	104	<b>3,30%</b>	122	<b>5,43%</b>	106	<b>4,67%</b>	107	<b>3,86%</b>	63	<b>2,26%</b>	76	<b>5,47%</b>
Actividades Culturales en medio abierto	220	<b>6,99%</b>	385	<b>17,14%</b>	340	<b>14,98%</b>	463	<b>16,70%</b>	681	<b>24,43%</b>	73	<b>5,26%</b>
Promoción y Proyectos Culturales	101	<b>3,21%</b>	95	<b>4,23%</b>	112	<b>4,94%</b>	91	<b>3,28%</b>	142	<b>5,10%</b>	65	<b>4,68%</b>
Monumentos	53	<b>1,68%</b>	35	<b>1,56%</b>	60	<b>2,64%</b>	28	<b>1,01%</b>	50	<b>1,79%</b>	55	<b>3,96%</b>
Museos	21	<b>0,67%</b>	22	<b>0,98%</b>	33	<b>1,45%</b>	36	<b>1,30%</b>	28	<b>1,00%</b>	29	<b>2,09%</b>

VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	-6,48%	14,17%	-10,48%	1,33%	-25,53%
Bibliotecas	-6,66%	-9,32%	73,59%	-13,70%	-55,72%
Actividades Culturales en medio abierto	75,00%	-11,69%	36,18%	47,08%	20,63%
Otras infraestructuras culturales	17,31%	-13,11%	0,94%	-41,12%	-89,28%
Promoción y Proyectos Culturales	-5,94%	17,89%	-18,75%	56,04%	-54,23%
Monumentos	-33,96%	71,43%	-53,33%	78,57%	10,00%
Museos	4,76%	50,00%	9,09%	-22,22%	3,57%

En el análisis de los datos incluidos en las tablas anteriores destaca el aumento de las “Actividades Culturales en Medio Abierto”. Han existido quejas y sugerencias ante su celebración ya que la ciudadanía se mostraba inquieta por la posibilidad de aglomeraciones. En sentido contrario, debe indicarse el descenso de “Bibliotecas” y “Actividades en los Centros Culturales de los Distritos”. La razón fundamental es el cierre durante meses y, por tanto, la reducción de las actividades desarrolladas.

- **URBANISMO:** 1.121 SyR, 2% del total de tramitación.



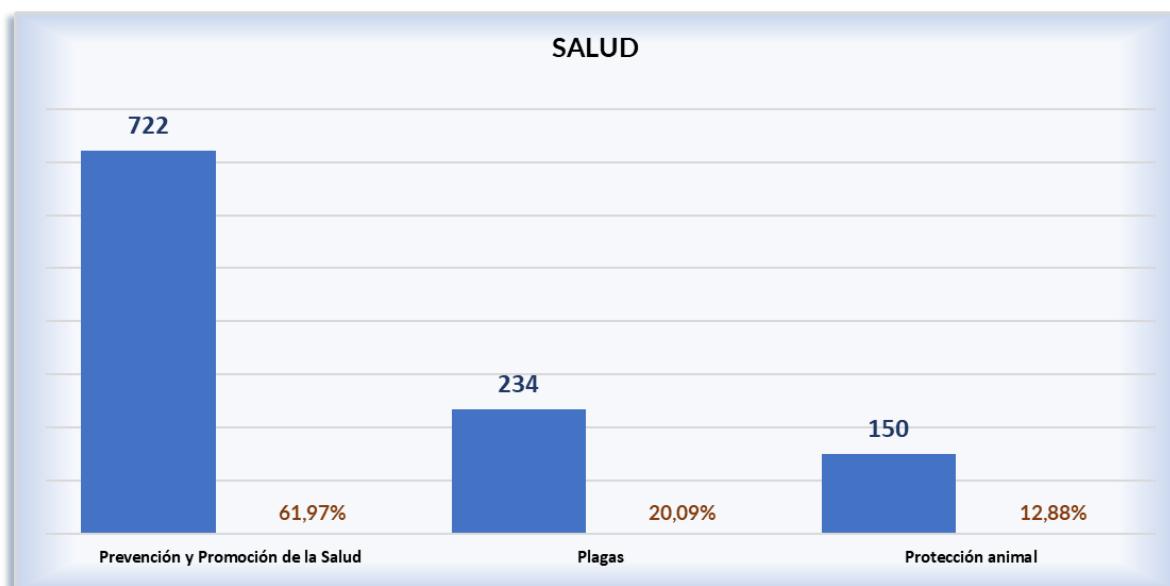
La submateria con mayor número de SyR es “Licencias urbanísticas” (29%), seguida de “Obras e Infraestructuras” (19%). Entre ambas agrupan casi el 60% de la materia “Urbanismo”. La primera se refiere a diversas cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias de obra y otras formas de intervención. Por su parte, dentro de “Obras e Infraestructuras” se recogen las solicitudes relativas a grandes obras de remodelación. 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	%
Licencias Urbanísticas	1.067	63,06%	1.159	59,65%	641	46,38%	407	41,28%	426	38,48%	348	28,50%
Obras e Infraestructuras	--	--	--	--	--	--	--	--	43	3,88%	238	19,49%
Patrimonio Municipal Suelo	--	--	--	--	9	0,65%	215	21,81%	215	19,42%	175	14,33%
Arquitectura del espacio público	--	--	--	--	--	--	--	--	29	2,62%	155	12,69%
Control de la urbanización	--	--	--	--	--	--	--	--	50	4,52%	120	9,83%
Control de la edificación	197	11,64%	178	9,16%	266	19,25%	122	12,37%	102	9,21%	110	9,01%
Gestión Urbanística	260	15,37%	339	17,45%	234	16,93%	118	11,97%	133	12,01%	41	3,36%
Planeamiento urbanístico	168	9,93%	267	13,74%	231	16,71%	114	11,56%	85	7,68%	24	1,97%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Licencias Urbanísticas	8,62%	-44,69%	-36,51%	4,67%	-18,31%
Obras e Infraestructuras	--	--	--	--	453,49%
Patrimonio Municipal Suelo	--	--	2288,89%	0,00%	-18,60%
Arquitectura del espacio público	--	--	--	--	434,48%
Control de la urbanización	--	--	--	--	140,00%
Control de la edificación	-9,64%	49,44%	-54,14%	-16,39%	7,84%
Gestión Urbanística	30,38%	-30,97%	-49,57%	12,71%	-69,17%
Planeamiento urbanístico	58,93%	-13,48%	-50,65%	-25,44%	-71,76%

Debemos destacar, la reducción progresiva y continuada durante el periodo de la submateria licencias urbanísticas. En 2020 se clasificaron como Obras las quejas relativas a la continuación de la actividad en los primeros momentos del confinamiento y después, como de molestias para los vecinos que trabajaban en sus domicilios.

- **SALUD:** 1.165 SyR, 2% del total de tramitación.

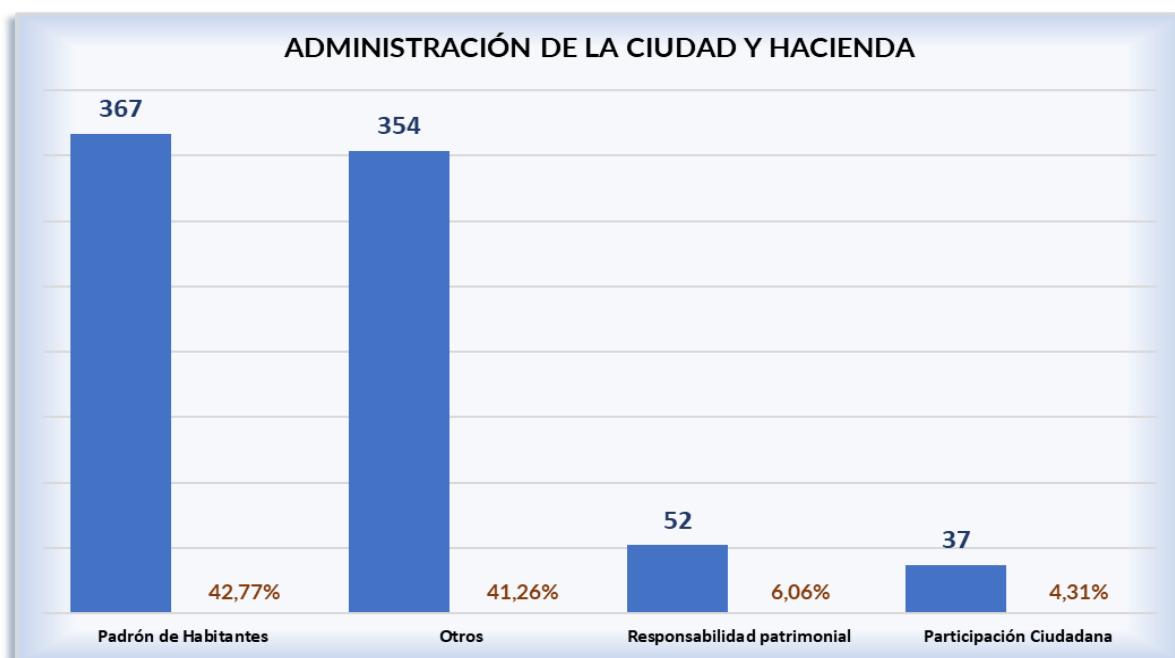


En la submateria “Prevención y Promoción de la Salud” se encuadraron, en el comienzo del Estado de Alarma todas las solicitudes que aludían a las medidas restrictivas y esto es lo que ocasiona el tan notable de la submateria. En el mes de marzo, a la vista de la situación, se decidió establecer para las principales submaterias una categoría COVID-19 y clasificarlas en la submateria del asunto al que aludían.

Submateria	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Prevención y promoción de la salud	121	<b>12,02%</b>	231	<b>23,01%</b>	175	<b>18,86%</b>	112	<b>13,32%</b>	147	<b>5,47%</b>	722	<b>61,97%</b>
Plagas	497	<b>49,35%</b>	398	<b>39,64%</b>	373	<b>40,19%</b>	305	<b>36,27%</b>	209	<b>7,78%</b>	234	<b>20,09%</b>
Protección animal	193	<b>19,17%</b>	191	<b>19,02%</b>	267	<b>28,77%</b>	302	<b>35,91%</b>	2.244	<b>83,48%</b>	150	<b>12,88%</b>

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Prevención y promoción de la salud	90,91%	-24,24%	-36,00%	31,25%	391,16%
Plagas	-19,92%	-6,28%	-18,23%	-31,48%	11,96%
Protección animal	-1,04%	39,79%	13,11%	643,05%	-93,32%

- **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA:** 553 SyR, 1% 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 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	%
Padrón de Habitantes	174	24,34%	198	23,68%	167	19,13%	118	20,38%	167	16,12%	367	42,77%
Otros	335	46,85%	317	37,92%	311	35,62%	252	43,52%	459	44,31%	354	41,26%
Responsabilidad patrimonial	13	1,82%	23	2,75%	34	3,89%	65	11,23%	34	3,28%	52	6,06%
Participación Ciudadana	69	9,65%	205	24,52%	314	35,97%	93	16,06%	104	10,04%	37	4,31%

La variación interanual es la siguiente:

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

Todas las submaterias descienden, excepto “Padrón de habitantes”. El cierre de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía produjo un problema grave en este servicio, ya que en las oficinas se prestaba asesoramiento y se iniciaban los expedientes. En ese momento toda la tramitación tuvo que ser telemática, con la consiguiente adaptación de los procedimientos. A todo ello hay que añadir que la carencia de efectivos coyuntural produjo una acumulación de expedientes importante.

A continuación se muestra el escalafón de submaterias de mayor a menor en los cinco años. 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 2020.

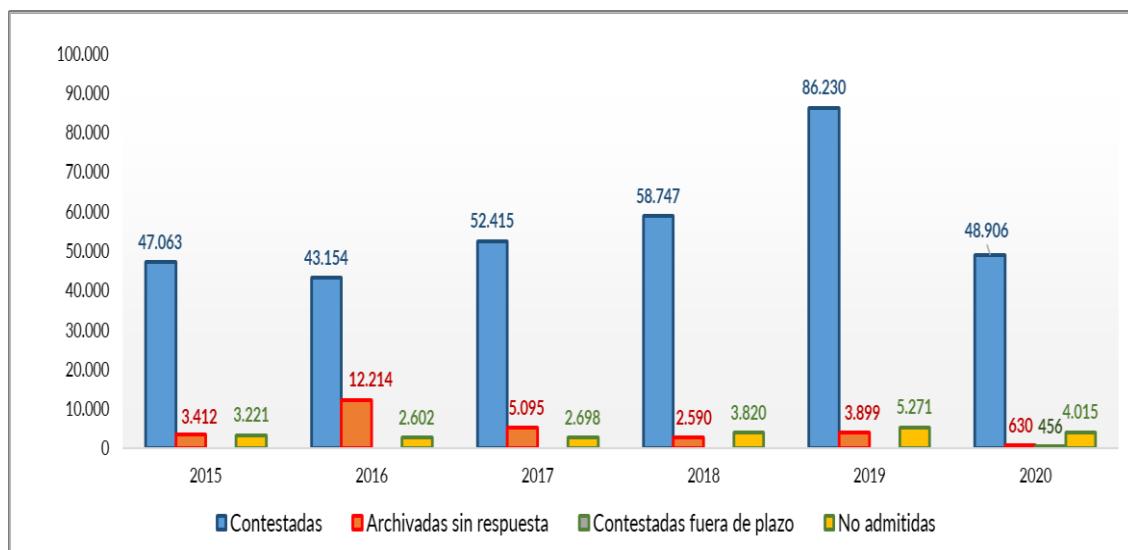


SUBMATERIA - MATERIA 2020		SUBMATERIA - MATERIA 2019		SUBMATERIA - MATERIA 2018		SUBMATERIA - MATERIA 2017		SUBMATERIA - MATERIA 2016		SUBMATERIA - MATERIA 2015	
1 Recogida de residuos - Medio Ambiente	↑	1 Madrid Central - Movilidad, Transportes y Movilidad	NUEVA	1 Uso libre instalaciones deportivas - Deportes	↑	1 Recogida de residuos - Medio Ambiente	↑	1 Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente	↑	1 Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente	↑
2 Afectado de aluvión - Medio Ambiente	↑	2 Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente	↔	2 Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente	↑	2 Uso libre instalaciones deportivas - Deportes	↑	2 Zonas verdes de barrio o distrito - Medio Ambiente	↑	2 BOMAD - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑
3 Zonas verdes de barrio o distrito - Medio Ambiente	↑	3 Recogida de residuos - Medio Ambiente	↔	3 Recogida de residuos - Medio Ambiente	↓	3 Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente	↓	3 Uso libre instalaciones deportivas - Deportes	↑	3 SER - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑
4 Limpieza urbana y equipamientos - Medio Ambiente	→	4 Aeras y zonas - Vías y Espacios Públicos	↑	4 Afectado de aluvión - Medio Ambiente	↔	4 Afectado de aluvión - Medio Ambiente	↑	4 Recogida de residuos - Medio Ambiente	↑	4 Zonas verdes de barrio o distrito - Medio Ambiente	↑
5 Uso libre instalaciones deportivas - Deportes	↑	5 Policía Municipal - Seguridad y Emergencias	↑	5 Zonas verdes de barrio o distrito - Medio Ambiente	↑	5 SER - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑	5 Afectado de aluvión - Medio Ambiente	↑	5 Afectado de aluvión - Medio Ambiente	↑
6 SER - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑	6 Uso libre instalaciones deportivas - Deportes	↓	6 Aeras y zonas - Vías y Espacios Públicos	↑	6 Zonas verdes de barrio o distrito - Medio Ambiente	↓	6 SER - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓	6 Uso libre instalaciones deportivas - Deportes	↓
7 Policía Municipal - Seguridad y Emergencias	↓	7 Zonas verdes de barrio o distrito - Medio Ambiente	↓	7 SER - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓	7 Aeras y zonas - Vías y Espacios Públicos	↑	7 SER - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓	7 Recogida de residuos - Medio Ambiente	↓
8 Aeras y zonas - Vías y Espacios Públicos	↓	8 Afectado de aluvión - Medio Ambiente	↓	8 Tratamiento y eliminación de residuos - Medio Ambiente	NUEVA	8 Planeamiento viario - Movilidad, Transportes y Movilidad	NUEVA	8 Aeras y zonas - Vías y Espacios Públicos	↑	8 Policía Municipal - Seguridad y Emergencias	↑
9 Planeamiento viario - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑	9 SER - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓	9 Planeamiento viario - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓	9 Policía Municipal - Seguridad y Emergencias	↔	9 Policía Municipal - Seguridad y Emergencias	↓	9 Clases y Escuelas Deportivas - Deportes	↓
10 Teléfono 001 - Atención Ciudadana	NUEVA	10 Protección animal - Salud	NUEVA	10 Policía Municipal - Seguridad y Emergencias	↓	10 Señalización de tráfico - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑	10 Multas - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑	10 Gestión de Sitios en Centros Culturales - Cultura	↑
11 Señal Electrónica - Atención Ciudadana	NUEVA	11 Transportes públicos - Movilidad, Transportes y Movilidad	NUEVA	11 Señalización de tráfico - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓	11 Multas - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓	11 Señalización de tráfico - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑	11 Aeras y zonas - Vías y Espacios Públicos	↑
12 Parques históricos singulares y festejos - Medio Ambiente	NUEVA	12 Planeamiento viario - Movilidad, Transportes y Movilidad	NUEVA	12 Transportes públicos - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓	12 Clases y Escuelas Deportivas - Deportes	↑	12 Clases y Escuelas Deportivas - Deportes	↑	12 Señalización de tráfico - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑
13 Señalización de tráfico - Movilidad, Transportes y Movilidad	NUEVA	13 Movilario urbano - Vías y Espacios Públicos	↔	13 Movilario urbano - Vías y Espacios Públicos	↔	13 Movilario urbano - Vías y Espacios Públicos	NUEVA	13 Clases y Escuelas Deportivas - Deportes	↓	13 Multas - Movilidad, Transportes y Movilidad	↓
14 BOMAD - Movilidad, Transportes y Movilidad	NUEVA	14 Oficina de Atención a la Ciudadanía - Atención Ciudadana	NUEVA	14 Teléfono 001 - Atención Ciudadana	NUEVA	14 Aparcamientos en la vía pública - Movilidad, Transportes y Movilidad	NUEVA	14 Aparcamientos en la vía pública - Movilidad, Transportes y Movilidad	↑	14 Garantía del Vivero - Medio Ambiente	↑
15 Movilario urbano - Vías y Espacios Públicos	→	15 Clases y Escuelas Deportivas - Deportes	NUEVA	15 Parques históricos singulares y festejos - Medio Ambiente	NUEVA	15 Actividades en Centros Culturales de los Distritos - Cultura	NUEVA	15 Actividades en Centros Culturales de los Distritos - Cultura	NUEVA	15 Licencias Urbanísticas - Urbanismo	NUEVA

## 4.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

### 4.4.1. Datos globales

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



Los datos de los cinco años, en valores absolutos y relativos, sobre la tramitación de cada uno y la variación porcentual de 2020 frente al resto de años se ofrecen a continuación:



	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Contestadas	-8,31%	21,46%	12,08%	46,78%	-43,28%
No admitidas	-19,22%	3,69%	41,59%	37,98%	-23,83%

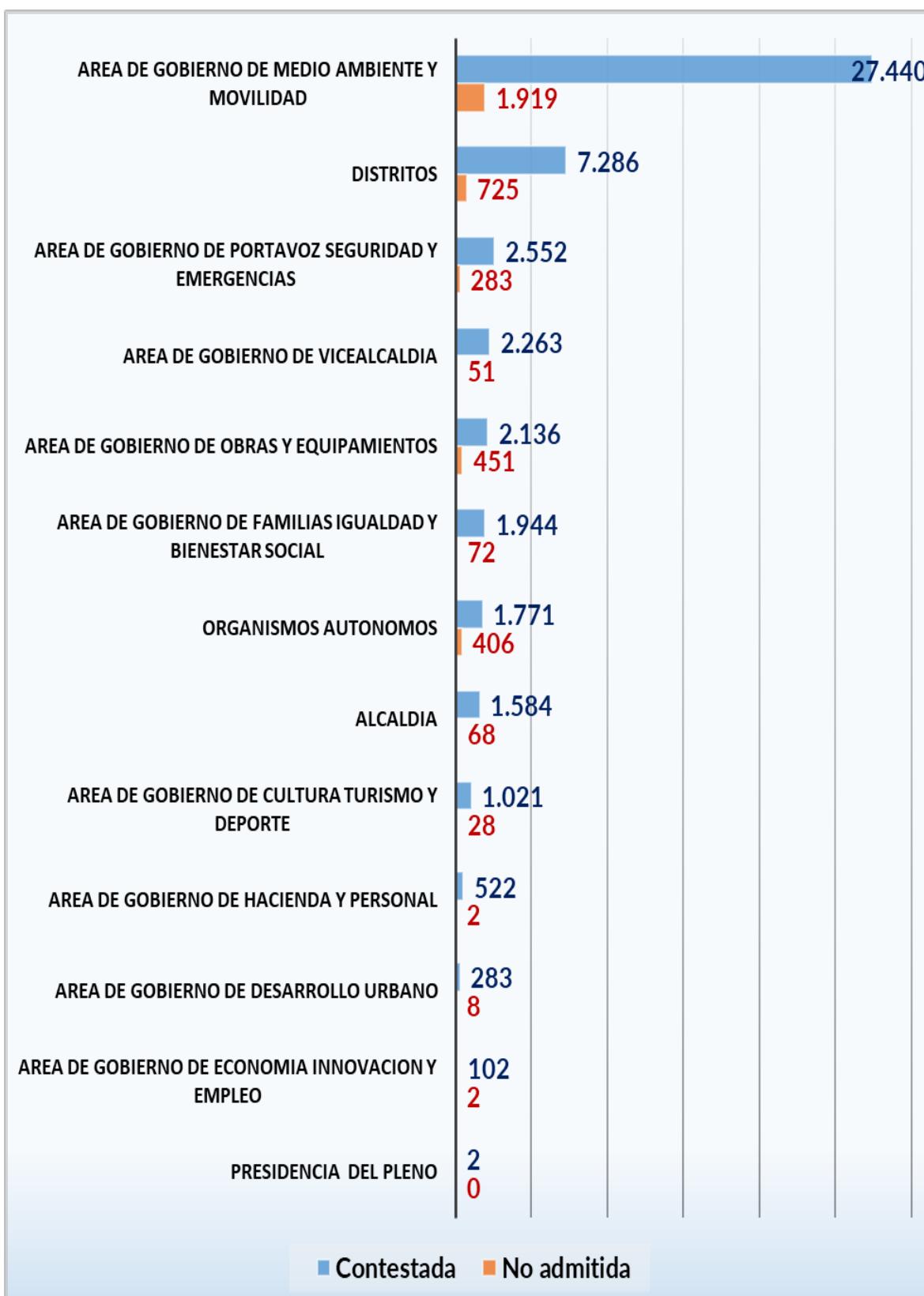


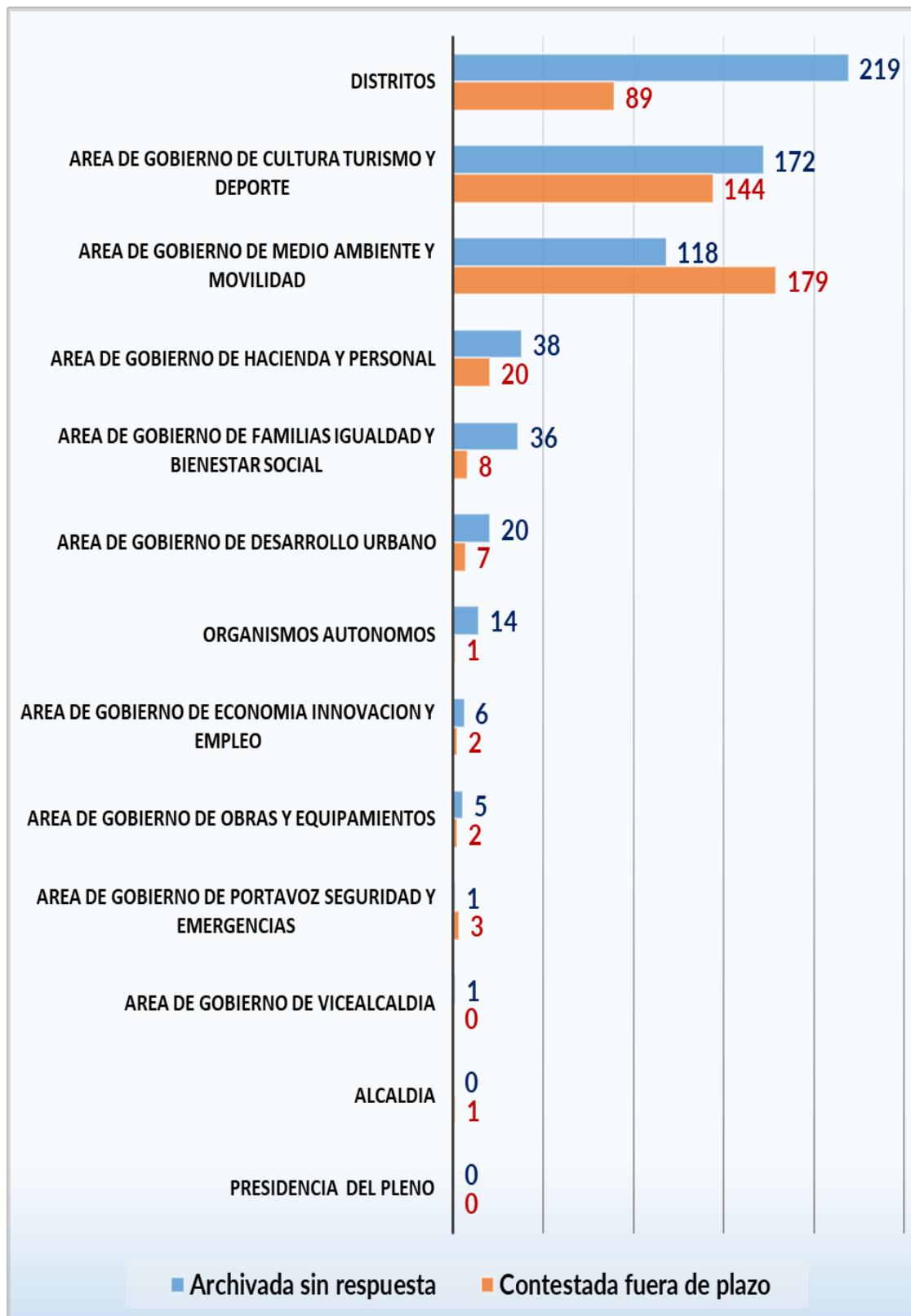
	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Archivadas sin respuesta	257,97%	-58,29%	-49,17%	50,54%	-83,84%
Contestadas fuera de plazo	--	--	--	--	--

#### 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 denominan unidades organizativas, es decir, cada una de las Áreas de Gobierno, el conjunto de las Coordinaciones de Distritos, y las Gerencias de los Organismos Autónomos, la Coordinación de la Alcaldía y la Presidencia del Pleno.

En las tablas y gráficos siguientes se muestra la información ordenadas de la mayor a la menor tramitación para el periodo de presentación 2020:





## 4.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

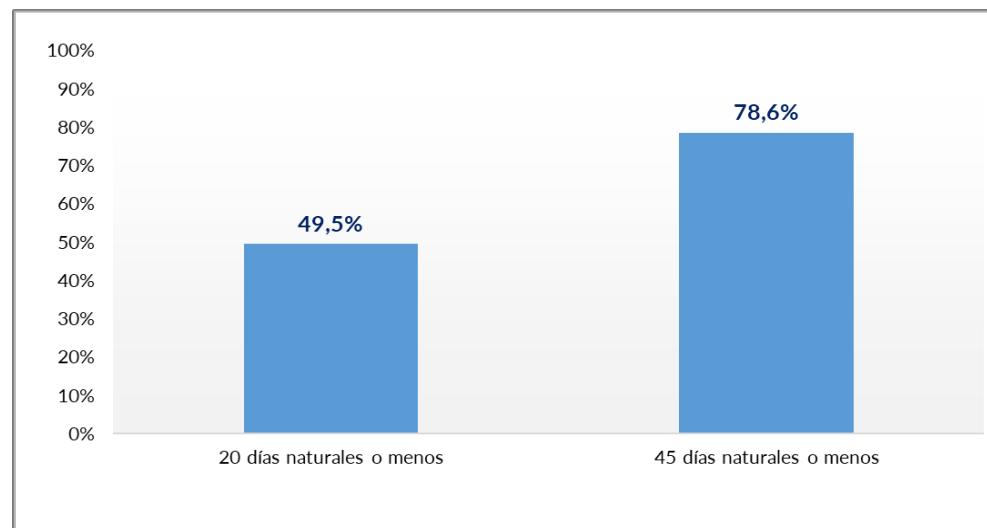
Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR respondidas (respecto a las tramitadas) por tramos de días. El tiempo medio de respuesta para el año 2020, ha sido de **25,93** en días naturales. Los datos de los cinco años y la variación porcentual del tiempo de 2020 respecto al de los otros años se muestran en el gráfico y tabla siguientes:

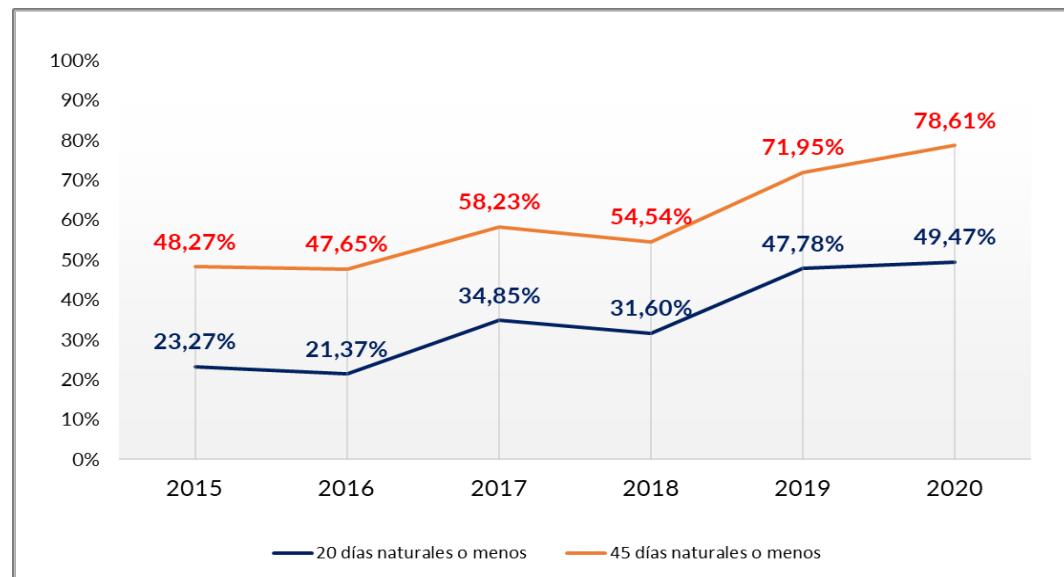


Se observa el descenso importante del tiempo medio de respuesta, sin duda también motivado por la reducción del plazo máximo de respuesta establecido en la Ordenanza.

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

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





SyR Generales	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
20 días naturales o menos	-8,17%	63,08%	-9,33%	51,20%	3,54%
45 días naturales o menos	-1,28%	22,20%	-6,34%	31,91%	9,26%

También este dato mejora de forma significativa el de 2020 es el año en el que se produce un mayor aumento y por tanto mejor de estos indicadores.

## 5. SyR TRIBUTARIAS

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

Tal y como se indicó anteriormente, en 2020 tuvieron entrada un total de 7.002 solicitudes (incluyen las 285 que fueron dadas de alta directamente desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (7.002), un total de 307 (4,38%), 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 2020 fue **6.695**.



	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
SyR Tributaria	5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%	32,08%

**En el 2020 se ha producido un importante crecimiento de entrada de solicitudes de carácter tributario en el Sistema SyR, con un valor porcentual en la comparativa con el año 2019 del 32%**

**El número de SyR Tributarias gestionadas durante el año 2020 fue de 6.695 (1.626 más que en 2019).**

## 5.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el año 2020 es la siguiente:



Los datos de evolución absoluta y relativa por tipo de SyR para el período 2015-2020 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Sugerencias	427	9,27%	302	6,19%	241	5,18%	223	4,42%	227	4,48%	173	2,58%
Reclamaciones	3.858	83,76%	4.184	85,83%	3.867	83,14%	4.082	80,94%	4.131	81,50%	5.660	84,54%
Felicitaciones	90	1,95%	114	2,34%	106	2,28%	107	2,12%	82	1,62%	98	1,46%
Peticiones de información	231	5,02%	275	5,64%	437	9,40%	631	12,51%	629	12,41%	764	11,41%
<b>TOTAL</b>	<b>4.606</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.875</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.651</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.043</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.069</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.695</b>	<b>100,00%</b>

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

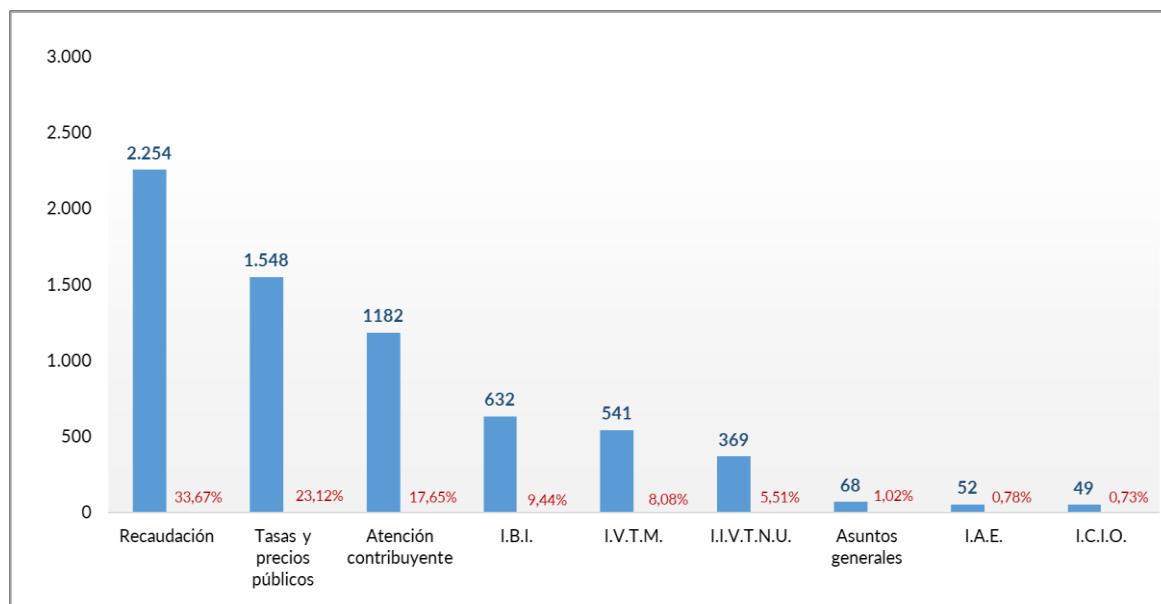
Varios aspectos destacan del análisis por tipo de SyR:

- Las sugerencias han experimentado en el año 2020 una importante bajada en la entrada en el Sistema, con un valor porcentual de descenso, respecto al año 2019 del 24%.

- Las reclamaciones, que son el principal tipo de solicitud en el año 2020 (el 85% del total) experimentan un importante incremento en la comparativa con el año 2019, con un valor porcentual del 37%.
- Las felicitaciones, que habían experimentado un descenso en el año 2019 del 23%, en el año 2020 se incrementan el 20%.
- Las peticiones de información presentan una importante subida en el año 2020, en comparación con el 2019, con un incremento del 32%.

## 5.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En 2020, la materia “Recaudación”, con 2.254 solicitudes y el 34%, ocupa la primera posición en número de solicitudes. Esta materia, excepto en el año 2019 (por el crecimiento importante que tuvo la materia “Tasas y Precios Públicos” debido a reclamaciones por precios pagados en los Centros deportivos, que las personas usuarias consideran indebidos, ya sean los abonos para uso libre que hubieran adquirido por producirse la suspensión de clases o por abandono de las mismas), 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 23% y del 18%. Por debajo del 10% nos encontramos materias como “IBI”, “IVTM” y “IIVTNU”, que suponen el 9%, el 8% y el 6%, respectivamente. El resto de las materias apenas tienen significación ya que se sitúan en el 1%.



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

Materia	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
Recaudación	2.029	<b>44,05%</b>	2.125	<b>43,59%</b>	1.633	<b>35,11%</b>	1.454	<b>28,83%</b>	1.235	<b>24,36%</b>	2.254	<b>33,67%</b>
Tasas y precios públicos	340	<b>7,38%</b>	583	<b>11,96%</b>	735	<b>15,80%</b>	1.425	<b>28,26%</b>	1.518	<b>29,95%</b>	1.548	<b>23,12%</b>
Atención contribuyente	512	<b>11,12%</b>	790	<b>16,21%</b>	817	<b>17,57%</b>	792	<b>15,70%</b>	924	<b>18,23%</b>	1.182	<b>17,65%</b>
I.B.I.	714	<b>15,50%</b>	618	<b>12,68%</b>	573	<b>12,32%</b>	530	<b>10,51%</b>	394	<b>7,77%</b>	632	<b>9,44%</b>
I.V.T.M.	681	<b>14,79%</b>	562	<b>11,53%</b>	476	<b>10,23%</b>	431	<b>8,55%</b>	539	<b>10,63%</b>	541	<b>8,08%</b>
I.I.V.T.N.U.	205	<b>4,45%</b>	144	<b>2,95%</b>	287	<b>6,17%</b>	283	<b>5,61%</b>	328	<b>6,47%</b>	369	<b>5,51%</b>
Asuntos generales	98	<b>2,13%</b>	17	<b>0,35%</b>	99	<b>2,13%</b>	83	<b>1,65%</b>	78	<b>1,54%</b>	68	<b>1,02%</b>
I.A.E.	11	<b>0,24%</b>	18	<b>0,37%</b>	16	<b>0,34%</b>	26	<b>0,52%</b>	22	<b>0,43%</b>	52	<b>0,78%</b>
I.C.I.O.	16	<b>0,35%</b>	18	<b>0,37%</b>	15	<b>0,32%</b>	19	<b>0,38%</b>	31	<b>0,61%</b>	49	<b>0,73%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.606</b>	100,00%	<b>4.875</b>	100,00%	<b>4.651</b>	100,00%	<b>5.043</b>	100,00%	<b>5.069</b>	100,00%	<b>6.695</b>	100,00%

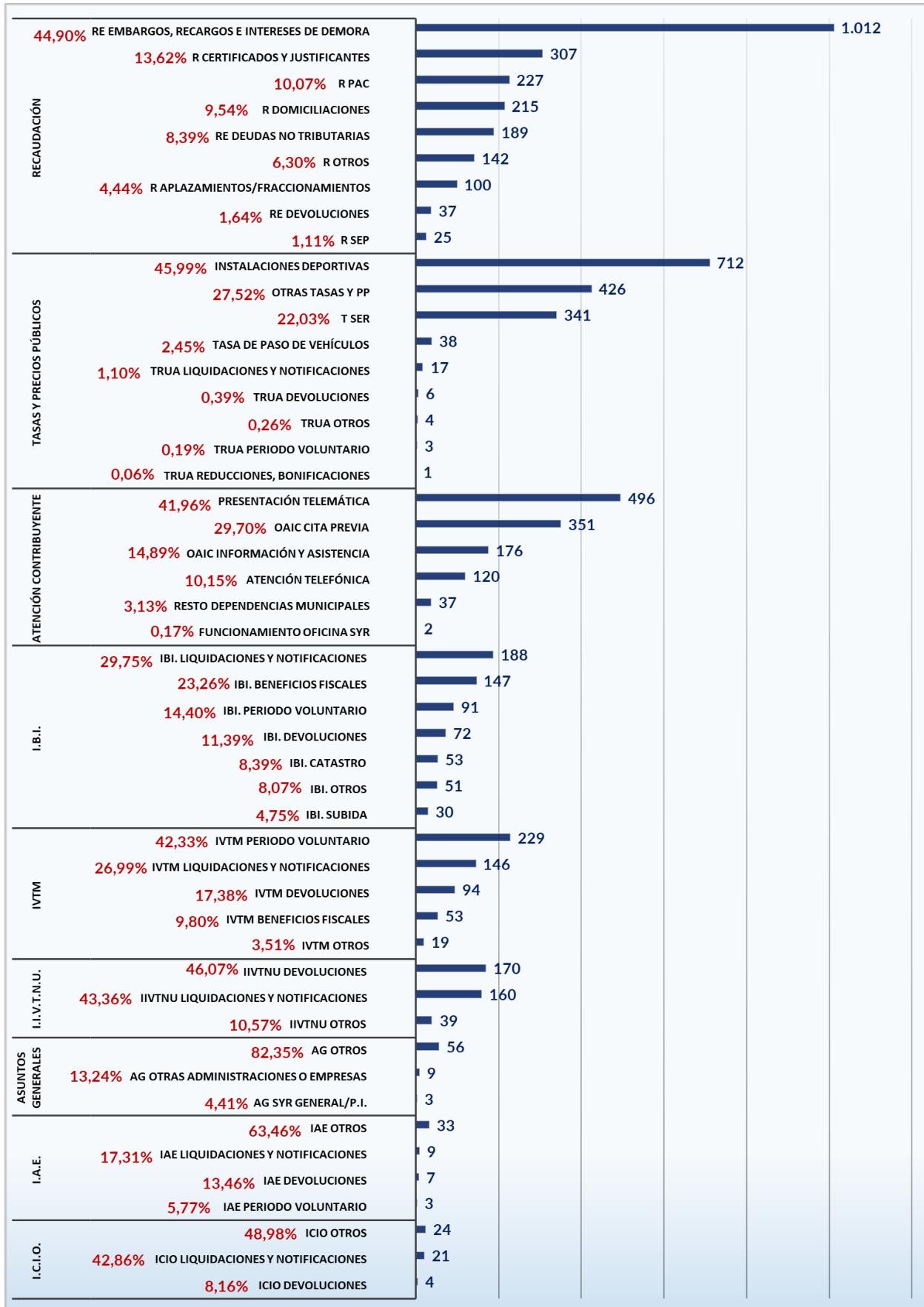
Materia	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Recaudación	4,73%	-23,15%	-10,96%	-15,06%	82,51%
Tasas y precios públicos	71,47%	26,07%	93,88%	6,53%	1,98%
Atención contribuyente	54,30%	3,42%	-3,06%	16,67%	27,92%
I.B.I.	-13,45%	-7,28%	-7,50%	-25,66%	60,41%
I.V.T.M.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

En cuanto a la variación interanual, destacan los incrementos de la materia “Recaudación” e “IBI”, con valores porcentuales de ascenso del 83% y del 60%, más aun teniendo en cuenta que durante años anteriores habían experimentado descensos continuados.

Por otra parte, “Atención al contribuyente” mantiene el incremento que ya había iniciado en el año 2019, presentado en el año 2020, el 28% de ascenso.

Por último, destacar el descenso continuado que mantiene la materia “Asuntos Generales” (ya desde el año 2018), que para este año 2020, en comparación con el 2019, presenta una bajada porcentual del 13%.

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 2020 (independientemente de la materia), porque las cantidades absolutas son las significativas y las que permiten un análisis más interesante.

SUBMATERIA	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%	2019	%	2020	%
RE Embargos, recargos e intereses de demora -Recaudación-	378	8,21%	243	4,98%	229	4,92%	107	2,12%	279	5,50%	1.012	15,12%
Instalaciones deportivas -Tasas y precios públicos-	5	0,11%	31	0,64%	90	1,94%	764	15,15%	1.017	20,06%	712	10,63%
Presentación telemática -Atención contribuyente-	148	3,21%	177	3,63%	251	5,40%	230	4,56%	423	8,34%	496	7,41%
Otras tasas y PP -Tasas y precios públicos-	69	1,50%	205	4,21%	108	2,32%	93	1,84%	282	5,56%	426	6,36%

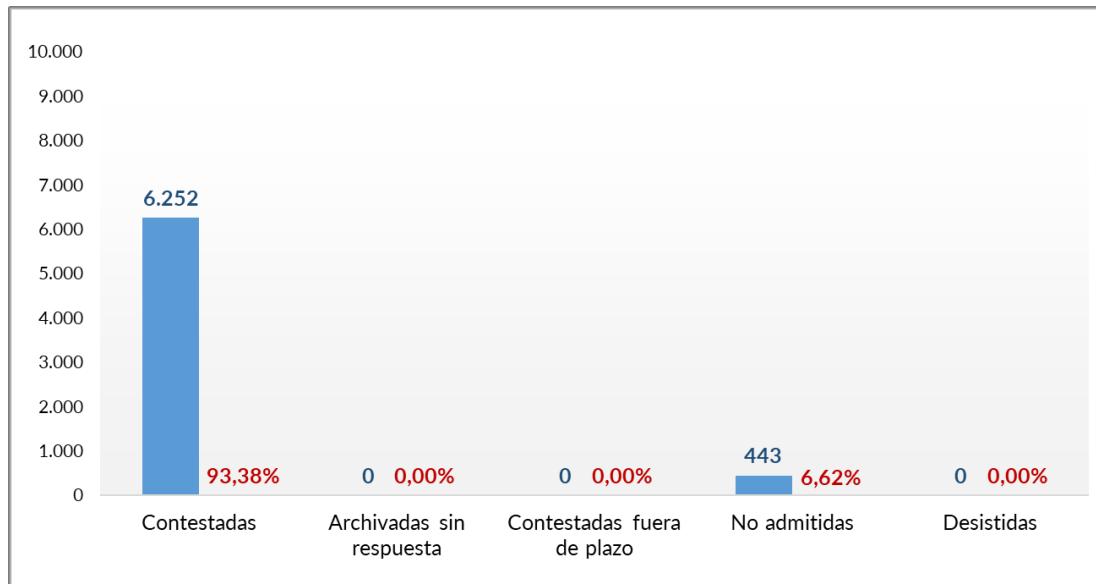
Se presentan también las variaciones interanuales en el periodo de cinco años.

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

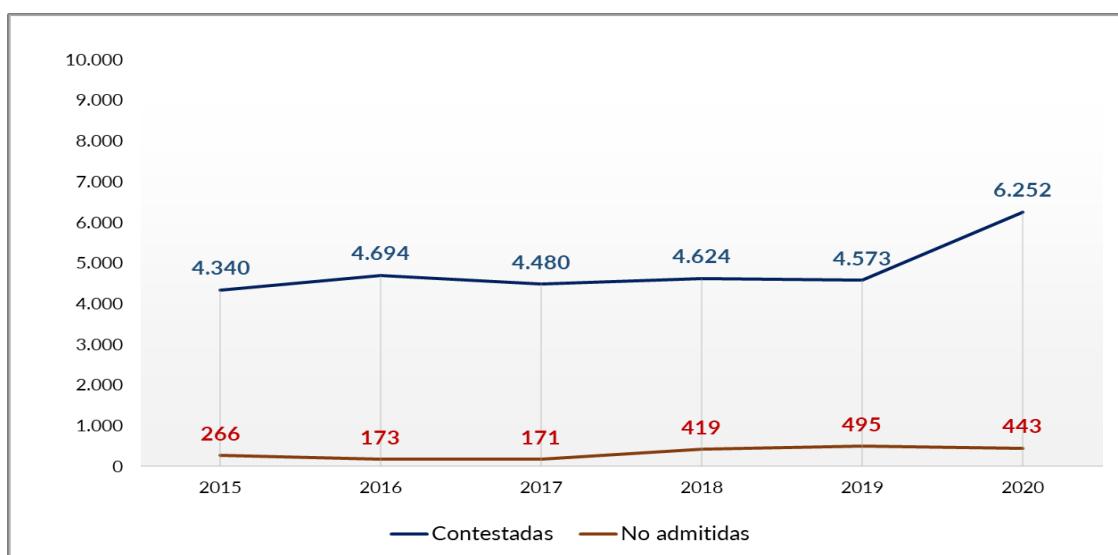
De los datos incorporados en la tabla anterior se observa que la submateria “Embargos, recargos e intereses de demora” (Recaudación Ejecutiva) es la que durante el año 2020 ha recibido un mayor número de solicitudes en el Sistema SyR (1.012), con un incremento en la variación porcentual respecto al año 2019 (ya iniciada en el año anterior), que asciende al 263%. Le siguen, con incrementos porcentuales, las submaterias “Presentación telemática” y “Otras tasas y Precios Públicos”, con el 17% y el 51%, respectivamente. Por el contrario, para el año 2020, la submateria “Instalaciones deportivas”, tras varios años consecutivos de incrementos porcentuales muy pronunciados, experimenta un importante descenso, del 30%.

### 5.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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



Los datos de los cinco años, en número y porcentaje sobre la tramitación total y la variación porcentual del número de SyR de 2020, con los cinco años anteriores se muestran en el gráfico y tabla que se incluye a continuación:



	2015 %	2016 %	2017 %	2018 %	2019 %	2020 %
Contestadas	94,22%	96,45%	99,42%	91,69%	90,22%	93,38%
Archivadas sin respuesta	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Contestadas fuera de plazo	--	--	--	--	--	0,00%
No admitidas	5,78%	3,55%	9,01%	8,31%	9,77%	6,62%
Desistidas	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%

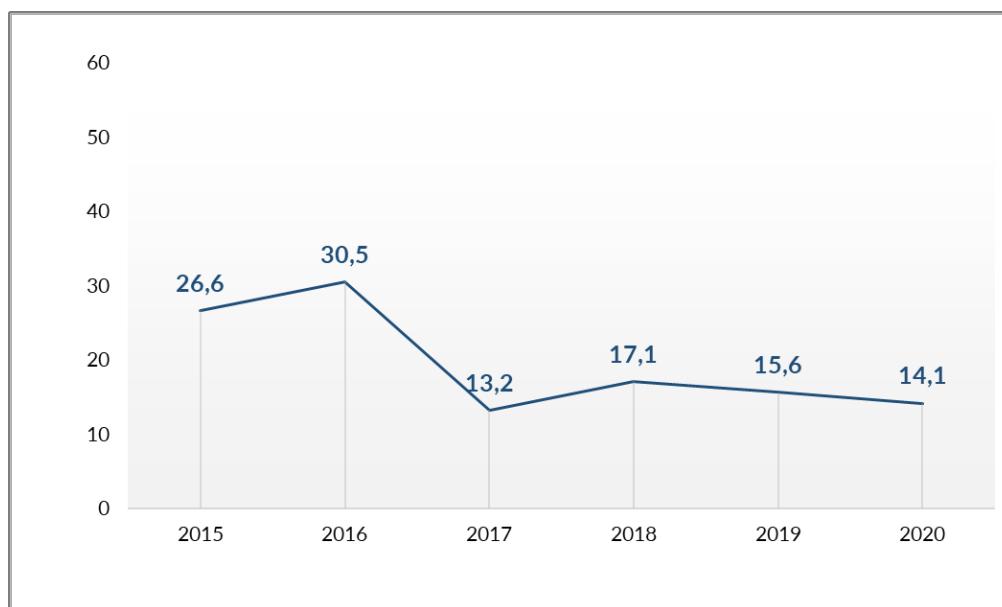
	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
Contestadas	8,16%	-4,56%	3,21%	-1,10%	36,72%
Archivadas sin respuesta	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Contestadas fuera de plazo	--	--	--	--	--
No admitidas	-34,96%	-1,16%	145,03%	18,14%	-10,51%
Desistidas	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-100,00%
<b>Total</b>	<b>5,67%</b>	<b>-4,44%</b>	<b>8,43%</b>	<b>0,52%</b>	<b>32,08%</b>

De los datos incluidos en la tabla anterior, deben destacarse dos aspectos interesantes, por un lado, el descenso del 11% en el 2020 de las solicitudes no admitidas a través del Sistema y, por otro, que todas las SyR tributarias (manteniendo la línea de años anteriores), son siempre contestadas dentro del plazo establecido en la Ordenanza.

#### 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 2020 las SyR Tributarias han sido contestadas en **14,14 días naturales**.

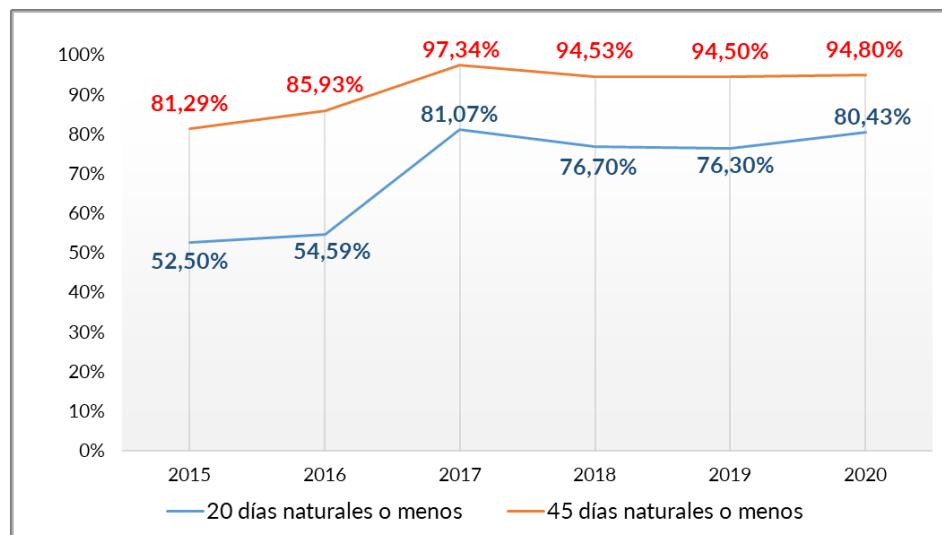


La gráfica anterior muestra la evolución de este tiempo medio de respuesta en días naturales. La variación de un año a otro es:

2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
3,90	-17,30	3,90	-1,50	-1,46

Aunque muestra inestabilidad en cuanto a crecimientos y descensos interanuales, es importante señalar que desde 2017 el tiempo medio de tramitación mantiene una tendencia de reducción, situándose en el año 2020, en el segundo mejor dato de toda la serie analizada.

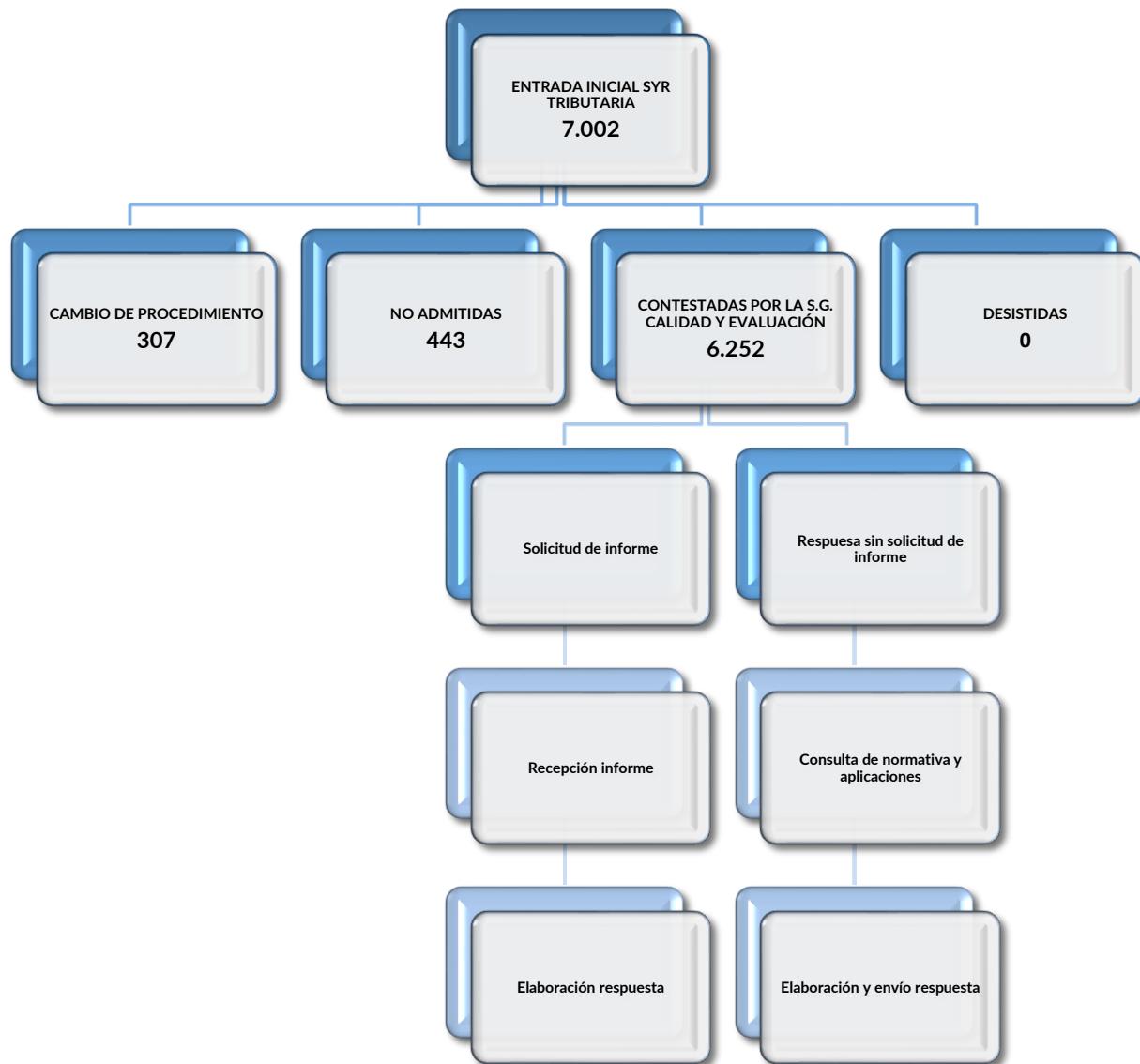
El análisis por tramos de días naturales para comprobar la evaluación interanual y las variaciones porcentuales se muestra en el gráfico y la tabla que se incluyen a continuación:



	VARIACIÓN INTERANUAL				
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020
20 días naturales o menos	3,98%	48,51%	-5,39%	-0,52%	5,42%
45 días naturales o menos	5,71%	13,28%	-2,89%	-0,03%	0,32%

De nuevo para el año 2020 se vuelve a recuperar valores positivos en los tramos de días establecidos como indicadores eficientes de tramitación. Es de destacar, sobre todo el incremento, en un 5%, de las contestaciones que se remiten a la ciudadanía en el plazo de 20 días naturales o menos.

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.

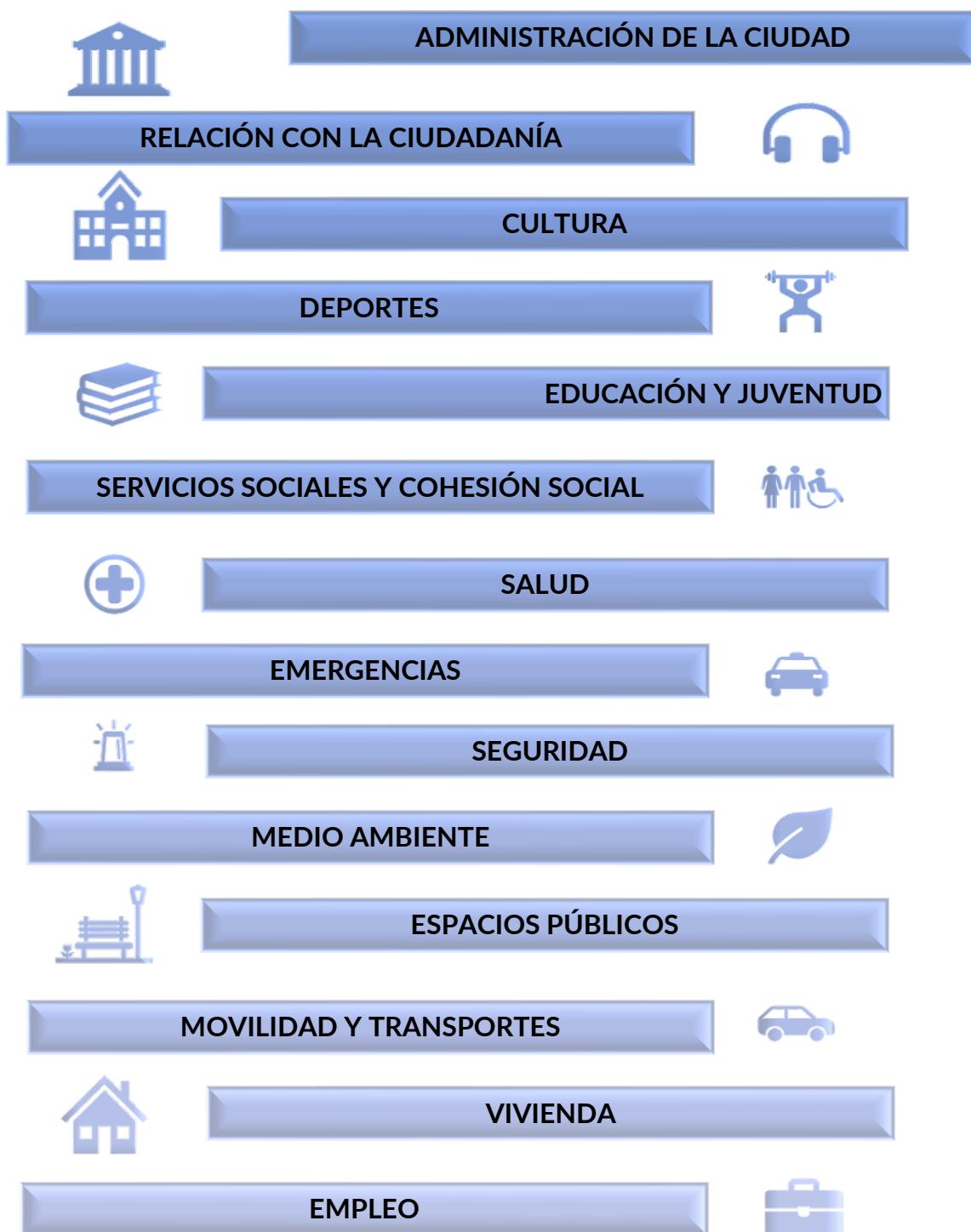
Analizar la información recibida en el Sistema SyR de la forma que se muestra en este apartado, permite generar conocimiento sobre la forma en la que se ha prestado el servicio, sobre qué contextos son más eficientes y útiles, sobre quiénes son los actores clave para que se realicen con éxito, sobre 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 2020 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"> <li>Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno</li> </ul>
RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de atención a la ciudadanía</li> <li>Participación ciudadana</li> <li>Administración electrónica</li> <li>Transparencia</li> </ul>
CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades culturales</li> <li>Bibliotecas</li> <li>Otras infraestructuras culturales</li> </ul>
DEPORTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones deportivas</li> <li>Actividades deportivas</li> <li>Servicios y promoción deportiva</li> </ul>
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos</li> <li>Mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares</li> <li>Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas</li> <li>Proyectos dirigidos a la juventud</li> </ul>
SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención Social Primaria y ayudas sociales</li> <li>Servicios Sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección</li> <li>Emergencia residencial</li> <li>Igualdad</li> </ul>
SALUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevención y promoción de la salud</li> <li>Salud pública</li> <li>Adicciones</li> </ul>
EMERGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades del Servicio de Bomberos</li> <li>Actividades del Servicio de SAMUR-Protección Civil</li> </ul>
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convivencia vecinal</li> <li>Seguridad ciudadana</li> <li>Seguridad vial</li> <li>Calidad del Servicio</li> <li>COVID-19</li> </ul>

MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de espacios públicos abiertos</li> <li>• Recogida y tratamiento de residuos</li> <li>• Agua</li> <li>• Arbolado y zonas verdes</li> <li>• Áreas recreativas</li> <li>• Contaminación atmosférica</li> <li>• Olores</li> <li>• Calidad del aire</li> </ul>
ESPACIOS PÚBLICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desperfectos en la vía pública</li> <li>• Mobiliario urbano</li> <li>• Alumbrado</li> <li>• Señalización de calles</li> <li>• Obras</li> </ul>
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tráfico y circulación</li> <li>• Aparcamientos</li> <li>• Movilidad ciclista</li> <li>• Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial</li> <li>• Ocupación de la vía pública</li> </ul>
VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de ayudas</li> </ul>
EMPLEO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas activas de empleo</li> <li>• Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo</li> </ul>

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

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

## ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

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

## RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

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

## CULTURA

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

**Otras infraestructuras culturales**

- Aplicación de pago

- Museos
- Monumentos
- Otras infraestructuras culturales

## DEPORTES

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

## EDUCACIÓN Y JUVENTUD

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

## SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Atención Social Primaria y ayudas sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención Social Primaria</li> <li>• Ayudas sociales</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros Municipales de Mayores (de ocio)</li> <li>• Servicios de ayudas a domicilio</li> </ul>

**Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección**

- Centros de día (asistenciales)
- Teleasistencia
- Servicios de ayuda a domicilio familias
- Centros de apoyo a las familias
- Centros de Atención a la infancia
- Centros municipales de integración
- Puntos de encuentro familiar
- Centros municipales para familias y menores
- Centros de adolescentes
- Centros de día (infantiles)
- Servicio de Educación 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

## SALUD

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

## EMERGENCIAS

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

## SEGURIDAD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Convivencia vecinal	• Policía Municipal
Seguridad ciudadana	• Policía Municipal
Seguridad vial	• Policía Municipal
Calidad del Servicio	• Policía Municipal
COVID-19	• Policía Municipal

## MEDIO AMBIENTE

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

## ESPACIOS PÚBLICOS

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

## MOVILIDAD Y TRANSPORTE

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

## VIVIENDA

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

## EMPLEO

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

El análisis que se realiza a continuación se ha elaborado tanto con la información incluida en los **INFORMES ANUALES DE LAS UNIDADES GESTORAS** que han elaborado durante el mes de febrero y marzo, como con la obtenida directamente de la lectura detallada de las SyR recibidas durante el año 2020. Salvo algunas excepciones, por su relevancia y significación, en cada bloque de análisis solo se recogen las reclamaciones y sugerencias que han motivado la presentación de las SyR<sup>17</sup>.

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

Por último, indicar que la información incorporada en los diferentes apartados de este bloque de análisis cualitativo 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.

<sup>17</sup> Para consultar con detalle las medidas correctoras aplicadas y aquellas que han sido planificadas para su ejecución durante el año 2020 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](https://www.madrid.es/memorias_anuales)

## 6. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

Las SyR clasificadas dentro del área Administración de la ciudad constituyen el 2% 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 transcinden el ámbito competencial de un Área de Gobierno o bien son decisiones trasversales que afecta a varios órganos. Estamos, por tanto, ante un conjunto de escritos y solicitudes presentadas por la ciudadanía que se configura como un concepto multidimensional que hace referencia a muchos otros conceptos asociados. 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 2020, como se verá en el análisis posterior, también se han incluido en otras submaterias (planeamiento viario, prevención y promoción de la salud, etc.), por ser cuestiones que derivaban de la crisis sanitaria COVID-19.

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 2020, los principales motivos de sugerencias y reclamaciones se pueden agrupar de la siguiente forma:

- La cuestión que ha provocado la entrada del mayor número de SyR ha sido la gestión de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19<sup>18</sup>. Casi 700 solicitudes han estado directamente relacionadas con la prevención y promoción de la salud. También merece mención el hecho de que la gestión municipal de la pandemia ha provocado la mayoría de las felicitaciones recibidas (más de 100). Dentro de este apartado se puede establecer la siguiente distribución:

---

<sup>18</sup> Este asunto ha sustituido a la celebración de eventos multitudinarios y a las molestias que generaban a causa de ruido, falta de limpieza y restricciones a la movilidad, que en 2019 habían motivado la tercera parte de las reclamaciones.

- Escritos relacionados con el reparto de mascarillas y peticiones de envío por parte del Ayuntamiento. También hay sugerencias al respecto y comunicación de errores de algunos envíos.
  - Peticiones de aperturas de calzadas para peatones y/o de jardines públicos y zonas verdes.
  - Solicitudes que hacen referencia a la disconformidad con las restricciones en la movilidad de vehículos durante el período de confinamiento.
  - Escritos que realizan propuestas para mejorar la movilidad peatonal durante el confinamiento. En este caso, principalmente se ha solicitado la peatonalización durante los fines de semana de la calle Fuencarral. En menor medida el Paseo del Prado y la Avenida de Menéndez Pelayo.
  - Sugerencias sobre las normas establecidas para las limitaciones de salidas de los domicilios. En estos casos, se propone la conveniencia de implantar limitaciones horarias para determinados colectivos, restricciones para algunos grupos de edad y prohibiciones para determinadas prácticas al aire libre, sobre todos las de carácter deportivo.
  - Propuestas sobre el uso obligatorio de mascarillas durante las salidas de las personas a los espacios públicos. En particular, se hace mucha referencia a aquellas que practican deporte al aire libre.
  - Peticiones de prohibición y/o suspensión de obras en la vía pública o en los domicilios particulares durante el período de confinamiento.
  - Escritos solicitando que no se permitiese la ampliación de las terrazas de restauración en la vía pública.
  - Propuestas de implantación de realización de pruebas diagnósticas a toda la población.
- Escritos relacionados con la iluminación navideña, tanto a favor como en contra.
- Aplicación de la Ley de la Memoria Histórica, aunque en el año 2020 mantiene el descenso iniciado en años anteriores. En casi todos ellos son varios los asuntos: que se reviertan los cambios de denominación efectuados en la legislatura anterior, que se retiren o se mantengan los nombres de quienes fueron líderes del bando republicano durante la Guerra Civil y disconformidad con la retirada de placas del Memorial del Cementerio de La Almudena.
- Sugerencias de homenajes a los fallecidos por la COVID-19. En este caso, sugiriendo que no se retiraran las banderas colocadas en el Parque de Roma.
- Escritos sobre la presencia de banderas de España en los espacios públicos. Se refieren a la necesidad de cambiar algunas banderas por deterioro o colocar banderas en determinado lugares. También existen otras que solicitan la retirada de banderas, fundamentalmente de dos lugares: fachada principal del edificio de Cibeles y de los grandes mástiles instalados en algunas plazas y glorietas de la ciudad.

- Aquellas relativas a los excrementos caninos en la vía pública. En estos caso se sugiere que se implante un fichero con el ADN de las mascotas para la identificación de los propietarios que incumplen la recogida de heces.
- Quejas por el servicio de autobuses de Navidad: Naviluz.

En conclusión, el análisis de esta área de actividad nos permite comprobar que en el año 2020, la pandemia ha centrado el interés de la ciudadanía, rompiendo con la tendencia habitual de año anteriores: molestias por la realización de eventos multitudinarios (conciertos, celebración del Orgullo, etc.), quejas por la falta de limpieza, etc.

## 7. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad, Relación con la ciudadanía, constituyen el 7% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

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

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

Las principales unidades responsables que han tramitado SyR relativas a esta área de actividad han sido: la Dirección General de Transparencia 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](http://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.
- 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 2020 que se encuadran dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

### **1. Servicios de atención a la ciudadanía.**

**1.1. Teléfono 010** – los principales motivos de quejas recibidas durante el año 2020 se refieren a las dificultades que ha tenido la ciudadanía para contactar (tiempos excesivos, líneas caídas, líneas ocupadas, no funcionamiento del servicio, etc.), a la información recibida, que en muchos casos se considera deficiente o errónea (citas equivocadas, defectuosa información sobre los horarios de las dependencias municipales y otras muchas). Junto a este grupo principal de quejas, también deben indicarse otras reclamaciones referentes al trato recibido por parte de los agentes, a la mejora del servicio, a fallos en el sistema informático que hacían imposible la tramitación del servicio requerido y el pago con tarjeta, la realización incorrecta de trámites y gestiones solicitadas, la inadecuada atención y el volumen excesivamente alto de la llamada en espera.

La supresión de la atención presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía el 14 de marzo de 2020 y luego su apertura en mayo con asistencia reducida de personal y necesidad de cita, supuso un incremento de la demanda del servicio de atención telefónica. La mayoría de las quejas en 2020 se han referido a las largas esperas seguidas de desconexión. Durante este año el servicio ha tenido situaciones de exceso de demanda importantes a lo largo de todo el año.

En el apartado de sugerencias y mejoras, pueden destacarse, la incorporación de nuevos trámites, las mejoras generales del servicio y sobre todo el reforzamiento del servicio de atención telefónica para evitar las esperas y desconexiones.

**1.2. Página web** – el análisis de las SyR relativas a la página web indica que la mayoría de ellas se refieren a la dificultad de encontrar determinada información en la página web. En concreto, se alude a dificultades con el buscador, a rectificación de errores en la información, a quejas por la existencia de enlaces con información que tienen un funcionamiento incorrecto y a propuestas de mejora de organización de la información, en general. Se hace también alusión a mensajes de ayuda que producen desconcierto y no resultan útiles.

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

- Desacuerdo con la información publicada a través de twitter.
- Quejas por falta de respuesta o información errónea respecto a algunos servicios o trámites.

**1.4. Chat online** – se han recibido quejas respecto a su funcionamiento. En general, las reclamaciones hacen referencia a que es poco útil y que debería mejorar. En la mayoría de los casos, la ciudadanía expone que no se resuelve el problema.

**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:

- Propuestas de mejora en la comunicación del estado de tramitación de las incidencias.
- Solicitud de actualización de la app de AVISOS-MADRID.
- Quejas por mal funcionamiento. En concreto se alude a que los avisos no son atendidos.
- Dificultades en incorporar algunos documentos.
- Quejas relativas a que los mensajes de comunicación con la ciudadanía son incomprensibles o provocan interpretaciones erróneas. En el sistema AVISOS-MADRID escriben e intervienen tanto las unidades del Ayuntamiento que lo utilizan y en muchos casos personal de los contratistas. Los ciudadanos y ciudadanas manifiestan no comprender la información que se les facilita.

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

- Quejas por el retraso y la gestión de las citas.
- Disconformidad por la atención y el trato por parte del personal.
- Reclamaciones sobre la organización de los puestos de atención.
- Quejas por el deficiente funcionamiento de los sistemas informáticos.
- Quejas por información incorrecta.
- Reclamaciones por el estado de las instalaciones.

Evidentemente, el cierre de las instalaciones y la apertura con menor servicio ha condicionado la presentación de las sugerencias y quejas de este año 2020 respecto al servicio de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

**1.7. Registro presencial** - durante el año 2020, los principales motivos de reclamaciones recibidas se deben a:

- Reclamaciones por el excesivo tiempo que han tenido que esperar la ciudadanía para la realización de los trámites.
- Quejas por el retraso y la gestión de las citas.

- Disconformidad por la demora en la tramitación de los escritos presentados.

En el informe anual SyR emitido por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía se señalan diferentes áreas de mejora con objeto de subsanar las deficiencias:

- a) Mejora de la información disponible en la web municipal:
  - Reelaboración de los mensajes de ayuda publicados en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) detectados por la ciudadanía como heterogéneos y poco claros en su contenido.
  - Comunicación externa de la información urbanística. Ante la falta de información en la página web sobre el derecho municipal de tanteo y retracto, la Empresa Municipal de la Vivienda (EMVS) ha publicado un nuevo trámite llamado “Solicitud de pronunciamiento sobre derecho de tanteo y retracto de una vivienda de protección” cuando se producen ventas de viviendas protegidas.
  - Descarga del formulario “Petición del Certificado de Empadronamiento Histórico”. Se ha procedido a la subsanación del error que ha comunicado la ciudadanía, cuando se intentaba descargar en el portal institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es) el formulario.
  - Inclusión de información sobre accesibilidad completa a los contenidos de la página web.
  - Modificación de errores en la información o cambios de ubicación de instalaciones detectados en función de las comunicaciones de la ciudadanía.
  - Mejora de la información disponible en el buscador. Esta mejora ha supuesto un cambio en los contenidos imprecisos o incorrectos a instancia del Departamento de Atención Telefónica.
- b) Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios:
  - Cambio de color en la configuración de la app AVISOS-MADRID<sup>19</sup>. Las sugerencias ciudadanas indicaban que los dos grises daban lugar a confusión por lo que se ha procedido a variar la señalización de incidencia resuelta a verde.
  - Aviso de cancelación de incidencia en la App AVISOS-MADRID. Cuando se resuelve o cancela una incidencia, no se devuelve notificación a las personas usuarias y en caso de cancelación tampoco se informan los motivos. Se ha implantado parcialmente como mejora que la persona que pone el aviso reciba directamente la información completa de cómo se ha resuelto éste a través de SMS, correo electrónico o push de la App móvil (en función del canal de comunicación seleccionado).
  - Dificultad para acceder a la aplicación AVISOS-MADRID. Como mejora se ha incluido en el portal institucional en la portada de acceso a la aplicación una guía de uso y un catálogo de preguntas más frecuentes con sus respuestas, de manera que resulta más comprensible para ciudadanía.

<sup>19</sup> En la información de la app aparecían unos anillos de 3 colores: gris (en trámite), rojo (rechazado), todo gris (resuelto).

- Avisos para retirada de enseres: Estos avisos producen errores de interpretación en el trámite para retirada de enseres y confunden respecto a la petición de hora para ponerse en contacto y la hora de retirada de dichos enseres. Al ser una incidencia reiterada en varias sugerencias, se ha corregido el trámite.<sup>20</sup>
- c) Mejora en la atención e información prestadas por los distintos canales de Línea Madrid:
- En el canal telefónico se han adoptado las siguientes medidas: aumento progresivo del número de agentes en la Plataforma 010 y en modalidad de trabajo a distancia, aumento del número de primarios, con el consiguiente aumento de número de líneas disponibles, establecimiento de diferentes promptings para canalizar las llamadas correctamente entre la plataforma y el teletrabajo, modificación de los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos y se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios por servicio.
  - SyR para anulación de sanciones. Si bien este no es el canal para la anulación de las sanciones cuando se recibe una SyR solicitando la anulación de una sanción se realiza un análisis pormenorizado de la reclamación presentada y en aquellos casos en los que se observa un error de la administración municipal se propone la anulación de la sanción motivada dirigida a los servicios que tienen atribuida la competencia (multas).
  - Aclaración relativa a la prevalencia del protocolo de contaminación. Se ha incluido en los justificantes de permisos de Madrid Central la referencia a que quedará condicionada a la existencia de protocolo de contaminación.

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

- Incidencias y dificultades para cumplimentar el campo de localización específica.
- Asuntos relacionados con el funcionamiento del Sistema SyR y el procedimiento de tramitación.
- Dificultades para acceder a la respuesta mediante el enlace que se envía por correo electrónico.
- Problemas de funcionamiento del formulario en línea.

Otras cuestiones sobre las que se han recibido una o dos solicitudes son:

- No recepción de acuses de recibo emitidos automáticamente. En los dos casos se verificó que el aviso de acuse constaba en la aplicación.
- Valoración de que el número de caracteres máximo admitido en el campo de texto es insuficiente.

<sup>20</sup> Ahora aparece en el enlace “Avisos Incidencias y peticiones de recogida de enseres y muebles” lo siguiente “Para solicitar una recogida puntual de muebles, enseres y grandes electrodomésticos, podrá hacerlo a través de los canales establecidos. Para ello, se deberá facilitar al menos un número de teléfono con el fin de que los servicios municipales contacten con la persona interesada y acuerden el día y hora para la recogida de estos”. Y en “cómo realizar el trámite”, en su punto 4, tras su modificación, indica que “se utilice el calendario al efecto”.

- Disconformidad con el plazo máximo de contestación. Los solicitantes consideran que la respuesta debería darse mucho antes.
- Sugerencias relativas a la ampliación de las materias o asuntos disponibles para clasificación por la ciudadanía en el formulario.
- Aparición de un mensaje en inglés en la página web (no se pudo reproducir).
- Dificultades para cumplimentar la letra del DNI en el campo del formulario en línea. (no se pudo reproducir).
- Queja por el tamaño máximo de los adjuntos a la solicitud al presentarla mediante formulario en línea.
- Una solicitud relacionada con la supresión de datos personales, a la que se contestó indicando la manera correcta, de acuerdo con la ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Felicitaciones por la utilidad del Sistema.

Las medidas de mejora implantadas en 2020 o planificadas para su implantación en 2021, a partir de las sugerencias y reclamaciones recibidas son:

- **Incidencias y dificultades al cumplimentar el campo de localización específica.** Esta cuestión es muy importante para el funcionamiento del Sistema SyR. La localización es un dato esencial en un gran número de reclamaciones y sugerencias, fundamentalmente, en todas aquellas que se refieren a servicios prestados en el espacio público (limpieza, recogida de residuos, zonas verdes y arbolado, obras, aparcamientos, desperfectos en aceras y calzadas), ya que es necesario tanto para poder solucionar la cuestión que se traslada, como para realizar un análisis riguroso y útil de las sugerencias y reclamaciones con el objetivo de mejorar los servicios. Este grupo constituye la cuarta parte de las solicitudes referidas al Sistema. La mayor parte de las solicitudes son quejas y se refieren a que son direcciones conocidas por la persona solicitante. La base de datos que se utiliza para confirmarlas (es un servicio interno de IAM de una base de datos de urbanismo) no las confirma porque no las reconoce. El mensaje que emite el formulario es que la dirección es errónea y no se puede continuar, lo cual provoca un gran desconcierto entre la ciudadanía que realizan nuevos intentos sin éxito. Otro problema reside en el desplegable que contiene "kilómetro" y "sin número", es decir, ofrece la opción, pero estas posibilidades tampoco se validan por la aplicación.

Puesto que el IAM no puede proporcionar alternativa a este servicio de base de datos, se ha solicitado cambiar el mensaje actual que aparece cuando la dirección no puede ser validada, por otro en el que se indique a la ciudadanía que los datos de localización se introduzcan en el campo "*descripción de la localización*", que es un campo de texto, donde el solicitante puede escribir la dirección tal como la conoce.

En cuanto a las opciones de "sin número" o "kilómetro" se ha solicitado su supresión en el desplegable para evitar confusión a los solicitantes.

La solicitud de modificación se está desarrollando en el IAM y su implantación será efectiva en los próximos meses.

- **Cuestiones relacionadas con el funcionamiento y procedimiento de tramitación.** Estas solicitudes se refieren a diversos asuntos que afectan al procedimiento de tramitación y resolución de las SyR, por ejemplo, ciudadanos y ciudadanas que discuten las respuestas dadas por las unidades, disconformidades con la asignación a una unidad municipal cuando ellos pretendían dirigirse a otra (aunque las competencias sobre la cuestión que plantean, obviamente, las tiene la unidad a la que se asignó), la no admisión por el carácter insultante de la solicitud y, finalmente, quejas por la no tramitación de su escrito por parte del Ayuntamiento aunque el asunto planteado no sea competencia municipal.

Sobre estas cuestiones no se pueden tomar medidas que no sean la explicación lo más completa posible en las respuestas y la información dispuesta en la página web respecto a las sugerencias y reclamaciones, puesto que la tramitación se realiza en el marco legal establecido, es decir, de acuerdo con la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26 de febrero de 2019.

Respecto a la sugerencia de ampliación del número de “*clasificaciones ciudadanas*” establecidas en el formulario en línea (campo “*materia o asunto*”), se explicó en la respuesta los criterios para su la configuración actual y que reside en la necesidad de compaginar usabilidad y eficacia en el listado existente. Un exceso de ítems en el desplegable lo hace menos amigable y disminuye claramente la usabilidad y efectividad del Sistema. Se sigue el criterio de introducir nuevos asuntos en la clasificación cuando son lo suficientemente claros y acogen un número de solicitudes relevante.

En cuanto a las solicitudes que se refieren al tiempo y a la calidad de la respuesta, la tardanza en la tramitación, la falta de información respecto a la tramitación, la vaguedad de las respuestas, la falta de solución de los problemas de fondo planteados, y el archivo sin respuesta, son cuestiones que tienen mucha importancia, porque pueden poner de manifiesto la debilidad del Sistema SyR.

Es necesario indicar que desde la unidad supervisora (Subdirección General de Calidad y Evaluación) se realizan labores de control de la tramitación, soporte y formación de las unidades gestoras, que se ha procurado intensificar año tras año. Especialmente importante ha sido esta labor durante el año 2020, con la implantación del trabajo a distancia, sobre todo en los meses de marzo, abril y mayo. Durante esos meses y posteriores fue prioritario atender las necesidades de las unidades gestoras, a la vez que realizar un control exhaustivo de la tramitación. Es por ello que se realizaron controles y comunicaciones periódicas, con información de los resultados y de la situación de las solicitudes en tramitación, para que las unidades gestoras procurasen la mejor organización para dar respuesta a todas las solicitudes asignadas. Se puso un énfasis especial en la

necesidad de mejorar las respuestas tanto en calidad del lenguaje utilizado como en dar explicaciones concretas y adaptadas al caso planteado por la ciudadanía.

En el mes de diciembre se estableció una nueva funcionalidad en el Sistema SyR que tenía por objeto que ningún escrito presentado al Ayuntamiento quedase sin respuesta: implantación de los subestados “pendientes de contestar fuera de plazo” y “contestadas fuera de plazo” (solicitado al IAM en 2019).

Por otra parte, para continuar con las actuaciones de mejora de la calidad de las respuestas se realizó una conferencia mediante Teams en la que se presentó la guía para la elaboración de respuestas de calidad. Asistieron más de 200 gestores y validadores de todas las unidades gestoras del Sistema.

- **Dificultad en el acceso a la respuesta mediante el enlace que se envía por correo electrónico.** Las solicitudes en las que el/la solicitante elige el correo electrónico como canal de comunicación (más de un 70%) reciben una notificación en la que se incluye un enlace para acceder a la respuesta. En relación con ello, muchos solicitantes muestran su disconformidad con que haya que acceder a la respuesta de esta manera.

En todos los casos en los que la ciudadanía indica que hay problemas, se ha verificado que estos no se producen. Para ello se ha reproducido la situación planteada por las personas que presentaron la reclamación. El análisis de todo ello nos indica que las causas por las que el solicitante no puede acceder pueden ser múltiples, desde una mala realización de los pasos, errores en la introducción de los datos o problemas puntuales de comunicación. En todo caso, en las contestaciones se explica con todo detalle cómo se debe acceder y se procura, si el/la solicitante ha facilitado su teléfono comunicar con él/ella, explicar la manera correcta de acceder y también explicar la razón por la que no se envía la respuesta directamente (protección de datos personales).

En cuanto a la disconformidad con que haya que introducir dos datos (número de reclamación y dirección de correo electrónico), las personas reclamantes consideran que el acceso debería ser directo a través del enlace facilitado o bien que se les enviará el texto de la respuesta a la dirección de correo electrónico. En estos casos se les explican las razones por las que se ha dispuesto así (protección de datos de carácter personal). Es evidente que hay que guardar un equilibrio entre la facilidad y la seguridad, en particular respecto a la protección de los datos de carácter personal que con frecuencia contiene la solicitud y la respuesta. Por lo que no se ha previsto ninguna modificación de la fórmula de acceso actual, puesto que, además, las quejas recibidas son anecdóticas respecto al volumen de tramitación del Sistema.

- **Cuestiones relacionadas con limitaciones tecnológicas.** Todas las cuestiones agrupadas aquí están motivadas por las limitaciones tecnológicas de la aplicación: paradas técnicas de la página web, fallos de comunicaciones, cuestiones

relacionadas con la seguridad -código captcha y sonoro- (el IAM considera la mejora alternativa de seguridad), problemas derivados de la propia tecnología y configuración de los ordenadores de las personas solicitantes, y limitaciones de la aplicación de gestión PLATEA (por ejemplo, imposibilidad de adjuntar archivos de determinado volumen). En todos estos casos se investigan hasta donde es posible con el IAM las cuestiones planteadas para dar una respuesta explicativa a las personas que han presentado la reclamación, sea el problema particular o más general. Se trata de generar la comprensión de la dificultad de solución mediante explicaciones claras y la asunción de la responsabilidad en la mejora a medio plazo.

El análisis de detalle permite indicar:

- Los problemas de funcionamiento del formulario en línea se refieren a la no aceptación por el formulario de determinados documentos de identificación o direcciones de correo electrónico. En ambos casos se ha comprobado desde la unidad supervisora que si podían introducirse, por lo que las únicas explicaciones posibles pueden ser por un error en la introducción por el/la solicitante o bien un problema puntual en las comunicaciones.
- La no recepción de acuses de recibo emitidos automáticamente. Se realizaron las comprobaciones oportunas y el resultado permitió comprobar que si bien en una sí constaba la emisión, en la otra, sin embargo, se produjo un fallo de la aplicación en la emisión del mensaje de acuse de recibo. Se trasladó lo ocurrido al IAM para que estableciese un control de emisión periódico.
- La valoración de que el número de caracteres máximo admitido en el campo de texto es insuficiente. Con la actual aplicación no es posible aumentar la capacidad del campo. En todo caso, debe señalarse que la que actualmente existe (2.500 caracteres) es suficiente para que la ciudadanía pueda trasladar y explicar al Ayuntamiento sus motivos de queja, sugerencias o felicitaciones.
- Queja por el tamaño máximo de los adjuntos a la solicitud al presentarla mediante formulario en línea. La aplicación no permite un tamaño mayor, ni tampoco determinados tipos de archivos. Actualmente, no es posible realizar cambios en el aplicativo de gestión. Esta cuestión, que sí tiene importancia, aunque se trate de una sola queja, se abordará cuando se pueda contar con una nueva aplicación de gestión.

**1.9. Padrón** - durante el año 2020, los principales motivos de reclamaciones recibidas se han debido a:

- Reclamaciones por la falta de disponibilidad de trámites electrónicos y la dificultad en la realización de trámites presenciales ocasionada por las restricciones a la movilidad y la dificultad de obtener cita previa por las medidas sanitarias derivadas de la COVID-19.
- Reclamaciones por el retraso en la recepción por correo postal de certificados de empadronamiento solicitados a través del teléfono 010 y de la Sede Electrónica.

- Reclamaciones por fallos en la obtención de certificados de empadronamiento a través de la Sede electrónica.
- Quejas por los requisitos exigidos para acreditar el domicilio, la identidad o la representación de menores para trámites de empadronamiento.
- Quejas por la suspensión de la solicitud de trámites a través de formularios que se habilitó de forma excepcional durante el cierre de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía por el confinamiento.
- Reclamaciones sobre el horario para realizar los trámites administrativos de empadronamiento.

Las áreas de mejora y las medidas adoptadas y planificadas desde la unidad municipal competente para subsanar estas deficiencias han sido:

- Implantación de la expedición de certificados de padrón a través de una actuación administrativa automatizada.
- Desarrollo del Proyecto de interoperabilidad con la Administración General del Estado para intercambiar los datos del padrón de habitantes con el resto de las administraciones como cedentes de la información mediante la utilización de los servicios de verificación de datos de empadronamiento y comunicación del cambio de domicilio. Este servicio está en fase de pruebas y su implantación está prevista en 2021.
- Mejora de la aplicación informática de gestión del empadronamiento con el objetivo de facilitar la realización de trámites de empadronamiento a través de la Sede electrónica, con esta mejora se reducirán las actuaciones presenciales al mínimo.
- Desarrollo de alternativas de identificación para aquellos ciudadanos y ciudadanas que no dispongan de certificados electrónicos de forma que sean mínimos los trámites presenciales.
- Refuerzo de los servicios de estadística.
- Mejora de la publicación y difusión de datos con la creación de un nuevo Banco de Datos Estadísticos.

## **2. Administración electrónica.**

La cuestión clave para analizar las sugerencias y reclamaciones en el ámbito de la Administración Electrónica en 2020 es que durante todo el año este ha sido el canal de tramitación administrativa fundamental y, durante varios meses, el único. El incremento del uso de este canal en 2020 ha pasado del 14% al 40% y ha supuesto que muchos ciudadanos y ciudadanas hayan accedido a él por primera vez durante este año.

**2.1. Registro electrónico** – La principal causa de reclamación ha sido los fallos en la conexión con el archivo electrónico por cuya causa se realizaban anotaciones sin la documentación adjunta o se impedía realizar la anotación.

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

- Los fallos de los diferentes servicios de la Sede y el Registro necesarios para la presentación.
- Las dificultades con los sistemas de identificación y firma y con las anotaciones del registro electrónico.
- El desconocimiento o falta de uso de los sistemas de identificación.

Otras cuestiones que destacan son:

- El desacuerdo con la obligatoriedad del uso de la identidad digital cuando en el período de cierre de oficinas de todas las administraciones y prestadores de identidad era imposible la obtención o renovación de esta.
- Quejas por trámites efectuados y documentación presentada por representantes, motivadas por la existencia de un fallo en el sistema de archivo. No ejecutaba el vuelco de la información en la “carpeta” de los representantes y estos creían que no se había realizado correctamente la presentación. Se comprobó que si existía vuelco de la información en la “carpeta” y que sí se había efectuado correctamente el trámite.
- Quejas por fallo en el sistema de pago. El fallo implicaba que sí se efectuaba el pago, sin embargo no el registro de la solicitud por caída o desconexión de los sistemas y también por problemas de usabilidad.

El resto de las sugerencias y reclamaciones se deben, fundamentalmente, a errores en las anotaciones manuales o a su visualización en “Mi Carpeta”.

Respecto a todas las sugerencias y reclamaciones presentadas en esta materia, la Dirección General de la Oficina Digital en su informe anual relaciona las diferentes medidas correctoras que se adoptaron y que están planificadas para implantar en 2021 para dar solución a los problemas o para responder a las propuestas realizadas.

Entre ellas se pueden destacar:

- Implementación del Sistema Cl@ve en su integridad para identificación y firma para facilitar el uso y mejorar el rendimiento. La implantación de la firma no criptográfica ha supuesto la eliminación de la obligatoriedad del uso de autofirma.
- Refuerzo de la información de los agentes del chat interactivo y del 010 de soporte para la resolución directa de incidencias debidas a falta de información y desconocimiento en el uso de los sistemas.
- Diseño de un nuevo sistema de comunicación interna de incidencias con los responsables tecnológicos para permitir un soporte directo desde la detección de la incidencia del ciudadano sin la necesidad de presentar reclamaciones.
- Inclusión en los formularios electrónicos de una nueva funcionalidad para guardar un borrador, lo que permite la recuperación, en los casos de errores o fallos, de lo ya realizado, incluso del pago, en su caso y evitará los dobles pagos.
- Implementación de un nuevo sistema para la presentación a procesos selectivos que minimiza los fallos con la presentación y el pago de tasas.

- Elaboración y puesta a disposición en Sede electrónica de formularios en los que no era obligatoria la identificación digital para los trámites esenciales.
- Comunicación de cualquier mal funcionamiento detectado al IAM y colocación de avisos en la Sede. En el caso del Registro se comunican a todas las oficinas de asistencia en materia de registro, gestores y resto de canales.
- Refuerzo y actualización de los canales de avisos en Sede para advertir de las incidencias posibles y del uso correcto, se han incluido preguntas frecuentes y vídeos explicativos, se ha puesto énfasis en el modo de obtención de Cl@ve y en la actuación como representante.
- Realización, por parte del IAM de actuaciones de mejora de Sistemas.
- Corrección de fallos de programación de los formularios electrónicos.

### **3. Participación ciudadana.**

Durante el año 2020 han disminuido considerablemente las sugerencias y reclamaciones de esta plataforma. Los principales motivos de presentación de SyR por parte de la ciudadanía permiten agrupar las reclamaciones y sugerencias en los siguientes bloques:

- Procesos participativos en Decide Madrid.
- Propuestas ciudadanas en Decide Madrid.
- Presupuestos participativos: proceso, ejecución e inviabilidad de los proyectos ganadores en los años 2016, 2017, 2018 y 2019.
- Incidencias Decide Madrid.
- Incidencias Espacio Asociativo/web madrid.es.

En relación con las SyR presentadas, debe destacarse la relación de medidas ejecutadas durante el año 2020 por parte de la Dirección General de Participación Ciudadana con el fin de subsanar las deficiencias. Entre ellas pueden citarse:

- Página web decide.madrid.es:
  - Resolución de todas las incidencias que se produjeron durante el año.
  - Desarrollo de un evolutivo del módulo de usuarios de Decide.
  - Madrid que facilite aún más la posibilidad de darse de baja.
  - Se ha habilitado un buzón de correo electrónico para recibir las incidencias que puedan tener la ciudadanía en el uso de la plataforma.
  - Actuación prevista en el Plan Operativo de Gobierno: Transformación de la plataforma Decide Madrid en un producto municipal dotándolo de seguridad jurídica y de funcionales de accesibilidad y usabilidad, dando entrada a todos los ciudadanos mediante mecanismos de neutralidad.
- Presupuestos participativos. Se activaron diferentes medidas para tratar de reducir las reclamaciones sobre el estado de ejecución de los proyectos ganadores de los años 2016, 2017 y 2018:
  - Puesta en marcha de un nuevo proceso de presupuestos participativos que evite el colapso de proyectos sin ejecutar generado hasta ahora.

- Solicitud de información y aclaraciones a los órganos gestores competentes para la ejecución de los proyectos.
  - Apoyo técnico a los órganos señalados en el punto anterior.
  - 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 de las Inversiones Financieramente Sostenibles (IFS).
  - Seguimiento, impulso y apoyo técnico en las dos unidades descentralizadas de las Áreas de Gobierno de Obras y Equipamientos de Medio Ambiente y Movilidad.
  - Actualización de la página web de [decidemadrid.es](http://decidemadrid.es).
  - Reasignación de proyectos a nuevos órganos gestores, en función de la distribución competencial.
  - Tramitación de la declaración de inviabilidad sobrevenida de proyectos 2016-2019.
  - Renovación del Programa de Carácter Temporal “Impulso y apoyo para la tramitación de proyectos de los presupuestos participativos de 2017 pendientes de ejecución” para continuar con el impulso, apoyo, coordinación y supervisión de la ejecución de los proyectos derivados del proceso de presupuestos participativos 2017, es decir, llevar a cabo las actuaciones necesarias para materializar los proyectos derivados del proceso de presupuestos participativos del año 2017 que se encuentran pendientes de ejecución.
- Propuestas Ciudadanas. Se ha puesto en marcha un nuevo proceso de propuestas ciudadanas que permitan su implantación mediante su integración en los planes de gobierno, realizando una gestión efectiva de las propuestas mediante herramientas de aprendizaje automático de inteligencia artificial.

#### **4. Transparencia**

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

- Sugerencias de publicación de nuevos conjuntos de datos en el portal de datos abiertos.
- Sugerencias relativas a la presentación de los datos con georreferenciación y a ofrecer la información relativa a personal municipal, tanto en la Ordenanza, como en el Portal de Transparencia, de modo unificado.
- Queja por la falta de publicación del perfil profesional del titular de un órgano directivo.
- Sugerencias respecto a la estructura de la información del Registro de Lobbies.
- Quejas por la falta de actualización de determinadas informaciones en el portal de transparencia y en el de datos abiertos.

- Sugerencias para la mejora de la Ordenanza de Transparencia en su modificación.
- Quejas por la tardanza en la resolución de solicitudes de acceso a la información pública.

Las medidas adoptadas y planificadas como consecuencia de las sugerencias y reclamaciones recibidas han sido:

- Subsanación de las desactualizaciones.
- Publicación inmediata del perfil profesional no publicado.
- Modificación de la estructura de la información publicada.
- Publicación de nuevos conjuntos de datos.
- Toma en consideración de las sugerencias respecto a la modificación de la Ordenanza de Transparencia.

## 8. CULTURA

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

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

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

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

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

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

### 1. Actividades, programación y oferta cultural

**1.1 Actividades en Centros Culturales de los Distritos** – las reclamaciones y propuestas incluidas dentro de este apartado están relacionadas, fundamentalmente, con la consecuencias derivadas de la situación de pandemia por la COVID-19: suspensión de actividades, devoluciones de importes de los cursos y talleres abonados por la personas usuarias, cierre de los centros, extravío de materiales dejados por el alumnado cuando tuvo lugar la cancelación de las actividades, malestar o disconformidad con las medidas de seguridad adoptadas durante el confinamiento, desacuerdo con las medidas de ventilación establecidas en las aulas, por las restricciones implementadas tras la apertura de los centros culturales, por no cumplir las medidas higiénicas de prevención por parte de algunos usuarios/as y trabajadores/as, etc.

---

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

Junto a este grupo de reclamaciones y sugerencias también, aunque en menor medida, se han recibido en el Sistema SyR, escritos habituales que hacen referencia al estado general de las instalaciones donde se imparten los talleres y actividades (generalmente por la falta de confort), a 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.

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

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

Con relación al Centro Cultural Centro Dotacional Integrado, el análisis de las SyR recibidas permite agrupar los motivos de presentación en: talleres, sistema de climatización del edificio, devoluciones de los importes por talleres, cierre del centro como consecuencia de la pandemia del COVID-19 y por la programación cultural.

En el Centro Cultural Casa del Reloj, la solicitudes recibidas hacen referencia a: el cierre del Belén navideño diez minutos antes de la hora anunciada el 24 de diciembre, por la suspensión de la actividad “bailes de salón” (motivado por la implantación del protocolo COVID-19 se suspenden actividades de contacto físico), por la supresión de la actividad de pintura los sábados (para facilitar la limpieza y la desinfección del aula), por la eliminación de sillas, bancos, colchonetas y taquillas en las aulas donde se realizan las actividades, por la falta de confort en las aulas – frío- (motivado por la recomendación de tener las ventanas abiertas que faciliten la ventilación), especialmente en las clases de yoga, por las sustituciones del profesorado, por la falta de profesionalidad en la impartición de las actividades, por problemas informáticos durante la inscripción (mal funcionamiento de la aplicación el primer día de inscripción) y, finalmente, por supuesto trato irrespetuoso por parte del personal de Centro.

Deben destacarse también el importante número de felicitaciones recibidas en este Centro, especialmente, por los talleres de informática, las clases de yoga y las de pintura.

---

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

**El Distrito de Barajas**, ha recibido solicitudes sobre el Centro Sociocultural Teresa de Calcuta en las que se muestra la disconformidad con el cambio de profesorado en las clases de pilates.

**En el Distrito de Carabanchel**, son varios los centros que han recibido SyR durante el año 2020. El mayor número de reclamaciones se corresponden con el Centro Cultural Oporto, el Centro Cultural García Lorca y el Centro Cultural San Francisco de la Prensa. También han recibido solicitudes, aunque en menor medida, el Centro Cultural Lázaro Carreter y el Centro cultural Blasco Ibáñez.

En el Centro Cultural Oporto y en el Centro Cultural Lázaro Carreter, las principales quejas hacen referencia a la falta de medidas de seguridad e higiene.

En el Centro Cultural San Francisco de la Prensa, la reclamaciones se refieren a una clase de Pilates anulada por causas imprevistas y el ruido que acompaña la clase de pintura porque en la contigua se imparte un taller de body combat con música.

En el Centro Cultural García Lorca, las quejas hacen referencia al material utilizado en los talleres, en concreto, al proyecto del taller de Historia del Arte y a los equipos informáticas del taller de informática.

También deben mencionarse las reclamaciones que se refieren a las solicitudes de devolución de la parte proporcional del importe satisfecho por las clases de los talleres no impartidos a causa de la pandemia.

**En el Distrito Centro**, los principales motivos de quejas están relacionados con la duración/tiempo diario de las actividades (por ejemplo, taller de modelado) que parecen insuficientes, por fallos en la web al realizar el pago de la matrícula, por la falta de mantenimiento y conservación, por ejemplo de los armarios donde se guardan los materiales de la actividad "restauración de muebles (Centro Sociocultural Lavapiés) y por la falta de ventilación en determinadas aulas. También se han recibido felicitaciones por mantener las clases de manera telemática, especialmente, las clases de cerámica y de acuarela.

**En el Distrito de Chamartín**, los principales motivos de presentación de reclamaciones han estado motivadas por las incidencias ocasionadas por la pandemia en el funcionamiento de los talleres y las actividades culturales. En concreto se puede citar: en el Centro Cultural Salmerón, por el deficiente estado de limpieza en los aseos y por el retraso en la publicación de la programación de actividades mensuales. En el Centro Luis Gonzaga, las reclamaciones hacen referencia a las dificultades de conexión o mal funcionamiento de la wifi y por la falta de seguridad en la sala de estudio. Destacar igualmente las felicitaciones recibidas al profesorado de diferentes actividades: taller de cocina, taller de corte y confección, etc.

**En el Distrito de Chamberí**, el Centro Cultural Galileo ha recibido reclamaciones relativas a la reserva municipal para estacionamiento que existe en la zona cercana del centro, por el método de inscripción en las actividades, por el material utilizado en los talleres y por las suspensiones de las actividades como consecuencia de la pandemia, solicitando conservar las plazas para la convocatoria siguiente. También se han recibido sugerencias referidas a incorporación de actividades nuevas o propuestas de mejora de las existentes.

Las SyR recibidas **en el Distrito de Ciudad Lineal** se reparten entre los siguientes centros: en el Centro Cultural La Elipa, que están referidos exclusivamente al deficiente o mal funcionamiento de la calefacción, fundamentalmente, en los cursos de telares y tapices y patchwork. En el Centro Cultural Príncipe de Asturias, son quejas relativas al funcionamiento de la plataforma informática para realizar el pago e inscripción en los talleres y por las pocas expectativas cumplidas respecto a algunas actividades impartidas. Por último, en el Centro Cultural Siena los principales motivos de quejas se refieren por la imposibilidad de utilización de los aseos durante el período de pandemia, por el deficiente estado de climatización en la sala de estudio, por la falta de medidas de seguridad en la impartición de los talleres y por la falta de profesionalidad del profesorado en la actividad de taller de escritura y creativa.

**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.

En el Centro Cultural Alfredo Kraus, los principales motivos de queja hacen referencia a problemas con las inscripciones telemáticas en los cursos y a la falta de preparación y cualificación del profesorado en algunas actividades (por ejemplo, el curso de sevillanas),

En el Centro Cultural La Vaguada, los motivos de presentación de solicitudes aluden a problemas con las sustituciones del profesorado de los talleres, a la suspensión de las clases de cursos y talleres como consecuencia de la pandemia y a discrepancias con el desarrollo y la programación de algunas actividades.

En el Centro Cultural Valverde se han recibido SyR por la suspensión de las clases por el estado de alerta sanitaria, por la falta de profesionalidad de algunos profesores/as que imparten los talleres y por las dificultades al realizar la inscripción telemática en algunas actividades.

**En el Distrito de Hortaleza**, la mayoría de las SyR recibidas se concentran en el Centro Cultural San Chinarró y hacen referencia a: falta de material de aseo como papel higiénico, jabón de manos y gel hidroalcohólico y la deficiente climatización y confort, tanto en época estival como invernal.

También se han recibido reclamaciones, prácticamente por los mismo motivos que los anteriores (aunque en menor número) en el Centro Cultural de Hortaleza y en el Centro Cultural Carril del Conde.

**En el Distrito de Latina** las principales solicitudes que han tenido entrada en el Sistema SyR hacen referencia a la elevada rotación de monitores/as y la falta de preparación de estos, considerándose que no cumplían con los mínimos adecuados para impartir correctamente las actividades y talleres, a la falta de organización del acceso a los espectáculos, a la reducción de los aforos en los talleres culturales, al deterioro de las instalaciones, el mobiliario y la escasez de materiales, a la suspensión de las actividades de los talleres y, en general, a la falta de medidas sanitarias.

**En el Distrito de Moncloa-Aravaca**, las solicitudes recibidas están relacionadas con el cierre de las clases y actividades debido a la pandemia y, también a la devolución de cuotas por la no celebración de los talleres.

El Centro Cultural Julio Cortázar ha recibido solicitudes que agradecen el mantenimiento de determinadas actividades durante el confinamiento (online), que solicitan se continúen las clases durante el período de pandemia, que sugieren la creación de más grupos en algunos cursos y que muestran su disconformidad con las medidas de ventilación de las aulas por ocasionar falta de confort a las personas usuarias,

En el Centro Cultural Agustín Díaz los motivos de reclamación están relacionados con la oferta de cursos y talleres, fundamentalmente, con la supresión del curso de danza oriental y con el horario establecido para el taller de restauración.

**En el Distrito de Moratalaz**, la situación de pandemia generó la presentación de solicitudes por parte de la ciudadanía en la que se mostraba su disconformidad con la suspensión y/o eliminación de las clases dirigidas.

En el Centro Cultural El Torito por cambios en la programación y horarios de algunas actividades (por ejemplo, las clases de nivel avanzado de danza oriental), por la suspensión de algunos cursos (bailes de español) y por la falta de acondicionamiento de algunas clases para los requisitos establecidos de higiene y prevención ante la COVID-19.

En el Centro Sociocultural de Moratalaz las solicitudes hacen referencia a la suspensión de las clases de baile español.

**En el Distrito Puente de Vallecas**, el estudio de las reclamaciones y sugerencias presentadas nos indica que el Centro Sociocultural Alberto Sánchez ha recibido quejas por la edad establecida para el acceso a los talleres, por las instalaciones donde se imparte el taller de cerámica, por la suspensión del taller de bailes de

salón por falta de profesorado, por la falta de mantenimiento y conservación (oleros y humedades) del aula donde se imparte el curso de bailes de salón, por la avería de un plafón en el taller de fotografía digital, por el deficiente estado del aula del taller de manualidades y por incidencias relacionadas con la plataforma de actividades para sacar los abonarés.

En el Centro Sociocultural Talleres de Creatividad las solicitudes hacen referencia a que la barra de ejercicios de gimnasia es inestable, por la falta de información en el período de matriculación y por la incorrección hacia el alumnado por parte del profesor del taller de bailes latinos.

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 no sustitución del profesor/a en el taller de estiramientos y tonificación, a la fractura del paño superior con condensación de humedad de la segunda planta del edificio y a la suspensión de actividades por el estado de alarma.

**En el Distrito de Retiro**, destacan las recibidas por el Centro Cultural Las Californias que hacen referencia a la necesidad de incrementar el número de plazas en los talleres, a solicitudes de nuevos grupos de teatro y a propuestas de impartir las actividades en las zonas exteriores durante el período de pandemia.

En el Centro Cultural Clara Campoamor, se han recibido reclamaciones por las obras de sustitución de la instalación de climatización del edificio.

**En el Distrito de Salamanca**, la mayoría de las sugerencias y reclamaciones presentadas han estado relacionadas con las devoluciones de las cuotas de los talleres culturales por parte de aquellas personas que solicitaban darse de baja. También, aunque en menor medida, se han recibido reclamaciones por el proceso de matriculación en el Centro Cultural Maestro Alonso (de gestión integral) al no utilizarse la plataforma PLACT, por considerar las personas usuarias que eso les perjudica en el momento de elegir talleres.

**En el Distrito de San Blas-Canillejas**, la mayor parte de las reclamaciones formuladas se centran en el Centro Cultural Antonio Machado y hacen referencia, fundamentalmente, a la desaparición de los grupos de flamenco y sevillanas de la programación de actividades.

**Del Distrito de Tetuán**, deben señalarse que el principal motivo ha estado referido en la forma en la que se han repartido las entradas para las representaciones y por fallos en la web en el momento de reservar plazas para los talleres ofertados.

En el Centro Cultural Eduardo Úrculo, además de las deficiencias de la web indicadas anteriormente, también se han recibido escritos que hacen referencia a la falta de jabón en los baños y por retraso de una profesora en el taller que imparte. En relación con el Centro Cultural Tetuán, las solicitudes están referidas también a los fallos de la web, a propuestas en la forma de reservar las entradas para un espectáculo de magia, a la falta de material en el taller de pintura y a la necesidad de arreglo de la tarima del aula donde se imparte la clase de flamenco.

**El Distrito de Usera** apenas ha recibido SyR relacionadas con este bloque de análisis.

**En el Distrito de Vicálvaro**, destacan las SyR recibidas sobre el Centro Sociocultural Valdebernardo, que están referidas a propuestas y sugerencias de nuevos talleres en la programación y las del Centro Cultural El Madroño, que aluden a la disconformidad con la fecha de celebración de la función de fin de curso del taller de ballet infantil y la eliminación del taller de baile español en la nueva oferta de talleres y actividades.

**En el Distrito de Villa de Vallecas**, las SyR recibidas se refieren a la demora en la devolución de ingresos indebidos de las cantidades abonadas como consecuencia de la suspensión de las clases por la COVID-19, por el aforo establecido en las aulas por la pandemia, por el extravío del material durante el período de confinamiento y propuestas para realizar al aire libre algunos de los talleres.

**El Distrito de Villaverde**, apenas ha recibido SyR relacionadas con este bloque de análisis.

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 2020, de acuerdo con lo indicado en los Informes Anuales SyR emitidos por los órganos responsables, se pueden citar las siguientes actuaciones<sup>23</sup>:

- Proveer a los centros culturales de los medios necesarios para el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para prevención del contagio por COVID-19: cartelería, señalética, geles hidroalcohólicos, etc.
- Reorganización de grupos de talleres para cumplir con los aforos permitidos durante la pandemia.

---

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

- Medidas para separar las horas de entrada y salida de los diferentes grupos con objeto de evitar aglomeraciones y proceder a la desinfección y ventilación de las aulas.
- Establecimiento de citas previas en situaciones de inscripciones presenciales a los cursos para evitar aglomeraciones y esperas.
- Ofrecer más información al alumnado de los centros culturales para la tramitación correcta de devolución de ingresos por suspensión de los talleres y actividades.
- Reposición y mejora del material que se utiliza en el desarrollo de los talleres.
- Adecuación de la oferta de cursos, talleres, actividades y, en general, de la programación cultural a las demandas de la ciudadanía.
- Ejecución de obras de conservación y labores de mantenimiento de las instalaciones y de los equipamientos.
- Actuaciones de mejora del confort y del mobiliario.
- Incremento de las actividades culturales en el exterior.

**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 2020 a:

- Solicitudes relativas a la celebración de las cabalgatas de reyes en los Distritos: disconformidad con la modificación de los días en los que se iba a celebrar, con la reducción del recorrido, con el tamaño de los caramelos y con la organización, en general.
- Celebración de festejos y celebraciones en diferentes calles de la ciudad: por la falta de medidas de seguridad y de prevención ante el COVID-19, por las molestias ocasionadas por los cortes de tráfico, por el ruido, la suciedad y por los residuos que todo ello genera.
- Cines de verano: por la falta de medidas de prevención ante la COVID-19, por las molestias ocasionadas al vecindario (ruidos).
- Información de la página web: disconformidad con la falta de actualización de las actividades programadas.

Dentro de este bloque debe hacerse mención las SyR referidas al programa de visitas guiadas “Pasea Madrid” y “Madrid Otra Mirada”. La mayoría de las solicitudes recibidas en el Sistema hace referencia al deficiente funcionamiento de la web de reservas y el procedimiento de asignación y la escasa oferta de plazas. Desde la unidad municipal competentes se pusieron en marcha varias líneas de actuación que permitieran subsanar las deficiencias y recoger las propuestas ciudadanas recibidas: refuerzo de la central de reservas con un servidor más potente que impidiese que la página web se bloquease, ampliación de la frecuencia y el número de temáticas de las visitas guiadas organizadas, incorporación de nuevos espacios a las visitas como el frontón Beti Jai, 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 como se ha indicado anteriormente cuenta con un sistema de sugerencias y reclamaciones propio.

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

- En relación con las reclamaciones, estás han estado referidas a incidencias o anomalías en el funcionamiento de la Sede Electrónica durante proceso de presentación de solicitudes convocadas en el año 2020, a la incorrecta información sobre el programa de cada una de las fiestas populares celebradas a lo largo del año, por los ruidos ocasionados con motivo de la celebración de la actividad “cine de balcón”, por la cancelación de un concierto de la Banda Sinfónica Municipal en el Distrito de Chamartín y por el no funcionamiento temporal del Teatro de Títeres del Retiro.
- Por su parte, también se han recibido sugerencias que aluden a la instauración de un bono cultural municipal, a la realización de conciertos de piano en los Centros Culturales, a la celebración de actuaciones musicales en la Casa de Campo, a la celebración de los espectáculos en lugares al aire libre como medida de prevención ante la COVID-19 y, finalmente, propuestas de promoción de coros de zarzuela en los centros y auditorios municipales.

## **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 gratuitos<sup>24</sup> que tienen una importante demanda y un volumen elevado de visitantes<sup>25</sup>, si bien, durante el año 2020, 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.

---

<sup>24</sup> Con la única excepción del Planetario.

<sup>25</sup> 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.

Los centros gestionados por esta Dirección general son: la Biblioteca Histórica Municipal, la Hemeroteca Municipal, la Biblioteca Víctor Espinós, la Biblioteca Digital Memoria de Madrid, la Biblioteca Técnica y la Red de 32 Bibliotecas Públicas de titularidad municipal. Por su parte, los museos son: el Museo de San Isidro-Los orígenes de Madrid, el Museo de Historia de Madrid, el Museo de Arte Contemporáneo, el Museo de Escultura de la Castellana, el Templo de Debod, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Castillo de la Alameda, el Planetario de Madrid y la Imprenta Municipal de Artes del Libro. A estos hay que añadir el Archivo de la Villa.

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 2020 ha recibido más de 300 SyR, de las que una parte importante tienen relación con la pandemia de la COVID-19, que obligó a modificar y, en algún caso, a suspender temporalmente, los servicios que ofrecen.

Del análisis por centros cabe destacar aquellas que mayor número de SyR recibieron: Eugenio Trías, María Lejarraga, Benito Pérez Galdós y José Saramago. De igual manera debe mencionarse que la Biblioteca Gabriel García Márquez no recibió durante el año 2020 ninguna reclamación.

A partir del análisis de las SyR recibidas durante el año 2020 pueden agruparse en las siguientes categorías:

- Instalaciones: incidencias relativas a cierres, climatización y confort y diversas cuestiones relativas a mantenimiento de los edificios.
- COVID-19: aquellas que se refieren a los cierres de las bibliotecas por la pandemia y a la alteración de los servicios que habitualmente prestan.
- Préstamo: referentes a la suspensión de préstamo intercentros.
- Cita previa sala de lectura<sup>26</sup>: aquellas que hacen referencia al mal uso de algunos usuarios y usuarias de las reservas de cita previa que reservaban y luego no acudían.
- Trato y atención por parte del personal de los centros a las personas usuarias
- Internet y wifi: por las dificultades de conexión, el acceso restringido o la velocidad de navegación

El estudio de detalle de las Bibliotecas que se incluye a continuación se centra exclusivamente en aquellas que más SyR han recibido durante el año 2020.

<sup>26</sup> Este servicio fue implantado tras la reapertura por la pandemia y como respuesta a las nuevas necesidades de prevención y seguridad sanitaria

La Biblioteca Eugenio Trías recibió reclamaciones por la falta de confort (ruidos), por el trato y atención por parte de los trabajadores del centro, por el estado de conservación de los libros, por la falta de personal en la zona infantil, por la imposibilidad de uso del centro cuando se produce el cierre del Retiro, por los inconvenientes y molestias ocasionadas durante el período de pandemia para la devolución de los libros, por los problemas de climatización y por los cierres ocasionales del centro.

En la Biblioteca María Lezárraga se recibieron solicitudes que hacían referencia a la falta de confort y climatización de la sala de estudio, por el deficiente control de asistencia de personas usuarias que habían realizado reserva/cita previa, por el cierre durante los fines de semana, por no tener a disposición del público los comics de adultos e infantiles como consecuencia de estar siendo sometidos a tratamiento de conservación y preservación, por la falta de ventilación natural en la sala de estudio,

La Biblioteca Benito Pérez Galdós ha recibido SyR que aluden a la falta de confort y una deficiente climatización de la sala de lectura, por el deficiente sistema de control de asistencia de las reservas realizadas por las personas usuarias, por el cierre del centro durante las tardes (agosto y septiembre) y por el horario exclusivamente de mañana que impide la asistencia del público en general y, en particular, de los escolares.

En la Biblioteca José Saramago se han presentado solicitudes que fundamentalmente hacen referencia al cierre por el retraso en la finalización de las obras de acondicionamiento y remodelación del centro,

Por su parte, las Bibliotecas especializadas - han recibido durante el año 2020 reclamaciones y sugerencias por los siguientes motivos:

- Biblioteca Víctor Espínos: propuestas de cumplimentación de solicitudes de préstamo, discrepancia y malestar por supuestas irregularidades en el servicio de préstamo de instrumentos (orden de inscripción y no publicación del mismo) y por el deterioro de algún instrumento.
- Archivo de la Villa: por la dificultad de lectura de parte de los fondos microfilmados y por el tiempo excesivo de respuesta a las peticiones realizadas por las personas usuarias.
- Hemeroteca municipal: por la imposibilidad de acceder a la consulta de colecciones sin cita previa.

De forma general, y tanto para las Bibliotecas públicas como las especializadas, debe señalarse en este informe el número de felicitaciones recibidas por la atención y los servicios que se prestan.

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:

- A lo largo del mes de mayo y primeros días de junio se recibieron quejas por la no apertura de las bibliotecas y, en particular por las salas de estudio. Para garantizar la prestación del servicio con las garantías sanitarias adecuadas se implementó un servicio de cita previa.
- A partir del mes de octubre se instauró el servicio de cita previa para el uso de los ordenadores existentes en los centros.
- Con objeto de evitar mal uso de los servicios de cita previa se instauró un protocolo de anulación de citas desde el mes de noviembre.

### **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:

- Quejas relativas a: retraso en el pago de una beca de investigación, la reducción de aforo en las visitas guiadas como consecuencia de la pandemia, los horarios de visita del Castillo de la Alameda, el trato recibido por un ciudadano en el Templo de Debod, por el registro de un bolso de mano por el servicio de seguridad en el Museo de Historia, por la falta de profesional del servicio de seguridad ante la toma de fotografías en el Templo de Debod, por los textos de la exposición permanente en el Museo de Historia, por la información en web de la pieza del mes en el Museo de San Isidro, por la información recibida sobre descuentos en los centros culturales, etc.
- Sugerencias que hacen referencia al acceso por QR a folleto en inglés en San Antonio de la Florida, sobre la limpieza en los alrededores del Castillo de la Alameda, sobre la situación de las maquetas que procedían del antiguo Museo de la Ciudad y hoy se encuentran en el Almacén de la Villa.

**Monumentos e infraestructuras culturales**<sup>27</sup> – durante el año 2020 se han presentado aproximadamente 50 reclamaciones o sugerencias relativas a los monumentos y unas 20 relativas a otras infraestructuras culturales. Un alto porcentaje de ellas se refieren a la conservación, mantenimiento, limpieza y actuaciones vandálicas. En concreto las reclamaciones han estado relacionadas con el estado de conservación y limpieza de

---

<sup>27</sup> La unidad competente en esta materia es la Dirección General de Patrimonio Cultural.

esculturas y monumentos, edificios históricos e infraestructuras culturales, mientras que las sugerencias hacen alusión a la implantación de nuevos monumentos, la retirada o cambio de ubicación, la implantación de vallas o rejas para incrementar su protección y la mejora del entorno y la identificación de algunos monumentos e infraestructuras culturales.

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, 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.

Indicar, también que en el año 2020 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 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 7% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

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

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

En cumplimiento con lo dispuesto en la normativa<sup>28</sup>, el Ayuntamiento de Madrid presta diversos servicios en materia de actividad física y deportes principalmente, a través de la red de Instalaciones Deportivas Municipales (Centros Deportivos Municipales e Instalaciones Básicas Deportivas Municipales).

Las instalaciones deportivas municipales son el equipamiento básico que garantiza la prestación de servicios deportivos por el Ayuntamiento de Madrid, cuyo objetivo fundamental es la tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y la prestación de los servicios necesarios, así como fomentar la educación física y el deporte y facilitar la adecuada utilización del ocio<sup>29</sup>.

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.

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

---

<sup>28</sup> A los municipios les corresponde como competencia propia (1) letra l) apartado 2 del artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local la "promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre".

<sup>29</sup> El Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales de 26 de septiembre de 2012 define en su artículo 1 las Instalaciones deportivas municipales como "aquellas edificaciones o inmuebles, campos, dependencias o espacios, de cualquier característica, al aire libre o cubiertas, cerradas o abiertas, destinadas a la práctica del deporte y la actividad física, incluyendo las zonas de equipamiento, complementarias o funcionalmente necesarias para el desarrollo de la actividad deportiva, de titularidad del Ayuntamiento de Madrid o cedidas al mismo por cualquier título jurídico."

a través de diferentes programas que comprende. Las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía están referidas a:

- Las relacionadas con el acceso y la información que existe en la página web del Ayuntamiento.
- Sobre el acceso y utilización de los Centros Deportivos Municipales.
- Por cuestiones relacionadas con las operaciones de pago de inscripciones, renovaciones, etc.
- Por el sistema de reservas tanto de temporada como de uso de los espacios deportivos.
- Por el cierre temporal y la supresión de servicios durante el período del estado de alarma.
- 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.
- Disconformidad con el precio establecido para las sesiones abiertas.
- 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**
  - Quejas por la demora en la reparación de los diferentes desperfectos, con el consiguiente malestar entre las personas usuarias del centro.
  - Solicitudes de obras de reforma y mejora.
  - Reclamaciones por el estado de conservación y mantenimiento general de las instalaciones.
  - Taquillas (armarios): demanda de más taquillas, mantenimiento y robos en taquillas.
  - Quejas sobre el estado de conservación de los vestuarios: agua de las duchas, secadores de pelo, tamaño, acondicionamiento, limpieza, etc.
  - Problemas de climatización: excesivo calor o frío y otros problemas de instalaciones.
  - Piscinas: las referidas a la temperatura del agua o a la solitud de más calles para nadar.
  - Alumbrado: mejora del alumbrado de las pistas deportivas.

- Máquinas en salas de instalaciones deportivas: máquinas de musculación y cardio.
- Cierres temporales totales o parciales (de salas o espacios) 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.**
  - Información proporcionada a la ciudadanía.
  - Trato y atención recibida por el personal del centro.
  - Escasez de personal en las taquillas, fundamentalmente en periodo de inscripciones o para el acceso a las piscinas de verano.
  - Cuestiones relacionadas con horario, fundamentalmente las solicitudes de extensión del horario.

b. Instalaciones básicas deportivas:

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

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

**En el Distrito de Arganzuela, se han recibido sugerencias y reclamaciones sobre los siguientes Centros Deportivos Municipales (CDM):**

En el CDM Dotacional Integrado Arganzuela hacen referencia a que las taquillas de los vestuarios se encuentran sin anclar a la pared, por la falta de confort en las instalaciones, por el mal estado de conservación de los postes de las pistas de vóley, por el deficiente estado de limpieza y mantenimiento de los vestuarios, por la imposibilidad de utilizar los secadores de pelo, por la apertura de las pistas de pádel y por la inadecuada iluminación. También se recogen dentro de este bloque aquellas solicitudes que hacen referencia a incidencias ocurridas en las taquillas (no tramitación de solicitud de baja, por los descuentos para empleados municipales, por no estar operativas las dos taquillas), al trato dispensado por el personal del centro a las personas usuarias y por el incorrecto funcionamiento de los servicios telemáticos.

El CDM La Fundi presenta solicitudes que aluden al cierre del centro sin que exista causa aparente, a la deficiente ventilación en el gimnasio, a los cambios de horario

en la sala de comunicación, a la incorrecta limpieza de la pista de tenis número 2 y al bloqueo de reserva de la pista exterior. Junto a estas, también se han recibido en el Sistema las que hacen referencia a incidencias en el servicio telemático y al trato dispensado a los usuarios/as por el personal de taquilla.

El CDM Piscina Peñuelas presenta reclamaciones y sugerencias relativas a las molestias ocasionadas por los ruidos de la megafonía durante el período de obras, sobre la apertura de la piscina de verano, por la falta de actualización de la web y por los cambios de horario en los trabajos de mantenimiento del césped.

El CDM Marqués de Samaranch ha recibido escritos en los que se muestra el malestar de las personas usuarias por la restricciones del servicio como consecuencia de diversas averías, por la ausencia de personal vigilante (SOS) en el servicio de piscina, por el deficiente estado de mantenimiento de las luminarias, por el trato y atención del personal de centro, por la falta de confort en el centro, por la temperatura del agua de las piscinas y de las duchas, por la ausencia de perchas en las taquillas y por la aplicación de las normas de prevención sanitarias de la COVID-19 (cancelación de ropero, secadores, taquillas, cita previa, etc.).

Por lo que se refiere a las Instalaciones Deportivas Básicas Municipales del Distrito, las reclamaciones hacen referencia al apagado/encendido de luces, el cumplimiento de horarios en aperturas y cierre de las instalaciones, la limpieza de pistas y sumideros, al no cumplimiento de medidas sanitarias frente a la COVID-19 por parte de las personas usuarias de estas instalaciones dentro de ellas, a los ruidos excesivos generados por la práctica deportiva, así como realizar actividades en estos espacios con otros fines deportivos (por ejemplo, jugar al fútbol en pistas de patinaje).

**En el Distrito de Barajas**, el único centro adscrito al Distrito, el CDM Barajas, ha recibido SyR, referidas, fundamentalmente, por el estado de conservación de los maceteros que se ubican en la piscina, por la falta de mantenimiento (pintura) de las líneas de las pistas 1 y 2, por la falta de limpieza de los vestuarios, por la falta de confort y deficiente climatización del pabellón, por el incorrecto estado de conservación de la piscina, por el cierre de la piscina por ausencia de personal de vigilancia (SOS), por la temperatura y humedad de la piscina, por la percepción por parte de diferentes personas de haber tomado insuficientes medidas de distanciamiento durante el período de pandemia (por ejemplo, 3 personas usuarias por calle en la piscina cubierta), por el deficiente funcionamiento de los servicios telemáticos para reservas y, finalmente, malestar por las medidas de seguridad y prevención ante la COVID-19 (secadores desconectados, gimnasio cerrado, ventilación excesiva, etc.).

En el Distrito de Barajas se han recibido SyR sobre siete Instalaciones Básicas Deportivas que hacen referencia a: deficiente estado de limpieza (acumulación de hojas) y por la falta de mantenimiento de las porterías de fútbol sala en la IBD Diana.

**En el Distrito de Carabanchel**, los dos centros que han recibido SyR son el CDM Francisco Fernández Ochoa y el CDM La Mina y la mayoría de ellas están motivadas por las restricciones como consecuencia de la COVID-19, el límite de aforos impuestos por las autoridades sanitarias, el cierre de los centros, por el funcionamiento de la aplicación informática para las reservas y por el uso de mascarilla.

En el CDM Francisco Fernández Ochoa han estado referidas, principalmente, al cierre por obras realizadas en la piscina.

En el CDM La Mina, la mayoría de los escritos están relacionados con las piscinas de invierno y verano, en este caso, por los diferentes cierres que se produjeron por anomalías en la dosificadora de cloro.

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

En el CDM Barceló, se han presentado reclamaciones por la no utilización de mascarilla en los vestuarios por parte de las personas usuarias.

En el CDM Escuelas de San Antón los motivos de presentación de solicitudes aluden a la deficiente temperatura y al deficiente caudal del agua de las duchas, por facilitar información correcta, por la ausencia de un sistema telemático para la renovación de matrícula, por el sistema utilizado para la admisión de nuevas personas usuarias y por la falta de cumplimiento de las medidas de seguridad sanitarias (excesivo aforo en las piscinas, exigencia de mascarilla solo en zonas comunes, entrenadores personales que no utiliza la mascarilla, etc.).

**En el Distrito de Chamartín**, los dos centros que han recibido SyR durante el año 2020 son:

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 son el cierre de la sauna, por los tiempos excesivos de espera en las taquillas, por el estado de conservación de las máquinas del gimnasio, por las fugas de agua en los sanitarios y en los grifos de las duchas, por la falta de relleno de los dispensadores de jabón, por la temperatura inadecuada del agua de la piscina, por la deficiente limpieza de los vestuarios masculinos, por las dificultades para contactar telefónicamente con el centro, por el estado de mantenimiento y conservación de la pista 1 de pádel, por el sistema implantado para reservar y hacer uso de la piscina, por las goteras que existen en el pabellón cerrado y, finalmente, por el incumplimiento de las medidas de seguridad ante la COVID-19 por parte de algunos usuarios y usuarias.

**En el Distrito de Chamberí**, existe un único centro deportivo municipal, el CDM Vallehermoso, que ha continuado recibiendo quejas relacionadas con la lista de espera para acceder a los servicios del centro, con el abono familiar y con la cuota para mayores de 65 años.

**El Distrito de Ciudad Lineal**, cuenta con cuatro Centros Deportivos Municipales de gestión directa, 4 de gestión indirecta y 29 Instalaciones Deportivas Básicas. De todos ellos, el CDM La Concepción es que presenta mayor número de SyR.

En el CDM Concepción, las solicitudes recibidas tienen relación con la necesidad de acometer obras de reforma de la piscina, por el sistema de reservas de pistas, por la falta de control de acceso a la sala de musculatura, por la temperatura excesivamente fría de la piscina, por la falta de confort y climatización en las instalaciones, por el estado mantenimiento y conservación de las instalaciones, por el trato y atención a las personas usuarias por parte de algunos trabajadores del Centro y por el establecimiento de las medidas sanitarias de protección ante la COVID-19 (cierre de duchas, aforos máximos).

En el C.D.M La Almudena, las SyR más recurrentes hacen alusión al trato y la atención prestada por el personal del Centro, a la mala climatización de las instalaciones, la inadecuada temperatura del agua de las piscinas, a las dificultades de accesibilidad a la piscina (escaleras de entrada y salida al vaso), a la forma de gestión de acceso libre a las piscinas y a la falta de personal de atención al público (taquillas cerradas) y en la recepción.

Las SyR relacionadas con el CDM Pueblo Nuevo se refieren a la inadecuada temperatura (fría) del agua y las condiciones de salubridad de la piscina, al deficiente funcionamiento de la caldera que impide el uso de la piscina en condiciones óptimas y por el cierre de la piscina cubierta como consecuencia de diferentes incidencias en la misma.

En el CDM San Juan Bautista, las SyR recibidas se refieren al estado de limpieza general de las instalaciones, a la mala climatización de la piscina cubierta (frío) y a diferentes incidencias que obligaron a cerrarla varios días.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, las reclamaciones recibidas, fundamentalmente hacen alusión al estado de suciedad y a la falta de limpieza (botellas, vidrios, papeleras llenas, acumulación de hojas y tierra, etc.), al deficiente estado de mantenimiento (vallas) y la inadecuada o nula iluminación en algunas instalaciones.

**En el Distrito de Fuencarral-El Pardo**, destacan las solicitudes relacionadas con la situación de pandemia sanitaria, que constituyen el mayor número, seguidas de aquellas que refieren disconformidad con el trato recibido o con la información que se ha facilitado. También indicar que algunas se refieren al estado de conservación

y mantenimiento de los diferentes CDM que existen. El análisis de detalle permite señalar lo siguiente:

En el CDM Vicente del Bosque, la mayoría están relacionadas con el funcionamiento de las piscinas de verano, puesto que, derivado de la situación sanitaria, se redujo el aforo de la instalación y además se estableció un método de reserva para la entrada y dos turnos de acceso (mañana y tarde), lo que motivó que los usuarios y usuarias tuvieran que esperar tiempo en la entrada, fundamentalmente por la tarde, donde se produjeron las mayores acumulaciones de personas en la entrada. También se recibieron comunicaciones relacionadas con el mantenimiento y conservación de las instalaciones.

En el CDM Santa Ana se recibieron reclamaciones relacionadas fundamentalmente con las medidas establecidas para el acceso y estancia en la instalación derivadas de la situación 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. Los principales motivos de presentación han sido: el inadecuado estado de conservación (vallas rotas, agujeros en el suelo, chapas oxidadas, etc.), la falta de limpieza, el deficiente estado de la iluminación, el estado de conservación de algunos de los elementos deportivos (canastas), el cierre de las instalaciones por la situación sanitaria y las molestias ocasionadas al vecindario por los ruidos (gritos, balonazos, música, etc.).

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

En el CDM Hortaleza, se han recibido quejas por el mal estado del material deportivo (pelotas de tenis, red de la pista 1 de tenis), porque los usuarios/as de la sala de musculación no usaban mascarilla, por la limitación de aforo como consecuencia de las medidas sanitarias, por la inadecuada climatización de las instalaciones (puertas y ventanas abiertas),

El CDM Luis Aragónés ha recibido SyR referidas al sistema establecido (orden de llegada) para inscribirse en las diferentes actividades, el mal estado de conservación del campo de futbol 7 número 3, la falta de accesibilidad para personas con movilidad reducida, las deficiencias y averías de la piscina, el cierre de la piscina durante el período de pandemia, la prohibición de introducir en la piscina determinados elementos, como los manguitos u otros medios de flotación para los niños y niñas y el cierre del gimnasio por obras y cambio de maquinaria,

El CDM Los Prinos ha recibido SyR en las que se reclama sobre las dificultades para poder inscribirse en el centro y por las condiciones impuestas de restricciones a determinados servicios para las personas usuarias con cuota bonificada

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

En el CDM Aluche, se han recibido quejas relativas al desarrollo de las obras que se llevaron a cabo durante el año 2020 y que mantuvieron cerradas las piscinas cubiertas hasta octubre. De igual forma, las obras mantuvieron cerrado el Pabellón 1 del Centro lo que provocó el malestar de las personas usuarias. También se recibieron solicitudes sobre la deficiente iluminación del camino de acceso a las pistas de pádel, por la limpieza de los vestuarios provisionales de la piscina cubierta (principalmente acumulación de agua en el suelo), por las limitaciones de aforos, por el estado de mantenimiento de la jardinería del centro, por el comportamiento de algunas personas usuarias a la piscina de verano (no cumplimiento de las normas sanitarias frente al COVID-19) y por el deterioro de alguna instalación.

En el CDM Gallur, se han recibido SyR que aluden al mal estado de conservación de las pistas de pádel, al deficiente estado de los bancos de musculación, a la inadecuada limpieza de los vestuarios, a la falta de higiene de algunas personas (pertenecientes a un plan de integración de personas en riesgo de exclusión social), por la temperatura del agua de la piscina y, en general sobre los procedimientos implantados en el centro para hacer frente a la pandemia: aforo, tiempos de espera por incremento de las labores de limpieza, etc.

En el CDM Las Cruces las solicitudes hacen referencia al deterioro de las líneas que demarcan la cancha de los diferentes deportes en la pista polideportiva, por las aglomeraciones en las taquillas del centro durante el período de inscripciones y renovaciones, por la escasez del personal en taquillas, por la limpieza de los vestuarios, por algunas situaciones puntuales de mantenimiento de las instalaciones y, finalmente, aquellas que se refieren a los procedimientos para hacer frente a la pandemia COVID-19.

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. También se han recibido propuestas de creación de nuevas instalaciones. Finalmente, indicar que han entrado solicitudes por problemas de iluminación (en los temporizadores) en algunas de ellas y por el uso de entidades deportivas y de colegios de las instalaciones.

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

En el CDM Alfredo Goyeneche se refieren, fundamentalmente, al no funcionamiento de la sauna de masculina, al deficiente estado de conservación de la moqueta de dos pistas de pádel, a la inadecuada insonorización de las clases de pilates y al sistema de reservas de la piscina.

Las SyR referidas a la instalación del CDM Fernando Martín están relacionadas con las siguientes cuestiones: trato y atención por parte del personal de la piscina, por

las dificultades para contactar telefónicamente con el centro y, también por las restricciones impuestas por riesgo sanitario (limitación en utilización de determinado material y maquinaria, acumulación de personas en los vestuarios).

En el CDM Casa de Campo las SyR aluden al mal estado de conservación de la zona de césped natural, al excesivo número de usuarios/as y el no control del aforo, al no respeto de las normas sanitarias por parte de algunas personas (no utilización de mascarilla) y a las incomodidades ocasionadas por el excesivo tiempo de espera para acceder a la piscina.

En el CDM La Bombilla las solicitudes recibidas refieren principalmente la existencia de problemas de accesibilidad en la entrada del recinto que dificulta el acceso a personas con discapacidad (bordillo excesivamente alto).

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito, los principales motivos de reclamaciones fueron el estado de conservación y mantenimiento de diferentes instalaciones (mal estado de tableros, redes rotas, aros de canastas y socavones) y el deficiente estado de iluminación de las pistas de la calle Sinesio Delgado/Antonio Machado.

**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 deficiente mantenimiento del campo de rugby, averías en el agua caliente e iluminación, a diversas obras y reformas en las instalaciones, al estado de limpieza del centro, al retraso en la apertura de la piscina de verano por problemas técnicos y a inadecuada información sobre las actividades que se desarrollan en el polideportivo.

En el CDM Moratalaz las SyR recibidas han sido similares a las del anterior Centro Deportivo por la limitación del espacio existente para la venta de entradas, ya que se trata de un espacio reducido, averías en la piscina (desagües obstruidos, problemas con la limpieza de los filtros, etc.), por las molestias ocasionadas por las diferentes obras y reformas en las instalaciones y por el trato y atención recibido por parte del personal de la instalación.

Respecto a las Instalaciones Deportivas Básicas, los principales motivos de quejas están relacionados con el deterioro de las instalaciones y del material deportivo (canastas de baloncesto, principalmente), por los desperfectos ocasionados por actos vandálicos (pista de ANFEVI) y por el estado de conservación de la pista Lili Álvarez.

**En el Distrito de Puente de Vallecas, las reclamaciones presentadas hacen referencia a deficiencias en las instalaciones, tanto en lo referido a su equipamiento de vestuarios, duchas, secadores, temperatura del agua, climatización interior,**

como a su percepción acerca del trato y atención por parte de los trabajadores del Centro.

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 deficiencias existentes en las instalaciones de la piscina climatizada, a las filtraciones de agua en la planta -1 cuando se producen lluvias y al cierre de los vestuarios y taquillas en aplicación de los protocolos sanitarios frente a la COVID-19.

El CDM Entrevías ha recibido reclamaciones y sugerencias relativas a las instalaciones de la piscina climatizada (aparatos de climatización y de agua caliente) y a la atención y el trato dispensado por parte de los trabajadores a las personas usuarias.

En el CDM Wilfred (Alberto García), se han recibido escritos referidos a las instalaciones de la piscina climatizada.

En el CDM Palomeras existen reclamaciones acerca de la ausencia de accesibilidad de las piscinas municipales de verano y por el uso de las instalaciones deportivas por equipos integrados en clubs deportivos.

En las Instalaciones Deportivas Básicas las reclamaciones presentadas ponen de manifiesto el incumplimiento de las medidas de restricción de la movilidad durante la pandemia y evidencia la práctica deportiva sin autorización durante la vigencia del estado de alarma. En este sentido, algunos de los escritos solicitan se efectúe el cierre de estas instalaciones. También se han trasladado al Ayuntamiento escritos que informan sobre averías en los suministros eléctricos o de agua que impiden o limitan la práctica deportiva libre.

**En el Distrito de Retiro**, el análisis de los CDM que han recibido sugerencias y reclamaciones permite comprobar que los principales motivos de presentación han sido por incidencias puntuales de averías, deterioro, limpieza y, en general, por la falta de mantenimiento y conservación de las instalaciones, por las molestias ocasionadas por el excesivo tiempo de espera para ser atendidos en taquilla, por las dificultades para reservar o cancelar servicios y por las renovaciones de carnés a través de las aplicaciones informáticas o la página web y, finalmente, por estar disconforme con la aplicación de los protocolos COVID-19.

En el CDM Daoiz y Velarde I y II se han recibido reclamaciones por el deficiente estado de varias máquinas de la zona de musculación, la falta de climatización en algunas zonas de la instalación, el mal estado de conservación del parqué del polideportivo, por el cierre de la sala de ejercicios y estiramientos de la zona de musculación, por los tiempos de espera por parte de las personas usuarias en las taquillas, por la temperatura del agua de la piscina, por la limpieza y desinfección

de las instalaciones y por las dificultades informáticas para la reserva y venta de entradas.

En el CDM La Chopera, los principales motivos de reclamaciones se han debido a la gestión de reservas de las pistas de tenis, a la ocupación de estas por varios clubs privados que impiden a los particulares tener acceso a ellas en la franja horaria de 17:30 a 21:30, a las dificultades para contactar con el centro y por el cierre del polideportivo durante los fines de semana.

Sobre las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales debe señalarse que se han recibido reclamaciones que hacen referencia al cierre de éstas como consecuencia de las medidas sanitarias, al deficiente estado de limpieza (mantas, cartones, papeleras sin vaciar, excrementos de animales, etc.) y a la necesidad de un correcto mantenimiento del material deportivo (tableros y aros de las canastas, grietas en el suelo, etc.).

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

El CDM Gimnasio Moscardó ha recibido reclamaciones relativas a falta de información por cierre del centro, por el exceso de personas en la piscina, por las dificultades para obtener cita para acceso a la piscina y por los problemas con los que se encuentran los usuarios/as para que puedan ser atendidos telefónicamente.

En el CDM Alcántara los principales motivos de presentación de escritos hacen referencia a los problemas técnicos telemáticos para realizar reservas en la piscina exterior, por la falta de respeto de las medidas de higiene y seguridad frente a la COVID-19 por parte de algunas personas y por la mala regulación de la temperatura del agua de las piscinas.

En el CDM Fuente del Berro las reclamaciones que se han recibido han estado relacionadas con el aforo permitido en la piscina, por el servicio de reserva impuesto para la utilización de la piscina y de la sala de gimnasio, por la clausura del nado libre en la piscina y por haber clausurado la utilización de los secadores en los vestuarios.

Respecto a las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales, los principales motivos de queja se refieren a las dificultades para realizar reservas, por el cierre de las instalaciones durante el período de pandemia y por el estado de conservación y mantenimiento de algunas pistas de pádel (por ejemplo la 3 y 4 del Parque 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 incumplimiento por parte de algunas personas usuarias de las medidas sanitarias frente a la COVID-19 (uso de mascarilla, exceso de aforo en piscina y vestuarios, etc.), a la ausencia de gomas antideslizantes en las escaleras de bajada a la piscina y al cierre de la sala de musculación en turno de mañana por ausencia de personal.

En el CDM Fabián Roncero se han recibido SyR que hacen referencia al incorrecto funcionamiento de algunas máquinas de musculación, al estado de limpieza de los vestuarios (mojados y sucios) y al cierre parcial de muchos de los servicios de la instalación (vestuario, duchas, etc.).

En el CDM Pepu Hernández los principales motivos de presentación de SyR han estado determinados por el estado de conservación y mantenimiento de la pista 1 de tenis y al deficiente funcionamiento de la aplicación de reservas.

Respecto a las Instalaciones Básicas Deportivas Municipales del Distrito, los principales motivos de reclamación están relacionados con el estado de conservación de la pista de baloncesto de Miguel Yuste (tableros rotos, aros deteriorados, etc.), de las canchas de la calle Oslo (suelo agrietado y levantado, hierbas, limpieza), de la instalación de la calle Arcos de Jalón (líneas de juego invisibles, focos de iluminación en mal estado) y, en general, con el estado de limpieza de las diferentes instalaciones.

**En el Distrito de Tetuán, las SyR recibidas hacen referencia a:**

En el CDM Antonio Díaz Miguel, una vez superados los problemas que habían motivado la entrada de reclamaciones en años anteriores (estado de las bicis, máquinas de cardio, vestuarios y duchas), la mayoría de las quejas tienen su origen en la gestión realizada desde el centro como consecuencia de la pandemia y en las adaptaciones que hubo que realizar para continuar con la prestación de servicios. Entre ellas, las más frecuentes son las dificultades de las personas usuarias para realizar reserva de plaza y la eliminación de la figura del cursillista.

El CDM Playa Victoria, al igual que en el anterior centro deportivo, la aplicación para la reserva de plazas ha sido objeto de varias reclamaciones por parte de las personas usuarias.

En relación con las Instalaciones Deportivas Básicas del Distrito, los principales motivos de entrada de solicitudes se refieren a la Pista de Skate. En ellas se hace muestra la disconformidad con la hora en la que se produce el apagado y con el estado de limpieza de la instalación.

**En el Distrito de Usera,** la mayoría de los escritos hacen referencia a la falta de mantenimiento y conservación de las instalaciones y comentarios sobre la falta de agua caliente en las duchas o temperatura fría en el ambiente y, en general, sobre el deterioro del Centro. El análisis de detalle nos indica:

El CDM Orcasitas presenta quejas por el estado de conservación de las taquillas y de los bancos (rotos), por la falta de confort en el pasillo que dirige a la piscina y por el estado de las duchas (rotas, agua fría, poco caudal).

En el CDM Orcasur los principales motivos de quejas están relacionados con la tardanza de apertura del gimnasio con motivo de las obras que se estaban realizando, por la necesidad de reforma y adaptación de los vestuarios a las personas con discapacidad funcional y, en general, por la reducción de los accesos por aplicación de las medidas sanitarias frente a la COVID-19.

El CDM San Fermín ha recibido reclamaciones fundamentalmente por la problemas con la adquisición de entradas en taquillas, por el tiempo excesivo de espera para el acceso a la piscina, por el suelo resbaladizo de la piscina y por la ausencia de jabón en los aseos.

En el Pabellón y Piscina Jesús Rollán, las solicitudes indican que las duchas y los secadores de pelo están rotos, la falta de confort e inadecuado estado de limpieza de los vestuarios, el trato y atención por parte de algunos trabajadores del centro, por haber facilitado información incorrecta y por el mal estado de los aparatos de pilates.

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

El CDM Faustina Valladolid presenta reclamaciones por el sistema de reservas de sesiones de la piscina y por el funcionamiento de la app de reservas, por la falta de climatización en las salas de musculación y polivalentes, por información incorrecta, porque el solárium estuvo fuera de servicio, por la temperatura del agua de la piscina (fría), por la falta de mantenimiento de las máquinas deportivas, por el retraso en la reapertura de las pistas de pádel (habían sido reparadas), por el estado de las pistas de tenis, por el trato y atención inadecuada por parte del personal y, en general, malestar o desacuerdo con la modificación de las condiciones de uso de las instalaciones como consecuencia de la aplicación de las medidas sanitarias de prevención frente a la COVID-19.

En el CDM Margot Moles se han recibido quejas por el sistema de reserva de sesiones de la piscina y de la pista de atletismo, por el funcionamiento de la app de reservas, por la falta de control de aforo a las instalaciones, por las normas establecidas para el acceso al público por aplicación del protocolo de medidas sanitarias, por la demora en la apertura de la piscina de verano, por la falta de limpieza en los vestuarios y porque los secadores estuvieron fuera de servicio.

**En el Distrito de Villa de Vallecas**, la mayoría de las SyR tramitadas se corresponden con situaciones puntuales como obras, averías, falta de mantenimiento, incidencias en la piscina, en el alumbrado, en la climatización y por el trato y atención prestado a las personas usuarias. El detalle de análisis aporta la siguiente información:

En el CDM Cerro Almodóvar los motivos de queja se refieren a la deficiente climatización de las instalaciones (calefacción averiada), por el cierre de la piscina cubierta para labores de mantenimiento preventivo y conservación, por la falta de presión y agua excesivamente caliente en las duchas de la zona de la piscina y el vestuario, por el trato y atención por parte de algunos trabajadores del centro y por el estado de las pistas de tenis.

En las Instalaciones Deportivas Básicas adscritas al Distrito los escritos hacen referencia a desperfectos en el IDB Skate, a sugerencias de cubrición de pistas en el IDB Santa Eugenia, en Real de Arganda y en Poza de la Sal, a desajuste horario en la iluminación de los IDB Alto Retiro, Suertes y Peñaranda, al inadecuado estado de limpieza del IDB Cementerio y a molestias por ruidos en el IDB Parkour.

**En el Distrito de Villaverde**, se detectan reclamaciones en los diversos centros deportivos municipales por fallos en el mantenimiento de las instalaciones y por la aplicación de las medidas sanitarias de prevención frente a la COVID-19.

En el CDM El Espinillo los principales motivos de queja están referidos a la falta de una red de altura en las pistas de pádel que impida que las pelotas puedan golpear a otras personas o salgan a la vía pública, la inadecuada temperatura del agua de las duchas y de las piscinas, por el estado de conservación de la sauna y por el sistema telemático de reservas de alquiler de las pistas deportivas.

En el CDM Félix Rubio los principales motivos de queja han venido motivados por las obras realizadas y por las restricciones de aforo al polideportivo y a los campos de fútbol en aplicación de las medidas sanitarias.

El CDM Plata y Castaño es el que mayor número de reclamaciones ha recibido. Los motivos de presentación hacen referencia a: estado de conservación de algunos elementos, la prohibición de uso de enchufes, de secadores y de duchas, y, en general, disconformidad con la aplicación de las medidas sanitarias de prevención frente a la COVID-19.

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

**Promoción Deportiva:** en los que los principales motivos de presentación de solicitudes se han debido a las molestias ocasionadas por un maratón en la zona de El Pardo, por la labor de promoción realizada por el Ayuntamiento y por la

organización de los horarios de los juegos deportivos municipales en Arganzuela. También se han recibido propuestas de impulso de deportes minoritarios, sobre la fiesta de la bicicleta y sobre las subvenciones para actividades deportivas y de competición.

Torneos, Competiciones y Pruebas: la mayoría de las reclamaciones hacen referencia a las molestias que ocasiona al vecindario como consecuencia de la celebración de eventos deportivos (cortes de tráfico, imposibilidad de aparcamiento y de acceso a las viviendas) y como consecuencia de esto se sugiere un estudio y análisis de los recorridos propuestos para las carreras populares que se realicen en el futuro.

Otro grupo está formado por quejas relativas a la elección de las instalaciones para la celebración de competiciones y a la falta de actualización de los resultados de las clasificaciones oficiales de las competiciones de los juegos municipales. También se han producido entradas de escritos que muestran su disconformidad con la celebración de los juegos deportivos municipales durante el período de pandemia.

## 10. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Educación y Juventud en 2020 constituyen el 1% 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 2020 debe comenzar tanto con una breve explicación sobre las competencias que tiene atribuidas, como con un repaso a los diferentes recursos que pone a disposición de la ciudadanía en estas materias.

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

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

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

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

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

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

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

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

En el área de Educación y Juventud, en el año 2020, respecto al 2019, destaca el incremento de las reclamaciones que la ciudadanía ha presentado sobre los Centros Educativos Municipales y las Escuelas infantiles. La mayor parte de ellas, están relacionadas con la COVID-19 y el impacto que ha tenido en el cierre y limitaciones de algunos servicios, que provocó la disminución de la ratio en las aulas, reducción o cambios en los horarios y las demandas de información por parte de la ciudadanía sobre el protocolo de actuación y su cumplimiento.

El resto de las solicitudes abordan diferentes temas, pero sin que se pueda establecer un motivo recurrente de presentación, lo que indica que derivan de hechos y circunstancias 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:**

- Retraso en la devolución de cuotas de la convocatoria de Semana Santa de Centros Abiertos en inglés al haberse suspendido la actividad por el estado de alarma decretado por el COVID-19. Con objeto de subsanar esta incidencia se procedió a tramitar un expediente de devolución de cuota masiva de los participantes.
- Mejora de la Información y difusión de las convocatorias de Centros Abiertos.
- Reclamaciones sobre los plazos de inscripción, formalización, listas de espera y sorteos.
- Ampliación de los días de actividad y horario de Centros Abiertos.
- Incremento de la franja de edad para inscribirse en las actividades.

- Fallos en la gestión telemática para cumplimentar la solicitud a través de la aplicación informática PLACT (Plataforma de Actividades Municipales). Este cambio pretendía mejorar el trámite para la gestión (inscripción, adjudicación, pago y gestión de plazas vacantes) de plazas de los Programas “Centros abiertos en inglés” y “Centros especiales”, sustituyendo a la anterior aplicación informática CENAB.
- Quejas de algunos centros educativos por las dificultades encontradas para cumplimentar la solicitud vía online de las actividades del programa de actividades “Madrid, un libro abierto”.
- Escritos solicitando mayor oferta municipal de campamentos de verano ya que se considera que la demanda existente es muy importante.
- Dificultades telemáticas para solicitar plaza en los campamentos de verano.
- Disconformidad con el sistema de asignación de plazas de los campamentos de verano.
- Quejas por la realización de los campamentos de verano al considerarse no compatible con la situación sanitaria existente en ese momento.
- Reclamaciones por retrasos en el comienzo de actividades extraescolares ofrecidas por el Ayuntamiento en los Colegios Públicos.
- Quejas por la falta de mantenimiento, conservación, limpieza y confort de diferentes Colegios Públicos: San Cristóbal, Guindalera, Camilo José Cela, San Eugenio y San Isidro.
- Demanda de Información sobre el protocolo frente a la COVID-19 en las Escuelas Infantiles.
- Suspensión temporal del contrato de las escuelas infantiles del Ayuntamiento de Madrid con motivo del Decreto del Estado de Alarma y la paralización de todo servicio no esencial.
- Disconformidad sobre la reapertura de las escuelas infantiles municipales durante el mes de julio para todas aquellas familias que necesitasen conciliación por motivos laborales.
- Solicitud para que la publicación de la lista de admitidos sea on-line.
- Retraso de la apertura de la escuela infantil de nueva creación.
- Revisión de los puntos de baremación en el proceso de admisión.
- Fallo en la sede electrónica para la solicitud de plaza en el proceso de admisión y Becas en escuelas infantiles privadas.
- Problema en el funcionamiento del sistema de calefacción y aire acondicionado de la Escuela Infantil Sabina.
- Incompatibilidades para poder percibir las becas de la escolarización en centros de educación infantil de titularidad privada.
- Solicitudes de instalación de toldos en la Escuela Infantil La Oliva.
- Quejas por la reducción de las horas lectivas y de la ratio de las clases de formación básica y lenguaje musical en los Centros Educativos Municipales.
- Solicitudes con el objeto de asegurar y mantener la distancia interpersonal y la ventilación de las aulas de las Escuelas Municipales de Música y Danza ante la situación de crisis sanitaria generada por la COVID-19.
- Quejas solicitando el cumplimiento del uso de la mascarilla en los Centros Educativos Municipales.

- Solicitudes de cambio de horario asignado en los Centros Educativos Municipales.
- Reclamaciones por la acumulación de los días festivos en lunes y la consecuente pérdida de clases en las Escuelas Municipales de Música y Danza.
- Sugerencia de instalación ping-pong en el Centro Juvenil Hontalbilla.
- Demandan de cursos de idioma de árabe.
- Propuestas de ampliación de la edad para poder acceder a los cursos de idiomas.
- Disconformidad con los criterios de selección de alumnos/as.
- Solicitudes de devolución de fianza.
- Fallo en el funcionamiento de un link de inscripción a diversas actividades en Centros Juveniles.
- Disconformidad con la equipación que se ha facilitado para el desarrollo de diferentes cursos.
- Molestias por ruidos en diferentes sedes: QuedaT. Arganzuela y QuedaT Vicálvaro.

Destacar que en el informe anual SyR emitido por la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud se detallan de manera exhaustiva diferentes acciones y áreas de mejora para dar respuesta a las sugerencias, reclamaciones y solicitudes formuladas por la ciudadanía. Indicar como ejemplo, las explicaciones facilitadas a las personas usuarias de las Escuelas Municipales de Música y Danza sobre las medidas incluidas en el protocolo de contingencia por la COVID-19, el análisis realizado sobre los sistemas de ventilación de las Escuelas municipales de Música y Danza para garantizar que cumplían con las medidas sanitarias necesaria para el desarrollo de los cursos, verificación del cumplimiento de la distancia interpersonal, tramitación de suministro de medidores de CO2 para control de la calidad del aire, adecuación de la ventilación de las aulas, trabajos de acondicionamiento de patios y espacios exteriores de las Escuelas y Colegios Públicos para permitir su uso y favorecer la existencia de entornos seguros, ayuda y orientación directa a la ciudadanía para solventar problemas y dificultades con los trámites administrativos electrónicos, actualización en redes sociales de las actividades que se realizan en los Centros Juveniles, reparación y compra de material para el desarrollo de actividades, etc.

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

○ **Distrito de Arganzuela**

Durante el año 2020 y debido al tema de la pandemia ha habido diferentes sugerencias y reclamaciones relativas a peticiones de acondicionar una calle como patio de recreo en una Colegio Público, la realización de pruebas PCR al profesorado y quejas sobre el uso, en periodo de pandemia, del patio de recreo como parque del profesorado en periodo de matriculación.

Otro grupo de reclamaciones hacían referencia a la Escuela de Familias, indicando que el nombre designado en la convocatoria no les parecía inclusivo y en desacuerdo con la edad acotada para el servicio de guardería.

○ **Distrito de Barajas**

En el Distrito de Barajas se recibieron reclamaciones por la avería de la caldera, en el mes de noviembre, en el CEIP Calderón de la Barajas.

○ **Distrito de Fuencarral el Pardo**

Se han recibido escritos relacionados con la limpieza de los colegios, fundamentalmente dirigidos al refuerzo en el servicio con motivo de la situación sanitaria (situación que fue resulta con la modificación del contrato administrativo de servicios de limpieza). Asimismo, se recibieron comunicaciones relacionadas con el funcionamiento de las Escuelas Infantiles Municipales como consecuencia de la suspensión de los contratos y el servicio, igualmente, derivado de la pandemia, puesto que suspendieron desde el mes de marzo hasta el mes de julio. Posteriormente se retomó el servicio y no se ha vuelto a recibir ninguna comunicación.

El Distrito cuenta con 24 colegios públicos y tan solo se han recibido reclamaciones sobre tres de ellos. En todos los casos derivadas de la necesidad del refuerzo en la limpieza de los centros como consecuencia de la situación sanitaria que fue resuelta, mediante la modificación del contrato de servicio de limpieza en centros educativos.

○ **Distrito de Puente de Vallecas**

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en el Departamento de Educación de este Distrito durante el año 2020 se pueden agrupar de la siguiente forma:

- Relativas a precios de Escuelas Infantiles, y campamentos en centros educativos.
- Relativas al mantenimiento de los edificios educativos municipales, escuelas infantiles y centros educativos de infantil y primaria.

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 2020, han sido responsables de la gestión y tramitación de las SyR, por tener diferentes tipos de competencias en el ámbito de servicios sociales:

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

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

- **Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades<sup>30</sup>.** Su actuación se realiza, sobre todo, a través de los Espacios de Igualdad que cuentan con equipos de profesionales para la atención psicológica, social, jurídica y desarrollo profesional y formativo de diversos colectivos vulnerables en cuanto a discriminación social<sup>31</sup>.
- **Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género<sup>32</sup>.** Cuenta con la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja. Esta Red ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio de atención a mujeres víctimas de maltrato y servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes, tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o como a sus hijos/as.
- **Dirección General de Atención Primaria, Integración Comunitaria y Emergencia Social<sup>33</sup>.** Su actuación se realiza sobre cuatro programas: SAMUR Social, personas sin hogar y otros colectivos en riesgo o situación de exclusión social; inmigración y refugio; inclusión social; y asesoramiento en materia de emergencia residencial y vivienda. Además dirige, organiza, planifica y programa la red de servicios sociales municipales de Atención Social Primaria (los Centros de Servicios Sociales de los Distritos, para conseguir el oportuno equilibrio territorial de los equipamientos, recursos humanos y materiales existentes en los Distritos así como la igualdad en las condiciones de acceso a los programas, servicios y recursos municipales de atención social).

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

---

<sup>30</sup> Por acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de febrero de 2021 se suprimió esta Dirección General (y también la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género), creando la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género.

<sup>31</sup> Esta Dirección General durante el año 2020 ha recibido por el Sistema SyR 2 felicitaciones.

<sup>32</sup> Por acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de febrero de 2021 se suprimió esta Dirección General (y también la Dirección General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de Oportunidades), creando la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género.

<sup>33</sup> Por acuerdo el Acuerdo de 4 de febrero de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid esta Dirección General desaparece y, en su lugar, se crean la Dirección General de Servicios y Emergencias Sociales y la Dirección General de Inclusión Social.

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

- Los servicios sociales de atención primaria (atención en los Centros de Servicios Sociales) como primer nivel de atención que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales. Los Centros de Servicios Sociales constituyen la unidad o equipamiento básico donde se prestan los servicios de Atención Social Primaria. Estos Centros son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones. La red de Atención Social Primaria de la Ciudad de Madrid está integrada por 36 Centros de Servicios Sociales y 2 Puntos de Atención Social, cuentan con profesionales del Trabajo Social y se encuentran repartidos en los 21 distritos de la Ciudad con el objetivo de acercar los servicios sociales a la ciudadanía.
- Los servicios sociales y actuaciones especializadas dirigidas a diferentes colectivos como pueden ser las personas mayores, menores, las personas en situación de vulnerabilidad social, familias, personas sin hogar, mujeres maltratadas, entre otros.

**La Atención Social Primaria**, se presta por los Distritos en los Centros de Servicios Sociales y en los Departamentos de Servicios Sociales, bajo la coordinación, dirección, organización de la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social<sup>34</sup>.

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

---

<sup>34</sup> Actualmente por la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social.

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

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2020 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 Distritos<sup>35</sup>, 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 primer lugar, es importante señalar que en todos los recursos municipales se han adoptado distintas medidas para conseguir que la atención de los profesionales de los servicios sociales del Distrito fuera más eficaz y respondiera a las demandas de la ciudadanía. Los profesionales de servicios sociales se han enfrentado durante el año 2020 a uno de los mayores retos que hasta la fecha se habían planteado. Han realizado un esfuerzo que merece un reconocimiento especial y, entre otras cuestiones, han conseguido personalizar la atención así como hacer un seguimiento de aquellos casos en los que la competencia de la prestación no correspondía al Ayuntamiento de Madrid. En esta línea señalar diversas actuaciones como la celebración de entrevistas para acercar posturas cuando existían quejas por parte de las personas usuarias, con la implicación de la dirección de los Centros para mediar en situaciones conflictivas.

<sup>35</sup> Solo se indican aquellas que han recibido un número significativo de SyR.

Los principales motivos de presentación de solicitudes por la ciudadanía han sido:

- **Distrito de Arganzuela:** el número de reclamaciones recibidas son referidas a la gestión del sistema de citaciones, los tiempos de espera de cita previa, relativos a la atención telefónica, la información incorrecta y diversas cuestiones relacionadas con prestaciones y ayudas sociales.

Debe tenerse en cuenta que las circunstancias de este año, debido a la pandemia ocasionada por la COVID-19, y que ocasionó el decreto de estado de alarma, motivó temporalmente el cese de la atención al público de manera presencial. El desconocimiento por la ciudadanía de que los canales estaban cerrados, así como la demanda masiva de ciudadanos y ciudadanas, ocasionó la sobresaturación de las líneas de teléfono y la gestión del correo genérico, por lo que se realizaron el mayor número de reclamaciones de no atención con prontitud los teléfonos de la centralita del centro, o las respuestas a los correos electrónicos.

Respecto al número de reclamaciones sobre tramitación administrativas, sobre todo de prestaciones a mayores, destaca el descenso experimentado, aun realizándose las tareas administrativas en un gran periodo del año de manera telemática por el equipo de la unidad administrativa.

Las reclamaciones presentadas con por ayudas sociales han estado motivadas por la tardanza en la recepción de prestaciones básicas, bien RMI, Ingreso Mínimo Vital, ayudas de alimentación, etc. La grave situación socioeconómica ocasionada por la pandemia, el confinamiento, el cierre de negocios, la perdida de trabajos, e ingresos, la tardanza en prestaciones de desempleo, de ERTEs, la puesta en marcha del Ingreso Mínimo Vital, y la saturación de sus oficinas, hizo necesaria la organización y puesta en funcionamiento de 4 contratos de cobertura de necesidades de alimentación e higiene de Emergencia, como fueron de alimentación preparada y dos de cestas Carrefour, como medidas extraordinarias, inmediatas y cercanas para cubrir estas necesidades de la población del distrito. Aun así, la demanda ha sido muy elevada, por lo que en algunos momentos se ha demorado la recepción, valoración y ejecución de dichas prestaciones.

Es importante indicar que de forma paulatina se fue recuperando la atención presencial y telemática en los centros de servicios sociales (mes de mayo de 2020), y fue recuperado la citación a través del 010 Línea Madrid y la web a partir del mes de octubre, una vez que ya se realizaba atención presencial en los centros.

- **Distrito de Carabanchel:** la crisis sanitaria ha ocasionado que aumentase considerablemente las necesidades sociales de la ciudadanía. La mayoría de ellas derivan de las ayudas sociales, dificultades para solicitar cita a través de teléfono (web, Línea Madrid 010), reclamaciones de ayuda domicilio y dependencia y, en

ocasiones, solicitudes de cambio de profesional asignado. En general, se puede indicar que existe una percepción negativa de la atención recibida cuando no se cumplen sus expectativas de la ciudadanía, dándose situaciones en que las peticiones o reclamaciones no se ajustan a la normativa vigente.

Las quejas presentadas por los Centros de Mayores están relacionadas por el cierre de los centros como consecuencia de la COVID-19.

- **Distrito de Centro:** la mayoría de las reclamaciones son como consecuencia de la denegación de ayudas sociales, falta de información y atención en el Centro de Servicios Sociales Puerta de Toledo.
- **Distrito de Chamartín:** este ámbito es el tercer apartado con mayor número de reclamaciones en el quejas es “Servicios Sociales” (8%). Podemos destacar incidencias relacionadas con la gestión de las prestaciones en la Atención Social Primaria y con la gestión de los talleres de ocio que se realizan en los Centros Municipales de Mayores.
- **Distrito de Chamberí:** en el caso de Servicios Sociales, hay que destacar las quejas relativas a la aplicación de la conocida como Ley de Dependencia, así como 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.

El centro de servicios Sociales Marta Esquivias registró reclamaciones referidas a la atención primaria en servicios sociales.

Las sugerencias están dirigidas a la orientación o creación de nuevas actividades en los centros mientras que las reclamaciones se refieren a señalética de los centros, la gestión de ayudas sociales, a los servicios asistenciales y a la suspensión de actividades en los mismos al retrasarse la adjudicación del contrato.

- **Distrito de Ciudad Lineal:** en este Distrito se ha producido un incremento importante de las reclamaciones durante el año 2020 con respecto al año 2019. Lo más significativo son las reclamaciones en Atención Social Primaria, debido a la crisis económica y social vivida durante el año 2020.
- **Distrito de Fuencarral el Pardo:** las solicitudes presentadas en Atención Social Primaria han venido motivadas por 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 Económicas se trata de cuestiones relacionadas con la valoración de la ayuda a la dependencia.

Destacar que durante el año 2020 se adoptaron una serie de medidas que han ayudado a reducir el número de reclamaciones presentadas, intentando tomar decisiones para dar respuesta a la difícil situación sanitaria mediante la adopción de soluciones rápidas y eficientes para conseguir la prestación de los servicios en las mejores condiciones. Del mismo modo se realizaron la adaptación de ciertos servicios para garantizar la continuidad de los mismos, a pesar del estado de alarma y la situación sanitaria, como por ejemplo con el servicio de atención psicológica a mayores y las actividades en los centros de mayores.

Por último, señalar el trabajo realizado para conseguir la adaptación de los medios para la atención a la ciudadanía durante todo el año 2020, por ejemplo, los servicios de atención telefónica y telemática en todos los servicios.

- **Distrito de Hortaleza:** las principales quejas han venido motivadas por el cierre de la cafetería del Centro de Mayores Nuestra Señora del Carmen y por la imposibilidad de contactar tanto por teléfono como por e-mail.
- **Distrito de Usera:** en las solicitudes recibidas en esta materia se aprecia que las personas usuarias que habían solicitado alguna ayuda reclamaron una atención más personalizada y una atención más ágiles de sus peticiones.

El Distrito de Usera ha visto incrementado a lo largo del 2020 el número de personas en situación de vulnerabilidad. Eso crea que los servicios sociales hayan visto aumentado en número de peticiones de tarjetas familiares o de alimentos, así como subsidios sumado a la actividad habitual de tratamiento de peticiones de ayudas a dependencia y tercera edad.

Las principales quejas han venido motivadas por:

- Dificultad para ponerse en contacto con el centro y no se devuelve la llamada.
- Desacuerdo por denegación de ayuda social.
- Información incorrecta.
- Disconformidad por denegaciones de ayuda social o por no aceptación de cambio de los profesionales.

- **Distrito de Latina:** muchas quejas hacen referencia al tiempo de respuesta en las llamadas dirigidas a los Centros de Servicios Sociales. Su número es tan elevado, que existen horas pico de saturación en las líneas telefónicas que no dan tono de ocupado. Otras reclamaciones hacen referencia al servicio de cita previa. La mayoría reclaman una atención rápida, en algunas ocasiones urgente, según las distintas necesidades y se quejan de tardanzas, retrasos y listas de espera. Por último, están las reclamaciones referidas a las ayudas sociales y a la mala atención domiciliaria.

En cuanto a las ayudas sociales, muchas personas que han presentado reclamaciones realmente no reunían los requisitos establecidos para su concesión.

- **Distrito de Moratalaz:** la situación de pandemia que se produjo en marzo de 2020 en el área de servicios sociales se produjo la suspensión de citas presenciales, sin que se pudiera dar respuesta inmediata a las peticiones de la ciudadanía. Esto provocó que los principales motivos de entrada de SyR estuvieran relacionadas con dificultades para contactar con los centros por vía telefónica y con la falta de apoyo a situaciones familiares en estado de emergencia.
- **Distrito de Puente de Vallecas:** las solicitudes recibidas en el año 2020 en el área de Servicios Sociales se pueden agrupar en:
  - Atención al público y citación: por demora o ausencia en la atención telefónica, lista de espera para la atención presencial así como quejas en cuanto a la atención social recibida.
  - Retraso en la valoración y concesión de ayudas económicas, insatisfacción por otras gestiones realizadas y quejas del servicio de comida a domicilio.

Destacar que desde el Distrito se establecieron medidas para paliar las situaciones demandadas por la ciudadanía: traslado al Departamento de Atención Social Primaria de todas las incidencias con cita previa y Línea Madrid 010, citación a personas que se han sentido mal atendidas para analizar la situación así como trasladárselo al profesional de referencia y buscar soluciones llevándose a cabo el cambio de profesional si así se ha valorado por parte de la dirección, solicitud de informes a la empresa adjudicataria sobre las quejas recibidas para su subsanación, atención telefónica o presencial a todas las personas que han planteado una reclamación analizándose la situación que plantean y explicando la motivación de todas las actuaciones principalmente ampliaciones y reducciones, impulso de la comunicación con la ciudadanía a través de e-mail y establecimiento de un nuevo plan de atención social primaria para reducción de tiempos de atención y de listas de espera.

- **Distrito de Salamanca:** en el área de Servicios Sociales destaca la reducción del número de SyR que han tenido entrada en este Distrito. En todo caso, las reclamaciones recibidas han sido por no haber podido contactar con el centro, por no poder facilitar cita inmediata al inicio del confinamiento, por solicitudes de ayudas económicas o por el retraso en el traslado de su expediente.

Hay que señalar que desde el Distrito se establecieron medidas para dar solución a todas las solicitudes recibidas, por ejemplo para resolver las dificultades de contacto con los centros.

- **Distrito de Tetuán:** la dificultad que han tenido los ciudadanos para ponerse en contacto con los centros de servicios sociales ha sido uno de los temas más recurrentes. Otra de las cuestiones más repetidas, que ha sido objeto de queja, se ha debido a la tardanza en obtener las ayudas solicitadas por parte de las personas solicitantes y el descontento generalizado con la gestión realizada. Este último punto, se ha visto reflejado por las frecuentes quejas que han recibido los trabajadores sociales, solicitando en muchas ocasiones el cambio del profesional que tienen asignado.

En este Distrito para mejorar el servicio prestado a los vecinos y vecinas, en lo relativo a la demora en recibir las ayudas solicitadas y a la dificultad con la que se encuentran para contactar con los trabajadores sociales, se ha reforzado la plantilla de personal y se han habilitado nuevos números de teléfono específicos de atención ciudadana para cada uno de los centros.

- **Distrito de Villa de Vallecas:** en Atención Social Primaria, la mayoría de las quejas están motivadas por incidencias producidas con el sistema de citaciones y tareas asociadas y con la atención recibida ante una demanda:
  - Cambios de citas originados por la ausencia imprevista de profesionales cuya reprogramación se realizó con una demora superior a quince días.
  - Anulación de citas en el periodo de confinamiento sin que la ciudadanía tuviera constancia por no haber recibido el mensaje desde la web de cita previa.
  - Falta de atención presencial de una persona usuaria citada, provocada por el escaso personal de información existente y por una disfunción en la coordinación del existente.
  - Imposibilidad de establecer contacto telefónico con el Centro de Servicios sociales, si bien se ha logrado establecer contacto con los usuarios para citarlos.
  - Atención recibida por los profesionales del Centro de Servicios sociales.

Respecto a las ayudas sociales destacar las solicitudes recibidas relativas a ayudas de emergencia alimentaria durante el estado de alarma y periodos de confinamiento (cestas, comidas, banco de alimentos, etc.) que no son atendidas en los términos que responden a sus expectativas con respecto a los recursos existentes en el momento de la solicitud, al no valorarse como prioritarias por parte de los trabajadores sociales pues no carecen de ingresos (perciben RMI, subsidio desempleo), las peticiones de tarjetas de familia que no han podido ser atendidas porque los solicitante no cumplían los requisitos o presentaban incompatibilidad con otras prestaciones y, finalmente, por una percepción negativa de la atención recibida cuando no se cumplen las expectativas de las personas que lo solicitan.

- **Distrito de Villaverde:** las principales SyR han estado relacionadas con el tiempo de espera en recibir el servicio por falta de atención telefónica o bien del trabajador social, por el tiempo de espera en acceder al servicio de comidas e

incluso alguna reclamación persistente de una ciudadana sobre los mismos hechos de manera reiterada tanto por las ayudas de comida y medicamentos, así como sobre quejas de trato de la trabajadora social. Por último, una de las categorías de quejas más reiteradas son las que solicitan cambio de profesional.

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

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

En este bloque el análisis se muestra según los colectivos a los que afecta:

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

**El servicio de teleasistencia domiciliaria (TAD),** ha recibido solicitudes que se refieren a las siguientes causas o motivos:

- Trato recibido.
- Mal funcionamiento de la entidad o del personal.
- Distintos motivos derivados de la COVID-19.
- No conformidad con las prestaciones.
- Retrasos en acudir al domicilio de las personas usuarias.
- Por el copago o la aportación de los usuarios/as.
- Por supuestos hurtos o desperfectos causados en el domicilio de las personas usuarias.

**En los Servicios de ayuda a domicilio (SAD)** las principales causas de entrada de solicitudes en el Sistema han estado motivadas por:

- Aquellos derivados o relacionados con la pandemia.
- Por el mal funcionamiento de la entidad contratada o por la falta de profesional del personal.
- Por cambios de auxiliares y horarios.
- Por el trato recibido.
- Por no estar conformes con las prestaciones recibidas.
- Disconformidad con las horas asignadas.
- Por supuestos hurtos o desperfectos causados en el domicilio de las personas usuarias.
- Incumplimiento de horarios por parte de la empresa contratada.
- Derivados del copago o la aportación que tiene que realizar la persona usuaria.

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

- Aquellas solicitudes que están relacionadas con la COVID-19.
- La atención personal recibida por las personas usuarias.
- Las aportaciones económicas realizadas por las/os usuarias/os.
- La atención sanitaria, preventiva y la rehabilitación recibida.
- La atención personal recibida.

- La ruta de recogida y el transporte realizado.
- La alimentación.
- Las instalaciones.
- El servicio de fisioterapia preventiva que se presta.
- Disconformidad con la política de reserva de plazas.

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

- Aquellas relacionadas con la COVID-19.
- Por el servicio de podología.
- Por las actividades desarrolladas en el Centro.
- Por la Tarjeta Madrid Mayor.
- Por la atención personal recibida por las personas usuarias.

Hay que destacar que, tanto en los Servicios TAD, SAD, Centros de Día y Centros de Mayores, el mayor número de reclamaciones ha estado motivada por la COVID-19, siendo sus principales causas:

- Falta de pruebas (PCR, antígenos) y material para la protección de los/as trabajadores/as de los diferentes servicios.
- Disconformidad con las medidas de seguridad y actuaciones realizadas en la prestación de los servicios en situación de COVID.
- Cierre de los Centros de Día y de los Centro Municipales de Mayores.

**En relación con la gestión de las solicitudes** de atención a la dependencia, las principales causas de entrada de SyR en el Sistema han estado referidas a:

- Tiempo de tramitación.
- El trato recibido por el personal.
- Desacuerdo con la revisión de grado o revisión de PIA o el grado reconocido.
- Disconformidad con los servicios asignados en el PIA.

Las medidas ejecutadas y planificadas para el año 2021 desde la Dirección General de Mayores para subsanar las deficiencias detectadas han sido:

- En el Servicio de Teleasistencia domiciliaria (TAD):
  - Supervisar con las entidades adjudicatarias la atención prestada ante peticiones de ayuda
  - La realización de controles periódicos de los tiempos y plazos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas (plazos de instalación, averías, desplazamientos, etc.),
  - Mantener la escucha de los audios y el seguimiento de las actuaciones.
- En el Servicio de ayuda a domicilio (SAD):
  - Revisión de los protocolos aplicados por las entidades adjudicatarias para el cambio del equipo auxiliar

- Mejora en la transmisión de información entre el equipo coordinador y el equipo auxiliar, y el equipo auxiliar con las personas usuarias, ante situaciones de cambio de profesionales.
- Centros de día (asistenciales):
  - Implantar la atención normalizada al 100% una vez normalizada la situación de pandemia
  - Impulsar el proceso de uso de la línea fría en los caterings.
  - Revisión y supervisión de los protocolos y exigencias establecidas en los pliegos técnicos de los contratos adjudicados en relación con el servicio de transporte.
- Centros Municipales de Mayores (de ocio):
  - Continuar con el cambio de modelo de los Centros Municipales de Mayores y de los criterios establecidos para acceder a ellos.
  - Impulsar la reapertura de los Centros Municipales de Mayores y Centros de Día tras la pandemia y de la reanudación de las diferentes actividades.
- Para la gestión de la solicitud de dependencia, las actuaciones de mejora establecidas son:
  - Desarrollar mejoras en la interconexión con el registro municipal.
  - Mejorar en la coordinación con la Consejería competente en el reconocimiento de la situación de dependencia y acceso a las prestaciones del sistema.
  - Informar a las personas solicitantes de reconocimiento de la situación de dependencia.

De forma general y con afectación sobre todos los servicios ofrecidos, la Dirección General de Mayores ha establecido una serie de líneas de actuación prioritarias para su desarrollo futuro:

- Avanzar en el abordaje de la vulnerabilidad en personas mayores con riesgo de maltrato, aislamiento y situaciones de soledad no deseada.
- Facilitar información a la ciudadanía sobre los recursos que pone a disposición el Ayuntamiento dirigidos a personas mayores.
- Actualización continua de la información que se facilita en la página web municipal
- Actuaciones de comunicación a través de las redes sociales.

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

**Los Centros Residenciales (para familias y menores)**, presenta solicitudes que hacen referencia a la discrepancia con la finalización del plazo de estancia en las residencias.

**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 relativas a:

- Peticiones de información o documentación.
- Se solicita cambio de profesionales o de Centro.
- Desacuerdo con la intervención realizada por los profesionales.
- Se solicita valoración por parte del CAI.
- Rechazo a que se facilite información al centro de salud o al colegio.
- Desacuerdo con lo expuesto en un informe elaborado por el CAI.
- Disconformidad con la medida de protección adoptada.

**El Proyecto Casa Grande**<sup>36</sup> ha recibido SyR en las que se alude al empleo del lenguaje inclusivo en los correos que se envían desde Casa Grande Tetuán y lo tedioso que resulta su lectura al emplear “X” o “@” para incluir a ambos sexos. Sugiere la recomendación de la RAE que representa la escritura correcta del lenguaje, para ser utilizado por las administraciones públicas.

**En los Centros de Apoyo a la Familia (CAF)**<sup>37</sup>, las SyR recibidas hacen referencia a:

- Familia que solicitó ser atendida por una terapeuta que hablase en inglés.
- Quejas sobre el estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones del CAF 2, en concreto aludía a las condiciones deficitarias del local y que afectan a la insonorización y falta de privacidad para las intervenciones familiares.
- Una petición de informe sobre la asistencia de la familia en un proceso de mediación.
- Una persona usuaria que manifestó su descontento con el trato recibido en el Centro.
- Felicitaciones reconociendo la atención y el trato recibido por parte del equipo de profesionales que trabajan en los Centros.

**El Centro de Intervención Parental (CIP)**<sup>38</sup>, ha recibido SyR relativas a:

---

<sup>36</sup> Casa Grande es un equipamiento que se pone a disposición de las familias con niños de 0 a 4 años para favorecer la relación entre los pequeños y sus progenitores en un ambiente de juego y que facilita, a su vez, la relación de los padres y madres con otras familias para compartir sus inquietudes y experiencias en relación a la crianza de los niños y las niñas.

<sup>37</sup> Dispositivos interdisciplinares y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales y para prevenir y ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar. Estas actividades se complementan con actividades formativas para la familia y con participación comunitaria.

<sup>38</sup> No es un servicio de libre acceso ya que las familias acuden por se derivadas mediante sentencia judicial.

- Actuación profesional. El progenitor no custodio se queja de cómo se han intervenido en el servicio de punto de encuentro familiar del CIP con el menor y su progenitora.
- Condiciones de seguridad insuficientes en situación de pandemia de COVID-19 por falta de ventilación directa en una sala en la que se celebran visitas.
- Encontrarse abierto el abierto el Centro en tiempo de pandemia, favoreciendo de esta forma las posibilidades de contagio.

**En los Puntos de Encuentro Familiar (PEF)<sup>39</sup>, las sugerencias y reclamaciones hacen referencia a:**

- Conducta de los profesionales, bien, achacable directamente al trabajador por no facilitar justificantes, no informar correctamente sobre los horarios de visita programadas, no aceptar traslado de documentos de un progenitor a otro, etc., o bien, por permitir actuaciones de tercero, como, por ejemplo, no impedir la asistencia de un progenitor no custodio en tiempo de confinamiento o hacer grabaciones (no constatado), dar comida, etc.
- Medidas relacionadas con la COVID-19, como la insuficiente seguridad en el Centro (salas sin ventanas), restricciones de tiempo y frecuencia de visitas.
- Falta de coordinación entre estos Puntos de Encuentro y otros recursos municipales, como el CAPSEM (red de atención a la violencia de género).
- Supuesta falta de neutralidad del equipo de profesionales
- Disconformidad por imposibilidad de acceso al expediente.
- Quejas por falta de respuesta a las reclamaciones presentadas.

Por último hacer referencia a dos cuestiones:

- El Servicio de Ayuda a Domicilio con Menores (SAF), que es una prestación básica de los servicios sociales para la ayuda a domicilio no ha recibido en el año 2020 ninguna reclamación.
- La entrada en el Sistema de solicitudes relativas a disconformidad con las ayudas sociales para gastos de vivienda habitual. En total han sido cuatro solicitudes, una de ellas se corresponde con una sugerencia que reclama la necesidad de estas ayudas y tres son reclamaciones de una misma persona que no conocía que la convocatoria no ha estado abierta durante el año 2020.

En el informe anual de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud se relacionan las medidas adoptadas para la mejora de los servicios que presta:

---

<sup>39</sup> 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.

**En los Centros de Atención a la infancia**, durante el 2020 se han finalizado las obras de acondicionamiento del edificio al que se trasladará el CAI 2 en los primeros meses del año 2021. También se ha realizado la compra de mobiliario nuevo para este y otros centros. Asimismo, se está valorando el traslado a otra ubicación más adecuada del CAI 5. Destacar que también se mantienen expuestos de manera permanente en todos los CAI los compromisos establecidos en la Carta de Servicios para facilitar información a las personas usuarias.

**En el proyecto Casa Grande**, en respuesta a la única sugerencia recibida<sup>40</sup> que hacía referencia al empleo del lenguaje inclusivo en los correos que se envían desde Casa Grande Tetuán, se dieron instrucciones a todos los centros del programa que para facilitar la lectura se emplee el término neutro siempre que sea posible y evitar la sobrecarga de símbolos que dificultan la claridad de lectura<sup>41</sup>.

En los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), que ha experimentado un importante descenso de SyR en relación con el año 2019, se tomaron las siguientes medidas:

- Se solucionó con el recurso idónea la reclamación relativa a la solicitud de una terapeuta que hablase en inglés.
- En relación con las deficiencias detectadas en el CAF2 se ha elaborado un informe al respecto y se ha determinado buscar un nuevo local que reúna mejores condiciones.
- Atención a la petición de informe solicitado por una familia en un proceso de mediación.

**En el Centro de Intervención Parental**, la principal actuación ha estado relacionada con las medidas de seguridad por la pandemia y ha consistido en la instalación de tres filtros de aire distribuidos en diferentes instancias del centro y, fundamentalmente, en la sala en la que se realizan las visitas del servicio de Punto de Encuentro Familiar. Destacar a que a partir del 27 de marzo de 2020 (por motivos de la pandemia COVID-19) quedó interrumpida toda la actividad que implicase la presencia física de personas en las instalaciones del Centro de Intervención Parental<sup>42</sup>. En su lugar, se estableció atención telefónica y a través de internet.

**En los Puntos de Encuentro Familiar**, se amplió el horario de atención en todos estos centros (3) y se facilitó información a las familias de los motivos por los que era necesario establecer una disminución de tiempos y de frecuencias de visitas. Destacar que también se realizaron esfuerzos por articular a estos

<sup>40</sup> Del total de 2.858 familias en alta.

<sup>41</sup> Para ello se ha tenido en cuenta la "Guía para utilizar un lenguaje inclusivo en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomo.

<sup>42</sup> Esta medida también se estableció para los Puntos de Encuentro Familiar (PEF).

Centros con los recursos de la red de atención a la violencia de género, creando protocolos “ad hoc” que garantizasen una integración de criterios en la intervención con familias donde ha habido violencia de género.

### **3. Emergencia residencial.**

En este bloque el análisis las solicitudes que han tenido entrada en el Sistema corresponde con demandas de actuaciones y peticiones del SAMUR Social. Desde el punto de vista de la distribución por categorías el núcleo principal se refiere a la presencia de personas sin hogar en las calles (71%), seguida de la presencia de asentamientos o agrupamientos más o menos permanentes (14%) en diferentes zonas de la ciudad. En total éstas acumulan más del 80% del total. No obstante, debe señalarse que en el caso de las SyR relativas a los asentamientos se ha experimentado una interesante reducción en el año 2020, que confirma la tendencia que se viene apreciando desde el año 2018.

Es evidente que la convivencia entre las personas que viven temporal o permanentemente en la calle y el resto de la vecindad siempre provoca un cierto grado de conflicto, lo que determina la presentación de SyR en el Sistema municipal, pero que no debe ser entendidas como una deficiencia del servicio sino como un tipo de demanda del mismo, que en la mayoría de las ocasiones es reclamado en términos de desmantelamiento, erradicación, etc.

Otros tipos de solicitudes presentadas hacen referencia a reclamaciones de personas usuarias de los centros de acogida, siendo este uno de los casos en los que se ha producido en el año 2020 una reducción porcentual destacable de las solicitudes presentadas. En este sentido, hay que tener presente que a lo largo del este año se ha contado con un mayor número de plazas de acogida activadas: Pabellón del IFEMA, Pabellón del Samarach, Programa No Second Night, Housing led y la prórroga de la Campaña del Frio (desde marzo hasta diciembre). Todo ello debe valorarse como acciones muy positivas y que han influido de manera clara en la reducción del porcentaje de las personas usuarias de estos centros.

Indicar también las presencia de solicitudes que hacen referencia al impacto de los centros de acogida en el entorno, las que se refieren al sistema de cita previa y por cuestiones relacionadas con la pandemia COVID-19.

Por último, debe destacarse las felicitaciones y reconocimientos recibidas por el servicio prestado a la ciudadanía.

Territorialmente, los datos nos muestran un hecho ya coyuntural, siendo el Distrito Centro el que acumula la quinta parte del total (20%). Arganzuela, por su parte, se sitúa en segundo lugar con el 8%. Las reclamaciones presentadas evidencia la distribución de la presencia de personas sin hogar, ya sean individuos o agrupamientos en la ciudad y esta distribución sigue, en gran medida por razones históricas, la distribución de los equipamientos destinados en ellas. Fuera de este entorno, destaca

en el año 2020 el incremento de reclamaciones en Distritos como Latina, San Blas-Canillejas o Villaverde.

En análisis de las SyR recibidas sobre esta materia permite, tal y como propone la Dirección General competente, realizar una serie de consideraciones:

- En relación con los asentamientos constituidos por personas sin hogar con perfil crónico y/o grave desarraigado sería oportuno abrir un análisis sobre el modelo de respuesta específica que se está ofreciendo, ya que se ha producido un incremento de esta tipología.
- Respecto a los asentamientos de población gitana/rumana se muestra, en primer lugar, un rechazo a los recursos que se les ofrece y, por tanto, esos asentamientos se mantienen y no se producen cambios de la situación. Parece que la oferta asistencial no es "atractiva" o suficiente o por lo menos no se ajusta a las características socioculturales de estos grupos que mantienen un modo de vida basado en la supervivencia, en la mendicidad y en otras actividades marginales. Todo parece indicar la necesidad de realizar un análisis de la situación, en primer lugar, para solucionar los problemas de situación de exclusión de estas personas y, en segundo lugar, para atenuar el grado de "cansancio" de los vecinos/as de la ciudad ante este tipo de situaciones.
- Existencia de solicitudes en las que aparecen expresiones de carácter xenófobo y despectivo, e incluso con afirmaciones graves sobre las personas que se encuentran en la calle, que aconsejan la necesidad de una análisis importante de cara a planificación de campañas de sensibilización.
- La necesidad de establecer una actuación coordinada entre los diferentes servicios municipales. Fundamentalmente, entre SAMUR Social, Limpieza, Policía y Madrid Salud.

#### **4. Violencia de género e igualdad.**

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

- Reclamaciones sobre los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja.
- Sobre asuntos abordan el problema de la explotación sexual y publicidad de prostitución.
- Reclamación sobre actuaciones realizadas con víctimas de violencia de género.

También deben destacarse las felicitaciones recibidas al personal funcionario de la Dirección General competente por la organización de actividades a las mujeres y sus hijos/as alojados en los recursos de la Red.

Con respecto a los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, tres de las cuatro reclamaciones presentadas tenían que ver con el funcionamiento concreto de uno de los centros, habiéndose en todos los casos solventado las deficiencias reclamadas.

En relación con las solicitudes presentadas en materia de prostitución (publicidad) se han establecido protocolos de colaboración con la Dirección General de Policía Municipal para tratar de paliar el problema.

Por otra parte, indicar diferentes actuaciones puestas en marcha desde la unidad municipal competente a finales del año 2020 o principios el 2021:

- Nuevo servicio de atención a las mujeres víctimas de violencia de género a través del Servicio de Atención 24 horas (S.A.V.G) y Puntos del Observatorio Regional contra la Violencia de Género en el que se incluyen mejoras con respecto al servicio anterior, con las que se pretende que puedan subsanarse las deficiencias existentes a día de la fecha mejorando con ello el servicio municipal. Así mismo, como consecuencia de la crisis sanitaria originada por el COVID-19, se han tomado las medidas necesarias para garantizar la seguridad tanto de las mujeres y sus hijos/as, así como de las profesionales que prestan servicio en la Red.
- Con respecto a los recursos que integran la Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, se ha puesto en marcha, a finales del ejercicio 2020, el contrato de prestación de servicios de la Unidad Móvil y Centro de atención integral "Concepción Arenal", con el que se subsanan algunas de las deficiencias existentes en materia de trata y prostitución mejorando con ello el servicio municipal. Para solventar el tema de la publicidad sexista, un asunto que preocupa a la ciudadanía, desde la Dirección General se da traslado de las reclamaciones a la Dirección General de la Policía Municipal, con la que la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género colabora con el fin de buscar una solución conjunta en el abordaje del problema de la explotación sexual.

## 12. SALUD

Las SyR clasificadas dentro del área de Salud constituyen el 2% de las tramitadas por las Unidades Gestoras durante el año 2020.

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 un breve repaso sobre los principales recursos que conforman la infraestructura en materia de salud del Ayuntamiento de Madrid:

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

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

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

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

El año 2020 ha estado marcado por la pandemia por COVID-19. La suspensión de la atención presencial a la ciudadanía durante la declaración del estado de alarma, así como la modificación posterior de algunos servicios, las medidas encaminadas a controlar la propagación del virus y las restricciones de aforo han repercutido en el número y tipo de solicitudes recibidas en el Ayuntamiento de Madrid.

Es interesante destacar que la comparación con el año 2019 es complicada ya que, además de las circunstancias que se han producido en el año 2020, en el 2019 se produjo una entrada anómala de solicitudes. De forma general se puede indicar que en el 2020 se ha retomado la tendencia habitual.

Una parte importante hacía referencia a cuestiones que no eran competencia de Madrid Salud, y tuvieron que ser inadmitidas por abordar cuestiones propias de la Comunidad de Madrid o el Ministerio de Sanidad. No obstante, todas las SyR fueron contestadas facilitando toda la información disponible en el momento a la ciudadanía que las había presentado.

Las SyR recibidas dentro de esta área de actividad han estado motivadas por fundamentalmente por:

- Falta de prestación de servicio, trato recibido, incorrecta prestación de servicio y/o tiempo de espera para acceder al servicio.
- Las relacionadas con la COVID-19: reclamaciones solicitando la posibilidad de salir para alimentar a colonias felinas durante el período de confinamiento; sobre las restricciones para pasear perros; la solicitud de gratuidad de las mascarillas; y las sugerencias sobre la realización de campañas informativas o propuestas para reducir el riesgo de contagio.
- Sugerencias relativas a la solicitud de nuevos servicios.
- Felicitaciones por el trato recibido y la calidad en la atención.

Las principales unidades receptoras de SyR han sido (al igual que en años anteriores) 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:**

Los principales motivos de reclamaciones han estado relacionados la COVID-19: el trato recibido, la falta de prestación del servicio, la facilidad de acceso, el tiempo de espera y la incorrecta prestación del servicio.

Por su parte, las sugerencias que han entrado en el Sistema se refieren a solicitudes de nuevos servicios, normativa, material y organización y planificación.

Por último, señalar que la mayor parte de las felicitaciones recibidas hacen alusión a la calidad de la atención y trato recibido y a la organización y planificación de los servicios.

También hemos de destacar que se ha recibido importante número de solicitudes que no han sido admitidas porque no eran SyR. No se referían a servicios prestados por Madrid Salud, sino a cuestiones relacionadas con las medidas dirigidas a la prestación y control de la infección por coronavirus que el Ministerio de Sanidad y la Comunidad de Madrid, en cumplimiento de sus competencias, indicaban en cada momento.

Desde la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud, como unidad competente en esta materia, durante el año 2020 se ejecutaron diferentes medidas correctoras para subsanar las deficiencias del servicio. Entre ellas se puede citar el esfuerzo para continuar trabajando con la ciudadanía de forma presencial durante el primer estado de alarma, intentando dar respuesta al aumento de necesidades que en materia de salud han presentado los madrileños y madrileñas, especialmente, con la población más vulnerable. También se impulsó la coordinación con Línea Madrid 010 y las web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [www.madridsalud.es](http://www.madridsalud.es) para facilitar a la población el acceso a los servicios disponibles en materia de prevención y promoción de la salud. Tras el periodo de confinamiento, se ha continuado con la prestación de nuevos servicios para atender a las nuevas necesidades de salud, sin dejar de atender los preexistentes a la pandemia y que conforman nuestra cartera de servicios. En esa misma línea destaca durante el año 2019 el incremento en las campañas de vacunación, tanto del Meningococo como de la gripe, estableciéndose la coordinación de los centros de Madrid Salud con Línea Madrid 010 para la citación en esta campaña y la posibilidad de citarse en un CMS para vacunarse a través de la web de citas de la Comunidad de Madrid.

## **2. Salud pública**

En este bloque de análisis, en el año 2020, los principales motivos de reclamaciones han estado relacionados con la falta de prestación del servicio y con la normativa vigente.

Por su parte, las sugerencias hacen referencia también a propuestas de modificaciones de la normativa y a solicitudes de un nuevo servicios. De igual forma no puede dejar de mencionarse que estos servicios acumulan numerosas felicitaciones relacionadas con la organización y otras cualidades del servicio prestado.

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

- Departamento de Control de Vectores:

Las SyR recibidas en este departamento están motivadas fundamentalmente por la continuidad de una plaga después de haber puesto un aviso en el sistema municipal AVISOS MADRID. Todas estas solicitudes fueron remitidas al Departamento de Control de Vectores para comprobación de si el aviso fue atendido y para activación de una nueva inspección en la zona.

El análisis de detalle sobre el tipo de plaga comunicada indica que la mayoría de la ciudadanía relata problemas con palomas, seguido de ratas y de cucarachas. Además, muchas de las personas señalan o citan de manera secundaria al de las plagas, problemas con la basura, la limpieza viaria y de zonas verdes, la conservación del material urbano, etc.

Por último, indicar que algunas personas han incluido escritos en el que solicitan actuación municipal sobre cuestiones que no son competencias de este departamento, como estorninos, conejos, avispas exóticas, cotorras, etc.

- Departamento de Servicios Veterinarios:

Aproximadamente el 73% de las solicitudes recibidas hacen referencia a la presencia de gatos en la ciudad de Madrid y a la gestión de estas poblaciones por parte del Ayuntamiento.

En este bloque es difícil diferenciar entre lo que se tramita como sugerencia o como reclamación, por lo que una parte del análisis ha de realizarse de manera conjunta.

Un 40% de las SyR presentadas en materia de gatos urbanos, han sido inadmitidas en PLATEA y el expediente cerrado. Son aquellas que se refieren al registro y comunicación de presencia de colonias felinas, disponen de su propio canal de comunicación a través del portal madrid.es (sede electrónica/trámites), por lo que no se admiten y se tramitan según protocolo.

El resto de las SyR que hacen referencia a la presencia de gatos pueden calificarse como quejas, o peticiones de actuación, bien referidas a un caso en concreto, o bien generales, relacionadas con las colonias felinas de Madrid. En este sentido, han tenido especial relevancia por el número de solicitudes, las formuladas planteando cuestiones derivadas de los diferentes episodios de confinamiento padecidos como consecuencia de la situación epidemiológica por COVID19, por el cierre de determinados parques históricos por ese mismo motivo y por el retraso en los procesos de esterilización.

El resto de las cuestiones planteadas se refieren a asuntos relacionados con el servicio de recogida y alojamiento de animales, y a cuestiones diversas, buena parte de ellas no competencia de Madrid Salud.

En el informe anual SyR del OOAA Madrid Salud se detallan diferentes medidas ejecutadas durante el año 2020 para subsanar las deficiencias. Entre ellas se

pueden citar: puesta en marcha de formación on line en materia de gestión de colonias felinas, al objeto de subsanar los problemas de retraso y dificultades de organización de la formación presencial; incremento de la dotación de personal adscrito a la gestión de colonias felinas, incluida la creación de una Unidad Técnica de Coordinación Quirúrgica, con especial orientación a la esterilización de gatos urbanos; inicio de los trabajos para la redacción de una nueva Ordenanza que regule las actividades que se desarrollan en el ámbito de las colonias felinas o la ejecución de obras de acondicionamiento y cimentación del Centro Municipal de Gestión de Colonias Felinas de la Casa de Campo.

### **3. Adicciones**

La mayor parte de las SyR están relacionadas con los servicios de asistencia (CAD): el trato recibido, la incorrecta prestación del servicio, la disponibilidad del personal, el tiempo de espera para acceder al servicio, a los equipamientos de los recursos residenciales, a los menús semanales y propuestas de nuevos servicios. Otro grupo estaba referido a demora en las contestaciones a las solicitudes. Finalmente, también se recibieron algunas sugerencias o reclamaciones que en realidad eran avisos de consumo o venta de drogas en espacios públicos.

Desde el OOAA Madrid Salud, unidad municipal competente en esta materia, se ha establecido un análisis de las SyR recibidas y, como consecuencia del mismo, durante el año 2020 se establecieron diferentes áreas de mejora y medidas correctoras.

- Sobre los procedimientos de atención al público desde el área administrativa o de laboratorio. Cuando la solicitud alude a mala atención de una persona trabajadora del centro se ha establecido solicitar informe de lo acontecido, además de ponerlo en conocimiento de la dirección del centro. Si en alguna ocasión hay quejas repetidas para esa misma persona se revisa con ella los procedimientos o estrategias de atención al público.
- Mejora en la gestión de agendas para el cumplimiento de los plazos. Es un área que suele provocar reclamaciones y que es monitorizada mensualmente.
- Disponibilidad de personal. Debe tenerse en cuenta, en este caso, que el número de profesionales afecta a la frecuencia de las citas. En este caso, se ha ejecutado un programa Temporal de Empleo con la incorporación de 20 profesionales a los CAD que permite el desarrollo de nuevos programas relacionados con la atención a los problemas con el juego patológico y las apuestas deportivas, así como horas extras para cubrir carencias de personal en situaciones puntuales.

Además, el momento de elaborar esta Memoria, desde Madrid Salud se han aprobado medidas para su ejecución durante el año 2021 que permitirá abordar con mayor intensidad las deficiencias detectadas<sup>43</sup>.

Hay que destacar que no existen reclamaciones respecto a los recursos de apoyo al tratamiento, hecho destacable ya que se ha continuado con la misma atención y servicio que se tenía años anteriores.

Por último, señalar que para el año 2020, en este bloque de análisis, el número de reclamaciones ha disminuido mucho, aunque es difícil calibrar el efecto de la pandemia. En todo caso, los servicios adscritos a la Subdirección General de Adicciones continuaron prestándose tanto presencialmente como telefónicamente, por lo que no se ha producido una distorsión en cuanto a los plazos ni la atención dada a las personas usuarias.

---

<sup>43</sup> Para más información sobre las medidas aprobadas se puede consultar el Informe Anual SyR 2020 elaborado por el OOAA Madrid Salud que está publicado en la página web municipal (Sugerencias y Reclamaciones-Publicaciones-Memorias).

## 13. EMERGENCIAS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Emergencias constituyen el 0,29% 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.

Los bloques de análisis que se han establecido para esta área de actividad son:

### **1. Actividades del servicio de Bomberos**

Durante el año 2020 los principales motivos de sugerencias y reclamaciones recibidas en el Sistema SyR sobre el servicio de Bomberos se refieren a quejas derivadas por el ruido, y más concretamente con el producido por los vehículos en los desplazamientos hacia las intervenciones.

Este tipo de reclamaciones tienen difícil solución, puesto que para acudir a las intervenciones requiere hacerlo siempre en el tiempo más breve posible y con las mayores garantías posibles de seguridad, por lo que el empleo de señales acústicas y luminosas, según establece el Reglamento General de la Circulación se hace imprescindible.

El resto de las reclamaciones abarcan temas diversos, entre los que podemos señalar como relevantes las referidas a los ruidos producidos en los parques de bomberos, debidos principalmente por la actividad durante las 24 horas del día los 365 días del año, bien sea por los ejercicios, prácticas y maniobras, etc. que se realizan para mantener las capacidades técnico-prácticas necesarias para el desarrollo de la profesión, por mantenimiento de las instalaciones y vehículos, o por la simple vida diaria que en ellos se desarrolla. El resto, se refieren a intervenciones de diferente índole, con una gran variedad, repartidas en materias de prevención, intervenciones, accesibilidad de vehículos y cuestiones de servicio.

También existen solicitudes relativas a la presencia de abejas/avispas, las cuales han sido resueltas de forma escrita y también telefónica, de manera que la ciudadanía ha tenido conocimiento de cómo poder actuar ante situaciones de peligro ya que se la ha explicado los procedimientos de protección de las abejas.

No se puede obviar en este análisis el número de felicitaciones recibidas, que suponen un 26% del total.

En el informe anual 2020 de sugerencias y reclamaciones elaborado desde la Dirección General de Emergencias y Protección Civil se relatan una serie de medidas para atender, en la medida de lo posible, las peticiones de la ciudadanía. Entre ellas se pueden destacar:

- La utilización de sistemas de sonido amortiguado en los siguientes casos: franja nocturna, con circulación fluida sin densidad de tráfico, en circulación o adelantamientos en vías de más de un carril por sentido cuando no exista densidad de tráfico, en cruces con semáforo en verde sin densidad de tráfico, en

las proximidades del lugar del siniestro cuando las características lo recomiendan, en lugares cercanos a hospitales, en las salidas de los parques cuando sea posible y, en general, en todos aquellos casos en los pueda suponer algún perjuicio o causar alteraciones del orden público. Respecto a este tema tan sensible para nuestros ciudadanos, tenemos que tener en cuenta que los vehículos de Bomberos disponen de un mecanismo de regulación de la intensidad sonora de los dispositivos acústicos que reduzca la misma (atenuador), durante el período nocturno, cuando circulen por zonas habitadas.

- Reducción de la potencia de salida del audio del pasillo y de las cochertas, el estudio de posibles acciones o campañas de concienciación por medio de cartelería interna y colocación en el puesto del telefonista un esquema donde se explica con claridad el funcionamiento del pupitre en el uso de la sectorización y se conciencia sobre el uso correcto de la megafonía.
- Interactuación, información y consultas con la ciudadanía en las redes sociales para informar de aquellas cuestiones que más demandas tienen. En este sentido, es necesario citar las Redes Sociales del Cuerpo de Bomberos, y más concretamente a Twitter y Facebook, puesto que cada vez con mayor frecuencia son el canal preferido para interactuar con las administraciones públicas por parte de la ciudadanía, pues se configura como el canal más rápido y directo para resolver dudas, aclarar conceptos o proporcionar opiniones sobre el Servicio. Durante 2020 se respondieron a través de ellas alrededor de 1.800 cuestiones, redirigiéndoles al lugar apropiado cuando ello era pertinente por cuestiones de competencia o formato en la respuesta a proporcionar.

## **2. Actividades de SAMUR-Protección Civil**

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.

En el año 2020, debe destacarse el número de felicitaciones recibidas, que suponen casi el doble que las reclamaciones que se han presentado. En este sentido, se han remitido más de 300 cartas individualizadas a trabajadores y trabajadoras de este servicio, como resultado de felicitaciones respecto a servicios ejecutados por equipos concretos de profesionales.

El análisis de las SyR recibidas por el servicio SAMUR-Protección Civil durante el año 2020 permite establecer la siguiente agrupación de motivos:

- Reclamaciones por percepción de asistencia inadecuada. Destacan los problemas derivados de altas selectivas en las que luego el paciente presenta un problema no detectado.
- Quejas por percepción de trato inadecuado.
- Reclamaciones por tiempo excesivo de respuesta o no conformidad con la misma.
- Percepción de problemas para trasladar al paciente al hospital.
- Quejas genéricas de ruidos de sirena.
- Objetos perdidos.

En el informe de la Dirección General de Emergencia y Protección Civil, se indica que durante 2020 se van a realizar varias medidas encaminadas a sensibilizar a sus profesionales en la necesidad de cuidar los aspectos relacionados con la atención al ciudadano y a los pacientes.

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

Junto con lo anterior se relaciona una formación prevista para el año 2021 en materia de humanización de la asistencia donde se hará especial énfasis en asuntos como: la evidencia de que las reclamaciones siempre son posibles, aunque parezca que el paciente ha resultado satisfecho de la actuación; la necesidad de insistir al paciente sobre si comprende lo que se le recomienda y cuál va a ser el plan que firma, preferiblemente con familiares o amigos presentes que entiendan lo ofrecido; la creación de un pensamiento compartido sobre la forma de hacer la asistencia, la comunicación al paciente y su entorno de lo realizado y la retroalimentación del sistema de valoración de desempeño a los profesionales para generar el análisis técnico por parte del propio profesional.

## 14. SEGURIDAD

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

El recurso municipal principal en torno se articula esta área de actividad es el **Cuerpo de Policía Municipal de Madrid**, que desarrolla la tarea de proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a problemas de seguridad, convivencia y/o situaciones de emergencia. Las líneas estratégicas definidas en los planes desarrollados en la Policía Municipal se asientan sobre el proceso de modernización emprendido por el Ayuntamiento de Madrid y permiten a la organización avanzar hacia la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, implementando una cultura basada en la gestión eficaz, transparente y abierta.

La Dirección General de la Policía Municipal, adscrita a la Coordinación General de Seguridad y Emergencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, es la responsable, según Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019, de organizar y dirigir el Cuerpo de Policía Municipal.

Uno de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid es 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 tres de sus procesos Operativos y con la calidad de estos:

1. Convivencia vecinal
2. Seguridad ciudadana
3. Seguridad vial
4. Calidad del servicio.
5. COVID 19

A través del estudio de las SyR se pueden determinar diferentes aspectos o cuestiones que la ciudadanía plantea en relación con la seguridad en la ciudad de Madrid. Debe tenerse en cuenta que la mayoría de las SyR asignadas a Policía Municipal, salvo aquellas que aluden específicamente al trato recibido por parte de los agentes, no están referidas directamente a una queja por el servicio realizado, sino más bien a una necesidad, por parte de la ciudadanía, para que se produzca su intervención en situaciones de ruidos, estacionamientos, consumo de alcohol en vía pública, etc.

Teniendo en cuenta lo indicado, por cada uno de los bloques de análisis mencionados anteriormente, se pueden establecer los siguientes motivos de presentación de SyR en el sistema:

### **1. Convivencia vecinal.**

Recoge todas aquellas molestias que vecinos y vecinas ocasionan a otros/as por diferentes causas:

- Molestias derivadas por el consumo de alcohol en la vía pública.
- Quejas sobre los dueños de perros: no recogida de excrementos caninos en la vía pública, perros sueltos, perros potencialmente peligrosos que pasean sin correa y sin bozal, etc.
- Quejas por incivismo: papeles, colillas, escombros, muebles, etc. que se tiran a la vía pública.
- Molestias por la venta ambulante no autorizada.
- Reclamaciones derivadas de asentamientos ilegales y por las personas sin hogar.
- Problemas diversos entre vecinos y vecinas, generalmente por el ruido provocado en el interior de las viviendas (obras, ladrillos de perro, fiestas particulares, música, etc.).
- Ruido desde el interior de locales y por su clientela en la vía pública.
- Ruido por músicos callejeros.

### **2. Seguridad ciudadana.**

Referidas a faltas y actuaciones delictivas. Entre ellas pueden relacionarse:

- Sugerencias de mayor presencia policial para evitar robos, atracos y hurtos.
- Sugerencias de mayor presencia policial para control cumplimiento normas COVID.
- Solicitudes de mayor actuación contra la venta y el consumo de estupefacientes en la vía pública.
- Solicitud de mayor presencia policial que evite las molestias de personas que limpian en los semáforos o los aparcacoches no autorizados.
- Sugerencias de mayor presencia policial en los parques en horas nocturnas.
- Propuestas de incremento de los efectivos policiales para la presencia disuasoria y para atender todos los requerimientos.

### **3. Seguridad vial.**

Dado que el tráfico dentro de la almendra central de la M30 se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de movilidad, la labor policial incide más en los distritos periféricos y también en toda la ciudad en el horario nocturno.

- Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
- Solicitudes de mayor presencia policial alrededor de colegios por las dificultades del protocolo COVID.
- Propuestas de mayor actuación contra los usuarios de los patinetes eléctricos.
- Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.

- Reclamaciones por descuerdo con multas.
- Reclamaciones por retenciones de circulación, por actuaciones de mejora en vía pública.

#### 4. Calidad en el servicio.

En este bloque se recogen aquellas solicitudes que se refieren a:

- Felicitaciones por actuaciones concretas.
- Disconformidad con el servicio prestado.
- Quejas por el trato inadecuado percibido.

#### 5. COVID-19

- Felicitaciones a domicilio por cumpleaños de menores en confinamiento.
- Concentración de personas.
- Uso incorrecto de mascarilla.
- Molestias por reuniones y fiestas en pisos.
- Locales y terrazas incumpliendo normativa.
- Asuntos asimilables y relacionados con el protocolo COVID.

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 2020, 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. Entre ellas destacan:

- Campañas para detectar y denunciar comportamientos y actividades que ensucian la vía pública.
- Controles y mediciones para evitar infracciones a la O.M. de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica.
- Programar patrullajes en los distritos en aquellas zonas detectadas con mayor conflictividad.
- Vigilar proactivamente parques públicos y zonas verdes.
- Comprobar la documentación relacionada con la tenencia de perros potencialmente peligrosos.
- Vigilar de modo preventivo, el consumo de alcohol y estupefacientes en vía pública.
- Desarrollar campañas preventivas para la seguridad vial.
- Establecer un plan de actuación para eliminar las ocupaciones ilegales.
- Aumento de la plantilla para cubrir las vacantes.
- Nuevo enfoque hacia la venta ambulante ilegal para su erradicación.
- Mejora de la seguridad vial y la movilidad mediante la elaboración de un Plan de Seguridad Vial para la Ciudad de Madrid.
- Mejorar la siniestralidad laboral en los desplazamientos, in itinere y en misión, mediante la vigilancia y control de los transportes de personas y mercancías.
- Mejorar la movilidad del transporte público para disminuir los requerimientos, sobre todo, de la EMT.

- Diseñar una campaña contra hurtos y robos específicos, durante el periodo de Navidad.
- Optimizar la atención de requerimientos telefónicos no urgentes de vecinos y locales.
- Concienciación de la ciudadanía en seguridad, seguridad vial y convivencia vecinal a través de las redes sociales.
- Mantener comunicación con las AA.VV. de todos los distritos.
- Trabajar la atención de los servicios y demandas no urgentes a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Actualización de la formación de los agentes en ordenanzas municipales.
- Implementación en los dispositivos de nuevos medios tecnológicos y equipos para desarrollar la labor policial (drones, taser, cámaras personales).
- Vigilancia proactiva mediante CCTV, a través de la Unidad de Videoanálisis.
- Adecuación estratégica en un modelo de seguridad integral.
- Desarrollar las competencias de las y los agentes de acuerdo a las necesidades de la ciudadanía.
- Actuar frente a la pandemia mediante actuaciones orientadas a la prevención de la salud, habiendo sido capacitados como policía sanitaria en el ámbito de la inspección
- Comunicación con la ciudadanía en un proceso participativo de corresponsabilidad de seguridad.
- Prestar atención a las personas y colectivos vulnerables.

## 15. MEDIO AMBIENTE

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Medio Ambiente” constituyen el 35% 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 mejora<sup>44</sup> 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

---

<sup>44</sup> Actuaciones de mejora y restauración: obras de rehabilitación, remodelación y mejora de las zonas verdes de su ámbito territorial que se relacionan en el **Anexo IV "Zonas Verdes Distrito"** del Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de julio de 2019 de organización y competencias de los Distritos. Actuaciones de mejora y restauración de los - "Parques y jardines urbanos" que tengan una superficie inferior a 5.000 m<sup>2</sup> y de la "Vegetación espontánea o solares". Crear áreas infantiles, zonas de mayores, circuitos deportivos elementales y otros equipamientos tales como áreas caninas y zonas de ejercicio al aire libre, mediante la adquisición e instalación de sus correspondientes equipamientos, en los espacios verdes indicados anteriormente. La protección de las zonas verdes de su ámbito territorial que se relacionan en el **Anexo V "Parques con cerramiento de Distrito"** mediante su apertura y cierre en el horario que se determine.

zonas verdes, los árboles de calle, la adecuación y buen estado del mobiliario urbano, la calidad del aire, la calidad acústica, la ausencia de olores y, en definitiva, todo aquello que es comúnmente percibido como una situación agradable para la convivencia y el disfrute de los espacios comunes.

Con los matices propios de cada interés se puede decir que, en la actualidad, la conciencia medioambiental 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 de residuos.** Los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema son:

- Malas prácticas de las empresas contratistas: incorrecta colocación de los recipientes una vez vaciados, que no son devueltos a la posición de origen con las consiguientes molestias, falta de limpieza a fondo de los contenedores y de los alrededores con la frecuencia debida, molestias por el ruido producido por

el personal y por los vehículos de recogida e incumplimiento de las frecuencias de vaciado.

- Horarios de recogida: por considerarlos inadecuados y por las molestias que producen en horarios nocturnos.
- Ubicación de los contenedores. Se sugieren cambios a otra ubicación.
- Demanda de contenedores de todo tipo de residuos.
- Quejas por el mal reciclado y la falta de vigilancia y de sanción de los comportamientos indebidos.
- Sugerencias de realización de campañas para el correcto reciclaje.
- Peticiones de aumento de los puntos limpios de proximidad. Solicitudes de aumento de los puntos limpios móviles y sugerencias de mejora de itinerarios.
- Quejas por la colocación de contenedores de obra y quejas por su uso indebido, ya que se depositan todo tipo de residuos, se exige el control y la imposición de sanciones.
- Falta de resolución de las incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID.

Hay que tener en cuenta la dimensión de este servicio para realizar una valoración ponderada de las sugerencias y reclamaciones. El número de volteos y vaciados medio diario a lo largo de todo el año es de 250.000 recipientes (lo que anualmente representa más de 90 millones de vaciados de recipientes). Además, se han puesto en funcionamiento más de 160.000 servicios de recogida, se efectúan más de 100.000 actuaciones de mantenimiento y conservación de contenedores.

La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos señala en su informe anual como principales medidas adoptadas sobre la recogida de residuos, tomando como base las sugerencias y reclamaciones:

- Inspección, atención e información sobre el sistema de recogida de residuos enfocado a la personas usuaria, mediante los servicios de inspección municipales, los cuales también actúan sobre las medidas de cumplimiento de las condiciones de gestión de residuos que aparecen en la vigente Ordenanza Municipal de Limpieza de Espacios Públicos y Gestión de Residuos.
- Vigilancia continua sobre las anomalías del servicio detectadas (no retorno de recipientes a su lugar de origen, frecuencias inadecuadas...) que prestan las empresas concesionarias, levantando las actas de inspección en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos.
- En el año 2020 se ha concluido la implantación de la recogida selectiva de biorresiduo, o materia orgánica, en toda la ciudad, concluyendo así el sistema de recogida selectiva de la ciudad.
- 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...), que se comenzó a desarrollar a finales del año 2018.
- Adjudicación y puesta en marcha de un nuevo contrato para la recogida de aceite vegetal usado de procedencia doméstica, que permita incrementar los

puntos de recogida de forma notable en la ciudad, atendiendo así a la demanda ciudadana.

- Adecuación y mejora estética de los puntos limpios fijos de la ciudad, que permitan prestar un mejor servicio a la ciudadanía, facilitando su utilización de forma considerable.
- Comienzo de las campañas de concienciación e información a los/las 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.

Además, en 2021 están previstas otra serie de actuaciones, como la ejecución del nuevo contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos en la ciudad con las siguientes mejoras en los servicios prestados (desarrollo y puesta en uso de una nueva gama de contenedores específicos para la ciudad de Madrid, con una mayor accesibilidad y comodidad de cara a las personas usuarias, extensión a la totalidad de los contenedores en vía pública de gran capacidad de la garantía de accesibilidad universal, mediante la instalación de plataformas prefabricadas y otros elementos y adecuación de las frecuencias de recogida de las distintas fracciones de residuos a las necesidades reales, y bajo el prisma del incremento de la recogida selectiva).

## **2. Limpieza de los espacios públicos abiertos (vías, plazas públicas y zonas verdes).**

Los principales motivos de presentación de solicitudes en el Sistema son:

- Sugerencias y reclamaciones relacionadas con la limpieza especial que a juicio de los/las solicitantes debía realizarse debido a las circunstancias de presencia y expansión de la pandemia. Por ejemplo, propuestas de mayor frecuencia de limpieza, de utilización de productos desinfectantes, de limpieza específica del mobiliario urbano, etc.
- Frecuencia inadecuada de la limpieza para las necesidades valoradas por las personas reclamantes.
- Prácticas insuficientes o consideradas improcedentes: baldeo, no utilización de medios mecánicos, sopladores entre otras.
- Actuaciones inadecuadas o negligentes de los/as empleados/as de las contratas: no desempeño correcto, estacionamientos indebidos, trato inadecuado, etc.
- Quejas por deficiente limpieza de zonas concretas, como terraplenes en zonas verdes, zonas de difícil acceso, determinadas calles y zonas entre viviendas.
- Quejas por escasez de papeleras, mala ubicación y frecuencia de vaciado.
- Reclamaciones por los horarios en que se realizan las tareas, en particular de la utilización de sopladores y de camiones de baldeo en horas nocturnas.
- Reclamaciones por inadecuada limpieza de pasarelas y túneles peatonales.
- Quejas por pintadas en fachadas, muros, túneles y pasarelas y monumentos, 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 no se sanciona lo suficiente, a juicio de las personas reclamantes, por conductas incívicas (falta de recogida de excrementos caninos, reuniones en plazas y zonas verdes sin recoger desperdicios, personas que tiran desperdicios al suelo y no a las papeleras, realización de pintadas).
- Reclamaciones por falta de reacción adecuada en la limpieza de zonas que son objeto de comportamientos incívicos y quedan sucias y para las que la frecuencia establecida no resuelve estas situaciones, en particular, en fiestas populares, actos públicos y en general aglomeraciones por causas diversas. En este año, los reclamantes se mostraban muy preocupados por los efectos de esta suciedad.
- 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.

Las Áreas de mejora que se pueden determinar del análisis de las solicitudes y de los informes de las Direcciones Generales y Coordinaciones de Distrito son:

- Inspección, atención e información sobre el sistema de limpieza viaria enfocado a la persona usuaria, mediante los servicios de inspección municipales, los cuales también actúan sobre las medidas de cumplimiento de las condiciones respecto a limpieza y obligaciones de todos los usuarios de la vía pública que se establecen en la vigente Ordenanza Municipal de Limpieza de Espacios Públicos y Gestión de Residuos.
- Vigilancia de las anomalías del servicio detectadas y 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 concesionarias, levantando las actas de inspección en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos.
- 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.

Además, en 2021 se han previsto diferentes acciones, como el comienzo de la ejecución del nuevo contrato de limpieza viaria con introducción de mejoras en los servicios prestados (desarrollo y puesta en ejecución de nuevos sistemas de limpieza viaria con el establecimiento de medios mínimos y frecuencias de actuación prestablecidas; renovación y mejora de todos los medios mecánicos y establecimiento de nuevas infraestructuras generales como nuevas bases de limpieza y cantones de maquinaria y adecuación de las frecuencias de limpieza viaria a las necesidades reales de cada zona de la ciudad) y, por lo que se refiere a la situación de mantenimiento y limpieza de solares municipales incluidos en el Patrimonio Municipal del Suelo (PMS)

se aumenta la dotación presupuestaria en las partidas reservadas a estos trabajos de mantenimiento y conservación del PMS.

**3. Arbolado y zonas verdes de barrio.** El año 2020 ha sido muy especial por la repercusión de la pandemia, por las circunstancias vividas de confinamiento y restricciones de la movilidad en Madrid durante gran parte del primer semestre. Desde el mes de marzo, se redujeron de forma relevante los trabajos ordinarios de los parques y zonas verdes, que quedaron limitados al personal mínimo salvo en trabajos considerados esenciales, durante algunos meses. Asimismo, gran parte del incremento de las reclamaciones derivan del preceptivo cierre parcial o total de los parques, fuentes, zonas infantiles y recreativas, a consecuencia de las medidas tomadas para contener la COVID-19.

Prácticamente la mitad de las quejas relativas a las zonas verdes, los parques y el arbolado de calle se refieren a su mantenimiento, cuidado de la vegetación, riegos, poda y tratamientos fitosanitarios. Los principales motivos han sido:

- Situación de limpieza y mantenimiento de las zonas verdes. Quejas por lo que se considera falta de riego y reclamaciones por la práctica del riego con descuido, que produce consumo excesivo de agua.
- Reclamaciones por podas excesivas o inadecuadas. Quejas por falta de poda, en particular en el arbolado de calle, en ejemplares cuyas ramas producen molestias a los peatones o a viviendas o impiden visibilidad a los conductores.
- Quejas por talas. Quejas por no reposición de árboles y por clausura de alcorques y sugerencias sobre la necesidad de reposición de arbolado.
- Quejas por la aparición de plagas y las molestias que ocasionan, así como por el estado de los árboles afectados (muy en particular, la galeruca y la procesionaria). También reclamaciones por la existencia de insectos inofensivos para la vegetación y las personas.
- Quejas por las molestias producidas por la cotorra argentina. Quejas por la peligrosidad de los nidos de cotorras.
- Quejas por el Plan de control de cotorras elaborado por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
- Quejas por el cierre de parques y jardines por las restricciones del estado de alarma y las medidas de contención de la enfermedad.
- Solicitud de todo tipo de instalaciones y áreas recreativas en los parques y zonas verdes.
- Solicitud de nuevas zonas verdes.
- Incidencias reportadas a través de la aplicación AVISOS-MADRID que no son atendidas.

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes señala en su informe numerosas actuaciones realizadas y planificadas respecto a las solicitudes tramitadas recibidas. La gestión de los parques y zonas verdes de la Ciudad se hace a través de contratos integrales de gestión de servicios públicos que abarcan la conservación y gestión de todos los parques y zonas verdes. En la actualidad hay dos contratos integrales, uno el CI6 para los parques catalogados como Históricos, Singulares y

Forestales y Viveros y, el CI5 que incluye la gestión del resto de parques no incluidos en los grupos anteriores y todas las zonas verdes de la Ciudad. Además, hay un contrato específico para el arbolado, denominado SERVER. Estos contratos tienen la finalización próxima y comenzarán unos nuevos (el CI5 finaliza el 31 de julio de 2021, y el CI6 el 15 de enero de 2022).

Por las reclamaciones se han detectado numerosas zonas que no están recogidas en los inventarios de conservación de los contratos, particularmente del C-15 y que, sin embargo, están en el inventario de zonas verdes del Ayuntamiento, por lo que resulta aconsejable la adecuación exhaustiva de todas las zonas detectadas en los nuevos contratos. Además de estos contratos se han iniciado y revisado también los Planes directores de algunos Parques, protocolos de actuación y otros estudios.

**4. Áreas recreativas.** Durante el año 2020 el servicio se ha visto muy afectado por los efectos de la pandemia de la COVID-19 y trajo consigo cambios radicales durante varios meses del año. Se suspendió de forma temporal su uso con prohibición del acceso a las áreas y precintadas todas ellas o en función de las áreas básicas de salud con confinamiento. En función de la apertura se modificaron los servicios en la vía pública introduciendo las labores de desinfección y servicios adicionales en las áreas recreativas.

Las sugerencias y reclamaciones, al margen de las motivadas por las circunstancias especiales han seguido una pauta parecida a los años anteriores:

- Sugerencias y demandas de implantación de nuevas áreas (infantiles, y de calistenia).
- Mantenimiento y limpieza.
- Dotación de determinados equipamientos en ellas.
- Solicitud de áreas caninas y zonas recreativas para perros.

Está previsto por la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos el desarrollo y puesta en ejecución de nuevos sistemas de limpieza de las áreas infantiles y de mayores con el establecimiento de medios mínimos y frecuencias de actuación prestablecidas.

La Dirección de Gestión del Agua y Zonas Verdes, por su parte, señala la creación de numerosas áreas caninas, sobre todo en zonas verdes de barrio.

**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. De las más de 360 sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, casi el 98% se refieren a malos olores. El resto de SyR tienen un carácter genérico solicitando el desmantelamiento o traslado de alguna de las instalaciones del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

Las principales actuaciones llevadas a cabo en 2020 han sido:

- Identificación y evaluación de olores en el entorno del Parque Tecnológico.
- Ejecución del programa de control de la eficacia de las medidas implementadas destinadas a reducir el impacto odorífero de las instalaciones del PTV.
- Desgasificación de la celda 5 (sellada) del vertedero de Las Dehesas.
- Desgasificación en continuo de la celda 6 del vertedero de Las Dehesas (celda en uso).
- Adición de compuesto férrico en el biogás obtenido en el complejo de biometanización para eliminación de ácido sulfídrico del biogás y de los olores que éste genera.
- Incremento del compostaje de materia orgánica, con la consiguiente reducción de envío de esta a vertedero.
- Finalización de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de Tratamiento de Biogás.

**6. Contaminación acústica.** Las principales cuestiones que han producido la presentación de SyR son las siguientes:

- Reclamaciones como consecuencia de ruidos en eventos autorizados con equipos de reproducción sonora (fiestas populares, festivales, conciertos).
- Disconformidad con los ruidos generados por 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.
- Quejas por molestias producidas por músicos ambulantes.
- Malestar por las molestias producidas por la carga y descarga.
- Reclamaciones por ruidos debidos a comportamientos incívicos, reuniones nocturnas en espacios públicos.

Las actuaciones que tomando como base las sugerencias y reclamaciones ha desarrollado la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental:

- Revisión del Plan de Acción en materia de contaminación acústica. Se están teniendo en cuenta las SyR recibidas como un criterio más a tener en cuenta a la hora de determinar las zonas de actuación prioritarias donde se propondrán medidas correctoras para minimizar la población expuesta a niveles de ruido superiores a los objetivos de calidad acústica.
- Aunque han sido pocos los eventos autorizados como consecuencia de la COVID-19, como consecuencia de las SYR recibidas, se han limitado las autorizaciones para la superación de los niveles sonoros reglamentarios en determinados emplazamientos, se han reducido los niveles máximos de emisión sonora y los horarios en determinados eventos, se han limitado los emplazamientos donde son posibles las actuaciones de los músicos de calle y se han realizado estudios acústicos específicos a solicitud de los interesados.

- En la selección de ubicaciones donde realizar mediciones para la elaboración del Mapa Estratégico de Ruido 2021 se han tenido en cuenta las reclamaciones recibidas.
- Se han realizado estudios acústicos específicos sobre ruido de tráfico e instalaciones.
- Se ha propuesto incluir en la Ordenanza de Movilidad Sostenible la obligación de realizar inspecciones periódicas a todos los vehículos de gestión directa e indirecta del Ayuntamiento de Madrid.
- Comunicación con RENFE y ADIF respecto a las quejas por ruidos provocados por el ferrocarril.
- Se ha propuesto incluir en la Ordenanza de Movilidad Sostenible la obligación de realizar inspecciones periódicas a toda la maquinaria de los servicios de limpieza y gestión de residuos del Ayuntamiento de Madrid.

La Dirección General de la Policía, tanto ante reclamaciones, como a través de su servicio de atención ciudadana, lleva a cabo actuaciones de control y denuncia. La Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, en base a reclamaciones y denuncias realiza inspecciones e inicia expedientes sancionadores.

Como conclusión, una vez más, hay que destacar 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 para que evolucionen de acuerdo con las nuevas necesidades de la sociedad. También es importante considerar la vinculación de las actuaciones sobre el Medio Ambiente con las relacionadas con la Movilidad y el Urbanismo en el sentido más amplio.

Otro año más y este muy especial, se revela de las sugerencias y reclamaciones la necesidad del control y seguimiento de los complejos contratos de servicios de esta área y la asunción en los nuevos pliegos de las medidas de subsanación de las deficiencias detectadas y la mayor coordinación de las Direcciones Generales implicadas.

Es importante la mejora de la comunicación de las políticas públicas y de las actuaciones que de ellas se derivan para generar en la ciudadanía actitudes de colaboración. Las campañas de concienciación respecto a los comportamientos respetuosos con el medio y hacia la comunidad son muy demandadas y necesarias, así como la vigilancia de la normativa municipal. La adecuada información y divulgación de las políticas públicas, de las actuaciones en curso y programadas, de los recursos utilizados junto con campañas de concienciación cívica conducirán a la necesaria colaboración ciudadana en el mantenimiento de la limpieza de la ciudad, el correcto tratamiento de los residuos, el mantenimiento de las zonas verdes, lo que contribuirá a la prestación de servicios más eficientes.

**7. Agua.** En la gestión del agua, se pueden tipificar las sugerencias y reclamaciones en los siguientes grupos o categorías:

- 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.

Las reclamaciones continúan con la misma pauta de años anteriores. La red de alcantarillado es la de mayor porcentaje de reclamaciones, seguido por las fuentes, tanto de beber como de fuentes ornamentales. Estos dos asuntos, alcantarillado y fuentes, son recurrentes y lo seguirán siendo ya que la red municipal de alcantarillado tiene casi 5.000 Km de longitud, y el número de fuentes de beber es de casi 2.000.

Los principales motivos de presentación de SyR en el Sistema son:

- Reclamaciones por la obstrucción de alcantarillas. Quejas por las inundaciones que se producen en casos de lluvia torrencial.
- Quejas por la rotura o falta de tapas de alcantarillado. Molestias ocasionadas por ruidos de tapas mal encajadas.
- Reclamaciones por no funcionamiento de fuentes de beber y por su clausura (esta se produce en muchas en invierno ante el riesgo de congelación y rotura).
- Sugerencias proponiendo la instalación de fuentes de beber en plazas y zonas verdes.
- Quejas por la clausura de fuentes de beber. Se produjo la clausura con el estado de alarma, pasados unas semanas de la apertura de parques y jardines, muchos ciudadanos consideraban que las fuentes debían ponerse en uso.
- Reclamaciones por la presencia de insectos (mosquitos en zonas verdes, fuentes y láminas de agua).
- Reclamaciones por inadecuada conservación de arroyos.
- Propuestas e ideas para mejorar el río Manzanares.

Durante el año 2020 se han puesto en marcha una serie de actuaciones dirigidas a solucionar problemas concretos de los últimos años. Se trata de dar respuesta y solución a los inconvenientes que implican la construcción de nuevos colectores, el incremento de la capacidad de la red de alcantarillado municipal, las actuaciones puntuales en arroyos por tema de inundaciones en época de lluvias e incremento del uso del agua regenerada.

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes señala en su informe numerosas actuaciones realizadas y planificadas relacionadas con las solicitudes recibidas, entre las que destacan las siguientes:

- Actuaciones de ejecución subsidiaria en el alcantarillado municipal, que resuelven los problemas de una manera inmediata, con el menor impacto en la población afectada.

- Realización del estudio para paliar los efectos de las inundaciones en la Ciudad, que establece los requisitos y condiciones que se deben cumplir en la realización de estudios previos y anteproyectos en relación con este asunto, en cumplimiento de la legislación vigente.
- Campañas de sensibilización para fomentar el ahorro del agua potable.
- Nuevo contrato de conservación de pozos y viajes de agua.
- Servicio de conservación de hidrantes en la vía pública.
- Estudio biológico en el río Jarama, relacionado con el Plan de Infraestructura Verde y Biodiversidad.
- Plan Estratégico del Agua Regenerada.
- 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.
- Asistencia técnica para el seguimiento de los Convenios del Ayuntamiento de Madrid y el Canal de Isabel II.
- Acondicionamiento del arroyo de Pozuelo.
- Obras de rehabilitación del cajero de la margen Izquierda del río Manzanares a la altura de la presa 4.
- Obras de construcción de la prolongación de la red de agua regenerada del parque fluvial del Manzanares.
- Instalación de hidrantes en la vía pública.
- Acuerdo Marco de instalación de fuentes de agua potable por toda la Ciudad, así como un contrato nuevo de conservación de fuentes de agua potable.

**8. Calidad del aire.** Las sugerencias y reclamaciones sobre calidad del aire durante el año 2020 han tenido un descenso importante respecto a 2019. En esta reducción ha influido de manera importante la situación provocada por la COVID-19.

Como es habitual la temática más común ha estado relacionada con los niveles de contaminación atmosférica. Se aprecia en el mes de enero de 2020 un incremento en la preocupación por exceso de contaminación en las semanas siguientes de activación del Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno (aprobado el 10 de diciembre de 2018), lo que se traduce en la solicitud de medidas que reduzcan la contaminación, comentarios sobre la efectividad de la medida de reducción de la velocidad, la información sobre su activación o la demora en la llegada de los SMS en el primer día de aplicación del Protocolo. También se ha resaltado la reducción de la contaminación que se produjo en primavera por el confinamiento domiciliario.

Las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada en el año 2020 se refieren a las siguientes cuestiones:

- Quejas porque los SMS de información a la población no llegan o llegan con demora.
- Puesta en cuestión de la efectividad de la medida del protocolo de limitación de velocidad o su aplicación a vehículos eléctricos.
- Reclamaciones para que se tomen medidas para mejorar la calidad del aire, en relación con el Índice de calidad del aire en la página web municipal.

- Quejas por la contaminación en general, solicitando que se active más veces el protocolo y se apliquen más medidas en puntos concretos de la ciudad.
- En relación con la App “Aire de Madrid”, en este año sólo tuvo una reclamación sobre su funcionamiento.
- Queja sobre los actos vandálicos (pintadas) sobre las estaciones de la red de vigilancia de la contaminación atmosférica.
- Sugerencias animando al Ayuntamiento a aprovechar la situación generada por emergencia sanitaria producida por la COVID-19 de cara a mantener la buena calidad del aire que se generó por el confinamiento domiciliario y apostar por modos de movilidad menos contaminantes, por la bicicleta y el transporte público.
- Solicitud de mediciones en distintos puntos de la ciudad, como la Elipa, Ensanche de Vallecas, Gran Vía de Hortaleza, zonas anexas a Madrid Central y Metro Aviación Española.

La Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental señala en su informe que se han tomado medidas de mejora en función de las reclamaciones recibidas:

- Revisión del sistema de información a la ciudadanía de cara a mejorar los diferentes canales de difusión, así como la creación de otros nuevos a través de las redes sociales.
- Ante la persistencia de los problemas con el servicio de mensajes SMS, se han realizado dos actuaciones: colaboración con el IAM para revisar el sistema y poder mejorar su ejecución, así como para seguir mejorando el tiempo de recepción de la información y su calidad cuando se activa un episodio de contaminación por dióxido de nitrógeno y revisión, por parte del Servicio de Calidad del Aire y la empresa adjudicataria que gestiona la red de vigilancia, el “procedimiento operativo para el envío de las comunicaciones públicas”, con el fin de optimizar los tiempos para la difusión de la información a la población desde que se produce una activación del umbral de información por contaminación de dióxido de nitrógeno.
- Estudio de diferentes posibilidades para implantar un índice de calidad del aire que proporcione una información rigurosa y a la vez más clara para la población, respecto a la confusión provocada por el índice de calidad del aire.
- Realización de campañas con las estaciones móviles del Servicio de Calidad del Aire, teniendo en cuenta las peticiones que realiza la ciudadanía a través de las SyR.

## 16. ESPACIOS PÚBLICOS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Espacios Públicos constituyen el 7%<sup>45</sup> del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

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

El Ayuntamiento de Madrid debe garantizar que los espacios públicos se mantengan en condiciones adecuadas para la movilidad y la estancia y disfrute de la ciudadanía. El Ayuntamiento 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 2020, dentro de esta área de actividad se han identificado los siguientes bloques de análisis:

1. **Desperfectos en la vía pública.**
2. **Mobiliario urbano.**
3. **Alumbrado.**
4. **Señalización de calles.**
5. **Obras.**

En este análisis se muestra información de detalle de cada uno de los bloques indicados. La información se ha obtenido tanto del análisis individualizado de las SyR clasificadas dentro de la materia “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 y de la Coordinación General de la Alcaldía.

La presentación de solicitudes de cuestiones relacionadas con el estado del espacio público ha estado en 2020 muy condicionada por las consecuencias de la pandemia. La reducción de la movilidad ha influido, sin duda, en el descenso relevante de las sugerencias y reclamaciones.

**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 gestora competente municipal para su atención rápida como incidencia.

---

<sup>45</sup> En el cálculo del porcentaje no se incluyen las SyR que por parte de las unidades municipales competentes en la materia fueron derivadas al Sistema AVISOS-MADRID.

Este bloque 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 en sus desplazamientos por Madrid.

Al circular por Madrid en vehículos a motor, en su transporte público o privado, la ciudadanía detecta las deficiencias en el asfaltado o los baches en la calzada. En otras ocasiones las incidencias son comunicadas por los peatones que al desplazarse por las aceras encuentran zonas deterioradas, baldosas rotas o levantadas por la acción de las raíces de los árboles o problemas de accesibilidad. Estos son solo algunos ejemplos de lo que la ciudadanía traslada a través del Sistema SyR.

Al analizar las SyR recibidas durante el año 2020 se comprueba que siguen persistiendo las mismas incidencias y los mismos problemas que ya se pusieron de manifiesto durante el análisis realizado en años anteriores. El informe emitido por parte de la unidad gestora municipal sobre las SyR recibidas confirma que los motivos principales que provocaron la entrada de solicitudes en el Sistema SyR se mantienen. En este sentido, parece evidente que desde las unidades responsables se deben articular y ejecutar medidas, planes o proyectos encaminados a la resolución de las incidencias y deficiencias advertidas. De no realizarse este tipo de actuaciones, la percepción de la ciudadanía sobre la resolución del problema seguirá siendo baja y el volumen de entrada de SyR en el Sistema se mantendrá en los mismos niveles.

En relación con SyR recibidas en este bloque de análisis se puede establecer una categorización de las causas o motivos que han determinado la presentación de reclamaciones o sugerencias por parte de la ciudadanía:

- Sugerencias sobre realización de nuevas actuaciones de conservación y mantenimiento de aceras y calzadas.
- Propuestas de incorporación de soluciones ya aplicadas en zonas próximas a otras ya mejoradas recientemente.
- Solicitudes de mejora de seguridad peatonal y de vehículos y de ensanchamiento de aceras.
- Sugerencias relativas a actuaciones sobre la configuración actual del espacio público. En general, son propuestas, aunque también se incluye algún tipo de queja. Dentro de este grupo de SyR recibidas se puede establecer una distinción entre aquellas que hacen alusión al aprovechamiento de zonas marginales y solares, es decir, acondicionamiento de espacios públicos sin aprovechar o mal aprovechados, a juicio de los reclamantes, mediante urbanización, mejoras y reformas (construcción de accesos, zonas de aparcamiento, plazas, espacios aptos para actividades deportivas y al aire libre) y, aquellas otras que solicitan la modificación de la situación actual con objeto de mejorar la movilidad, tanto peatonal, en términos de acceso como de disfrute del espacio público: cambios en plazas y calles, ampliación de aceras, instalación de diversas infraestructuras para diversas utilizaciones del espacio.
- 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 información sobre los trabajos de asfaltado o de conservación de las aceras.
- Quejas por baldosas rotas alrededor de los alcorques.
- Reclamaciones por la falta de resolución de Avisos sobre vías y espacios públicos. Se trata de incidencias declaradas por el sistema Avisos que no son atendidas. Las personas que han puesto la reclamación se quejan de la falta de atención y de que la incidencia se ha convertido en un problema.
- Quejas por las dificultades de accesibilidad, derivadas tanto de la existencia de barreras arquitectónicas (bordillos sin rebajes, aceras en mal estado, falta de rampas, diversos obstáculos de mobiliario urbano y señalización), como de la existencia de barreras temporales, provocadas por obras y otras ocupaciones temporales de la vía pública (vallas, contenedores, aceras y vías cortadas). En cualquier caso, las quejas están referidas a reclamaciones por ocasionar dificultades en la movilidad de personas con diversidad funcional o con movilidad reducida. Son solicitudes que por su 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.
- Reclamaciones por el inadecuado mantenimiento y conservación del alcantarillado: rejillas en mal estado, rotas.

El análisis de las solicitudes recibidas permite comprobar que las cuestiones que requiere intervenciones menores que pueden ser resueltas de forma rápida suelen derivarse al sistema de AVISOS-MADRID. La solución del problema que se manifiesta en la reclamación es normalmente la mejor manera de conseguir la satisfacción de la ciudadanía, pero, al contrario, si no se atiende el aviso y el reclamante no recibe más información, esto provoca insatisfacción e irritación. 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.

La mejora de las respuestas con argumentos sobre las decisiones adoptadas y exposición de los objetivos desarrollados por la unidad y de los planes y programas de actuación con sus plazos es fundamental para la comprensión de la ciudadanía y su satisfacción con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid.

**2. Mobiliario urbano.** En este bloque de análisis se recogen todas aquellas sugerencias y reclamaciones que están referidas a instalaciones o elementos que ocupan espacios públicos y cuya finalidad es atender una necesidad social o prestar un servicio a la ciudadanía: bancos, papeleras, vallas peatonales, bolardos, horquillas, baños públicos, mupis, entre otros.

La mayoría de las sugerencias recibidas se corresponden con peticiones o solicitudes de instalación de nuevo mobiliario o reparación de ya existente.

También debe recordarse que actualmente el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema AVISOS-MADRID para que la ciudadanía pueda comunicar este tipo de incidencias o solicitudes de nuevo mobiliario, por lo que muchas de estas peticiones o comunicaciones finalmente fueron terminadas con su derivación a ese Sistema. En todo caso y, sin perjuicio de que por parte de la unidad competente se haya decidido su derivación hacia otros sistemas municipales, todas aquellas solicitudes que han tenido entrada a través del Sistema SyR han sido admitidas y asignadas para que se procediese a su tramitación.

El análisis de detalle de las SyR recibidas sobre mobiliario urbano indica que la mayoría se refieren a incidencias y solicitudes relativas a bolardos, horquillas y bancos.

Los principales motivos de presentación durante el año 2020 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 por la presencia de baños públicos en zonas cercanas a las viviendas.
- Quejas sobre el estado de conservación de los baños públicos.
- Reclamaciones por la falta de resolución de solicitudes derivadas al Sistema AVISOS-MADRID.
- Quejas por la publicidad instalada en los mupis y marquesinas.
- Reclamaciones por falta de actuación en la retirada de diferente mobiliario antiguo que se encuentra en mal estado de conservación.
- Quejas por la presencia de bolardos, bancos, 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 la unidad municipal competente se establecieron una serie de acciones y medidas:

- Mejora de las respuestas a las sugerencias y reclamaciones con explicación de las decisiones técnicas y políticas, las razones de las decisiones tomadas y los planes y programas que afectan al mobiliario urbano, su mantenimiento y su mejora.

- Inspección, y atención sobre el sistema de equipamientos urbanos por áreas delimitadas de actuación que permita detectar carencias y actuar de forma preventiva.
- Información a los vecinos y vecinas de 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 las actas de inspección en caso de detectarse incumplimientos de las condiciones de los contratos.
- Control y vigilancia de la resolución de los Avisos que se crean por derivación de sugerencias y reclamaciones.
- Ejecución de los servicios en 2021 mediante el nuevo contrato de mantenimiento del mobiliario y de las áreas de equipamientos en la ciudad, con las siguientes mejoras:
  - o Desarrollo y puesta en ejecución de nuevos sistemas de limpieza de las áreas infantiles y de mayores con el establecimiento de medios mínimos y frecuencias de actuación pre establecidas.
  - o Renovación y mejora de todas las papeleras de las zonas verdes para homologarlas con las del resto de la ciudad en prestaciones y diseño.
  - o 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.
  - o 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.

### **3. Alumbrado.**

Las sugerencias y reclamaciones sobre el alumbrado se producen con pretensiones opuestas o antagónicas. Hay peticiones tanto de aumentar el alumbrado como de reducirlo, de solicitar más puntos de luz o de quitarlo con el objetivo de reducir el consumo y la contaminación lumínica. Esto dificulta la satisfacción de la ciudadanía en muchas ocasiones.

Todas las intervenciones sobre el alumbrado se rigen por criterios técnicos y de conformidad con la normativa en vigor de aplicación. En cada actuación, se estudian las necesidades de iluminación que requiere cada zona a dotar y también los inconvenientes que pueden producir los puntos de luz. Para ello, se tiene especial preocupación por tener los niveles de luminosidad necesarios, así como en incorporar las instalaciones que respondan a criterios de eficiencia energética que sean acordes con los principios medio ambientales y no incurran en contaminación lumínica.

Los principales motivos de las sugerencias y reclamaciones recibidas son:

- 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, puntos de luz no operativos, entre otras cuestiones.
- Quejas por molestias en las viviendas por la luz de farolas cercanas.
- 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.

Las posibilidades de mejora, además de optimizar los recursos para que el servicio sea lo mejor posible, están en la información y explicación contenida en las respuestas, que deben exponer con claridad las razones de las actuaciones y los planes y programas que se van a ejecutar y sus plazos.

También aquí otra cuestión importante es el control de la resolución de los avisos.

#### **4. Señalización de calles (urbana y de tráfico).**

Los grandes asuntos de presentación de reclamaciones y sugerencias son:

- 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 situación para que la placa 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.
- Petición de instalación de espejos parabólicos.

Como en los bloques anteriores, un buen número de solicitudes se derivan al sistema de AVISOS-MADRID. Sobre ello se pueden realizar las mismas acciones de mejora, derivar solo las solicitudes adecuadas para ser tramitadas mediante este sistema y realizar un seguimiento de su resolución.

## 5. Obras.

Debido a la pandemia se han recibido un número elevado de sugerencias y reclamaciones relacionadas con las obras públicas y también privadas que se estaban realizando en la ciudad. En concreto, los principales motivos fueron:

- Quejas por el peligro de la actividad, la mayoría de las solicitudes pretendían, al principio del confinamiento, que se prohibiera la actividad porque se consideraba que producía movimiento de personas y situaciones en las que podía haber contagios. Tras la prohibición de la actividad en el periodo cercano a la Semana Santa se volvieron a producir con su reanudación.
- Quejas por molestias que originaban al permanecer muchos ciudadanos en sus domicilios realizando trabajo a distancia.

A estas hay que añadir, una vez normalizada la actividad por completo en mayo, las quejas y sugerencias habituales:

- Quejas por molestias por ruidos y polvo.
- Quejas por problemas de accesibilidad.
- Quejas por falta de información.
- Sugerencias para la ejecución.
- Sugerencias de realización de determinadas obras de remodelación.

Desde la unidad municipal competente se han establecido una serie de medidas que permitiesen subsanar las deficiencias comunicadas por la ciudadanía:

- La necesidad de las obras es incuestionable, pero la ciudadanía debe ser informada de las características de la obra, las razones para llevarla a cabo y los plazos en los que se va a ejecutar.
- El Ayuntamiento debe informar de forma eficaz a los vecinos y vecinas que van a sufrir las molestias, tanto si es el promotor de las obras, como si se trata de urbanización privada, puesto que tiene las competencias de control en ellas.

## 17. MOVILIDAD y TRANSPORTES

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Movilidad y transporte constituyen el 22% de las tramitadas por las unidades gestoras. Concretamente, clasificadas dentro de la submateria del Sistema SyR “Movilidad, Transportes y Multas”, se recibieron un total de SyR, que suponen el 21%. A éstas hay que sumar aquellas relativas a la seguridad vial, localizadas fuera del perímetro de la M30, que se asignan a la Dirección General de la Policía Municipal y que se incluyen dentro de la submateria del Sistema “Seguridad y Emergencias”, las cuales suponen aproximadamente el 11% del total tramitadas por esta Unidad Gestora, lo que resulta un incremento del 1% en el total general del área de actividad, Movilidad y Transportes.

Es obvio que las restricciones a la movilidad devenidas de la situación de pandemia han provocado una drástica reducción del número de solicitudes presentadas en el Sistema SyR, pasando de un porcentaje total del 42% en el año 2019, al 22%. Se trata de una reducción a prácticamente la mitad, reflejo sin duda de esta nueva normalidad que tuvo lugar durante el año 2020.

En esta área de actividad se han identificado los bloques de análisis que se indican a continuación:

- 1. Tráfico y circulación.**
- 2. Aparcamientos.**
- 3. Movilidad ciclista.**
- 4. Estacionamiento y Zona de Bajas Emisiones Madrid Central.**
- 5. Ocupación de la vía pública.**

Las principales unidades responsables de la gestión y tramitación de las SyR que se incluyen dentro de esta área de actividad son la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad y la Dirección General de Policía Municipal.

Además de la anteriores, que podríamos considerar como las unidades tradicionalmente competentes en las cuestiones relacionadas con la movilidad, se han incorporado a la tramitación los distintos distritos. Éstos han sido los encargados de todas aquellas reclamaciones relacionadas con la reducción de plazas de aparcamiento para residentes 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. Asimismo, los distritos son las unidades competentes en la tramitación de todas aquellas solicitudes de reservas de aparcamiento (carga y descarga, movilidad reducida, aparcamientos de motos, bicis, etc.) en aquellos viales no pertenecientes a la red básica de transportes, así como las licencias de vado permanente en cualquier tipo de vía pública.

Tal y como se ha realizado en los apartados anteriores es importante realizar unos comentarios sobre los principales recursos municipales que dan soporte a la movilidad y el transporte en la ciudad de Madrid.

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.
- Zona de Bajas Emisiones Madrid Central.

El análisis de los bloques que se han identificado dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

### **1. Tráfico y circulación.**

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 están relacionadas con quejas por cortes de viales derivados de la celebración de eventos, carreras populares, manifestaciones y similares, así como, aquellos cortes derivados de las necesidades del planeamiento viario u obras encuadradas en el ámbito de la conservación de vías públicas.

Resulta lógico que éste haya sido el bloque de análisis más afectado por la crisis sanitaria del COVID-19. La prohibición de toda actividad en la que se produzcan 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, han reducido de forma drástica el tráfico rodado en la ciudad, con la consiguiente merma en el número de reclamaciones directamente relacionadas.

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:**

Aún a riesgo de redundar en lo anteriormente expuesto, resultan reveladoras las cifras que aporta la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación en su informe anual, en el que se señala la reducción del número total de sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo de 2020, respecto del año inmediatamente anterior, que implica una reducción del 51,3%, siendo ello motivado por la situación de pandemia en la que estuvimos inmersos desde el mes de marzo de 2020, y que redujo de forma casi total la presentación de iniciativas y reclamaciones por parte de la ciudadanía.

Tradicionalmente las temáticas relacionadas con el tráfico en la Ciudad de Madrid son:

- Reclamaciones relativas al exceso de tráfico, atascos y retenciones. Prácticamente inexistentes en los primeros meses del año, pero que poco a poco ha ido haciendo acto de presencia. Son destacables aquellas motivadas por el incremento de carriles bus provisionales, habilitados, a consecuencia de la situación actual de pandemia, con la finalidad de conseguir una mayor frecuencia de paso de los autobuses municipales, así como para el servicio de autobús turístico, buscando guardar las medidas de seguridad e higiene entre los usuarios, así como el aforo máximo por autobús.
- 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. En concreto, las quejas relacionadas con aparcamientos indebidos en la vía pública han constituido un 6% del total recibidas por la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, sobre todo motocicletas, bicicletas y otros 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. Directamente relacionado con lo anterior, cabe destacar el número de reclamaciones relacionadas con las molestias producidas por la presencia de motocicletas mal estacionadas en las inmediaciones de las empresas de reparto a domicilio, las cuales ya venían experimentando gran auge en su actividad en tiempos previos a la pandemia, y que se ha acrecentado exponencialmente a consecuencia de ésta.
- Reclamaciones por exceso de velocidad en determinados tramos sugiriendo la necesidad de limitarla, o asegurar el cumplimiento de los límites mediante la implantación de medidas de calmado de tráfico, tales como badenes, cámaras de semáforo o radares. Es reseñable que no se han recibido sugerencias en sentido contrario, abogando por la ampliación en los límites de

velocidad, síntoma inequívoco de una creciente concienciación en seguridad vial por parte de la ciudadanía.

- Son frecuentes las 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 este año 2020, las sugerencias y reclamaciones relacionadas con esta cuestión han estado mayoritariamente motivadas por las peatonalizaciones de determinadas calles principales en fines de semana y festivo para facilitar la distancia de seguridad entre personas frente a posibles contagios de la COVID-19. Es reseñable que la mayoría han sido favorables a la medida, reclamando su prorrogación en el tiempo.
- Rediseño de los tiempos y ubicación de los semáforos para mejora del tráfico.
- Quejas y sugerencias relacionadas con la Ordenanza de Movilidad Sostenible.
- Paralelamente al decrecimiento de la utilización del coche como medio de transporte individual, sobre todo en el centro de la ciudad, va aparejado un aumento notable en el uso de las nuevas formas de movilidad urbana, patinetes eléctricos y bicicletas, y en consecuencias las reclamaciones relacionadas mayormente con conductas inapropiadas por parte de estos usuarios. La circulación por aceras y zonas peatonales a elevada velocidad es la temática habitual de estas reclamaciones, además de las ya mencionadas relativas a aparcamientos indebidos.

## 1.2 Agentes de Movilidad:

Se recibieron un total de SyR clasificadas en la submateria, Agentes de Movilidad, que suponen el 22% de total tramitadas por la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación. Son referidas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad, principalmente relativas a infracciones de circulación y/o estacionamiento, atención o trato para con la ciudadanía y solicitud de presencia de Agentes en determinados puntos.

Destacables son, por un lado, el ya mencionado aumento en el número de reclamaciones relativas a bicicletas y VMU respecto al año 2019, así como la disminución en más de un 25% de las quejas por presunto mala atención por parte de los Agentes de Movilidad.

En el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, unidad de la que depende la Subdirección General de Agentes de Movilidad, se incluye una relación de medidas ejecutadas durante al año 2020 con el objeto subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Entre ellas se pueden citar: el diseño de acciones específicas para mejorar el servicio, refuerzo de los canales de comunicación sobre la función del Cuerpo de Agentes y la normativa referente a la movilidad mediante acciones concretas para evitar que la ciudadanía perciba como inadecuadas como consecuencia de un déficit de información, potenciación de las funciones del Cuerpo de Agentes de Movilidad con incremento de la seguridad y la proximidad a la ciudadanía mediante acciones de alto impacto, estudio sobre la viabilidad y eficacia de utilizar Twitter para facilitar información inmediata y directa a

la ciudadanía, la formación obligatoria sobre inteligencia emocional y habilidades sociales para facilitar un mayor acercamiento del Cuerpo a la ciudadanía, la implantación de un nuevo sistema de gestión de denuncias (AMPOL) para mejorar el acceso a los datos de las actuaciones de los Agentes que permita una respuesta más rápida y completa a las SyR, etc.

### 1.3 Policía Municipal:

Los principales motivos de presentación de SyR, incluidas en el ámbito de la movilidad y al margen de cuestiones relacionadas con la seguridad ciudadana, que son objeto de su propia clasificación y estudio, son básicamente los mismos que en caso de los Agentes de Movilidad. Son competencia de Policía Municipal aquellas SyR cuya localización se sitúe fuera del perímetro establecido por la Calle 30, o aquellas que se produzcan en toda la Ciudad de Madrid en horario nocturno.

Según se recoge en el informe anual de la Dirección General de la Policía Municipal, las SyR encuadradas dentro del bloque de análisis, Seguridad Vial, han supuesto el 11% del total de las recibidas por esta Unidad Gestora, y han versado básicamente sobre:

- Solicitudes de mayor presencia policial para evitar los estacionamientos indebidos.
- Solicitudes de mayor presencia policial alrededor de colegios por las dificultades del protocolo COVID-19.
- Reclamaciones por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.

### 1.4 Transportes públicos:

Dentro de esta submateria 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 y Metro.

Buena parte de las reclamaciones englobadas en este segundo gran grupo son inadmitidas por no competencia y remitidas a los organismos competentes en cada caso, EMT o Consorcio Regional de Transportes de Madrid<sup>46</sup>.

Por otra parte, indicar que sí son competencia de la Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes, dependiente de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad, aquellas reclamaciones referentes a paradas y líneas de transporte público colectivo, y carriles bus.

En relación al primer grupo, aquellas SyR referidas al servicio de taxi, según el informe

<sup>46</sup> Todas las inadmisiones, realizadas desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación, conllevan contestación a la ciudadanía en la que se le informa de los motivos por los que no se pueden admitir a través del Sistema SyR y se le informa que su solicitud ha sido remitida directamente a esas Entidades.

anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, se recibieron en el año 2020 un 11,5% menos que en 2019. De entre ellas, las más numerosas son las referidas a importe excesivo y/o facturación, objetos perdidos y exámenes, revistas y revisiones periódicas. Es importante destacar que en el año 2020 las quejas referidas a atención, trato o vestimenta han disminuido de forma considerable respecto al año 2019 (de un 21% al 8%).

Respecto del segundo grupo, y conforme lo establecido en el informe anual de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad, en el año 2020, se recibieron solicitudes que hacen referencia a transportes públicos y que se pueden agrupar en tres grandes asuntos o materias:

- Paradas de Transporte Público Colectivo:
  - Adecuación de paradas: accesibilidad, seguridad.
  - Creación de nuevas paradas.
  - Traslado de paradas: por ruido, mejora funcionamiento.
  - Información y revisión de paradas indisciplinadas.
- Líneas de Transporte Público Colectivo:
  - Modificación de líneas existentes.
  - Creación de nuevas líneas.
  - Gratuidad de líneas.
- Carriles bus:
  - Creación de nuevos carriles bus.
  - Modificación de carriles bus existentes.
  - Eliminación de carriles bus existentes.

Son dos los proyectos municipales que han motivado gran parte de las SyR incluidas en los apartados anteriores, las obras de Plaza España y la peatonalización de la Puerta del Sol, solicitándose por parte de la ciudadanía un refuerzo en la oferta de transporte público colectivo en las zonas afectadas.

### **1.5 Planeamiento viario:**

La parte cuantitativamente más importante y significativa de las sugerencias y reclamaciones recibidas en la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad han sido aquellas directamente relacionadas con el planeamiento viario.

Son temáticas habituales 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, bicis), ampliación, eliminación de tramos, uso, configuración de su trazado y circulación.

Incluidas en las temáticas anteriormente expuestas, han sido numerosas las cuestiones específicamente referentes a las obras de remodelación en Plaza España, peatonalización de la Puerta del Sol, incremento de carriles bus, obras de demolición del puente de Joaquín Costa, etc.

También han sido numerosas las SyR recibidas en relación con las peatonalizaciones de determinadas calles en festivos y fines de semana, aunque éstas no fueron asignadas a la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad sino que fueron tramitadas por el Gabinete de la Alcaldía, ya que, aun tratándose de una materia impropia de esta Unidad Gestora, dada la situación excepcional de pandemia en la nos encontramos, se estableció el criterio de centralizar en el Gabinete todas las SyR relacionadas con la temática COVID-19.

#### **1.6 Pasarelas peatonales y pasos elevados:**

Dentro de esta submateria se pueden distinguir las pasarelas cuyo mantenimiento y limpieza son de competencia municipal y aquellas otras pertenecientes a otras Administraciones, Entidades u Organismos, las cuales son inadmitidas y, si la aplicación de gestión del Sistema SyR municipal lo permite entre sus opciones, 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.

En el año 2020 se han recibido aproximadamente la mitad que en 2019. La mayor parte han versado sobre mantenimiento, conservación y limpieza, cuestiones englobadas en el ámbito de competencias de la Dirección General de Conservación de Vías Públicas y de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.

También se han recibido algunas SyR solicitando la apertura de algún paso cerrado provisionalmente a consecuencia precisamente de trabajos de mantenimiento y mejora, así como la solicitud de creación de nuevos pasos en localizaciones concretas.

#### **1.7 Multas:**

Según se recoge en el informe de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, este tipo de solicitudes constituyen, aproximadamente, el 17% del total anual.

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 y las referidas a solicitudes de remisión de duplicados de notificaciones y/o cartas de pago y de justificantes de pago.

Respecto a los datos de 2019, se ha producido un incremento del 75%, sobre todo debido a la suspensión durante varios meses de los servicios de atención especializados en tal materia, debido al estado de alarma por la pandemia, lo que ha obligado a la ciudadanía a utilizar otro tipo de canales alternativos para sus reclamaciones y peticiones, como es el sistema SyR. Debe señalarse que la práctica

totalidad de las SyR de la subcategoría “tramitación” son en realidad escritos de alegaciones o recursos contra las oportunas notificaciones en su momento recibidas por las personas interesadas, y cuya presentación a través del canal oficial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid no está contemplada, al poder ocasionar problemas de seguridad jurídica en la tramitación del procedimiento sancionador correspondiente.

Destacable el relativamente elevado número de reclamaciones recibidas por incidencias producidas durante el proceso de notificación, no solo de multas, lógicamente, sino de cualquier tipo de notificación, achacables, según la percepción del ciudadano, a la nueva empresa adjudicataria de servicios postales RECERCA I DESENVOLUPAMENT EMPRESARIAL SL (RD POST). Todas ellas fueron asignadas al Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, entidad adjudicadora del contrato.

Las medidas ejecutadas durante el año 2020, destinadas a la subsanación de deficiencias y mejora del servicio, llevadas a cabo por la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, son:

- Se ha incrementado el número de trabajadores destinados a la contestación de las peticiones (fundamentalmente de copias de documentación, justificantes de abonos y cartas de pago) que se realizan por canales distintos del estrictamente presencial.
- Se ha proseguido con el proceso iniciado en años anteriores, de modificación de los textos de las notificaciones que, en el curso de un procedimiento sancionador, se remiten a las personas interesadas, todo ello en el marco del proyecto municipal Comunicación Clara, para mejorar su comprensión.
- Se han efectuado optimizaciones de los procedimientos internos y de las unidades administrativas encargadas de la tramitación de los expedientes sancionadores por multas de circulación, con el fin de maximizar su eficiencia y lograr una reducción de los plazos de tramitación.
- Estudio y evaluación de la posibilidad de incrementar las formas de pago de las multas en periodo voluntario, con el fin de incorporar medios electrónicos generalizados en otros ámbitos tales como Bizum o Paypal.

### **1.8 Señalización de tráfico:**

Dentro de esta submateria se pueden distinguir tres subgrupos principales: 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, han sido el 19 del total las reclamaciones relativas a semáforos tramitadas por la Subdirección General de Regulación de la Circulación y Servicio del Taxi. Se incluyen aquellas SyR referidas básicamente a peticiones de nueva instalación o modificación de unidades semafóricas, así como a reportes de incidencias en relación con ellas, incluyéndose los avisadores acústicos para personas con déficit

visual, así como los paneles informativos existentes en la red viaria, proponiéndose su instalación, cambio de ubicación, modificación de los intervalos de fase, proponiendo la difusión de determinados mensajes, etc. En términos de porcentajes globales respecto del total de reclamaciones presentadas, se han mantenido en niveles prácticamente iguales a los de 2019 (19%).

También son frecuentes las solicitudes de instalación de nuevas señales. Éste es quizás el subgrupo de mayor complejidad y que más estudio previo requiere, dadas las implicaciones en el planeamiento y regulación de la circulación que implica la instalación de una señal en una ubicación en la que antes no existía. Han sido aproximadamente 200 las peticiones de este tipo tramitadas por la Subdirección General de Planificación de Movilidad y Transportes, dependiente de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad.

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, así como la instalación de espejos parabólicos en la vía pública (en salidas de garajes privados son competencia de las Juntas Municipales de Distrito).

Según el informe anual de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, las reclamaciones clasificadas en esta submateria han sufrido un descenso del 26% respecto del año 2019. En materia de señalización del tráfico resulta problemático identificar el canal adecuado de comunicación entre administrados y administración, (SyR y AVISOS MADRID) y es constante la necesidad de reclasificación entre estos dos canales, que tienen un procedimiento para su gestión distinto: en las SyR no intervienen las empresas adjudicatarias del contrato integral de movilidad de la ciudad de Madrid, mientras que los avisos de AVISOS MADRID les llegan directamente a las mismas, que deben proponer una actuación para su validación por el personal técnico.

La mayoría de las SyR presentadas en esta submateria son incidencias en las que se solicitan actuaciones de conservación, fundamentalmente limpieza de señales y repintado de marcas viales (básicamente de pasos de peatones), por lo que se recategorizan y se gestionan como AVISOS MADRID.

La temática de las SyR, además de sobre el aspecto de la conservación de señales, versó sobre peticiones de señalización horizontal, vertical, informativa urbana, señalización especial, reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, carga y descarga y motos y de instalación de espejos parabólicos.

## **2. Aparcamientos.**

Dentro de este bloque de análisis se incluyen todas aquellas SyR recibidas, referentes a las siguientes submaterias: cambios de titularidad, aparcamientos disuasorios, lista de espera, información telefónica, usos indebidos y solicitud de construcción de nuevos aparcamientos. Específicamente, clasificadas bajo la submateria,

Aparcamientos Cerrados, en la Subdirección General de Aparcamientos se han recibido aproximadamente unas 450 reclamaciones.

En el informe anual de la Subdirección General de Aparcamientos se incluye una relación de actuaciones realizadas durante el año 2020, con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal:

- Ejecución de 28 obras de reparación en los aparcamientos de residentes existentes.
- Inicio de las obras de ejecución de los aparcamientos disuasorios Pitis, Fuente de la Mora y Aviación Española incluidas en el Plan de Aparcamientos Disuasorios.
- Agilización de los procedimientos de Gestión de los 291 aparcamientos municipales.
- Inicio del Plan de Inspección de aparcamientos de residentes en 271 PAR.
- Puesta en marcha de la estrategia MADRID APARCA.
- Implementación del expediente digital.
- Comienzo en el Diseño de una aplicación informática por el IAM para la gestión integral de los aparcamientos.
- Comienzo en el proceso de actualización de Bases de datos de aparcamientos, titulares y demandantes de plazas de residentes.
- Refuerzo de la atención telefónica.
- Refuerzo de la atención presencial
- Comienzo del Plan Extraordinario de Inspección de Aparcamientos de Residentes.

### **3. Movilidad ciclista.**

En este bloque se incluyen todas aquellas sugerencias y reclamaciones relacionadas con el uso de la bicicleta como medio de transporte personal en la ciudad de Madrid, tanto a través del uso del servicio público de alquiler de bicicletas eléctricas, BICIMAD, como de la utilización de la bicicleta particular. Asimismo, inevitablemente ligado a la movilidad ciclista están todas las cuestiones relativas a los carriles de uso exclusivo para bicicletas, carriles bici.

Además, se han recibido reclamaciones relativas al nuevo proyecto de movilidad compartida con bicicletas eléctricas sin base fija, BICIMAD GO, enteramente gestionado por la EMT. Estas reclamaciones, mayormente referentes al coste del servicio, sensiblemente superior al de BICIMAD, son inadmitidas por la unidad gestora (Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental) y remitidas a la empresa municipal.

#### **3.1 BICIMAD:**

Es sin duda un servicio objeto de gran interés por parte de la ciudadanía. Prueba de ello son las más de 1.000 SyR recibidas en 2020. Respecto al 2019 supone un descenso del 13%, lo que es indicativo de una mejora por parte de la ciudadanía en la

percepción del servicio.

Esta percepción responde a un esfuerzo real por parte del Ayuntamiento en la ampliación y optimización del servicio, materializado en la implantación de 50 nuevas estaciones de BICIMAD, 22 de ellas fuera del perímetro de la M30, llegando a distritos en los que el servicio no tenía presencia, como Usera, Latina, Carabanchel y Fuencarral-El Pardo.

Las SyR formuladas en 2020 versaron sobre las siguientes temáticas: petición de nuevas estaciones, incidencias con importes o saldos y, en menor medida, sobre el estado de las bicicletas o tótems.

### 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. Han sido más de 100 las reclamaciones recibidas en 2020 clasificadas bajo esta submateria, versando sobre las siguientes temáticas:

- Quejas por el incremento de carriles bici, infrautilizados en opinión de parte de la ciudadanía, con un efecto negativo en la circulación del resto de vehículos. Y al revés, quejas por parte de los usuarios de estos carriles por considerarlos claramente insuficientes, solicitando ampliaciones en los trazados. Estas cuestiones, claramente 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 y según se especifique en los contratos integrales, CI5 o CI6, según el caso, 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.
- 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 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:**

En el año 2020 se ha consolidado una tendencia descendente en el número de SyR formuladas por la ciudadanía en esta submateria (registrándose un descenso del 10% en el número de SyR respecto de las presentadas en el ejercicio anterior), que podría haber sido más evidente sin la incidencia puntual en este ejercicio de las novedades normativas que entraron en vigor en enero de 2020 y determinaron un incremento en el número de SyR de la submateria SER en dicho mes:

- o La ampliación del Servicio de Estacionamiento Regulado a parte del barrio de Valdezarza del Distrito de Moncloa-Aravaca, que dio lugar a algunas quejas, básicamente de residentes de zonas limítrofes con la nueva zona regulada.
- o La entrada en vigor el día 1 de enero de 2020, de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria primera.3 de la Ordenanza de Movilidad Sostenible de 5 de octubre de 2018, de la prohibición general de estacionamiento de vehículos con categoría ambiental A (sin distintivo ambiental) en las plazas del área de estacionamiento regulado, que dio lugar a la presentación de numerosas SyR de personas contrarias a la medida y a la tramitación por esta vía de numerosas consultas sobre el alcance de la misma.

Es de reseñar, en este análisis, la incidencia de la pandemia de la COVID-19 y, de manera particular, del primer estado de alarma decretado por el Gobierno, en la presentación de SYR en las submaterias gestionadas por la Subdirección General de Gestión de la Movilidad. Guardaron relación directa con la pandemia un total de más de 230 SyR, de las cuales aproximadamente 200 correspondieron a la submateria SER, siendo innumerables las SyR que estuvieron relacionadas tangencialmente con consecuencias de la pandemia.

Con motivo de la declaración de estado de alarma realizada por el Gobierno de la Nación, mediante Decreto de 15 de marzo de 2020 del Delegado del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad se suspendió el régimen general de funcionamiento del SER desde el día 16 de marzo. El servicio se reanudó el día 1 de junio de 2020, en virtud del Decreto del mismo órgano de 29 de mayo de 2020. Esta circunstancia dio lugar a la proliferación de SyR durante el periodo comprendido entre los meses de marzo y junio de 2020, con los siguientes argumentos: peticiones de suspensión del servicio formuladas en los días previos a la adopción de la medida, solicitudes de vuelta del régimen general del Servicio y quejas de la ocupación de las plazas de residentes por quienes no ostentaban dicha condición, que se simultanearon con las de los contrarios a la vuelta de dicho régimen general, cuando se produjo el anuncio de su reanudación y peticiones de devolución de la tasa correspondiente al

periodo de suspensión del servicio que había sido abonada por los interesados antes de la declaración del estado de alarma.

Por otra parte, la presentación de SyR fue utilizada por un gran número de ciudadanos y ciudadana para poner de manifiesto la falta de atención presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (durante el tiempo que permanecieron cerradas con motivo de la pandemia) y, posteriormente, una vez asentado el trabajo no presencial en el Ayuntamiento de Madrid, como vía para instar a la Administración municipal tramitaciones relativas a autorizaciones del SER, las cuales fueron afrontadas por los funcionarios y funcionarias municipales de esta Dirección General en teletrabajo.

Una de las medidas adoptadas con motivo de la pandemia fue la autorización, en virtud de las medidas de apoyo COVID-19, de la instalación de terrazas de hostelería y restauración en plazas de estacionamiento regulado. La instalación de las mismas en plazas destinadas preferentemente para residentes o zona verde irá siendo compensada de forma paulatina, transformando plazas azules de estacionamiento regulado en zona verde dentro de los límites del mismo barrio en el que se encuentre la terraza autorizada y en el mismo número de plazas afectadas. Sin embargo, esta situación ha dado lugar a numerosas solicitudes de compensación de plazas SER de residentes ocupadas por terrazas de hostelería.

El resto de las temáticas presentes en las SyR en esta submateria fueron las solicitudes de anulación de denuncias, incidencias en parquímetros (en particular, las relacionadas con una problemática que se manifestó en el proceso de pago/cobro de los terminales bancarios de los expendedores de tiques de un proveedor) o con 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.

Finalmente, cabe reseñar las felicitaciones recibidas por la labor de atención al público presencial en la Oficina del SER, que ponen de manifiesto la profesionalidad de personal que durante 2020 prestó servicios en la misma.

#### **4.2 Madrid Central y Madrid 360:**

Según se recoge el informe de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, aun detrayendo de las SyR presentadas en 2019 (las 23.740 SyR formuladas en los primeros días del mes de julio de dicho año a raíz de las vicisitudes relacionadas con el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019 por el que se establecía un periodo de aviso en relación con el acceso a Madrid Central) el número de SyR formuladas en esta submateria en 2020 descendió en un 71% respecto de las formuladas en 2019 sin computar las relacionadas con la moratoria, lo que constituye la evolución esperable de la relación de la ciudadanía con un proyecto novedoso.

Las causas principales de la presentación de SyR en esta submateria han guardado relación con la tramitación de permisos de acceso, por la novedad y complejidad de la materia, dada su amplia casuística, tanto para la ciudadanía como para los servicios

gestores y de atención a la ciudadanía, y con las quejas formuladas por personas cuyos vehículos han sido objeto de denuncias por accesos no autorizados a Madrid Central. A las que 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 parkings de uso público o privado de la Zona de Bajas Emisiones.

Además, las SyR han sido el canal de comunicación de incidencias relativas a la aplicación informática de gestión que, como toda aplicación de nueva creación, ha sido permanentemente desarrollada y mejorada a lo largo del ejercicio, constituyendo las SyR una vía privilegiada de detección de problemáticas prácticamente en tiempo real.

##### **5. Ocupación de la vía pública.**

Clasificadas en la submateria, más de 850 solicitudes en el ejercicio 2020. La inmensa mayoría de ellas relacionadas con las autorizaciones de ampliación del espacio disponible para terrazas, en detrimento del número de plazas de estacionamiento para residentes, en implantación de las medidas de apoyo a la hostelería de la ciudad, tan fuertemente castigada por la crisis del COVID-19. Todas estas SyR han sido tramitadas por los distintos distritos.

Según se recoge en el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, tan solo han sido tramitadas por esta Unidad Gestora unas 80 (de las más de 850) que estuvieran relacionadas con las temáticas "clásicas" 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 0,06% de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Desde el punto de vista competencial es necesario señalar que las atribuidas a la Administración local presentan una doble particularidad: por una parte, no son títulos competenciales exclusivos de las entidades locales y excluyentes del resto de Administraciones Públicas, sino que se caracterizan por necesitar para su efectivo desarrollo de la colaboración con otras Administraciones Públicas con base en su respectiva competencia; en segundo lugar, es el legislador sectorial, estatal o autonómico, el que debe señalar, a través de Ley, el efectivo alcance de la competencia local en estas materias en las que, en todo caso, el municipio ha de tener garantizada una presencia en su gestión, respetando la autonomía que la Constitución garantiza a las entidades locales para la gestión de sus respectivos intereses.

El Ayuntamiento de Madrid, en términos generales, ejerce competencias relativas a la promoción y gestión de viviendas, aunque, bien es cierto, su alcance está extremadamente condicionado por las competencias que, en materia de vivienda, desarrollan Estado y Comunidades Autónomas.

Un primer aspecto que debe tenerse en cuenta para una correcta comprensión de esta área de actividad es que el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Municipal en esta materia, lo realiza a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), Sociedad Anónima con capital 100% municipal, que cuenta con un sistema propio de sugerencias y reclamaciones. Todas aquellas SyR que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid son derivadas, desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, al sistema propio de la EMVS para que den contestación a la ciudadanía.

En la Memoria Anual SyR no se analizan aquellas que han recibido los organismos públicos creados por el Ayuntamiento de Madrid que cuentan con sistemas de sugerencias y reclamaciones propios. Remitimos, en este caso concreto y, en general, en el resto de las áreas de actividad con esta peculiaridad, a los Informes Anuales<sup>47</sup> que emiten las entidades correspondientes, donde se podrá tener una explicación detallada del número recibido, las materias afectadas, los motivos de presentación y otros aspectos de la gestión y tramitación como los tiempos de contestación, porcentajes por tipo de solicitud, etc.

Dentro de la estructura del Ayuntamiento de Madrid, las competencias sobre vivienda son ejercidas por el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano (Área Delegada de Vivienda), fundamentalmente, a través de la Dirección General de Vivienda,

---

<sup>47</sup> Los informes anuales se encuentran disponibles en la página web municipal, dentro del apartado en el que se publica la Memoria Anual: [Sugerencias y reclamaciones - Memorias anuales - Ayuntamiento de Madrid](#)

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 recibidas hacen referencia, fundamentalmente, a dos cuestiones:

- Estado de tramitación de los expedientes de subvenciones, interesándose fundamentalmente en el momento del pago de estas.
- Información de carácter general de temas de vivienda relativos al mercado de compraventa, de los bienes inmueble, asesoramiento a Comunidades de Propietarios, o aclaraciones sobre adónde dirigirse para cuestiones relacionadas con todas estas materias.

El análisis de detalle de las solicitudes recibidas permite establecer la siguiente relación de motivos de presentación:

- Cuestiones relativas al Plan Rehabilita.<sup>48</sup>
- Asuntos generales
- Relativas al Plan Madre 2016-2018.<sup>49</sup>
- Disconformidad con la atención telefónica.
- Relativas al Plan Adapta<sup>50</sup>
- Asuntos derivados de la presentación en Registro. Respecto a estas debe señalarse que si bien inicialmente se contestaba a las personas usuarias con indicación de que debían ponerse en contacto con el Registro, finalmente la

<sup>48</sup> Estas ayudas económicas van destinadas al fomento y promoción de la realización de actuaciones de accesibilidad, conservación, eficiencia energética y salubridad en edificaciones existentes con uso característico residencial vivienda.

<sup>49</sup> Actuaciones de accesibilidad, conservación y eficiencia energética de edificios existentes de uso residencial vivienda

<sup>50</sup> Estas ayudas económicas van destinadas a fomentar la realización de actuaciones de adaptación de las viviendas en donde residan personas con movilidad reducida o discapacidad sensorial, para la mejora de su calidad de vida mediante la eliminación de barreras arquitectónicas y la mejora de su autonomía, con el fin de facilitar la movilidad interior o aumentar la seguridad en el entorno doméstico.

Dirección General ha redirigido directamente a la unidad gestora adecuada para contestar a las mismas, intentando de esa manera no dar un innecesario retraso en la contestación.

Por último, hay que señalar que desde la Dirección General competente se han ejecutado en el año 2020 diferentes medidas para subsanar las deficiencias o mejorar el servicio municipal. En este sentido, y a los efectos de facilitar la información y acceso, se ha elaborado un Plan de Comunicación dirigido a coordinar y normalizar los distintos canales de información a los que puede dirigirse la ciudadanía, desde la petición de información más general, accesible en la web, hasta la cita previa especializada para consultar algún aspecto relacionado con un expediente de tramitación.

Este nuevo Plan de Comunicación que se inició en marzo de 2020 se ha articulado a través de los siguientes ejes:

- La puesta en marcha el correo electrónico [rehabilitacion@madrid.es](mailto:rehabilitacion@madrid.es) donde la ciudadanía se puede dirigir para que le faciliten información de las distintas convocatorias de subvenciones que están en tramitación, así como la situación de sus expedientes, contestado por personal técnico competente en esta materia.
- Clarificación de información a través de un nuevo portal web: [www.madrid.es-vivienda](http://www.madrid.es-vivienda), y el blog de vivienda <https://transforma.madrid.es/>, página de aterrizaje, que redirige a todos los contenidos relacionados con esta unidad gestora alojados en distintos apartados del portal municipal y sede electrónica.
- Establecimiento de convenios de difusión y asesoramiento a la ciudadanía con colectivos especializados del sector (Colegios Profesionales). En este apartado hay que destacar:
  - o Implantación de la Oficina Verde, que se ha materializado como encargo a la EMVS y que tendrá por 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, la puesta a disposición de dos locales como puntos de información, así como de exposición y sala de formación y conferencias, y la habilitación de una plataforma digital en la que se publicarán contenidos sobre la eficiencia energética, conferencias y formación online y de convocatorias de ayudas para la rehabilitación y regeneración urbana, cooperando además en facilitar la presencia en redes sociales como Linkedin, Instagram y Twitter.
  - o Elaboración de otros Convenios de Colaboración encaminados a la información en materia de Rehabilitación, de Regeneración y de Vivienda, y dirigidos por profesionales acreditados: Convenio para el fomento y divulgación de las subvenciones para la rehabilitación de edificios de viviendas del Municipio de Madrid, gestionadas por el Área de Vivienda, con la participación de la Federación de Cooperativas de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid, el Colegio

Profesional de Administradores de Fincas Colegiados de Madrid y la Asociación Española de Gestores Públicos de Vivienda y Suelo, Sección Madrid; Protocolo General de Actuación entre el 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 0,9%, del total de las tramitadas por las Unidades Gestoras.

Desde el punto de vista competencial, debe recordarse que los principales actores en materia de Empleo son el Estado y las Comunidades Autónomas: lo que afecta a la legislación laboral y su ejecución le corresponde a las Comunidades Autónomas, lo relacionado con la política económica es compartido entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

No existe una atribución expresa de competencias en esta materia a las entidades locales. La mención más precisa se encuentra en el artículo 4 de la Ley de Empleo<sup>51</sup>, que dispone que *“las políticas de empleo, su diseño y modelo de gestión, deberán tener en cuenta su dimensión local para ajustarlas a las necesidades del territorio, de manera que favorezca y apoye las iniciativas de generación de empleo en el ámbito local”*. La dimensión local se aseguraría a través de una mera garantía institucional, tal y como se establece en este mismo precepto cuando señala que *“los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas serán los responsables de trasladar al marco del Sistema Nacional de Empleo la dimensión territorial de las políticas activas de empleo y de determinar, en su caso, la representación de las entidades locales en los órganos de participación institucional de ámbito autonómico”*.

Parece evidente, que, si bien la dimensión local de las políticas de empleo debe existir, se deja en manos de los servicios autonómicos de empleo la forma en la que debe producirse, estableciendo la representación en los órganos de participación institucional y a través de mecanismos de colaboración que, en su caso, pudieran determinarse. En definitiva, que la Ley de Empleo no impone a las Comunidades Autónomas ninguna obligación, salvo la existencia de una participación de las entidades locales en la políticas de empleo y el carácter menor que se le otorga, quedando reducida a la colaboración y cooperación. En este marco, los Ayuntamientos y otras entidades locales desarrollan iniciativas en el ámbito de las políticas de empleo bien a través de la colaboración con otras administraciones o bien por propia decisión.

El análisis de las SyR que se encuadran dentro de esta área de actividad ha permitido identificar los siguientes bloques de análisis:

- 1- Políticas activas de empleo.**
- 2- Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo.**

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de empleo y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con:

- La Agencia para el Empleo de Madrid (AEM).

<sup>51</sup> 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 2020, de acuerdo con los bloques de análisis definidos, permite establecer como principales motivos de entrada:

### **1. Políticas activas de empleo**

Durante el año 2020, desde la Agencia para el Empleo de Madrid se han tramitado más de cien solicitudes relativas a este bloque de análisis. Los motivos que ha originado la presentación de reclamaciones se pueden clasificar de la siguiente forma:

- Quejas por el trato recibido en Agencias de Zona o Centros de Formación.
- Reclamación por becas de ayuda de estudio.
- Incidencias en la realización de trámites a través de la página web y/o envío de documentación a Técnicos de Empleo.
- Quejas por el desarrollo y la tramitación de los procesos de selección.
- Disconformidad con los requisitos de acceso a Talleres de Formación y Empleo o no admisión a los mismos.
- Reclamaciones por la no realización de determinados talleres de Formación y Empleo en algunos Distritos.
- Quejas por la suspensión/no suspensión de cursos o talleres debido a la alerta sanitaria.
- Disconformidad con la organización en la realización de pruebas PCR a personas seleccionadas para participar en Talleres de Formación.
- Reclamaciones por la no realización de módulo de prácticas no laborales (como consecuencia de la situación sanitaria).
- Quejas por el retraso o falta de expedición del título acreditativo tras haber realizado el curso.
- Solicitudes que hacen referencia a las dificultades de acceso a puesto de trabajo en acciones de inserción laboral.
- Reclamaciones por las dificultades para contactar telefónicamente con Centros de Formación o acceder presencialmente a Agencias de Zona.
- Solicitudes que hacen referencia a la suciedad e inseguridad a causa de un asentamiento de personas próximo al Centro de Formación Los Cármenes.

Respecto a las sugerencias presentadas las causas que las han motivado permiten establecer la siguiente clasificación:

- Propuestas de puesta en marcha de más centros y cursos de hostelería.
- Sugerencias sobre concesión de becas.
- Aquellas que hacen referencia a la formación orientada al teletrabajo.
- Propuestas de Talleres de Formación y Empleo “Informadores/as sobre medidas de salud e higiene COVID-19” en el Distrito de Arganzuela.
- Sugerencias en las que se solicita la corrección de errores en la página web.

De igual forma no pueden obviarse el número de felicitaciones recibidas y que hacen alusión a: la labor realizada en los Programas de Formación, las dirigidas al personal del Servicio de Formación y por la atención prestada por el personal que trabaja en las Agencias de Zona.

En el informe emitido por la Agencia para el Empleo se relacionan diferentes medidas ejecutadas durante el año 2020 para subsanar las deficiencias de los servicios que se presta a la ciudadanía. Entre ellas pueden citarse<sup>52</sup>:

- En el Servicio de Formación:
  - Ampliación de la oferta formativa en más de un 130%, de manera que a las acciones presenciales se han incorporado nuevos cursos mediante aula virtual y online.
  - Incorporación de nuevas líneas de ayudas al estudio para fomentar la participación y la superación de los cursos de formación online.
  - Incremento de la oferta formativa incorporando mayor número de certificados de profesionalidad.
  - Reducción de los tiempos de tramitación de la documentación.
  - Reducción de los plazos para la realización de las prácticas no laborales y la finalización de los certificados de profesionalidad.
- En el Servicio de Atención Personalizada:
  - Adopción de medidas que permitieran mantener el servicio y la calidad del mismo durante el período de pandemia: refuerzo atención telefónica, telemática, etc...
  - Revisión continua de la web para mantener una información clara y actualizada de los servicios prestados y del acceso a los mismos.
  - Rediseño de los cuestionarios para facilitar la usabilidad en móviles.

## **2. Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo**

Tras el análisis realizado de las solicitudes presentadas en este bloque de análisis se comprueba que la mayoría están relacionadas con el inadecuado funcionamiento de la página web para la presentación de solicitudes de participación en los procesos selectivos tramitadas online, y con problemas de la pasarela de pagos. El resto de SyR presentadas aluden a diversos temas como: la actuación de los Tribunales de selección; la falta de agilización de los procesos selectivos, la no cobertura de las plazas del cupo de discapacidad, el acceso a las bolsas de trabajo y la información general sobre fechas de exámenes, programación de los procesos selectivos, solicitudes de prácticas, etc.

Finalmente, cabe destacar que, si bien en 2019 se recibió un número relativamente elevado de sugerencias y reclamaciones relacionadas con el personal destinado en centros públicos de titularidad municipal, en 2020 no se han recibido reclamaciones

<sup>52</sup> Para una información completa y detallada se puede consultar el Informe Anual SyR elaborado por la Agencia para el Empleo publicado en la página [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

en esta materia, lo que parece mostrar una mejora de la gestión de un servicio que comenzó a gestionarse por esta Dirección General al finalizar el curso 2018/2019.

En relación con las sugerencias y reclamaciones recibidas sobre los procesos selectivos, como se ha indicado, aunque esta cuestión no es directamente competencia de la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, desde esta se ha impulsado la coordinación con el IAM y con los responsables de Línea Madrid 010 para dar solución al aplicativo y a la información que se traslada a los ciudadanos, con el fin de subsanar las deficiencias y mejorar el servicio. A fecha de emisión de este informe, el aplicativo funciona ya con normalidad.

En lo que respecta a las relativas al funcionamiento de los Tribunales de Selección y con el objeto de alcanzar un mayor grado de homogeneización e impulso en la selección de personal, mediante Acuerdo de 21 de mayo de 2020, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se ha aprobado la creación, composición y funcionamiento de la Comisión Permanente de Selección, como órgano colegiado encargado de la realización de los procesos selectivos para el ingreso en aquellos Cuerpos, Escalas, Subescalas y Categorías de empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos cuando así se establezca en las correspondientes convocatorias, sin perjuicio de las competencias asignadas a otras áreas de gobierno.

Asimismo, por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Personal de 21 de mayo de 2020, se ha aprobado la Instrucción relativa al funcionamiento de los Tribunales de Selección en el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, con el fin de conseguir una mayor agilidad de los procesos selectivos, darles más transparencia y adaptarlos a la demanda de una Administración electrónica.

Ambas medidas forman parte de la “Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. Madrid 2020-2023”, que fue aprobado el 18 de diciembre de 2019 como una herramienta dirigida a modernizar la gestión de las personas que desarrollan su actividad laboral en el Ayuntamiento de Madrid. Dentro de ella es fundamental el proyecto de agilización de los procesos selectivos.

## 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.

El Sistema SyR es el marco idóneo para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios 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.

En SyR Tributarias se han identificado los siguientes bloques de análisis:

- 1. Atención al contribuyente.**
- 2. Impuestos, tasas y precios públicos.**

La correspondencia de los bloques de análisis con las submaterias definidas en el Sistema SyR que servirán de base para el estudio que se realiza en esta Memoria, se incluyen en la tabla que se inserta a continuación:

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
<b>Atención al contribuyente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• OAIC Cita previa</li><li>• OAIC Información y asistencia</li><li>• Resto dependencias municipales</li><li>• Atención telefónica</li></ul>

## Impuestos, tasas y precios públicos

- 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

- IBI Subida
- IBI Catastro
- IBI Beneficios fiscales
- IBI Liquidaciones y notificaciones
- IBI Período voluntario
- IBI Devoluciones
- IBI Otros
- IVTM Beneficios fiscales
- IVTM Liquidaciones y notificaciones
- IVTM Periodo voluntario
- IVTM Devoluciones
- IVTM Otros
- IAE Liquidaciones y notificaciones
- IAE Período voluntario
- IAE Devoluciones
- IAE Otros
- IIVTNU Liquidaciones y notificaciones
- IIVTNU Devoluciones
- IIVTNU Otros
- ICIO Liquidaciones y notificaciones
- ICIO Devoluciones
- ICIO Otros
- T SER
- Instalaciones deportivas
- Otras tasas y precios públicos
- Tasa paso vehículo
- TRUA Liquidaciones y notificaciones
- TRUA Período voluntario
- TRUA Devoluciones
- TRUA Reducciones, bonificaciones
- TRUA Otros
- R PAC
- R SEP
- R Domiciliaciones

Durante el año 2020 los asuntos más destacados que han motivado la presentación de solicitudes en el Sistema municipal han sido:

## 20. Atención al Contribuyente (gestiones más comunes)

### 20.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales

Son muchos los contribuyentes que se quejan por la dificultad de obtención de un justificante de pago de un tributo concreto (generalmente IVTM e IBI).

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 expedían en el momento.

Por su parte, los justificantes de pago pedidos 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](http://www.madrid.es)), o en cualquier Registro, se envían al domicilio de la persona solicitante.

No obstante lo anterior, a pesar de la articulación de diferentes cauces para la obtención de justificantes de pago, muchos contribuyentes trasladan, a través del Sistema SyR, las dificultades para su obtención. Fundamentalmente los motivos de queja vienen determinados por la demora de los plazos entre la presentación de la solicitud de justificante de pago y la remisión definitiva del mismo. A ello se unen un grupo importante que muestra su disconformidad porque necesitan el justificante inmediatamente (en este caso, suelen solicitar que se les envíe el justificante a la dirección de correo electrónico aportada en la reclamación, y el mismo les es remitido por este medio por parte de la Subdirección General de Recaudación de la Agencia Tributaria).

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 a la mayoría de las quejas trasladadas, se necesitan de forma urgente, como, por ejemplo, para transferencias de vehículos o compraventa de inmuebles.

La posibilidad de imprimir directamente por el contribuyente, con mayor facilidad, los justificantes de pago rebajaría el número de reclamaciones presentadas considerablemente, ya que, en ocasiones, esta cuestión figura entre las de mayor entrada en el Sistema SyR.

### 20.2. Solución de la problemática generada con el 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. Son numerosas las quejas formuladas sobre el acceso de los contribuyentes a la gestión telemática de los tributos.

La problemática se agrava al existir una cierta indefinición de la instancia competente para la resolución de las quejas con respecto a la tramitación y pago de los tributos a través de la web, lo que repercute claramente en el deber de mejora de las actuaciones en el ámbito tributario, ya que la ciudadanía sufre los perjuicios derivados de la falta de resolución de las incidencias que transmiten en sus escritos.

El objetivo común de la actuación municipal, y en particular, en materia tributaria, consiste en facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía al estar comprometidos con la mejora de la prestación de un servicio de calidad, por lo que adquiere un gran interés la eficaz coordinación entre la Subdirección General de Administración Electrónica, la Subdirección General de Tecnología e Información Tributaria y el IAM.

De no realizarse, tendrá repercusión en el contribuyente, quien, 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 de forma consecutiva.

### **20.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente**

Ha habido un aumento considerable de reclamaciones en proporción con ejercicios anteriores por causa de la pandemia, 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.

La agenda de las OAIC se supervisa de forma permanente, viéndose modificada a diario, y liberándose citas en función de los efectivos disponibles, sin embargo, durante este período se ha visto alterada esta agenda, ya que después del confinamiento se abrieron 2 de las 5 OAIC y paulatinamente el resto. A esto hay que añadir que gestiones que se solucionaban en el registro al momento, debido a la pandemia, ha habido que pedir cita previa.

No obstante lo anterior, habría que valorar otros mecanismos o sistemas que permitieran atender, en las ocasiones en que los contribuyentes acudan sin cita, aquellas cuestiones que requieren de una resolución urgente. Sobre todo, en los meses de noviembre y diciembre que es cuando se reciben un mayor número de quejas al respecto, fundamentalmente en materia de plusvalía, o en los períodos voluntarios de pago de los tributos municipales.

Aunque los contribuyentes son atendidos en caso de urgencia, previa ponderación por parte del responsable de la oficina de la urgencia del trámite y de los efectivos disponibles, cabría pensar, por ejemplo, en el establecimiento de puntos rápidos de refuerzo para la mera elaboración o impresión de autoliquidaciones del IIVTNU.

En ese sentido, conviene añadir que si bien la ATM está realizando esfuerzos para actualizar sus aplicaciones web para el pago de los tributos (más ventajosas para los contribuyentes por la agilización de la tramitación que suponen y su mayor posibilidad de actualización) lo cierto es que, en algunos casos, y precisamente sucede en el caso de la autoliquidación del IIVTNU, la cumplimentación en línea es algo farragosa, y así lo transmite la ciudadanía en las quejas presentadas.

Por lo tanto, 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, para la simple asistencia en la elaboración e impresión de las plusvalías por parte de la ciudadanía. Esto supondría una disminución de las quejas presentadas por la falta de citas en las Oficinas.

#### **20.4. Normalización de la transferencia bancaria como forma de pago de los tributos municipales**

Si bien el artículo 33 de la Ordenanza Fiscal de Gestión Recaudación e Inspección establece que solo se admitirán los pagos por transferencia en los supuestos en que así se le comunique al obligado al pago por los órganos municipales competentes, contemplándose dicha fórmula de pago como excepcional, convendría acometer una mejora tanto en la norma, como en la forma de tramitación del pago por transferencia, que permitiera acceder a la misma con mayor fluidez.

Conviene recordar que desde la ATM ya se informó que se están realizando esfuerzos para normalizar este procedimiento de pago, hasta ahora marginal, intentando mejorar la información que se presta a los contribuyentes con el fin de que accedan más ágilmente a la dependencia encargada de tramitar estos pagos, bien telefónicamente o bien presencialmente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

Actualmente, únicamente para el caso de tributos de importe elevado, puede efectuarse el pago a través de talón conformado o cheque bancario, y también mediante transferencia bancaria. En este último caso, mediante solicitud expresa a través de correo electrónico.

#### **20.5. 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.

Sucede, en el caso de las llamadas de información general, que no existe grabación, por lo que no puede saberse en qué términos se desarrolló la conversación, ni ofrecerse, por tanto, una respuesta satisfactoria o concreta a la ciudadana o ciudadano que plantea la queja. Deberían estudiarse, en este caso, fórmulas que permitan identificar o comprobar el contenido, al menos sucinto, de las conversaciones mantenidas. Conviene destacar, sobre las quejas referidas a la obtención de una información errónea por parte de los contribuyentes, 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 Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), se reciben, de forma recurrente, reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que se quejan por el desconocimiento de los efectos de las domiciliaciones bancarias que han solicitado.

Con carácter general la información relativa a los plazos para dar de alta las domiciliaciones, y sus efectos- ya sean generales o a través de las modalidades de Sistema Especial de Pago (SEP) o Pago a la Carta (PAC), con aplicación, en los dos últimos casos, de la bonificación inherente a las mismas -, está a disposición de la ciudadanía en la web del Ayuntamiento de Madrid ([www.madrid.es](http://www.madrid.es)); en los folletos informativos, publicados por la ATM; en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente; y, finalmente, en las comunicaciones de alta de domiciliación.

Además, la ATM del Ayuntamiento de Madrid, en cumplimiento tanto de la normativa al respecto, como del principio de atención al ciudadano, en lo referido, concretamente, a las comunicaciones de los planes de Pago a la Carta (PAC), tramita los envíos de notas informativas a través de carta normalizada. En dicha carta se recogen las fechas de los cargos domiciliados, tanto de los plazos contratados (de acuerdo a la solicitud del titular del PAC), como de la liquidación final (día 15 de diciembre o inmediato hábil siguiente). De este modo, el calendario de pagos del PAC es notificado, vía postal, al titular del PAC al inicio de cada ejercicio fiscal.

A pesar de lo anterior, siguen teniendo entrada en el Sistema SyR, numerosas quejas de ciudadanos y ciudadanas 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 a lo expuesto, sería recomendable, dentro de la capacidad de gestión de la ATM, y en el ámbito de lo posible, insistir en la búsqueda de mecanismos que aseguren que la información que se presta a los contribuyentes les permita conocer, en tiempo y sin lugar a dudas, los efectos de las domiciliaciones tramitadas.

## **21.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**

A lo largo del año 2020 se ha visto incrementado el número de sugerencias y reclamaciones solicitando reducciones en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) como consecuencia de la limitación de la entrada de vehículos en determinadas zonas de la capital, así como por no haber podido circular por la COVID-19.

En este caso cabría ahondar en la búsqueda de soluciones e instrumentos que permitan el satisfactorio cumplimiento de tales medidas, pero fuera del ámbito del IVTM, ya 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.

## **21.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal –**

Siguen entrando en el Sistema SyR reclamaciones (aunque en menor número a años anteriores) relativas al IIVTNU, derivadas de las Sentencias del Tribunal Constitucional (TC) que determinaron la inconstitucionalidad y nulidad de determinados preceptos del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLRHL), pero solo en la medida en que se sometan a tributación situaciones de inexistencia de incremento de valor.

La problemática producida ha sido despejada por el Tribunal Supremo (TS), a través de su Sentencia de casación, de fecha 9 de julio de 2018 (nº 1.163/2018), de modo que ha aclarado que los artículos afectados por la sentencia del TC no serán aplicables únicamente en las situaciones inexpresivas de incremento de valor y, consecuentemente, perfectamente aplicables en las situaciones que sí expresen dicho aumento de valor. Corresponde, por tanto, al sujeto pasivo probar la inexistencia de plusvalía, para valorar la procedencia o no de la liquidación del IIVTNU, y las solicitudes de los contribuyentes son tramitadas por riguroso orden de incoación. La tramitación de los recursos presentados es meticulosa, ya que deben ser valoradas las pruebas aportadas y notificarse la correspondiente resolución con expresión de los motivos que justifican la estimación o desestimación de la pretensión.

Dicha tramitación, ya de por sí, metódica, se vio afectada, y retrasada enormemente, en primer lugar, por el incumplimiento del legislador estatal, único competente para afrontar el cometido de modificar el TRLRHL, del mandato del TC de reformar la normativa en vigor. Y, en segundo término, por el tiempo transcurrido desde el dictado de las sentencias del TC, hasta el mencionado pronunciamiento del TS.

Es conocido el impulso de medidas especialmente adoptadas por la ATM para afrontar la resolución de los numerosos expedientes instados por las personas interesadas relativos al IIVTNU (tales como la creación de grupos especiales para su tramitación). No obstante, la incertidumbre producida por el retraso en las resoluciones de los recursos presentados se traduce en un crecimiento de las quejas, así como de las demandas de información sobre el estado de tramitación de dichos expedientes.

En este sentido podría valorarse por la ATM la remisión de cartas informativas o notificaciones a través de otros mecanismos ("Mi Carpeta"), 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.

Por otra parte, en relación fundamentalmente al IIVTNU, se siguen recibiendo numerosas quejas relativas a los horarios establecidos por las entidades de crédito para efectuar los pagos de los tributos municipales. 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.

No obstante, conviene insistir en la necesidad de coordinar los esfuerzos necesarios (ya que la gestión del señalado contrato le corresponde al Área de Gobierno de Economía y Hacienda), para que la atención en esta materia (abono del tributo), pueda realizarse durante todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público y durante todo el horario de caja. 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**

Ha tenido entrada un importante número de reclamaciones durante el año 2020, relativas al funcionamiento de la App de Deportes “Avisos Madrid”. Los principales motivos de queja se encuentran en que la aplicación tarda mucho en funcionar y en que cuando se puede acceder al día en cuestión, no hay plazas o no recibe el código QR de entrada a la piscina.

Asimismo, se ha producido un importante número de reclamaciones solicitando la devolución del importe abonado por servicios no disfrutados por residir fuera de Madrid, en áreas confinadas o por estar confinadas las personas usuarias.

A lo largo del año 2020, han seguido entrando reclamaciones relativas a la regulación de los bonos multiuso y de fisioterapia. La regulación de los mencionados bonos, contenida en el Anexo del Acuerdo Plenario de los Precios Públicos, conforme a las últimas modificaciones de fechas 31 de octubre de 2017 y 20 de diciembre de 2018, determina que los mismos tengan una validez de un año desde su fecha de adquisición. Se ha suprimido, por ello, la posibilidad de canjear el bono, ni procede, tampoco, la devolución proporcional de importes por los usos no consumidos.

No obstante, debido a las circunstancias excepcionales que estamos viviendo, a los bonos multiuso y de fisioterapia y abonos anuales de vestuario adquiridos a partir del 12 de marzo de 2019 se les amplió la fecha de validez por un año natural a partir de su fecha primitiva de vencimiento por Decreto de 17 de junio de 2020.

En relación los precios públicos por Prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales, culturales y de esparcimiento, se ha seguido recibiendo a lo largo de todo el año 2020, numerosas quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales. Las reclamaciones están motivadas por la 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 en concepto de precios públicos al considerar el ingreso indebido. Así, con independencia de que dicha devolución únicamente proceda cuando el servicio o actividad no se preste o desarrolle por causas no imputables al obligado al pago del precio, y siempre que la baja se solicite dentro del primer mes desde el inicio del trimestre correspondiente, 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.

# 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.

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 2020 la actividad desarrollada por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha sido:

– **Sesión celebrada el 10 de julio de 2020:**

- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 17 de diciembre de 2019.
- Comparecencia del Director General de Transparencia y Calidad para presentar la Memoria Anual sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2019.
- 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 2019, 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.
- Elevar al Pleno del Ayuntamiento, en cumplimiento del Acuerdo del Pleno de fecha 27 de junio de 2018, la propuesta de evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019.

– **Sesión celebrada el 22 de diciembre de 2020:**

- Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior celebrada el pasado 10 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 2020.

## 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 2020, 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 2020.
- **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. En 2020 se hizo hincapié en la forma en que se debían contestar las sugerencias y reclamaciones. Se realizó un estudio de calidad de las respuestas en colaboración con el Instituto de Ingeniería del Conocimiento, basado en los criterios de claridad y personalización, mediante la medición de parámetros y aplicación de técnicas de Inteligencia artificial, procesamiento del lenguaje natural y aprendizaje automático. Tomando como base las conclusiones del estudio, se elaboró una guía para la elaboración de respuestas a las sugerencias y reclamaciones que se presentó a las unidades gestoras. y está publicado en Ayre.
- **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, se suspendieron durante 2020 por la pandemia. Fueron sustituidas por comunicaciones primero por correo electrónico y teléfono y paulatinamente 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. Las dos sesiones del curso de “Gestión de las sugerencias y reclamaciones en PLATEA SYR y de generación de informes” se suspendieron por motivos de seguridad sanitaria.
    - 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.
- La situación sanitaria del 2020 ha hecho que se haya multiplicado la demanda de este tipo de sesiones. Durante este año la formación presencial ha sido sustituida por la telefónica y el envío de manuales de tareas específicas.
- En los últimos meses del año, cuando los formadores de la Subdirección General de Calidad y Evaluación y los gestores de las unidades dispusieron de los medios mínimos para realizarlas, se pudieron impartir sesiones formativas a través de la plataforma Teams.
- **Actualización de la información incluida en el espacio de la red corporativa** habilitado para los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. En él están disponibles las fichas de sugerencias y reclamaciones tributarias y generales<sup>53</sup>, los informes semestrales, las Memorias anuales, las encuestas de satisfacción y, desde octubre de 2016, los informes de seguimiento acordados en la propia Comisión, que tuvieron carácter bimestral durante 2016, y desde enero de 2017 se elaboran mensualmente. Durante el año 2020 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.

<sup>53</sup> Actualización bimestral.

- **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.
- **Certificación de la Carta de Servicios de Sugerencias, reclamaciones y Felicitaciones.** En abril de 2020 se realizó la auditoría de calidad de la Carta de Servicios por la empresa certificadora CAMARA CERTIFICA y se obtuvo la certificación.

## Anexo 4 – Relación de Unidades Gestoras del Sistema

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora del Sistema SyR
COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	OFICINA DE LA ALCALDÍA
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
Á.G. DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO	D.G. DE COMERCIO Y EMPRENDIMIENTO SGT DEL A.G. DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO D.G. DE PERSONAS MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES D.G. DE FAMILIA E INFANCIA D.G. DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD D.G. DE INTEGRACIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL
Á.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL	D.G. DE RELACIONES CON LOS DISTRITOS Y COOPERACIÓN PÚBLICO SOCIAL D.G. DE DESCENTRALIZACIÓN Y ACCIÓN TERRITORIAL
Á.G. PORTAVOZ, COORDINACIÓN DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO	SGT DEL A.G. PORTAVOZ COORDINACIÓN DE LA J. G. Y RELACIONES PLENO OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO Y RELACIONES CON EL PLENO D.G. DE COMUNICACIÓN
Á.G. DE ECONOMÍA Y HACIENDA	SGT DEL A.G. DE ECONOMÍA Y HACIENDA D.G. CONTRATACIÓN Y SERVICIOS D.G. DE PATRIMONIO D.G. DE HACIENDA D.G. DE ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO
Á.G. DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	D.G. EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL D.G. DE LA POLICÍA MUNICIPAL SGT DEL A.G. SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO
Á.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA D.G. DE TRANSPARENCIA, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y CALIDAD D.G. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
Á.G. DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	D.G. DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA D.G. DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANÍSTICA D.G. DE CONTROL DE LA EDIFICACIÓN D.G. DE LICENCIAS Y OTROS MEDIOS DE INTERVENCIÓN D.G. DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS S.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS E INFRAESTRUCTURAS PÚBLICAS SGT DEL A.G. DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE
A.G. DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	D.G. DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS SGT DEL A.G. DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora del Sistema SyR
	D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL D.G. PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ D.G. DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES
A.G. DE CULTURA Y DEPORTES	D.G. DE DEPORTES SGT DEL A.G. DE CULTURA Y DEPORTES D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS C.G. DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO D.G. DE INTERVENCIÓN EN EL PAISAJE URBANO Y EL PATRIMONIO CULTURAL D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
A.G. DE POLÍTICAS DE GÉNERO Y DIVERSIDAD	D.G. DE PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN D.G. DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
GERENCIA DE LA CIUDAD	SGT DE LA GERENCIA DE LA CIUDAD D.G. DE ORGANIZACIÓN, REGIMEN JURÍDICO Y FORMACIÓN D.G. DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL ASESORÍA JURÍDICA
DISTRITOS	ARGANZUELA BARAJAS CARABANCHEL CENTRO CHAMARTÍN CHAMBERÍ CIUDAD LINEAL FUENCARRAL-EL PARDO HORTALEZA LATINA MONCLOA-ARAVACA MORATALAZ PUENTE DE VALLECAS RETIRO SALAMANCA SAN BLAS-CANILLEJAS TETUÁN USERA VICÁLVARO VILLA DE VALLECAS VILLAVERDE
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID AGENCIA PARA EL EMPLEO AGENCIA DE ACTIVIDADES

## Anexo 5 – Carta de Servicios de SyR

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones fue aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 10 de mayo de 2012 y modificada por Acuerdo de 28 de agosto de 2014 de la Junta de Gobierno. 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 de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones por la empresa certificadora CÁMARA CERTIFICA.

El 23 de diciembre de 2020 la Carta ha sido certificada conforme a la norma UNE 93200: 2008.

La evaluación de la Carta de Servicios correspondiente al año 2020 se ha realizado el 12 de mayo de 2021 a partir del análisis de los datos del Sistema incluidos en esta Memoria anual de 2020 y los resultados de la encuesta de satisfacción. Como resultado, se han realizado algunas pequeñas modificaciones con un objetivo fundamentalmente clarificador, en particular, respecto a los compromisos de carácter interno de relación y coordinación con las unidades gestoras y la elaboración de informes. El compromiso que resultaba confuso se ha dividido en dos, uno referido al envío de informes a la Junta de Gobierno de Control y Seguimiento y otro al envío de informes a la Comisión. También se ha suprimido el compromiso 3 de la Carta de Servicios de 2020 sobre tiempo de envío de acuse de recibo por correo electrónico de las solicitudes presentadas presencialmente por su enunciado impreciso y su difícil medición.

La Carta de Servicios para 2021, puede consultarse en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y en Ayre.



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.

Las áreas de mejoras identificadas en la evaluación 2020 previstas para 2021, incluyeron: la mejora de la gestión mediante el incremento de las reuniones de coordinación con las unidades gestoras en el segundo semestre de 2021 y la sistematización del control de gestión de las unidades; la mejora de la calidad de las respuestas, mediante la implantación de la herramienta informática de revisión de textos para mejora de la calidad de las respuestas; y la mejora de la calidad del análisis de las sugerencias y reclamaciones, mediante el adelanto de análisis cualitativo con los datos del primer semestre junio 2020 y la inclusión en los informes de 2021 del análisis de la localización (tanto localización de la incidencia en el espacio público como dependencias municipales).

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.

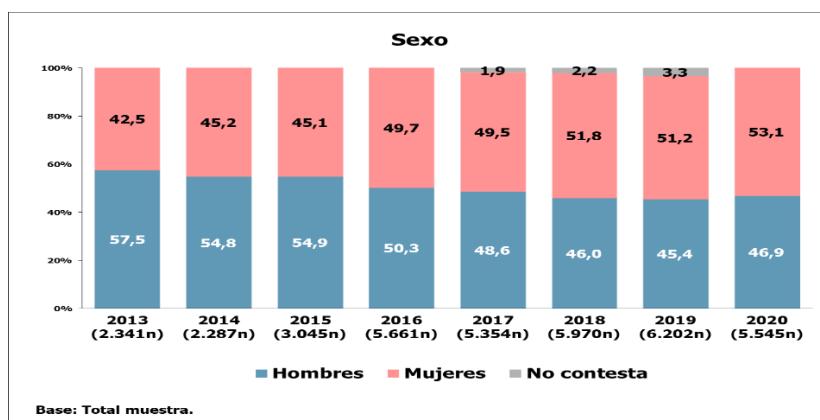
El estudio de satisfacción de las personas usuarias del Sistema se realizó sobre las SyR terminadas que habían tenido entrada entre 1 de septiembre de 2010 al 31 de agosto de 2020. Se efectuaron un total de 5.545 encuestas mediante dos canales (5.021 entrevistas auto administradas online, y 524 entrevistas 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, realizándose un control de inconsistencias en preguntas clave y variables de clasificación en el caso de entrevistas online. Y se tomaron, como variables de ponderación, las materias objeto de reclamación, el canal de entrada y el tipo de SyR.

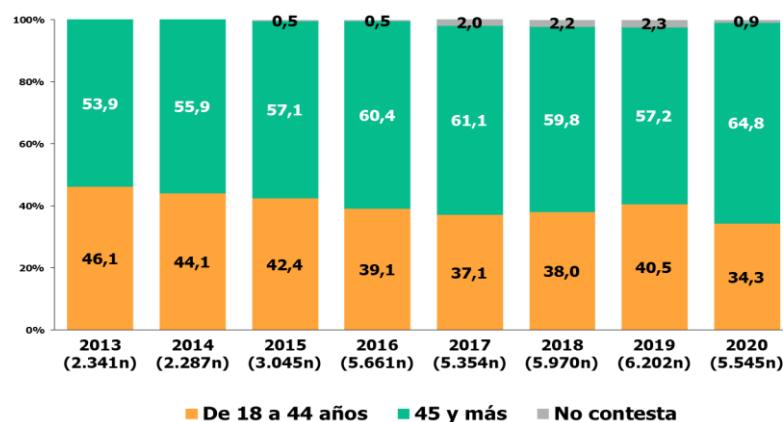
Se resumen los datos más relevantes de la encuesta a continuación:

### 1. Perfil de las personas usuarias

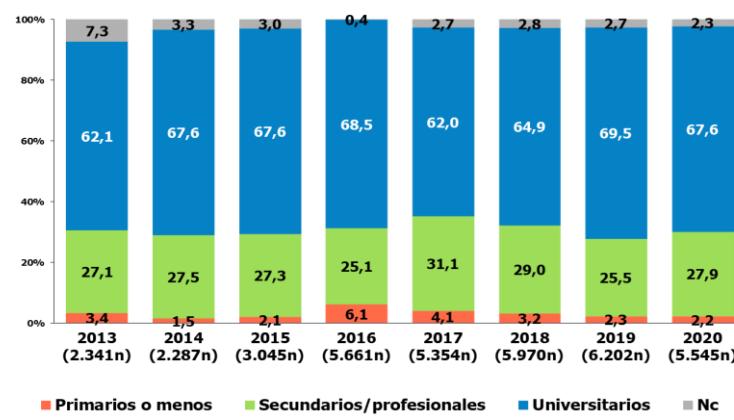
Se mantiene cierto equilibrio entre hombres y mujeres, pero la tendencia que se observa refleja cómo aumenta progresivamente el peso de las mujeres, que evoluciona desde el 42,5% que representaban en 2013 al 53,1% actual. No obstante, también se observa un aumento en el porcentaje de hombres en la oleada actual con respecto a la anterior, lo que interrumpe una evolución descendente.



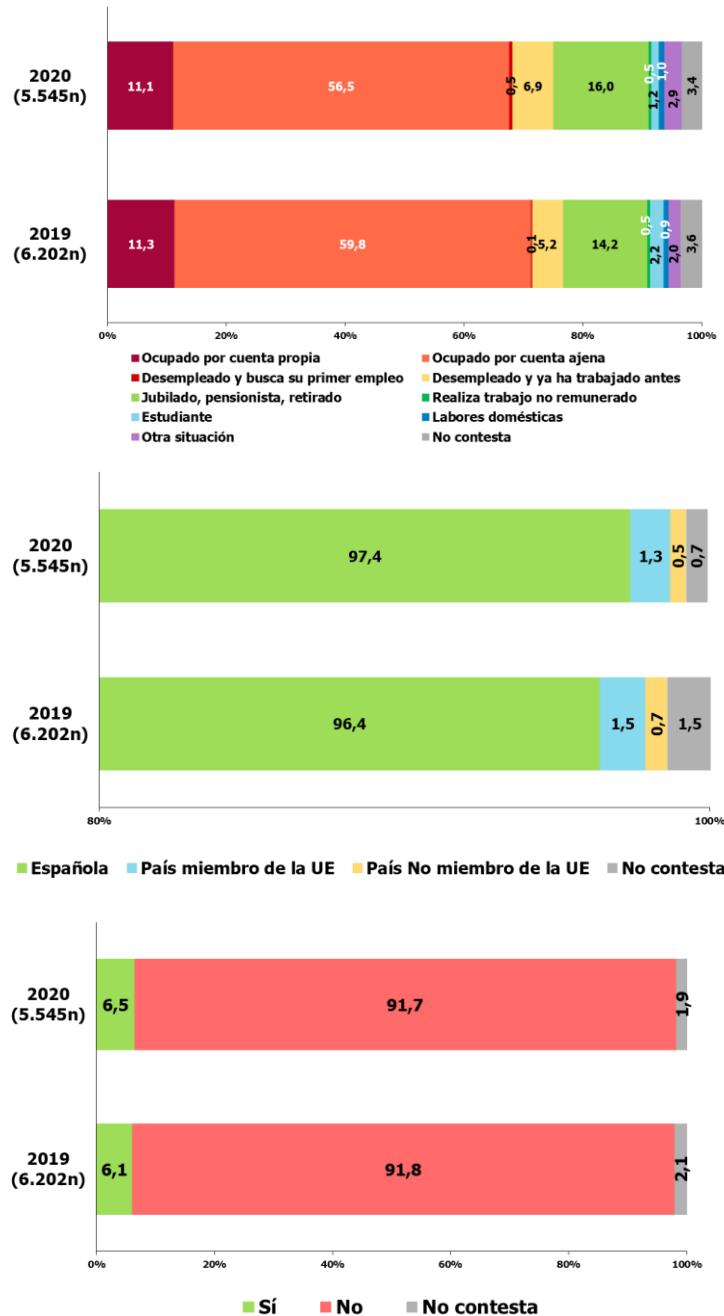
En cuanto a la edad de las personas usuarias del Sistema SyR y observando los datos de evolución desde el año 2013, se observa una tendencia en la que crece el peso de los más mayores. Así, el porcentaje de quienes tienen 45 y más se sitúa en el 64,8% (7,6 puntos porcentuales más que en la oleada anterior) y el de quienes tienen de 18 a 44 años disminuye 6,2 puntos y se sitúa en el 34,3%.



Según los datos de evolución sobre la formación que tienen las personas usuarias del Sistema SyR, la distribución se mantiene estable desde 2013 hasta la fecha. Con respecto a la oleada anterior, el alto nivel educativo de personas usuarias con estudios universitarios disminuye casi dos puntos (67,6% frente al 69,5% de 2019) aunque se mantiene como el nivel predominante. Interesa señalar que entre quienes entran al Sistema SyR por la página web, el porcentaje de quienes tienen estudios de postgrado (22,0%) es significativamente superior al registrado entre quienes accedieron telefónica o presencialmente (18,7%).

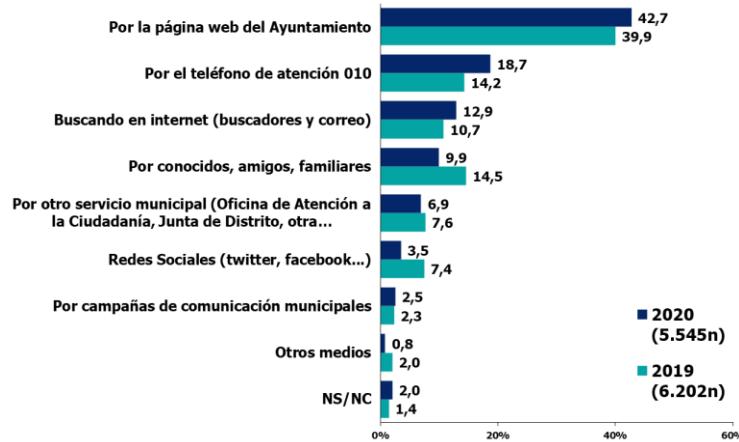


Casi siete de cada diez personas usuarias del Sistema SyR están ocupadas (67,6%), ya sea por cuenta ajena (56,5%) o por cuenta propia (11,1%), situación laboral claramente mayoritaria. La gran mayoría de las personas usuarias del Sistema SyR tienen nacionalidad española (97,4%). El 6,5% de las personas usuarias del servicio tienen alguna discapacidad reconocida (certificada).

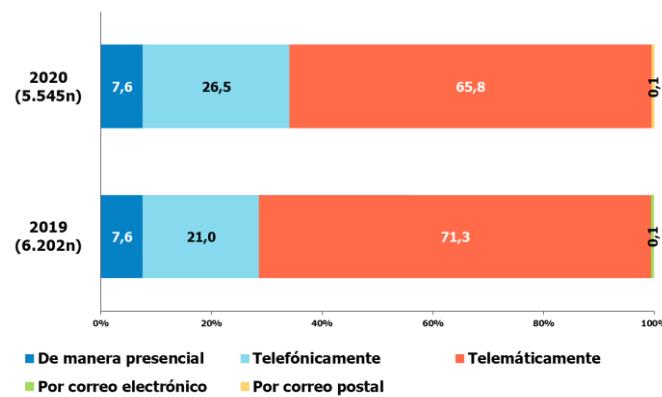


## 2. Experiencia con el Sistema

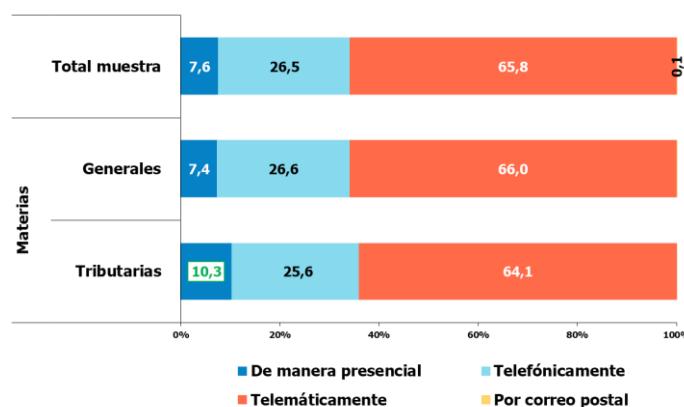
Más de cuatro de cada diez personas usuarias afirman que conocieron la existencia del servicio de sugerencias y reclamaciones a través de la página web del Ayuntamiento (43%). Este porcentaje es el mayoritario, crece 3 puntos con respecto al año anterior (40%). En segundo lugar, se sitúan el teléfono de atención 010 y en tercer lugar la exploración en Internet.



El canal de presentación mayoritario es el telemático con un 66%, si bien desciende respecto a 2019. El canal telefónico sube respecto a 2019 y el canal presencial se mantiene.



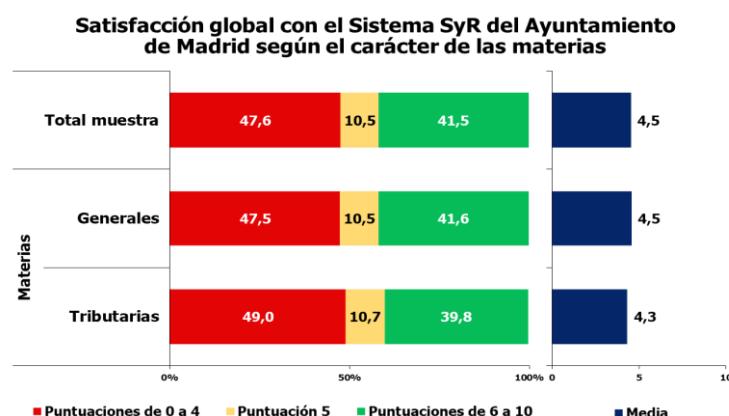
Se refleja una relación entre la naturaleza de los asuntos a tratar que vincula a los aspectos generales con el canal digital y a los tributarios con los canales telefónico y presencial. Cuando los temas tienen un impacto directo en los ciudadanos y ciudadanas (principalmente tributarios, pero también otros generales de sensibilización social) es más frecuente el uso de los canales presencial y telefónico mientras que cuando la naturaleza del tema es otra, prolifera el uso del canal digital.



### 3. Valoración y expectativas

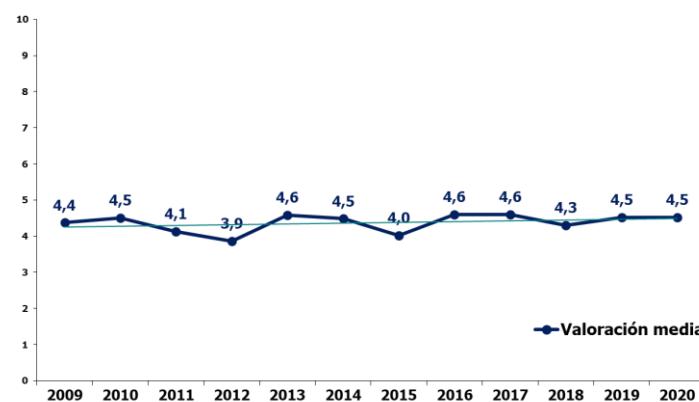
Un aspecto fundamental de la encuesta de satisfacción de un servicio es la valoración que las personas usuarias otorgan globalmente a la prestación de este. Para ambas cuestiones obtener una puntuación alta respecto a un servicio de sugerencias y reclamaciones resulta difícil, por sus características 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:

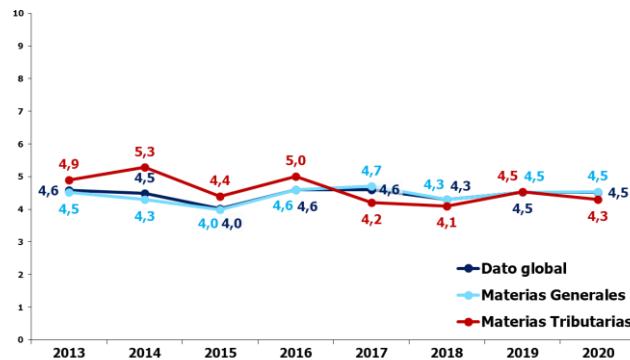


La valoración media de la satisfacción del servicio en su conjunto es de 4,5 sobre 10, igual que la obtenida en 2019.

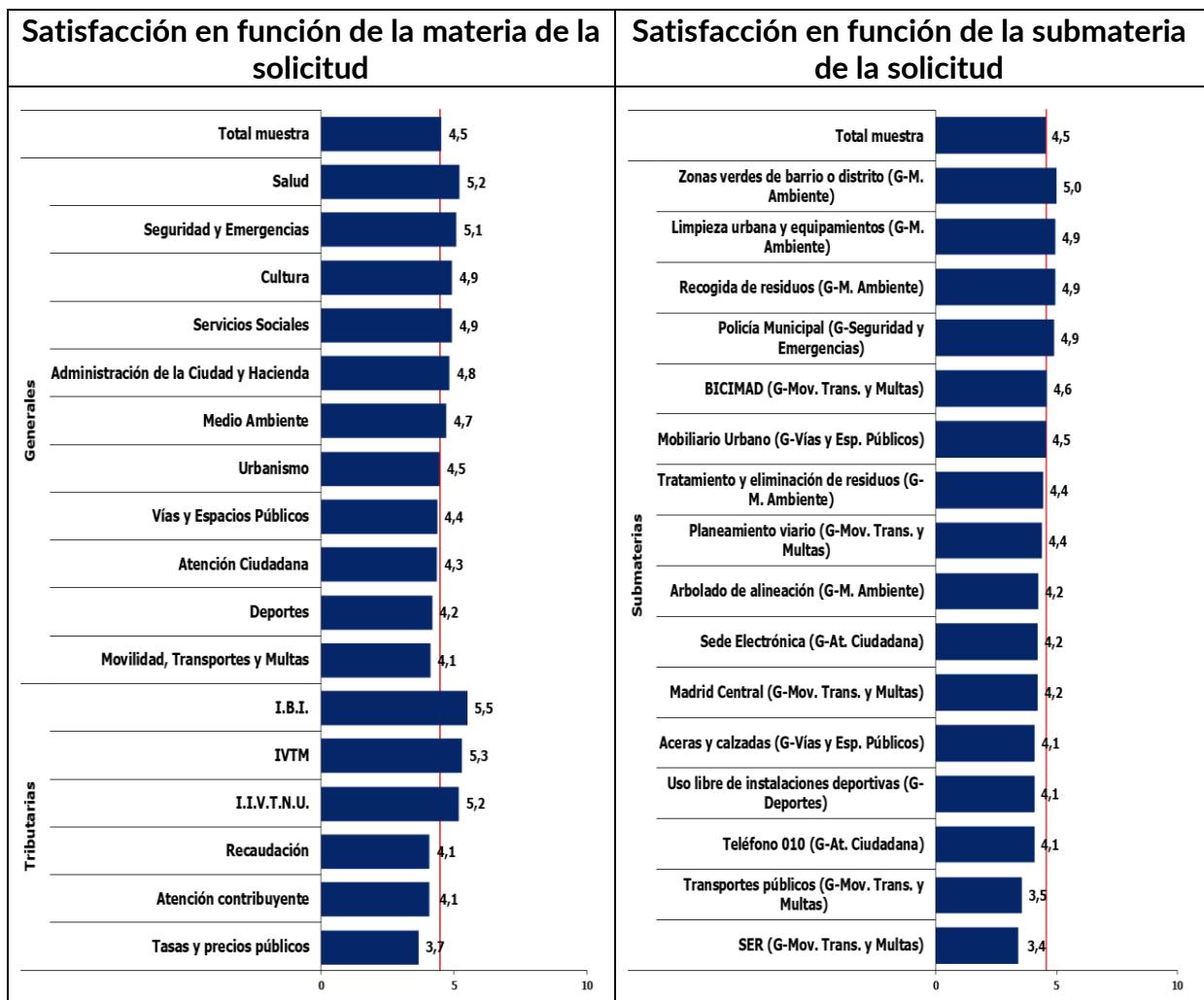
No obstante, para comprobar la evolución del indicador de satisfacción global con el Sistema SyR, se ha recabado el histórico acumulado desde el año 2009.



Los datos por tipo de procedimiento, generales y tributarias:



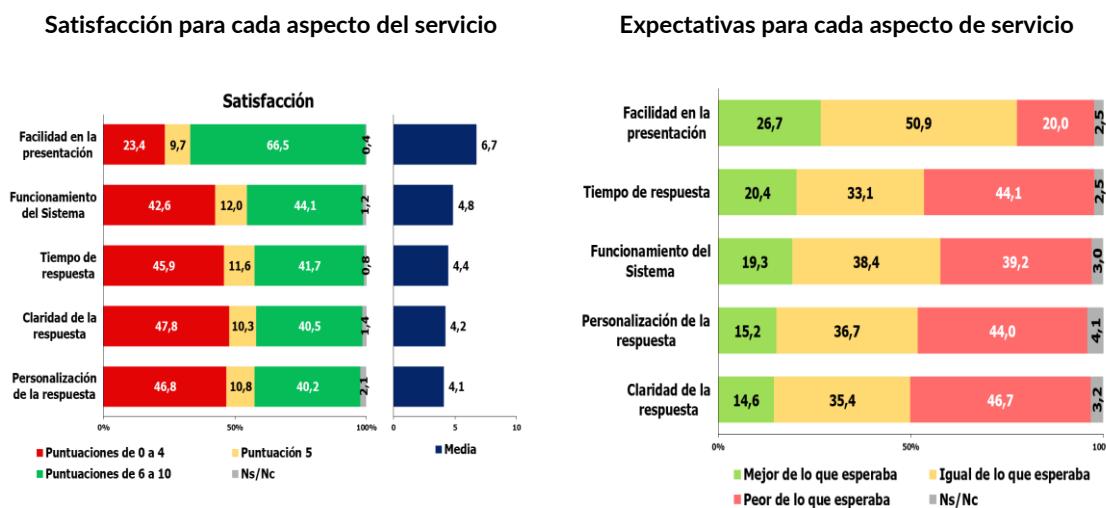
Y por materias y submaterias:



En relación a 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. No obstante, de los cinco aspectos del servicio que se miden, la facilidad en la presentación es el único aspecto que “aprueba” ( $X=6,7$ ) y que registra un porcentaje de quienes vieron mejoradas sus expectativas (29,0%) superior al que representan quienes se vieron defraudados (16,4%).

Los cinco aspectos del servicio que se miden:



#### 4. Otros indicadores del servicio

Tres cuartas partes de personas usuarias afirman que volverían a utilizar el Sistema SyR del Ayuntamiento de Madrid (74,3%) mientras que el 17,8% afirman que no. Este porcentaje mantiene una tendencia constante desde el año 2013.

Más de seis de cada diez personas usuarias (62%) afirman que sí recomendarían el servicio a otras personas. Como ocurriera con el indicador de fidelidad, el de recomendación también permanece constante desde el año 2013.

En cuanto a la utilidad, el valor del indicador es el 46,8% formado por quienes consideran útil (24,5%) o muy útil (21,3%) este servicio, y su evolución refleja una tendencia ligeramente descendente.

Respecto a la resolución de la sugerencia o reclamación realizada, el 30,2% de las personas usuarias aseguran que había mejorado el aspecto que la motivó y casi dos tercios de las personas usuarias aseguraron que no se había solucionado (64,5%) representando la opinión claramente mayoritaria.

Los microdatos se encuentran publicados en el Portal de Datos Abiertos<sup>54</sup>.

54 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 2020 era responsable de dos actividades de

tratamiento que contienen los datos de carácter personal vinculados al Sistema de sugerencias y reclamaciones<sup>55</sup>:

- “Sugerencias y Reclamaciones” – cuya finalidad es tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía sobre los servicios y actuaciones municipales. Así como realizar estudios cuantitativos y cualitativos con la información en ellas contenida, incluidos estudios de satisfacción de las personas usuarias
- “Defensor del Contribuyente” – cuya finalidad es tramitar las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información presentadas por la ciudadanía sobre los servicios y actuaciones municipales relativos a tributos y precios públicos. Y realizar estudios cuantitativos y cualitativos con la información en ellas contenida, incluidos estudios de satisfacción de las personas usuarias

De acuerdo con lo indicado, todo el personal que accede a estas actividades de tratamiento de datos está obligado a conocer y observar las medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares que afecten a las funciones que desarrolla.

Dicha obligación afecta, además de al responsable de las actividades de tratamiento, al resto de las personas usuarias del Sistema SyR, así como al personal adscrito a Subdirección General de Calidad y Evaluación que usualmente utiliza o accede a los datos que se encuentran incluidos en los tratamientos aludidos. Un elemento clave para garantizar la seguridad de los datos es el cumplimiento de las funciones y obligaciones que el personal adscrito a la unidad tiene con respecto al tratamiento de datos de carácter personal.

Durante el año 2020, en relación con las actividades de tratamiento señaladas, 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 las leyendas informativas sobre protección de datos incluidas tanto en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones como en las distintas notificaciones dirigidas a las usuarias y usuarios del Sistema, conforme a la nueva normativa europea, y los cambios orgánicos producidos en el Ayuntamiento de Madrid.
- Actualización constante del listado de personal interlocutor y de apoyo en materia de protección de datos.

El RGPD impone la obligación de elaborar y mantener actualizado el Registro de Actividades de Tratamiento. En el ámbito del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones dicho Registro incluye dos tratamientos:

---

<sup>55</sup> 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.

## Tratamiento: Sugerencias y Reclamaciones

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
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 LOS SERVICIOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES. REALIZAR ESTUDIOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS CON LA INFORMACIÓN EN ELLOS CONTENIDA, INCLUIDOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS.
DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD CALLE MONTALBÁN, 1, 6 <sup>ª</sup> PLANTA - 28014 - MADRID oficprotecciondatos@madrid.es
CATEGORÍAS DE PERSONAS INTERESADAS	CIUDADANOS Y RESIDENTES, REPRESENTANTES LEGALES, SOLICITANTES
DATOS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFICATIVOS</li> <li>PERSONALES</li> <li>ACADÉMICOS Y PROFESIONALES</li> </ul>
ÓRGANOS DESTINATARIOS DE LAS CESIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>COMUNIDAD DE MADRID</li> <li>OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS</li> <li>EMPRESAS MUNICIPALES</li> </ul>
TRASFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS	NO
MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS DE SEGURIDAD	POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS, APROBADA MEDIANTE ACUERDO DE LA JUNTA DE GOBIERNO ANM 2017/36, DE 24 DE MAYO (SEDE.MADRID.ES)
LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS	CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN LEGAL: LEY 7/1985, DE 2 DE ABRIL, REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL
PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFICATIVOS: NO SE SUPRIMEN</li> <li>PERSONALES: NO SE SUPRIMEN</li> <li>ACADÉMICOS Y PROFESIONALES: NO SE SUPRIMEN</li> </ul>

## Tratamiento: Defensor del Contribuyente

DATOS DE LA INSCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO EN EL REGISTRO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	
RESPONSABLE	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
TRATAMIENTO	DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE
DIRECCIÓN	CI Montalbán 1 MADRID 28014
FINES	TRAMITAR LAS SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, FELICITACIONES Y PETICIONES DE INFORMACIÓN PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA SOBRE LOS SERVICIOS Y ACTUACIONES MUNICIPALES RELATIVOS A TRIBUTOS Y PRECIOS PÚBLICOS. REALIZAR ESTUDIOS CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS CON LA INFORMACIÓN EN ELLAS CONTENIDA, INCLUIDOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS
DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD CALLE MONTALBÁN, 1, 6 <sup>ª</sup> PLANTA - 28014 - MADRID oficprotecciondatos@madrid.es
CATEGORÍAS DE PERSONAS INTERESADAS	CIUDADANOS Y RESIDENTES, REPRESENTANTES LEGALES, CONTRIBUYENTES Y SUJETOS OBLIGADOS SOLICITANTES
DATOS PERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFICATIVOS</li> <li>PERSONALES</li> <li>ACADÉMICOS Y PROFESIONALES</li> </ul>
ÓRGANOS DESTINATARIOS DE LAS CESIONES	NO
TRASFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS	NO
MEDIDAS TÉCNICAS Y ORGANIZATIVAS DE SEGURIDAD	POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS, APROBADA MEDIANTE ACUERDO DE LA JUNTA DE GOBIERNO ANM 2017/36, DE 24 DE MAYO (SEDE.MADRID.ES)
LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS	CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN LEGAL: LEY 7/1985, DE 2 DE ABRIL, REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL
PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFICATIVOS: NO SE SUPRIMEN</li> <li>PERSONALES: NO SE SUPRIMEN</li> <li>ACADÉMICOS Y PROFESIONALES: NO SE SUPRIMEN</li> </ul>

# **Anexo de las ÁREAS DE ACTIVIDAD**

## Anexo 8 – Relación con la ciudadanía

Actualmente, las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental y clave dentro de la actividad de cualquier Administración Pública. De hecho, la adaptación de los servicios que se prestan a las demandas de la ciudadanía y empresas, la incorporación de las nuevas tecnologías y la exigencia legal de actuar con eficiencia es lo que ha llevado al Ayuntamiento de Madrid a concebir la atención a la ciudadanía y los servicios relacionados con esta atención de forma integrada y como objetivo principal y articular, en torno a ello, los distintos servicios administrativos.

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

Debe tenerse en cuenta que durante parte del año 2020, como consecuencia de la situación sanitaria y las medidas adoptadas por el Gobierno de la Nación de restricción de movilidad, la prestación de los servicios se vio afectada.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de atención a la ciudadanía y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

- **Oficinas de Atención a la Ciudadanía:** a través de las 26 oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid (23 de ellas repartidas por todos los Distritos junto a 3 oficinas auxiliares), el Ayuntamiento facilita a todos las vecinas, vecinos y visitantes la realización de gestiones y un punto de información sobre la ciudad y el propio Ayuntamiento. Dispone de servicio de cita previa para gestiones como: padrón municipal (altas y cambios de domicilio), obtención de identificación electrónica (firma electrónica y acceso a la carpeta del ciudadano mediante usuario y contraseña), tarjeta azul (obtención de la tarjeta de transporte e información sobre la obtención de duplicados), información urbanística y censo de locales (información personalizada, duplicado del cartel identificativo y modificación de datos del cartel identificativo). También cuenta con un servicio sin cita previa para cuestiones relativas a información general sobre instalaciones y equipamientos (de la ciudad, de las oficinas y dependencias municipales, de actividades culturales, deportivas, de ocio, etc.), justificantes de padrón, tributos municipales (duplicados de recibos y abonarés, domiciliación bancaria, etc.), altas, bajas y modificaciones del SER, comunicaciones a la DGT de cambios de domicilios de conductores y vehículos, solicitudes de teleasistencia, información y trámites de ayudas sociales IBI, etc.

- **Teléfono 010:** es el canal telefónico de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid. A través del mismo se puede obtener información sobre el Ayuntamiento y la ciudad de Madrid, así como realizar numerosos tipos de gestiones sin necesidad de desplazamientos a las oficinas municipales.

Está disponible en horario ininterrumpido, 24 horas todos los días del año, con atención también en inglés y francés (de 8 a 22 horas de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 21 horas). En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar a la ciudadanía la información solicitada en el momento de su llamada, ésta se facilitará telefónicamente en un plazo inferior a 3 días (72 horas) hábiles. El acceso al servicio se puede realizar de la siguiente forma:

- A través del número 010 si llama desde la ciudad de Madrid.
- A través del número 915 298 210, si llama desde la ciudad de Madrid o desde fuera, con el prefijo 34 si llama desde fuera de España.

La llamada al teléfono 010 es gratuita, desde el 1 de marzo de 2019. Las tarifas aplicables a todos los servicios 010 de España han sido reguladas mediante Resolución de 31 de julio de 2013 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la sociedad de la Información por la que se atribuye el número 010 al servicio de información de las Administraciones Locales (publicada en el BOE nº 226 de 20/09/2013). La resolución establece tres modalidades de pago. Desde el 1 de marzo de 2019 el Ayuntamiento de Madrid aplica la Modalidad C, cuya llamada es sin coste para el abonado llamante, ya que el del coste de las mismas son abonadas por el Ayuntamiento.

El órgano directivo responsable del Teléfono 010 Línea Madrid es la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, que se ubica en el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana del Área de Gobierno de Vicealcaldía.

Los servicios prestados son:

El canal telefónico 010 ofrece los siguientes servicios:

1. Información general sobre:

- Administración Pública.
- Catastro.
- Cultura.
- Comercio y Consumo.
- Deportes.
- Documentos Personales (Padrón).
- Educación.
- Hacienda y Economía.
- Identificación electrónica.
- Igualdad.
- Medio Ambiente.
- Movilidad y Transportes.

- Objetos perdidos.
- Ocio.
- Oposiciones y empleo.
- Sanidad.
- Seguridad Ciudadana.
- Servicios Sociales.
- Urbanismo y Vivienda.

**2. Información personalizada, gestiones y trámites sobre:**

- Avisos de incidencias y peticiones:
  - Alta, consulta del estado y reiteración de incidencias sobre: alumbrado público; aparcamiento regulado; árboles y parques; áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos; bicicleta pública; calzadas y aceras; cubos y contenedores; fuentes; limpieza de espacios públicos; mobiliario urbano; papeleras; plagas; retirada de elementos (muebles y enseres, animales muertos); río manzanares; señales y semáforos; vehículos abandonados.
  - Peticiones o ampliación de elementos: alumbrado público; áreas infantiles, áreas de mayores y circuitos; calzadas y aceras; fuentes; mobiliario urbano; señales y semáforos.

**3. Cita previa**

- Alta y consulta de cita previa para las Oficinas Municipales y/o Servicios que requieran cita previa.
- Anulación de cita previa.
- Recordatorio de citas para determinadas Oficinas o Servicios.

**4. Comercio y consumo (apoyo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor – OMIC):**

- Consulta sobre el estado de expedientes de la OMIC.

**5. Multas y sanciones de tráfico:**

- Consulta y pago con tarjeta de sanciones de tráfico
- Consulta al archivo digital de multas
- Identificación del conductor en Multas

**6. Padrón**

- Consulta personal al Padrón Municipal de Habitantes y Censo electoral.
- Solicitud de justificantes de empadronamiento y envío de los mismos al domicilio del/la solicitante: volantes de empadronamiento, individual o familiar, y certificados.

**7. Servicio alquiler de bicicletas públicas (BICIMAD)**

- Alta de avisos o incidencias sobre el servicio BICIMAD.

- Alta, modificación y bajas de usuarias/os. Renovaciones de solicitudes.
- Consultas de saldos.
- Derivación de llamadas a los responsables del servicio (EMT)

**8. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)**

- Información personalizada.
- Gestión de alta, baja y de renovación de autorizaciones.
- Cambio de vehículo, de barrio y tras un vehículo de sustitución cambio a vehículo original.
- Domiciliaciones.
- Modificaciones de datos
- Envío código de identificación
- Pago de abonaré
- Reseteo de PIN de comerciales

**9. Madrid Central:**

- Información personalizada.
- Gestión de altas y bajas de personas, garajes, plazas PAR, tarjetas de estacionamiento de personas con movilidad reducida y vehículos.
- Envío de código de identificación.
- Gestión de invitaciones de personas empadronadas.

**10. Servicio de Teleasistencia:**

- Solicitud de la ayuda y alta de domiciliación de Teleasistencia
- Consulta sobre el estado de tramitación de solicitudes o incidencias

**11. Tributos Municipales:**

- Cambio del domicilio fiscal para: IAE, IBI, IVTM y PASOV.
- Consulta particular de deudas tributarias, en periodo voluntario y en ejecutiva para: IAE, IBI, IVTM, PASOV y TRU.
- Domiciliación bancaria: IAE, IBI, IVTM y PASOV.
- Pago a la Carta del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI).
- Solicitud y envío de duplicados de abonarés en periodo de liquidación: IAE, IBI, IVTM, PASOV., Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU - PLUSVALÍA), Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA).
- Solicitud y envío de duplicados de recibos en periodo voluntario de pago de impuestos: Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y Tasa de Paso de Vehículos (PASOV).
- Tramitación del pago con tarjeta de tasas y tributos en periodo voluntario y ejecutivo.

**12. Tarjeta Azul:**

- Información personalizada.

- Estado de tramitación.

**13. Urbanismo:**

- Consulta personalizada de ITE.

**14. Objetos perdidos:**

- Información personalizada para la localización de un objeto

**15. Ayuda a la navegación por la web y sede municipal:**

- Asistencia en la realización de trámites y gestiones

**16. Campañas de llamadas salientes:**

- Promoción de servicios: Domiciliación, PAC, servicios electrónicos, etc.
- Asistencia a ciudadanos en situaciones especiales: mayores, extranjeros, etc.
- Información de cambios en los servicios: replanificación de citas, cierre de oficinas, etc.

**17. Otras gestiones:**

- Pago sanciones administrativas.
- Consulta del Registro.

**18. Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:**

- Recoger las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones emitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Algunos de los trámites y gestiones objeto de la Carta de servicios del Teléfono 010 Línea Madrid pueden realizarse a través del resto de Canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid:

- Servicio presencial, que se presta a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- Servicio telemático, que se presta a través del portal institucional del Ayuntamiento de Madrid [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y a través de diferentes redes sociales twitter (@LineaMadrid), aplicaciones móviles y mensajería instantánea.

- **Portal web madrid.es:** El portal web institucional madrid.es ofrece a la ciudadanía información de interés general del Ayuntamiento y de los distintos servicios y órganos municipales de gobierno, así como información general de la ciudad de Madrid. En él tienen cabida otros portales, cada uno con autonomía y peculiaridades específicas. Son un total de seis portales, tres de ellos con carácter transversal desde el punto de vista de sus temas:

- Sede electrónica
- Transparencia

- Datos abiertos

Y otros tres que se ciñen a un ámbito temático concreto:

- Bibliotecas
- Patrimonio cultural y paisaje urbano
- MadridEsEconomía

**En el portal madrid.es** la información se organiza, por un lado, en nueve temas generales (actividad económica y hacienda; cultura, ocio y deporte; educación y empleo; emergencias y seguridad; igualdad; medio ambiente; movilidad; servicios sociales y salud; vivienda, urbanismo y obras) y, por otro, en cinco perfiles de las personas a las que se dirige (jóvenes, mayores, inmigrantes, personas con discapacidad, infancia y familia). Podemos destacar, entre otra, la siguiente información:

- Oposiciones, bolsas de empleo y otros procesos selectivos. Actualidad de la Agencia para el Empleo.
- Agenda de actividades culturales, deportivas o ambientales.
- Direcciones y teléfonos de interés para la ciudadanía.
- Cursos y talleres para jóvenes.
- Campañas y programas para diversos colectivos (mayores, niños y niñas, personas con discapacidad, inmigrantes, etc.).
- Campamentos de verano.
- Callejero municipal.
- Datos estadísticos de Madrid.
- Información de distritos.
- Incidencias de tráfico.
- Avisos sobre escenarios de contaminación o alertas por situaciones meteorológicas excepcionales.
- Publicaciones municipales.

Además, dada la relevancia que han ido tomando en los últimos años otras webs externas municipales, la web madrid.es les ofrece un lugar coherente donde integrarse, en función del servicio municipal al que se refieren, y una página bien posicionada en buscadores desde donde se promocionan. El portal institucional fomenta también la transparencia en la prestación de los servicios municipales y promueve la participación ciudadana a través de varias vías:

- Sondeos de opinión y encuestas de satisfacción.
- Sugerencias sobre creación o mejora de servicios, reclamaciones por deficiencias o incidencias no resueltas y también felicitaciones.
- Peticiones de información sobre la ciudad de Madrid y sus servicios.
- Propuestas ciudadanas y audiencias públicas en cuestiones especialmente significativas a través de decide.madrid.es.

**En la Sede electrónica** del Ayuntamiento de Madrid figuran todas las gestiones y trámites que la ciudadanía puede realizar. La sede electrónica ofrece:

- Catálogo de las gestiones y trámites municipales así como información necesaria para su realización.
- Descarga de formularios.
- Servicio de cita previa en línea necesario para realizar gestiones presencialmente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- Información y realización de gestiones en línea, como por ejemplo: pago, domiciliación y solicitud de duplicados de recibos de tributos municipales; obtención o solicitud del certificado de empadronamiento; alta de personas y permisos de acceso a Madrid Central; consulta del censo electoral; consulta de estado y pago de multas, etc.
- Comunicación de avisos e incidencias sobre limpieza y mobiliario urbano en vía pública.
- Registro de solicitudes y documentos a través del registro electrónico.

Asimismo, en la sede electrónica se publican el Boletín Oficial del Ayuntamiento (BOAM), el Tablón de Edictos, la normativa municipal y el perfil del contratante (solo para anuncios de licitaciones publicadas con anterioridad al 26 de febrero de 2018).

**En el Portal de Transparencia** se publica información relevante para garantizar la transparencia de la actividad relacionada con el funcionamiento del Ayuntamiento. Incluye:

- Catálogo de información pública.
- Organización: organigramas y competencias, perfiles profesionales, agendas institucionales, declaraciones de intereses.
- Información de relevancia jurídica y huella normativa en el proceso de elaboración de las normas, inventario de procedimientos administrativos.
- Información económica presupuestaria: contratación, presupuestos, ayudas y subvenciones, patrimonio y deuda.
- Recursos humanos: retribuciones, catálogo de puestos de trabajo e información sindical.
- Actividad inspectora.
- Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.
- Atención social.
- Registro de lobbies.
- Solicitud de acceso a información pública.

**En el Portal de datos abiertos** se pone a disposición de la ciudadanía datos del Ayuntamiento en formato reutilizable, relativos a la gestión pública municipal. Entre otros, se proporcionan los siguientes conjuntos de datos:

- Multas, tráfico y aparcamientos
- Contaminación
- Agenda cultural y deportiva
- Centros municipales de carácter educativo, social, cultural o deportivo

- Móbilario urbano, contenedores y puntos limpios
- Callejero y cartografía municipal
- Presupuestos históricos y ejecución presupuestaria mensual

**Bibliotecas**, ofrece información de las bibliotecas del Ayuntamiento, en especial de los siguientes temas:

- Directorio de la red de bibliotecas públicas municipales, con información de los diferentes espacios y de los servicios de extensión bibliotecaria.
- Acceso al catálogo.
- Agenda de actividades de las bibliotecas.
- Noticias, recomendaciones de libros, discos y películas.
- Propuestas de animación a la lectura.
- Sección especial para el público infantil.
- Bibliotecas especializadas.

**Patrimonio cultural y paisaje urbano**, ofrece información sobre el patrimonio cultural y el paisaje urbano de Madrid, a través de:

- Un buscador de monumentos y edificios singulares, que proporciona la descripción detallada, localización, autor, fecha, materiales y cualquier otro dato que sirva para el mejor conocimiento del elemento analizado; así como una amplia galería de imágenes.
- El programa de visitas guiadas Pasea Madrid y otras actividades de difusión, como Madrid Otra Mirada.

También ofrece información sobre actuaciones y obras en materia de conservación y mejora del patrimonio cultural y el paisaje urbano de la ciudad:

- Estudios y trabajos de investigación realizados con el fin de optimizar la calidad del paisaje urbano madrileño
- Convocatorias de ayudas a la investigación sobre paisaje urbano e intervención en el espacio público.

**MadridEsEconomía**, proporciona información sobre economía, innovación y empleo. En particular, sobre:

- Ayudas y subvenciones para el fomento de la industria, el comercio y la economía social.
- Estudios y análisis para conocer la realidad socioeconómica de la ciudad.
- Ofertas de empleo y cursos de formación de la Agencia para el Empleo.
- Innovación, emprendimiento y promoción de la actividad empresarial.
- Consumo, comercio e industria.
- Marca Madrid, partenariado y colaboración público privada.

- **Redes sociales:** actualmente, las redes sociales en las que Línea Madrid tiene presencia son Facebook y Twitter pudiendo realizar en ambas los mismos trámites y gestiones indistintamente, aunque siempre teniendo en cuenta las

características definitorias de cada red social. De esa manera, utilizando la red social Twitter como canal de atención a la ciudadanía, @Lineamadrid proporciona la posibilidad de efectuar de forma inmediata y gratuita los siguientes trámites a través de Twitter y en Facebook, principalmente:

- En privado
  - Trámites de Madrid Central a través de Twitter.
  - Solicitud de servicio de recogida de enseres y muebles, ropa y calzado.
  - Trámite de identificación de conductor/a.
  - Sugerencias y reclamaciones al Ayuntamiento de Madrid.
- En abierto
  - Peticiones de información.
  - Comunicación de avisos e incidencias.

Además, también se puede encontrar en este canal información de interés sobre la ciudad y sobre los servicios, trámites y gestiones municipales, así como los más destacados de otras Administraciones Públicas. Entre los servicios que se ofrecen desde el Twitter de Línea Madrid destacan los siguientes:

- Noticias y eventos de interés general en la ciudad.
- Agenda de actividades culturales y de ocio.
- Información sobre trámites municipales.
- Información de incidencias.
- Campañas de información municipal.
- Fomento de la participación ciudadana.
- Información sobre normativa municipal, oposiciones y bolsas de trabajo, etc.

Por otro lado, mediante la red social Facebook se busca posicionar y consolidar Línea Madrid como una marca de referencia de atención a la ciudadanía, pudiendo acceder a diferente información sobre servicios, trámites, gestiones, etc. ofrecidos desde el Ayuntamiento de Madrid:

- Información general sobre los servicios del Ayuntamiento de Madrid.
- Información sobre ordenanzas.
- Tutoriales sobre cómo realizar trámites y gestiones.

A todo ello se une la posibilidad de utilizar el Messenger de Facebook @Lineamadrid para contactar mediante mensajes privados, con lo que se abre un canal más de comunicación con la ciudadanía en el que poder gestionar de manera sencilla los siguientes trámites:

- Los concernientes a Madrid Central.
- Solicitud de servicio de recogida de enseres y muebles, ropa y calzado.
- Trámite de identificación de conductor/a.
- Sugerencias y reclamaciones al Ayuntamiento de Madrid.
- Comunicación de avisos e incidencias.
- Peticiones de información.

- **AVISOS-MADRID:** es el canal del Ayuntamiento de Madrid para la comunicación de avisos e incidencias relativas a mobiliario urbano, alumbrado, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, aceras y calzadas, vehículos abandonados y otras causas, así como también para realizar peticiones de nuevas instalaciones, como, por ejemplo, fuentes, elementos de alumbrado, áreas de mayores e infantiles, mejoras de accesibilidad, cubos, contenedores o papeleras, elementos de mobiliario urbano, señales, etc.

Este sistema permite a la ciudadanía realizar búsquedas de avisos cercanos, incluyendo filtros, tanto de categoría como de estado, de tal forma que se pueden seleccionar aquellos avisos sobre los que estuviera interesados para seguirlos y/o para comprobar la finalización de los mismos. También permite realizar reiteraciones de avisos ya solicitados y que no hayan progresado hasta su finalización. De esta forma, con una comunidad social de avisos y/o peticiones, se refuerza la posibilidad de compartir la información entre la ciudadanía y al mismo tiempo tener una visión única de la resolución de los avisos y peticiones del barrio. Adicionalmente, el sistema permite la geolocalización de los avisos o peticiones sobre una posición del mapa de la ciudad y la posibilidad de anexar información como fotografías y una descripción breve de la incidencia.

Los objetivos perseguidos con esta APP son los siguientes:

- Mejora de la calidad del servicio y la comunicación con la ciudadanía.
  - Ahorro de costes que repercute en una mejora de los servicios públicos urbanos.
  - Eficiencia en la gestión de estos servicios y de sus contratos asociados.
  - Aceramiento de la administración pública a la ciudadanía, haciéndola partícipe de la misma, logrando una administración más transparente y mejorando la calidad de vida de la ciudadanía.
- **Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:** a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones todas las personas físicas y jurídicas pueden presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios municipales, y también felicitaciones por la correcta prestación de los servicios y por la actuación de los empleados municipales.

En el ámbito tributario, se pueden presentar sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información relacionadas directa o indirectamente con los tributos y precios públicos municipales.

El servicio de sugerencias y reclamaciones está disponible para la ciudadanía a través del canal telemático (internet, internet móvil y correo electrónico), del canal telefónico (010 Línea Madrid) y del canal presencial (Oficinas de Registro y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente).

- **El Padrón Municipal de Habitantes:** el domicilio y la condición de vecino/a de Madrid se acredita mediante certificaciones y volantes de empadronamiento, que permiten resolver múltiples trámites como escolarización en colegios públicos y concertados, obtención de becas y ayudas, gestiones judiciales, renovaciones de documentos personales (documento de identidad, permisos de residencia y trabajo, el carné de conducir), reducción de tarifa telefónica y de suministro eléctrico, residencias de tercera edad, reducción de tasas en polideportivos municipales, ayudas por desempleo, asistencia sanitaria, acceso a bonificaciones y reducciones en impuestos y tasas municipales, etc.

El análisis de los datos del Padrón permite al Ayuntamiento y a las restantes Administraciones Públicas conocer las necesidades de la ciudadanía, y así planificar con eficacia los distintos servicios que se prestan a la ciudadanía.

Se encuadra en la Subdirección General de Estadística de la Dirección General de Contratación y Servicios del Área de Gobierno de Hacienda y Personal.

- **Registro presencial y electrónico:** las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid están facultadas para recoger escritos dirigidos a cualquier órgano administrativo, ya sea de la Administración General del Estado, de la Administración Autonómica o de la Administración Local.

Junto a ellas, el Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía su registro electrónico para la presentación a través de Internet de solicitudes, escritos y comunicaciones.

- **Sede electrónica:** es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias. A través de la Sede las ciudadanas y ciudadanos accederán a la información y a los servicios y trámites electrónicos del Ayuntamiento de Madrid.

La Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid que se creó en 2010 por Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, cuenta con un grupo numeroso de contenidos, entre los que destaca las fichas de trámites.

También es importante nombrar la Carta de Servicios del Portal Web Municipal, que recoge los servicios que presta y los compromisos que asume, entre ellos información actualizada; garantía de un elevado nivel de disponibilidad del

servicio, y tramitación rápida de las sugerencias y reclamaciones relativas al sitio web municipal.

- **Portal de transparencia:** configurado como un espacio y una herramienta al servicio de la ciudadanía a través del cual se da cuenta de lo que hace el Ayuntamiento de Madrid, desde la convicción de que lo público debe ser publicado y con el objetivo de lograr una administración cada vez más cercana y accesible.

Actualmente, el Portal de Transparencia publica información de diferentes ámbitos: institucional y organizativa; de relevancia jurídica; económica, presupuestaria y estadística; de gestión de recursos humanos; relativa a la atención y participación ciudadana; medioambiental; urbanística; de movilidad; de actividad inspectora; de cultura y deportes y de derechos sociales.

Cualquier persona física o jurídica puede solicitar el acceso a la información pública, en cumplimiento de su derecho de acceso a la información pública recogido en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Se considera información pública, los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de las Administraciones y del resto de los sujetos obligados por las leyes de transparencia y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones. Gran parte de esta información está ya publicada en el Portal de transparencia del Ayuntamiento en cumplimiento de la citada Ley.

- **Instrumentos de participación ciudadana:** el Ayuntamiento de Madrid ha establecido diferentes mecanismos para promover y facilitar la participación ciudadana. Entre estos se encuentra:
  - Debates: el espacio de debates ciudadanos está dirigido a que cualquier persona pueda exponer temas que le preocupan y sobre los que quiera compartir puntos de vista con otras personas, preferentemente relacionados con la ciudad de Madrid.
  - Votaciones ciudadanas: las votaciones ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid son un mecanismo de participación por el que la ciudadanía con derecho a voto puede tomar decisiones municipales de forma directa. Pueden participar todas aquellas personas mayores de 16 años que estén empadronadas en Madrid.
  - Procesos participativos: el Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía la oportunidad de participar en la elaboración y modificación de normativa que afecta a la ciudad de Madrid y de dar su opinión sobre ciertas actuaciones que tiene previsto llevar a cabo.

- Presupuestos participativos: la ciudadanía decide a qué proyectos presentados por los vecinos y vecinas de Madrid va destinada una parte del presupuesto municipal. Los presupuestos participativos son unos procesos en los que la ciudadanía decide de forma directa en qué se gasta una parte del presupuesto municipal. Cualquier persona empadronada en Madrid mayor de 16 años puede proponer un proyecto de gasto que se preselecciona en una fase de apoyos ciudadanos.
- Propuestas ciudadanas: son una oportunidad para que los vecinos y colectivos de Madrid decidan directamente cómo quieren que sea su ciudad. Cualquier persona puede hacer una propuesta sobre un tema que le interese o preocupe para que el ayuntamiento la lleve a cabo, después de conseguir los apoyos suficientes y de someterse a votación ciudadana.

## Anexo 9 – Cultura

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas culturales y dentro de la competencia atribuida de promoción de la cultura y equipamientos culturales<sup>56</sup>, cuenta con diversos recursos para favorecer el acceso a la cultura a la ciudadanía. Dentro de esta la infraestructura de equipamientos culturales, destacan:

- **Los centros culturales y socioculturales, principalmente, y también las salas de exposición, las salas de estudio y lectura, etc.** Todas estas dependencias son gestionadas por los Distritos y, desde ellas, se presta una amplia y variada oferta de actividades y servicios que pretende dar respuesta a las demandas y necesidades de ocio y cultura de los barrios. En relación con el funcionamiento de los mismos, debe tenerse en cuenta los siguientes aspectos:
  - Las competencias de dirección y gestión de equipamientos, así como la de la programación de la actividad sociocultural del Distrito, corresponden a los propios Distritos<sup>57</sup>.
  - Las competencias de coordinación de actividades socioculturales corresponden al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, en concreto a la Dirección General de Programas y Actividades Culturales.
- **La Red de Bibliotecas Públicas Municipales.** Es un servicio público que está integrado por los servicios centrales y Bibliotecas distribuidas por toda la ciudad. La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos se constituye como eje fundamental de la actividad cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos, importante demanda y un número elevado de visitantes.

Desde el punto de vista competencial, el mantenimiento de los edificios en los que se ubican las bibliotecas les corresponde a:

- Los Distritos (cuando se trate de edificios adscritos al correspondiente distrito).
- La Dirección General de Patrimonio Cultural.
- La Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio (realiza las obras estructurales).

Los servicios ofrecidos por la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid son muy diversos: préstamo y consulta en sala, orientación e información bibliográfica (búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas, información sobre Madrid, información sobre fondo documental especializado sobre Madrid ciudad y la

---

<sup>56</sup> Una de las competencias propias de los municipios de acuerdo con el artículo 25.2 letra m) de la Ley 7/1985, de 2 de abril de Bases de Régimen Local es la “promoción de la cultura y equipamientos culturales”.

<sup>57</sup> Según se establece en el artículo 3 del Reglamento Orgánico de los Distritos de la Ciudad de Madrid, de 23 de diciembre de 2004.

Comunidad de Madrid, servicio de acceso al Catálogo en línea y acceso en línea al catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid), Internet (acceso a Internet con filtro de contenido) y red de conexión wifi y actividades diversas, como la formación de usuarios de bibliotecas, programas y actividades educativas orientadas a permitir un uso autónomo de las bibliotecas, actividades de difusión y animación a la lectura, cuentacuentos, talleres, clubes de lectura, coloquios, charlas con escritores y escritoras, cursos y exposiciones.

- **Bibliotecas especializadas.** Tienen como objetivo acrecentar, conservar y difundir el patrimonio bibliográfico y documental del Ayuntamiento de Madrid, así como garantizar el acceso de toda la ciudadanía a sus servicios. Dentro del grupo de bibliotecas especializadas se incluyen: la Biblioteca Histórica Municipal; la Biblioteca Musical Víctor Espinós, la Hemeroteca Municipal; la Biblioteca Digital Memoria de Madrid, la Biblioteca Técnica y el Archivo de la Villa.
- **Museos.** El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía su patrimonio cultural a través de los distintos museos que gestiona: Museo de Historia de Madrid, Museo de San Isidro, el Museo de Arte Contemporáneo, la Imprenta Municipal, el Planetario de Madrid, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Templo de Debod, el Castillo de la Alameda, el Museo de Escultura al Aire Libre de La Castellana y las salas de exposiciones temporales de Conde Duque. Los servicios prestados son, entre otros, exposiciones (permanentes y temporales), acciones culturales, didácticas y actividades, información y difusión, edición y distribución de publicaciones y consulta de biblioteca, archivo y fondo. La gestión de estos museos le corresponde a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

## Anexo 10 – Deportes

En cumplimiento con lo dispuesto en la normativa<sup>58</sup>, el Ayuntamiento de Madrid presta diversos servicios en materia de actividad física y deportes principalmente, a través de la red de Instalaciones Deportivas Municipales (Centros Deportivos Municipales e Instalaciones Básicas Deportivas Municipales).

Las instalaciones deportivas municipales constituyen el equipamiento básico que garantiza la prestación de servicios deportivos por el Ayuntamiento de Madrid, cuyo objetivo fundamental es la tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y la prestación de los servicios necesarios, así como fomentar la educación física y el deporte y facilitar la adecuada utilización del ocio<sup>59</sup>.

Esta red cuenta con más de 550 instalaciones deportivas, distribuidas en:

- Centros deportivos: que son los equipamientos en los que se desarrolla el programa deportivo de la Dirección General de Deporte (Área Delegada de Deporte) y de los Distritos, y la utilización de las actividades, servicios y unidades deportivas están sujetas a las tarifas públicas correspondientes. Su gestión es responsabilidad de los Distritos.
- Instalaciones básicas de acceso controlado: que son un conjunto de pistas y campos distribuidos por la ciudad. En algunos casos, algunas de estas instalaciones están cedidas, o su gestión concertada, a entidades, clubes, o centros escolares, en cuyo caso, su utilización está sujeta a otras condiciones.
- Instalaciones básicas de acceso libre: que son aquellas cuya entrada no está sometida a condición, no exigiéndose por su uso el pago de tasa, precio público o tarifa.

En estas instalaciones se puede hacer deporte de forma libre o en clases dirigidas. La programación de la actividad físico-deportiva dirigida se elabora por temporada en cada Centro Deportivo Municipal, que, posteriormente, se somete a aprobación de la Dirección General de Deporte, de acuerdo a los contenidos técnicos de cada una de las actividades programadas. Asimismo, algunos centros cuentan con unidades de Medicina Deportiva y programas de Psicomotricidad que realizan reconocimientos médicos para valorar el estado de salud y la aptitud para la práctica del ejercicio físico y, por otro, realizan programas de psicomotricidad como complemento médico-

---

<sup>58</sup> A los municipios les corresponde como competencia propia (1) letra I) apartado 2 del artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local la “promoción del deporte e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre”.

<sup>59</sup> El Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales de 26 de septiembre de 2012 define en su artículo 1 las Instalaciones deportivas municipales como “aquellas edificaciones o inmuebles, campos, dependencias o espacios, de cualquier característica, al aire libre o cubiertas, cerradas o abiertas, destinadas a la práctica del deporte y la actividad física, incluyendo las zonas de equipamiento, complementarias o funcionalmente necesarias para el desarrollo de la actividad deportiva, de titularidad del Ayuntamiento de Madrid o cedidas al mismo por cualquier título jurídico.”

deportivo a los procesos rehabilitadores, tanto de determinadas patologías como de lesiones deportivas. Finalmente, es preciso señalar que el Ayuntamiento de Madrid organiza competiciones deportivas y actividades deportivo-recreativas y fomenta y promociona la actividad deportiva.

Las unidades responsables de las SyR de ámbito deportivo: Dirección General de Deporte; Distritos y la Dirección General de Patrimonio.

A los **Distritos** le corresponden, en materia de deportes, las siguientes competencias:

- Aprobar el programa deportivo anual de las instalaciones deportivas municipales del Distrito y gestionar las mismas, sin perjuicio de las competencias atribuidas a la Dirección General de Deporte.
- Promover y fomentar la práctica deportiva en el Distrito.

A la **Dirección General Deporte** le corresponde, entre otras, las siguientes competencias:

- Planificar la construcción de nuevas instalaciones deportivas.
- En relación con la programación deportiva y organización de eventos:
  - o Dirigir y coordinar los programas deportivos de ámbito general, los programas y servicios médico-deportivos, de fomento del deporte.
  - o Coordinar y colaborar en la realización de eventos deportivos que se celebren en la Ciudad de Madrid, cuando no sean organizados por la Dirección General de Deportes.
- En materia de normativa le corresponde elaborar la propuesta de disposiciones normativas en materia deportiva y realizar estudios y elaborar propuestas para el establecimiento o modificación de los precios de los servicios deportivos en las instalaciones deportivas municipales.
- Competencias de coordinación: fijar criterios de actuación común dirigidos a los Distritos en materia de deportes, pudiendo dictar instrucciones generales para el mejor desarrollo de las competencias en esta materia.
- En cuanto a los modelos de gestión: informar preceptivamente el modelo de gestión de las instalaciones deportivas municipales, cuando no las gestione directamente el Ayuntamiento de Madrid, cualquiera que sea su modalidad, participar en las comisiones de seguimiento y control de las concesiones de gestión de servicio público de las instalaciones deportivas que a tal efecto se establezcan en los contratos, informar preceptivamente los proyectos de explotación y viabilidad económica, así como las propuestas de contratación y los pliegos de prescripciones técnicas de los expedientes de contratación, o convenios en su caso de las instalaciones deportivas municipales, gestionadas indirectamente.
- Participar en las modificaciones del Plan General de Ordenación Urbana, al objeto de establecer una distribución de equipamientos deportivos en la ciudad.

A la **Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio**, le corresponde, entre otras competencias, la de realizar las obras de construcción, gran reforma, rehabilitación y conservación de los inmuebles demaniales, patrimoniales y de aquellos que estén sujetos a cualquier tipo de uso del Ayuntamiento de Madrid, sin perjuicio de las competencias atribuidas al Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte y a los Distritos. Asimismo, cuando por sus especiales características técnicas u otras de carácter económico, así se estime por el titular del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, la Dirección General de Arquitectura y Conservación del Patrimonio realizará las obras de rehabilitación, conservación y mantenimiento de los edificios de propiedad municipal y de las instalaciones deportivas municipales adscritas a los Distritos.

## Anexo 11 – Educación y juventud

El Ayuntamiento, a través de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, ejerce no solo aquellas competencias que la actual legislación le atribuye en materia educativa y de promoción de la juventud, sino también las que desarrolla al complementar las que ostenta la Comunidad de Madrid como Administración educativa competente. En este sentido deben señalarse como principales, las siguientes:

### 1. Educación.

- Establecer los criterios y disponer los medios necesarios para hacer efectiva la participación municipal en la programación educativa.
- Mantener contacto permanente con los órganos de la Administración del Estado y de la Comunidad Autónoma, así como con otros organismos públicos y privados que desarrollen actividades y programas relacionados con las competencias delegadas en materia educativa.
- Asumir las relaciones con las diversas administraciones educativas para la creación y conservación de centros docentes públicos, en coordinación con los Distritos, y participar en la vigilancia del cumplimiento de la escolaridad obligatoria.
- Programar actividades o servicios complementarios a la enseñanza y coordinar la oferta global existente en el municipio de Madrid, sin perjuicio de las competencias atribuidas a los Distritos.
- Participar en la prestación del servicio educativo, tanto a través del consejo escolar municipal como en la intervención en los órganos de gestión de los centros docentes públicos y privados concertados, con un representante en los Consejos Escolares de los Centros.
- Planificar la red de Escuelas Infantiles, proponer la forma de gestión del servicio y determinar sus características técnicas, criterios de valoración y seguimiento de su cumplimiento.
- Planificar y gestionar los centros de enseñanzas artísticas, la forma de gestión del servicio y determinar sus características técnicas, criterios de valoración y seguimiento de su cumplimiento.
- Gestionar la Residencia Internado San Ildefonso.
- Planificar y gestionar otros programas educativos de interés municipal.

### 2. Juventud.

- Planificar, diseñar, gestionar, coordinar y evaluar la política municipal en materia de Juventud.
- Impulsar acciones preventivas dirigidas a mejorar la calidad de vida y la integración de los jóvenes madrileños en la vida de la ciudad.
- Fomentar la participación de los jóvenes y la promoción y desarrollo del movimiento asociativo juvenil.

- Realizar la coordinación con las demás Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid que desarrolle proyectos y acciones en este ámbito competencial, e impulsar y fomentar la iniciativa social.

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

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

- **Programa “Madrid, un libro abierto”:** programa que va dirigido a los distintos sectores de la comunidad educativa, especialmente al alumnado y profesorado. Son un conjunto de actividades educativas vinculadas con el currículo escolar cuyo objetivo es mejorar y apoyar a los centros educativos del municipio de Madrid, favoreciendo la adquisición de conocimientos, valores cívicos y de cohesión social. El objetivo esencial es apoyar a la enseñanza con actividades escolares que generen una renovación pedagógica, de tal modo que lo escolar trascienda del mero quehacer dentro del aula.
- **Programa de Centros abiertos en inglés:** que ofrece actividades lúdico-educativas y de animación sociocultural en centros escolares, favoreciendo la expresión en lengua inglesa. Dirigido a menores del municipio de Madrid de edades comprendidas entre 3 y 12 años, ofrece un servicio de actividades lúdico-educativas que favorecen la igualdad y la interrelación entre los menores, en períodos vacacionales (Navidad, Semana Santa y Verano) y tiene por objeto servir de instrumento de conciliación de la vida familiar y laboral de los padres, madres, o tutores legales.
- **Centros abiertos especiales y Centros integrados:** con actividades recreativas, socioeducativas y de autonomía, dirigidas a menores y jóvenes (de 3 a 21 años) con discapacidad, residentes en el municipio de Madrid y escolarizados en centros de educación especial.
- **Campamentos:** el Ayuntamiento oferta campamentos de verano para niños y adolescentes con opciones muy variadas: urbanos, de idiomas, tecnológicos, multiaventura, etc.
- **Centro de vacaciones en la residencia municipal “Nuestra Señora de la Paloma” de Cercedilla:** Es un espacio ubicado en Cercedilla, donde se desarrollan actividades de animación sociocultural, ocio y tiempo libre, en régimen de residencia, en cuatro turnos de 12 días, durante los meses de julio y agosto. Se reservan plazas para la inclusión de menores con necesidades especiales asociadas a discapacidad intelectual y auditiva.

- **Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid:** Las escuelas infantiles municipales son centros de titularidad del Ayuntamiento de Madrid, integrados en una Red Municipal propia de centros para niñas y niños de 3 meses a 3 años, cuyo objetivo fundamental es mejorar la calidad de la educación en la Primera Infancia, a través de:
  - Una mirada a las niñas y niños como personas activas y participativas en la construcción de su conocimiento y de sus relaciones.
  - La apertura y respeto a la diferencia entendida como riqueza para todas y todos.
  - La construcción de entornos de seguridad y bienestar que favorezcan la acción libre y autónoma.
  - El valor de la vida cotidiana, organizada de manera que sea garantía de relaciones personalizadas y respetuosas.
  - La pareja educativa, dos profesionales con alta cualificación, que procuran cuidados de calidad al grupo del que son responsables.

Las escuelas infantiles municipales se conforman como espacios de socialización que acogen la diversidad familiar e intentan satisfacer las necesidades de las niñas y los niños y sus familias.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con una amplia red de Escuelas infantiles (68) distribuidas por todos los Distritos.

- **Centros privados con plazas financiadas con fondos municipales:** Colegio Juan de Valdés; Colegio Nuestra Señora de los Dolores; Escuela Infantil Chiqui Moratalaz; Escuela Infantil Chiquikid; Escuela Infantil Chiquitín Alcántara; Escuela Infantil Chiquitín García Paredes; Escuela Infantil Chiquitín Nuevo Sur; Escuela Infantil Chiquitín Olimpico; etc.
- **Escuelas Municipales de Música y Danza:** un recurso educativo dirigido a niños y niñas a partir de los 4 años, a jóvenes y adultos sin límite de edad. Conforman una red de espacios que actualmente suma 14 centros y atiende a más de 6.000 personas. El principal objetivo que impulsa este servicio es el de contribuir al desarrollo integral de la persona a través de la música y la danza. Asimismo, promueve la creación de Agrupaciones (conjuntos vocales, instrumentales y de danza de carácter intergeneracional) que, a través de sus conciertos, dinamizan los barrios y proyectan la enseñanza de estos centros al resto de la ciudadanía. Se trata de una enseñanza de calidad que propone un itinerario pedagógico continuado y alternativo a los estudios profesionales que se ofrecen en los Conservatorios. Las Escuelas Municipales de Música y Danza no expiden titulaciones académicas con validez oficial, de ahí que tengan cierta flexibilidad lo que les permite enriquecer la oferta de especialidades instrumentales (que integra, desde los instrumentos clásicos, hasta los más actuales) e incorporar repertorios y formaciones más contemporáneas.

- **Escuela de Cerámica de la Moncloa:** es un centro de enseñanza concebido como un proceso interdisciplinar, orientadas a la adquisición de conocimientos artístico-técnicos y a la promoción de los valores críticos y de experimentación. Cuenta con una biblioteca especializada y un fondo histórico documental de fotografías y acuarelas, lo que la convierten en un centro singular y diferente dentro del panorama de la actividad docente y artística contemporánea.
- **Escuela Municipal de Arte Dramático (EMAD):** es un servicio que ofrece el Ayuntamiento de Madrid a todos los ciudadanos y ciudadanas que estén interesados e interesadas en las artes escénicas. Es un centro de enseñanza no reglada en el que se imparte formación de teatro para niños y niñas a partir de 6 años, jóvenes y personas adultas. La formación va dirigida tanto para aquellas personas que pretenden ser profesionales como para los que quieren desarrollar su creatividad, capacidades artísticas y adquirir una formación complementaria enriquecedora a nivel personal.
- **Programas de formación para personas adultas:** con el objetivo de facilitar una inserción socio-laboral activa a través de la Lectoescritura, de las Matemáticas para la vida y de la convivencia entre culturas. Sus destinatarios son personas mayores de 18 años. Actualmente cuenta con diferentes aulas distribuidas por varios Distritos: Centro, Ciudad-Lineal, San Blas-Canillejas, Villaverde, Barajas y Arganzuela.
- **Residencia Internado San Ildefonso:** alberga a menores (niños y niñas), procedentes de familias con dificultades socioeconómicas, en períodos coincidentes con el calendario escolar. Tiene como objetivos conseguir un marco de convivencia basado en la afectividad, que proporcione a los menores un ambiente acogedor, de seguridad y respeto, promover el desarrollo pleno de la personalidad de los menores; ofrecer una formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en el ejercicio de la tolerancia; preparar a los menores para participar activamente en la vida social y cultural; desarrollar hábitos de salud, higiene y ejercicio físico y proporcionar a los menores el apoyo necesario para una adecuada evolución en el proceso académico.
- **Centro de innovación pedagógica en danza, artes escénicas y música (DAM):** es un equipamiento educativo y cultural que promueve iniciativas vinculadas a la pedagogía de la música, la danza y las artes escénicas, así como al reciclaje formativo del profesorado. Tiene como objetivos: acercar la excelencia artística como bien común, investigando en los nuevos formatos de encuentros para generar un vínculo entre los artistas consagrados y la ciudadanía, actuar creativamente sobre la educación de las enseñanzas artísticas y conectar con nuevas audiencias y ofrecer una programación con actividades en formato de talleres, clases magistrales, charlas, jornadas y encuentros. Las actividades serán totalmente gratuitas para los asistentes, están dirigidas a todos los públicos y está abierto a toda la ciudadanía de Madrid.

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

- **La Red de los Centros Juveniles:** que tienen como objetivos programar, difundir y desarrollar actividades y eventos culturales de promoción a los jóvenes talentos, de ocio y tiempo libre: talleres, cursos, ponencias, festivales, lanzaderas promocionales de artistas emergentes, torneos y jornadas; desarrollar actividades especiales: eventos de fin de semana, festivales de música o de artes, espacios para debate, etc.; planificar y poner en marcha eventos de intercambio con otros países: Semana Europea, Semana de la Juventud; ceder espacios diversos según condiciones establecidas en los Centros; ofrecer puntos de acceso gratuito a internet, wifi en todo el espacio y participar en las fiestas del Distrito.
- **La Red Municipal de Información Juvenil:** integrada por un Centro de Información Juvenil coordinador, oficinas y puntos de información juvenil abiertos a todos los jóvenes. Realiza las siguientes actividades: informar, asesorar y orientar de forma personalizada e inmediata sobre temas de interés juvenil; tramitar los carnés internacionales para jóvenes, de estudiante, de profesor, de alberguista y de socios de Centros Juveniles; ofrecer asesoría jurídica; gestionar las Redes Sociales con presencia en Facebook, Twitter, Instagram y Canal YouTube y desarrollar el programa de Europa Joven Madrid en el Centro Juvenil Chamberí que ofrece actividades como información del programa Erasmus+ y de todo lo que Europa ofrece a los jóvenes, formar parte en los proyectos europeos dentro del programa Erasmus+ y promocionar la participación europea para los jóvenes, la movilidad y la solidaridad a través de la participación de nuestros jóvenes en el Cuerpo Europeo de Solidaridad.
- **Actividades de ocio y tiempo libre:** **Quedat.com:** es un programa de intervención socio educativo a través del ocio y tiempo libre, fomenta la integración social a través de las amistades, la participación en grupos y el reconocimiento de las diferencias culturales desde lo lúdico, orientado hacia la integración y el sentimiento de pertenencia respecto de la sociedad receptora sintiéndose parte de la misma.
- **Actividades deportivas y de ocio saludable:** incluye salidas a la naturaleza, torneo de futbol-sala, torneo de ping-pong y torneo de futbolín, que se desarrollan como actividades entre centros juveniles.
- **Certamen Jóvenes Creadores:** su objeto es el reconocimiento y el apoyo a la juventud y la promoción de su creatividad. Las modalidades de este año son baile, poesía, fotografía, obra plástica, música, iniciativa social, cortometraje y micro teatro.

- **BJCEM (Bienal de Jóvenes Creadores de Europa y del Mediterráneo):** es una iniciativa multidisciplinar dirigida a jóvenes artistas de países europeos y del mediterráneo con objeto de promocionarlos, dinamizando su producción cultural y expresiva y facilitando su acceso al circuito del mercado internacional.
- **Lanzaderas de música, poesía, fotografía y danza:** se desarrollan actividades artísticas y escénicas para el apoyo y la promoción de jóvenes talentos, a través de conciertos, festivales y recitales.
- **Otros festivales:** Urban Fest, Gospel, Orido Games, etc.
- **Exposiciones:** se celebran varias exposiciones al año en los Centros Juveniles.

## Anexo 12 - Servicios Sociales y Cohesión Social 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, le corresponde a los municipios la “*evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social*” y las competencias en materia de violencia de género en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica.

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

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social es la que tiene, a través de las Direcciones Generales, las competencias en materia de servicios sociales y de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres, realizando las funciones centrales y básicas en esta materia, como planificación, evaluación, coordinación, etc. No obstante, en la prestación de servicios sociales se produce la interactuación con otras unidades municipales, como Madrid Salud, el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana, el Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, etc.

### **Servicios Sociales-**

En el ejercicio de esta competencia, el Ayuntamiento de Madrid actúa en dos niveles:

- Los servicios sociales de atención primaria como primer nivel de atención que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales.
- Los servicios sociales especializados dirigidos a diferentes colectivos como pueden ser las personas mayores, menores, las personas en situación de vulnerabilidad social, familias, personas sin hogar, entre otros.

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

La atención realizada en estos Centros conlleva la valoración y seguimiento de todos los servicios y ayudas sociales cuya finalidad es facilitar la vida cotidiana de las personas y familias, promoviendo la autonomía personal y la inserción social. A todas

las personas que, según la valoración profesional realizada, precisan apoyo social y seguimiento por su situación personal o familiar, se les asigna un trabajador o trabajadora social de referencia según la zona en la que reside. Es este profesional el que asegura la coherencia de la atención social que se presta tanto a la persona como a su núcleo familiar.

Los Centros de Servicios Sociales constituyen la unidad o equipamiento básico donde se prestan los servicios. Son la puerta de entrada de la ciudadanía al Sistema Público de Servicios Sociales y a sus prestaciones, ya sean éstas del Ayuntamiento, de la Comunidad de Madrid o de otras Administraciones. A nivel orgánico se encuentran adscritos a los Departamentos de Servicios Sociales de los Distritos.

La red de Atención Social Primaria de la ciudad de Madrid está integrada por Centros de Servicios Sociales y Puntos de Atención Social, cuentan con profesionales del Trabajo Social y se encuentran repartidos en los 21 distritos del municipio con el objetivo de acercar los servicios sociales a la ciudadanía.

Los Servicios que ofrecen a la ciudadanía pueden clasificarse en función de su naturaleza en 6 grupos:

- Información y orientación sobre servicios sociales y otros sistemas de protección social: todos aquellos trámites relacionados con el acceso al servicio, como la acogida, la información, la valoración y la orientación.
- Asesoramiento social: aplicación de los baremos de valoración según circunstancias específicas, propuestas de diferentes alternativas y ofrecimiento de apoyo profesional.
- Apoyo social y seguimiento: detección de necesidades, diagnóstico, seguimiento, diseño de programa personalizado de intervención, puesta en marcha, coordinación y atención continuada.
- Atención de situaciones de desprotección social: recibiendo de cualquier administración u organismo posibles situaciones de riesgo de abandono y malos tratos, estableciendo supuestos de urgencia en cada situación, puesta en marcha de intervención social urgente y, finalmente, derivación a los dispositivos judiciales o administrativos competentes.
- Gestión de servicios y ayudas sociales: a través de la valoración técnica, la tramitación, la propuesta de concesión y el seguimiento y apoyo técnico.
- Trabajo social comunitario: dando a conocer las actividades de acción social que desarrollan las asociaciones en sus distritos, impulsando la cooperación, la detección y canalización de las demandas y el apoyo a las nuevas experiencias solidarias.

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

- **Los Centros de Día (asistenciales):** con equipamientos diurnos de atención sociosanitaria donde las personas mayores con algún grado de deterioro físico o cognitivo reciben atención especializada con una finalidad preventiva y rehabilitadora. Disponen de seguimiento individualizado y actividades programadas en función de sus necesidades y cuentan con equipos multidisciplinares.

Estos servicios están dirigidos a proporcionar una atención integral, en régimen diurno, a las personas mayores de 65 años que presentan deterioro físico y relacional sin límite de edad, a las personas con enfermedad de Alzheimer u otras demencias.

El objetivo de estos servicios es promover la independencia y autonomía personal, intentando lograr el mantenimiento de las personas mayores en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un Centro residencial, mediante una atención basada en los principios de la atención centrada en la persona, consiguiendo respetar la dignidad, autonomía e independencia y promocionando la realización de actividades significativas y con sentido para la persona.

El servicio de Centros de Día se presta en centros municipales y privados, a través de entidades colaboradores, adjudicatarias de contratos de gestión de servicio público.

Las unidades prestadoras del servicio son cada uno de los Centros de Día que se encuentran distribuidos entre los 21 Distritos de la ciudad de Madrid. El Departamento de Centros de Día y Residenciales (Dirección General de Mayores) es la unidad responsable de la gestión, control y seguimiento de los centros.

Los principales servicios que prestan son: atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora, apoyo a la familia, aseo y cuidado personal; transporte adaptado, alimentación y nutrición, y control y seguridad.

- **Centros Municipales de Mayores (de ocio):** son equipamientos no residenciales que tienen como objetivo promover la convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa. Además junto con lo anterior también ofrecen actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor y promueven el voluntariado de las personas mayores en esos centros.

Desde el punto de vista competencial, a la Dirección General de Mayores le corresponde favorecer la participación de las personas mayores en la vida social de los barrios y Distritos y las labores de planificación. A las Juntas Municipales de Distrito les compete la gestión de estos centros.

Los principales servicios con los que cuentan los Centros municipales de mayores son: información; desarrollo de programas socioculturales, ocupacionales o formativos; servicios de comedor y cafetería; espacios de nuevas tecnología; biblioteca y prensa y otros, como podología o peluquería.

Estos Centros son espacios que favorecen el envejecimiento activo y saludable, el aprendizaje a lo largo de toda la vida, y la prevención de la dependencia, potenciando la autonomía personal. Además, favorecen las relaciones sociales y crean vínculos interpersonales, incluso entre generaciones, por lo que son un gran recurso contra la soledad no deseada.

**Servicio de Ayuda a Domicilio:** tienen como objetivo proporcionar a las personas mayores y a las personas con discapacidad la posibilidad de permanecer en su medio habitual de convivencia contribuyendo a la mejora de su calidad de vida. Es un servicio que proporciona una atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores y a las personas con discapacidad para promover su independencia y autonomía personal. Incluye atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras que acuden a los hogares de las personas usuarias.

A la Dirección General de Mayores le corresponden las competencias relacionadas con la gestión, el diseño y propuestas de programas, con la implantación y la evaluación de los criterios o estándares de calidad y la planificación de ayudas. No obstante, las unidades prestadoras del servicio son cada uno de los Centros de Servicios Sociales que están distribuidos por los 21 Distritos de la ciudad.

Los servicios que se prestan se pueden englobar en tres grupos: evaluación de las necesidades; control y seguimiento del servicio; atención personal y atención doméstica.

**Servicio de Teleasistencia Domiciliaria:** es un servicio social de atención telefónica permanente las 24 horas del día que, a través de un dispositivo tecnológico o terminal, conectado a la red telefónica o eléctrica, permite la comunicación desde el domicilio con un Centro de Atención de Llamadas que está atendido por profesionales especializados, que proporcionan seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y a sus familiares.

El servicio, además, ofrece dispositivos periféricos de tecnología avanzada (detectores de gas, detectores de humo, etc.), destinado a personas con especiales necesidades para prevenir situaciones de riesgo.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Mayores, al que le corresponde el diseño y propuesta de programas referidos al mantenimiento de la persona mayor en su propio hogar, la evaluación de criterios de calidad,

etc. Respecto a la prestación, esta se realiza mediante gestión indirecta, a través de entidades colaboradores, adjudicatarias de contratos de gestión del servicio.

Los servicios que se ofrecen son: soporte técnico, atención personal telefónica, atención presencial en domicilio, servicio de información y asesoramiento telefónico, coordinación con otros servicios (SAMUR Social, Policía, etc.), actuaciones que favorecen el envejecimiento activo y atención, orientación y apoyo al entorno sociofamiliar.

- **Centros de Atención a la Infancia (CAI):** es un servicio de atención social especializada de la red de Servicios Sociales para la atención psicológica, social y educativa a menores de edad, en situación de desprotección (riesgo o desamparo) y a sus familias, con el que se pretende garantizar el buen trato a las y los menores y la preservación familiar.

Los Centros de Atención a la Infancia ofrecen los siguientes servicios: valoración inicial de situaciones de riesgo en menores, evaluación de la situación familiar y, en su caso, de desprotección de los menores, tratamiento familiar especializado, acompañamiento y supervisión a las familias que no están en tratamiento, apoyo y seguimiento, soporte técnico a las y los profesionales y recursos que trabajan con menores, prevención del maltrato infantil y, seguimiento familiar una vez finalizada la atención.

- **Centros de Apoyo a las Familias (CAF):** son dispositivos interdisciplinares y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales, prevención y atención en otros conflictos y crisis familiares, así como espacios de formación y fomento de la participación comunitaria.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de siete CAF que, organizados por zonas, garantizan la cobertura de los 21 distritos municipales. Se dirigen a todas las familias de la ciudad de Madrid, independientemente de sus características y situaciones, así como a las parejas en proyecto de constitución de nuevas familias. Cuentan con equipos interdisciplinares de expertos/as en intervención familiar compuestos por profesionales del ámbito de la psicología, jurídico, trabajo social, mediación y personal administrativo.

Los Centros de Apoyo a las Familias ofrecen los siguientes servicios: información a familias y profesionales; orientación Social; asesoramiento jurídico; atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares; atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar; mediación familiar; espacio de relación para familias con niños y niñas de 0 a 3 años; formación a familias; participación comunitaria; y Bancos del Tiempo.

- **Centros de Día de atención a niños y niñas:** son recursos dirigidos a niños y niñas en donde se les presta atención y cuidado al finalizar la jornada escolar. La finalidad de este programa es apoyar la conciliación de la vida familiar y laboral, así como evitar los factores de riesgo que la ausencia prolongada de padres/madres y tutores puede ocasionar a los niños y niñas.

Los Centros de Día Infantiles se dirigen a niños y niñas de 3 a 12 años distribuidos en tres grupos (de 3 a 5 años, de 6 a 9 años y de 10 a 12 años).

Las actividades principales que se desarrollan en los Centros de Día Infantiles son: refuerzo y apoyo escolar; talleres de educación en valores, habilidades sociales, animación a la lectura; juegos dirigidos, juegos predeportivos; actividades relacionadas con el uso de las nuevas tecnologías; y actividades lúdico-educativas y de animación sociocultural.

- **Proyecto Casa Grande:** es un recurso comunitario e interdistrital del Ayuntamiento de Madrid abierto a todas las familias con niñas y niños de hasta 4 años, que viven en la ciudad de Madrid. En estos centros, los padres, las madres y otras personas que ejerzan los cuidados de dichos menores, disponen de un espacio compartido de juego y relación y cuentan con profesionales a los que se podrá plantear las inquietudes cotidianas relacionadas con la crianza y cuidados, además, de favorecer la relación y los vínculos a través del juego y el intercambio de experiencias.
- **Espacios de ocio para Adolescentes:** son espacios en los que las y los adolescentes pueden reunirse y pasar su tiempo libre proponiendo y organizando sus propias actividades o iniciativas recreativas y culturales. Se trata, de un espacio autogestionado de encuentro y comunicación, en la que los chicos y chicas, acompañados por un equipo de educadores/facilitadores canalizan sus inquietudes generando propuestas de ocio saludable y participativo. Está dirigido a adolescentes de 12 a 17 años de edad de la ciudad de Madrid interesados en participar en un espacio de ocio y encuentro en el que poder llevar a cabo actividades recreativas y culturales que favorezcan su desarrollo y socialización.
- **La Quinta Cocina:** es un proyecto de inserción dirigido a jóvenes de entre 16 y 23 años que se encuentren en situación de riesgo de exclusión social. Su objetivo es formar a chicos y chicas como ayudantes de cocina y de camarero/a capacitándoles profesionalmente de cara a su posterior inserción laboral y social.
- **Centro de Intervención Parental:** es un Centro de intervención psicosocial especializado e interdisciplinar, que ofrece diferentes servicios dirigidos a familias que se encuentran inmersas en procesos judiciales y/o administrativos derivados de los conflictos relacionados con la ruptura de pareja y la

convivencia familiar, que impiden o dificultan gravemente las relaciones familiares, las funciones parentales y el bienestar de los/as hijos/as menores.

En el Centro de Intervención Parental se ofrecen los siguientes servicios: servicio de Coordinación Parental (SCP); servicio de Punto de Encuentro Familiar (SPEF); servicio de Orientación Psicosocial especializado en situaciones de Ruptura, Conflicto y ejercicio de la coparentalidad (SOP); y servicio de Intervención Grupal para la Prevención, Formación y Ejercicio de la parentalidad positiva para Familias en Situaciones de Ruptura (SIG).

- **Centros para Adolescentes y Jóvenes ASPA:** desarrolla diversas actuaciones que fortalecen sus capacidades y los preparan hacia una vida adulta e independiente, previniendo comportamientos violentos y apoyando su resocialización. Está dirigido a adolescentes y jóvenes en situación de riesgo o de conflicto social, de 12 a 23 años, residentes en el municipio de Madrid.
- **Servicio de Educación Social:** es un servicio a través del cual se apoya a las familias asesorándoles sobre la crianza y educación de sus hijos/as, así como sobre derechos y recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales y de ocio. Dicho apoyo también incluye toda una serie de actuaciones orientadas a mejorar la convivencia familiar y disminuir las dificultades y problemas 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.

- **Servicio de Apoyo a Familias con menores:** es un conjunto de prestaciones que tiene como objetivo favorecer la permanencia de los hijos e hijas en su entorno familiar y prevenir situaciones de riesgo cuando, en situaciones puntuales, sus cuidadores habituales no puedan atenderles y carezcan de una red de apoyo.
- **Puntos de Encuentro Familiar (PEF):** son servicios destinados a favorecer el derecho de los/las menores a relacionarse con sus progenitores. Son lugares físicos idóneos, neutrales y seguros para facilitar el régimen de visitas de los/las menores con sus familias. Está dirigido a todas aquellas familias del municipio de Madrid en las que se haya producido ruptura de la convivencia familiar, estén implicados menores y en la sentencia o auto judicial se solicite por parte del juez la intervención de este recurso para el cumplimiento del régimen de visitas. También se dirigen a los/las menores que se encuentran separados de sus progenitores con medidas de acogimiento familiar en familia extensa o ajena, tanto en procedimientos judiciales como administrativos.

- **Recursos de apoyo y alojamiento:** el centro residencial de atención a menores y sus familias Santa María del Parral; los centros residenciales para menores y sus familias; y el espacio de acogida, acompañamiento y apoyo EMMA para mujeres con un hijo o hija menor de 4 años que se encuentran en situación de vulnerabilidad y que, por sus circunstancias vitales, precisan de un proyecto de intervención psicosocioeducativo para fortalecer la autonomía y la independencia de las instituciones.
- **SAMUR Social:** las competencias de atención a las emergencias sociales y a la personas sin hogar en la ciudad de Madrid son desarrolladas a través del Samur Social. Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social. Por un lado, aquellas situaciones de emergencia social que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas. Por otro lado, atiende a las personas sin hogar que se encuentran en la calle y que suelen rechazar la asistencia en los dispositivos de la red de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid y que precisan de un acompañamiento social.

En ambos casos, la atención se concreta en dar respuesta a necesidades básicas y a su vez, en proporcionar una atención técnica que posibilite una respuesta integral a las personas que son atendidas por el SAMUR Social.

El órgano directivo responsable es la Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, a la que le corresponden las siguientes competencias: garantizar la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección, o exclusión social así como la atención específica a las emergencias sociales a través de medidas adecuadas a la problemática de cada colectivo; promover e impulsar actuaciones en materia de bienestar social para los sectores de población destinatarios de los servicios; promover e impulsar cuantas actividades sean necesarias para una mayor participación y colaboración de la sociedad ante los problemas de exclusión y desprotección social; conceder ayudas económicas para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social, sin perjuicio de las facultades atribuidas en materia de subvenciones a otros órganos municipales y participar en el análisis de las situaciones de exclusión socio residencial en el municipio de Madrid, prestando asesoramiento y apoyo a los distritos.

El SAMUR Social constituye una unidad dentro del Departamento de SAMUR Social y Atención a las Personas sin Hogar. Los servicios que prestan se realizan en la sede central, en las bases operativas, en las unidades móviles y con los equipos de calle. Entre estos destacan:

- Atención social telefónica y gestión de la emergencia social: informar y orientar sobre servicios y prestaciones de servicios sociales; asesorar en

situaciones de emergencia social y en relación a la atención con las personas sin hogar; dar apoyo emocional; activar y coordinar recursos, etc.

- Intervención en situaciones de emergencia social individual o colectiva, en el lugar de los hechos: proporcionar protección y apoyo emocional; informar a las personas afectadas y familiares; mediar entre las personas afectadas y otros servicios; gestionar recursos adaptados a las características y necesidades de cada persona atendida; etc.
- Atención social en grandes emergencias y catástrofes: dar apoyo emocional a las personas afectadas y familiares; gestionar prestaciones sociales básicas a personas damnificadas en las situaciones de gran emergencia; coordinar con otros Servicios de Emergencia; etc.
- Atención social a las Personas Sin Hogar en situación de calle: detectar personas que viven en la calle y conocer sus asentamientos; detectar personas que ejercen la mendicidad; acompañar y hacer seguimiento a medio o largo plazo de la situación sociofamiliar; ofrecer alternativas de alojamiento, etc.
- Gestión y coordinación de recursos de alojamiento durante la campaña de frío: recibir y valorar las demandas de alojamiento; informar y orientar a las personas afectadas, entidades y profesionales; gestionar y derivar a los recursos de alojamiento de la red de personas sin hogar; coordinar las actuaciones y dispositivos de la red de personas sin hogar, etc.
- Organización del voluntariado para la atención social en las grandes emergencias: activar, coordinar y organizar a las entidades de voluntariado y formar al voluntariado.

### Cohesión Social e igualdad

El Ayuntamiento de Madrid tiene una larga trayectoria de políticas públicas frente a la violencia contra las mujeres, atribuyendo a la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género competencias específicas en materia de prevención y atención ante las diferentes formas de violencia contra las mujeres.

Este trabajo sostenido en el tiempo ha supuesto avances relevantes en la respuesta frente a estas manifestaciones de la violencia machista. Sin embargo, la magnitud e impacto de esta grave violación de derechos humanos de las mujeres, persistente y habitual, obliga a redoblar los esfuerzos e invertir mayores recursos humanos y materiales, tanto para mejorar la calidad de las líneas de trabajo abiertas actualmente, como para iniciar nuevas líneas de actuación.

El marco autonómico, estatal e internacional de obligaciones legales en esta materia debe complementarse con el Convenio Europeo de prevención y lucha frente a la violencia contra las mujeres (Convenio de Estambul), que obliga a abrir la mirada y actuar contra otras violencias más allá de las que se cometan en el ámbito de la pareja o expareja.

Para el cumplimiento de sus objetivos la Dirección General de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género cuenta con dos Redes:

- Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja. Por medio de los recursos de esta Red, se ofrece atención a las víctimas, de acuerdo con las medidas de asistencia integral contempladas en el artículo 16 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral de violencia de género de la Comunidad de Madrid, y con el derecho a la asistencia social integral recogido en el art. 19 de la LO. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, la reforma de la LO 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, el Real Decreto Ley 9/18 de 3 de agosto de medidas urgentes para el desarrollo del pacto de estado contra la violencia de género y el art. 25.2 o) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que atribuye competencias a los municipios en materia de violencia de género en los términos establecidos en la legislación estatal y autonómica. Esta Red ofrece atención a la emergencia los 365 días del año, información y orientación, atención social, socioeducativa y psicológica, asesoramiento jurídico, alojamiento protegido, apoyo en la inserción socio laboral, servicio Atempo y servicio de interpretación telefónica para mujeres no hispanohablantes, tanto a las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja (incluidas menores de edad, con consentimiento de su tutor/a legal) como a sus hijos/as residentes en el municipio de Madrid, sin necesidad de haber interpuesto denuncia o disponer de medidas judiciales de protección.
- Red de Atención integral a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución: por medio de los recursos que integran esta Red, se pretende garantizar los derechos de las mujeres a través de la recuperación integral de sus vidas, por medio de un proceso de empoderamiento personal creciente, donde ellas son agentes activos y protagonistas principales de su propio cambio. Esta Red desarrolla su trabajo desde la triple perspectiva de la defensa y garantía de los derechos humanos de las víctimas, la lucha contra la violencia hacia las mujeres por razón de género y la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres.

Por otra parte, el Ayuntamiento, en materia de igualdad cuenta con Espacios de Igualdad, dirigidos a la ciudadanía para dar respuesta al objetivo de alcanzar general concienciar a la ciudadanía y entidades del municipio de Madrid sobre la necesidad de construir y generar una sociedad en igualdad con la participación de mujeres y hombres, impulsando el empoderamiento de las mujeres y reconociendo su diversidad, para lograr una posición de equidad en la sociedad.

Estos objetivos, se llevan a cabo a través de tres líneas de actuación:

- Actuaciones relacionadas con los procesos de sensibilización y concienciación a la ciudadanía.
- Actuaciones encaminadas al fomento del empoderamiento de las mujeres.
- Actuaciones destinadas a la prevención de la violencia de género.

En los Espacios de Igualdad existentes se potencia el avance hacia una igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, visibilizando las brechas de género y trabajando de manera especial con la población joven, mediante acciones de sensibilización, empoderamiento y actuaciones de carácter comunitario. Localizados en los distritos de Arganzuela, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Fuencarral - El Pardo, Hortaleza, Moratalaz, Retiro, San Blas-Canillejas, Tetuán, Usera, Vicálvaro y Villaverde, ofrecen servicios de atención individualizada en las áreas psicológica, jurídica y de desarrollo profesional, así como actividades y talleres dirigidos a toda la ciudadanía, a profesionales y entidades para formar, concienciar, sensibilizar e irradiar la transformación de la cultura de desigualdad.

## Anexo 13 – Salud

Madrid Salud es un Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Madrid creado en 2005 para la gestión de las políticas municipales en materia de Salud Pública y Drogodependencias dentro del término municipal.

Trabaja por la calidad del agua, la seguridad de los alimentos, la mejora de la salud ambiental y la integración sostenible de los animales domésticos en la ciudad. Madrid Salud se encarga también de la Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos. Su objetivo es hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable promoviendo la salud en un sentido amplio y poniendo el acento en la prevención de enfermedades de la ciudadanía a través de la atención integral a las personas con adicciones y la promoción de hábitos saludables.

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

Los principales recursos que conforman la infraestructura en materia de salud del Ayuntamiento de Madrid:

- **Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc):** son actualmente los centros territoriales de Madrid Salud especializados en programas, proyectos y actividades de prevención y promoción de la salud con orientación comunitaria (16 centros). Constituyen espacios abiertos de colaboración cuyo objetivo es hacer de Madrid una ciudad más saludable y ayudar a su ciudadanía a promover la salud comunitaria y la equidad en salud, a través de sus programas de: alimentación, actividad física y salud (ALAS); salud sexual y reproductiva, promoción de la salud en el ámbito educativo, envejecimiento activo y saludable, salud materno-infantil, prevención y control del consumo de tabaco, desigualdades sociales en salud y promoción de la salud mental.
- **Centro de Salud Internacional:** atiende a personas que planifican un viaje a zonas tropicales o a países en desarrollo mediante consejo sanitario individualizado.
- **Centro Joven:** la actividad del centro va dirigida al conjunto de la población adolescente y joven, hasta los 24 años, del municipio de Madrid. La atención en el centro joven es gratuita, confidencial y se puede acudir de manera individual, en pareja o en grupo. Cuenta con profesionales especialmente formados en la atención a adolescentes y jóvenes.

- **Centro de Diagnóstico Médico:** dispone de consultas especializadas: Medicina Interna, Endocrinología, Dermatología, Urología, Unidades de Diagnóstico para apoyar y complementar las actividades realizadas en los CMS: Diagnóstico por Imagen (Radiografía Convencional, Mamografías, Densitometrías, etc.) Diagnóstico Ginecológico (Ecografía Ginecológica). La Sección de Diagnóstico Médico constituye además un Centro de referencia para los Centros Madrid Salud en relación con la mujer para: técnicas diagnósticas específicas de aplicación ginecológica, mamografía y ecografía mamaria y densitometría. Coordina el Protocolo de Prevención de HIV (SIDA) y Enfermedades de Transmisión Sexual.
- **Centro de Salud Bucodental:** ofrece atención bucodental a niños/-as entre los 6 y los 14 años que consiste en exploración completa con detección de alteraciones, enseñanza de cepillado y control de placa bacteriana, aplicación de cubetas de flúor semestrales y selladores de fosas y fisuras en molares definitivos, además de las revisiones periódicas, control de dieta y orientación terapéutica.
- **Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo:** su objetivo fundamental es el diagnóstico precoz y el tratamiento de las personas que tienen Deterioro Cognitivo Leve. Su orientación es preventiva y a esta prevención van dirigidas sus actividades.
- **Centro de Hábitos Saludables:** realiza actividades de apoyo al programa de alimentación saludable y actividad física, así como al programa de prevención y control del consumo de tabaco.
- **Unidad Móvil Prevención Tuberculosis:** para la detección, prevención y atención de la tuberculosis.
- **Centro de Protección Animal Servicios Veterinarios:** presta los siguientes servicios: adopción de animales, ingresados en las instalaciones; acogida de animales abandonados o vagabundos entregados por la ciudadanía; recogida de animales vagabundos sueltos en la vía pública; recogida y atención urgente a los animales abandonados y/o vagabundos que se encuentran enfermos o heridos en la vía pública; control sanitario de animales agresores y valoración de riesgo y agresividad de estos animales y localización de propietarios/as de animales identificados e ingresados en las instalaciones para su devolución.
- **Servicios de apoyo:**
  - Laboratorio de Análisis Clínicos (LAC): se realizan las determinaciones analíticas solicitadas por los distintos Centros Madrid Salud que atienden a la población de referencia de la Ciudad de Madrid.
  - Servicio de Farmacia: compra, recepción, almacenaje, conservación, custodia y distribución de los productos farmacéuticos y el material fungible necesarios para el desarrollo de la actividad de los Centros

dependientes de Madrid Salud y gestiona el depósito de medicamentos de SAMUR-Protección Civil.

- Centro de Apoyo a la Seguridad (CAS): atiende a las personas que precisan partes de lesiones o pruebas de alcoholemia, a petición de la Policía Municipal u otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Todos estos recursos son coordinados por el Organismo Autónomo Madrid Salud<sup>60</sup>, que tiene por finalidad la gestión de las políticas municipales en las materias de salud pública y drogodependencias y otros trastornos adictivos, dentro del término municipal de Madrid.

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

Bajo el término “drogodependencias y otros trastornos adictivos” se engloban las actuaciones municipales referentes a asistencia, prevención, reinserción y evaluación en el campo de las adicciones, la formación e investigación en estos ámbitos y cuantas otras actuaciones puedan corresponder al organismo.

Para el cumplimiento de los fines indicados anteriormente, Madrid Salud ejerce competencias muy diversas, entre las que destacan:

- Planificación, dirección, gestión, supervisión, coordinación y evaluación de las actuaciones en el ámbito municipal relativas a la salud pública y a las drogodependencias y otros trastornos adictivos.
- La dirección, gestión, supervisión y evaluación de las actividades preventivas sanitarias y asistenciales de los Centros y establecimientos sanitarios de competencia municipal.
- Prevención y promoción de la salud y de los hábitos saludables en la población del municipio.
- Planificación, dirección, gestión, supervisión y evaluación de las actuaciones encaminadas a garantizar la calidad y seguridad alimentaria en el municipio, respetando en todo caso las competencias delegadas en otros órganos municipales.
- Información, formación, apoyo y asesoramiento en materias de salud pública y de drogodependencias y otros trastornos adictivos, tanto a usuarios y pacientes como a asociaciones de consumidores y empresarios, asociaciones de afectados, pacientes o usuarios y sus familias y entidades públicas o privadas.
- Formación en materias de salud pública, drogodependencias y otros trastornos adictivos.

---

<sup>60</sup> Organismo autónomo dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines

- Control de la sanidad mortuoria, así como gestión, dirección e inspección de los aspectos sanitarios vinculados a las actividades relacionadas con los servicios funerarios, en el ámbito de la competencia municipal.
- Control zoosanitario que incluye, entre otras actuaciones, la elaboración del censo de animales de compañía, realización de campañas de identificación y vacunación obligatorias, aplicación de medidas de control de animales vagabundos, abandonados y agresores y otras actuaciones frente a focos zoonóticos o epizoóticos, en colaboración con los Servicios Técnicos Veterinarios de las Juntas Municipales de Distrito a través del Área de Coordinación Territorial.
- Dirección, coordinación y evaluación de la inspección sanitaria de la empresa de economía mixta “Mercamadrid”.
- Planificación y organización de programas de divulgación y participación ciudadana en materia de protección y bienestar animal.
- Planificación, dirección, gestión, supervisión y evaluación en materia de control de otras poblaciones animales que puedan constituir un riesgo para la salud y seguridad por su potencialidad como plaga, capacidad vectorial y otras.
- Dirección y supervisión de la Inspección sanitaria de las Juntas Municipales de Distrito, impartiendo directrices a través de los servicios competentes del Área de Coordinación Territorial.

## Anexo 14 – Emergencias

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

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

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

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

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

Por su importancia para la protección civil el servicio prestado por el Cuerpo de Bomberos tiene carácter de servicio esencial y adquiere su justificación en la existencia de situaciones de siniestro o calamidad colectiva susceptibles de ocasionar riesgo inminente para la integridad o la tranquilidad de las personas, o daños graves en los bienes de dominio público o privado.

Sus principales cometidos son la lucha contra el fuego, en sus dos vertientes de intervención y prevención, y el salvamento de bienes y personas en todos los siniestros que se produzcan dentro del término municipal. No obstante, a través de convenios de colaboración o, a petición urgente en caso de catástrofe o calamidad pública, la superior autoridad del Cuerpo de Bomberos puede ordenar el envío de efectivos o material a cualquier lugar del territorio nacional o al extranjero, en el marco de las Unidades de Apoyo ante Desastres.

En lo que respecta a las tareas de prevención hay que distinguir entre la que realiza sobre los elementos estructurales o arquitectónicos de la ciudad, a través de la supervisión del cumplimiento de la normativa vigente en la materia

o el oportuno asesoramiento especializado, y la que realiza sobre la propia ciudadanía, fortaleciendo su capacidad de cautela y respuesta ante las emergencias que se pudieran producir, a través de actividades formativas y divulgativas.

Para lograr un mejor servicio a la ciudadanía, consiguiendo una mayor eficacia en el cumplimiento de los cometidos que tiene asignados, el Cuerpo de Bomberos se organiza en dos estructuras, una encargada de las actividades de gestión, que vienen derivadas del propio funcionamiento del servicio, y otra operativa, directamente enfocada a la intervención en los siniestros.

A su vez, estas estructuras se organizan en distintas unidades (Jefatura del Cuerpo, Inspección Adjunta Operativa, Inspecciones, Subinspecciones, Unidades, Divisiones, Zonas, Parques, etc.), cuyo funcionamiento coordinado hace posible la prestación del servicio.

Los servicios prestados por el Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid en relación con sus dos principales funciones son:

- Extinción de incendios y salvamentos: lucha contra el fuego y salvamento de personas y bienes en todos los siniestros que se produzcan dentro del término municipal, atención a víctimas y afectados y atención a la ciudadanía en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.
- Prevención de incendios: supervisión del cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades, asesoramiento, en base a su experiencia, especialización y conocimientos técnicos, a entidades, empresas y particulares en aquellas situaciones que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación, formación a los profesionales de otros ámbitos o servicios que por razón de su cometido o situación sean los primeros en hacer frente a este tipo de eventos, y proporcionar información a la ciudadanía en general, sobre todo a colectivos especialmente sensibles, tanto de técnicas de prevención como de primera actuación.

Algunas actuaciones, por su complejidad, requieren de una formación especializada sobre determinado material y protocolos de intervención, motivo por el que en los últimos años se viene trabajando en el desarrollo de unidades que lleven a cabo procesos formativos y de implantación de Planes de Intervención que den respuesta a esta tipología de intervención “especializada”.

Asimismo, este hecho ha obligado a abordar la adquisición de equipamiento personal y material específico a lo largo de los últimos años para resolver

situaciones de especial riesgo (Unidad de buceo, Unidad de rescate urbano, Unidad RAT, etc.).

**2. SAMUR-Protección Civil** es un servicio municipal de atención sanitaria de urgencias y emergencias médicas de carácter mixto, compuesto por personal funcionario y personal voluntario, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid y en aquellos casos excepcionales en que es necesaria su presencia, aunque esté fuera de él.

Los servicios que presta son:

- Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid: asistencia a personas que sufren un accidente de cualquier naturaleza, a personas que padecen una urgencia médica; traslado al hospital de destino más adecuado a la patología de las personas atendidas; detección de situaciones de vulnerabilidad y proporcionar apoyo psico-social a personas en situación de riesgo social o maltrato.
- Cobertura sanitaria y de Protección Civil en situaciones de riesgo previsible: análisis de todos los eventos de la ciudad comunicados por órganos oficiales para la evaluación del riesgo; realización de la cobertura sanitaria y de Protección Civil de aquellos eventos que se consideren de riesgo.
- Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o incidente de múltiples víctimas: despliegue de los medios adecuados para dar respuesta a incidentes con múltiples personas afectadas; coordinación de los medios disponibles, ya sean propios o ajenos para dar una respuesta adecuada a situaciones de catástrofe conforme a los procedimientos de actuación conjunta existentes y al Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid y otros planes territoriales y especiales; formación conjunta con otros servicios de emergencias y seguridad mediante la realización de simulacros con Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Policía Nacional, Guardia Civil, Bomberos, Calle-30, etc.
- Canalización y organización de la participación ciudadana voluntaria en el ámbito de Protección Civil ante situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes, a través de la selección de personas interesadas en formar parte del voluntariado municipal de Protección Civil, la formación a las personas seleccionadas en atención sanitaria, en actuaciones de prevención, en actividades de Protección Ciudadana y Procedimientos Especiales y la integración al voluntariado en la estructura de SAMUR-Protección Civil.

- Formación a profesionales y a la ciudadanía, ofreciendo formación especializada en emergencias sanitarias a profesionales sanitarios y a los profesionales de emergencia y de seguridad, y, en general, formación a la ciudadanía para que puedan enfrentarse inicialmente a situaciones de emergencia con el fin de detectar cuándo alguien requiere asistencia sanitaria urgente, cuándo es necesario alertar a SAMUR-Protección Civil y qué datos aportar y, sobre todo, que conozcan las técnicas básicas y su aplicación práctica a situaciones en la que la vida de una persona puede estar en peligro. Destacan los Programas Alertante y Primer Respondiente que se han diseñado para que cualquier persona.
- Información de las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados, sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con las reclamaciones, autorizaciones administrativas, solicitud de formación a la ciudadanía, solicitud de visitas, etc.

## Anexo 15 – Seguridad

El recurso municipal principal en torno se articula esta área de actividad es el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, que desarrolla la tarea de proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a problemas de seguridad, convivencia y/o situaciones de emergencia. Las líneas estratégicas definidas en los planes desarrollados en la Policía Municipal se asientan sobre el proceso de modernización emprendido por el Ayuntamiento de Madrid y permiten a la organización avanzar hacia la calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, implementando una cultura basada en la gestión eficaz, transparente y abierta.

La Dirección General de la Policía Municipal, adscrita a la Coordinación General de Seguridad y Emergencias del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, es la responsable, según Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 27 de junio de 2019, de organizar y dirigir el Cuerpo de Policía Municipal.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Madrid a través del Cuerpo de Policía Municipal persigue los siguientes objetivos:

- Velar por la normal convivencia ciudadana, garantizando el cumplimiento de las leyes y de las ordenanzas municipales.
- Mejorar la seguridad ciudadana y reducir la delincuencia en las calles de la Ciudad.
- Mejorar la seguridad vial y disminuir el número de personas víctimas por accidentes de tráfico.
- Incrementar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio recibido.
- Adecuar la presencia policial en la celebración de actos con presencia de público.
- Gestionar de forma justa, eficiente y transparente el servicio policial.
- Gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.
- Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidentes e incidentes graves en la vía pública, activando los protocolos y los planes de actuaciones necesarias (catástrofe aérea, atentado, planes invernales etc.).

El Cuerpo de Policía Municipal, para el desarrollo de sus funciones, cuenta con las siguientes unidades:

- **Unidades Integrales de Distrito:** en cada uno de los 21 Distritos de Madrid existe una Unidad de Policía Municipal (excepto en Centro, que cuenta con dos). Dichas Unidades se encargan principalmente de vigilar los espacios públicos, garantizando la normal convivencia y evitando la comisión de actos delictivos, ejercer las oportunas tareas de policía administrativa y trabajar coordinadamente en la regulación de la circulación con el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Todas ellas cuentan con un grupo de Agentes Tutores para la protección de los menores y

garantizar la seguridad en el entorno escolar, así como con Oficinas de Atención al Ciudadano donde se recogen y atienden las demandas de los vecinos y por último, con unidades móviles de Atención al Ciudadano, que se ubican prioritariamente en espacios de gran afluencia de público y puntos de interés turístico.

- **Área Operativa de Comunicaciones:** encargada de gestionar la respuesta inmediata ante las demandas telefónicas urgentes.
- **Unidad de Atención y Protección a la Familia:** especializada en la prevención y atención a los casos de violencia doméstica y de género.
- **Unidad de Educación Vial:** especializada en la educación vial de los escolares, para lo cual imparte clases de educación vial en los distintos niveles de enseñanza, tanto obligatoria, como bachillerato y universidad.
- **Unidad de Medio Ambiente:** se encarga de la vigilancia para evitar delitos medioambientales y agresiones al patrimonio natural de Madrid.
- **Unidad de Atestados de Tráfico:** encargada de instruir los atestados por accidentes de circulación e investigar sus causas.
- **Sección de Convivencia y Prevención:** encargada de coordinar a los agentes tutores en el ámbito de los Distritos y su actividad en el entorno escolar, las Oficinas de Atención al Ciudadano de las Unidades Integrales de Distrito de Policía Municipal, las relaciones con las asociaciones de vecinos, comerciantes y otras, y de gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los ciudadanos.
- **Unidad Especial de Tráfico:** presta servicio de protección dinámica a personalidades garantizando su seguridad vial; supervisa el transporte por carretera de personas y mercancías y vigila la red básica de transporte de la ciudad y la M-30.
- **Unidades Centrales de Seguridad:** especializadas en el mantenimiento general de la seguridad ciudadana, aseguramiento de espacios públicos, control de masas, graves catástrofes públicas y situación de alerta policial.

Para conocer los motivos que han determinado la presentación de sugerencias y reclamaciones, es importante, en primer lugar, relacionar los servicios que presta la Policía Municipal:

- **Facilitar la convivencia ciudadana y vecinal:** vigilar los espacios públicos, especialmente los lugares más concurridos; colaborar en la protección al consumidor; vigilar el cumplimiento de la normativa municipal y la de espectáculos públicos y actividades recreativas; evitar la comisión de agresiones al medio ambiente; vigilar el cumplimiento de la normativa sobre drogo-dependencias y

otros trastornos adictivos con especial atención a centros escolares e institutos; y cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sea requerida para ello.

- **Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas:** evitar la comisión de actos delictivos mediante la presencia policial y el análisis de riesgos, planificando y ejecutando los servicios de prevención y vigilancia; actuar proactiva y reactivamente ante la comisión de delitos con especial atención a los colectivos más vulnerables (mujeres, menores, turistas, etc.); ofrecer atención personalizada a las víctimas y, especialmente en los casos de violencia doméstica y de género, realizando el seguimiento de las órdenes de protección; e investigar homicidios imprudentes y lesiones en el ámbito de la actividad laboral.
- **Mejorar la seguridad vial y prevenir y actuar en los accidentes de tráfico atendiendo a las víctimas:** realizar controles de velocidad y de alcoholemia; formar a la ciudadanía en materia de seguridad vial; realizar la investigación policial sobre el accidente y la instrucción del atestado; elaborar estudios técnicos y realizar propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria para reducir la siniestralidad; trabajar coordinadamente con los Agentes de Movilidad en la regulación del tráfico; y velar por el mantenimiento de la disciplina vial, con especial atención en colegios y lugares de alta ocupación peatonal.
- **Velar por el orden y la seguridad durante actos con gran afluencia de público en colaboración con otras Fuerzas de Seguridad y los organizadores:** manifestaciones y concentraciones, pruebas deportivas, fiestas populares y otros actos con gran participación ciudadana; asegurar y señalizar el espacio público y realizar planes de movilidad.
- **Prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidente y sucesos en la vía pública,** activando los protocolos y los planes de actuación necesarios.
- **Atender al Ciudadano,** informándoles sobre los servicios prestados por Policía Municipal, derivándoles a las Unidades correspondientes en cada caso; y recogiendo sus demandas de servicio y sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

## Anexo 16 – Medio Ambiente

El buen estado de los espacios públicos se asume por la ciudadanía como una responsabilidad y competencia esencial de Ayuntamiento y como algo debido por el Ayuntamiento como administrador de lo común en la ciudad, hacia la ciudadanía: tener las calles limpias, los jardines en buen estado, el mobiliario dispuesto y en condiciones, retirar las basuras, etc. Todas son cuestiones que se consideran imprescindibles en la valoración del buen gobierno local.

Desde hace más de dos décadas ha ido creciendo de forma significativa también la conciencia e interés por la calidad del aire, la preocupación por la interacción entre una movilidad ágil y necesaria para la vida en la ciudad y el respeto por la salud y la calidad de vida de sus habitantes. Este concepto de calidad ambiental incluye, además del buen estado del espacio público, las calles y plazas, las zonas verdes, los árboles de calle, la adecuación y buen estado del mobiliario urbano, la calidad del aire, la calidad acústica, la ausencia de olores y, en definitiva, todo aquello que es comúnmente percibido como una situación agradable para la convivencia y el disfrute de los espacios comunes.

Con los matices propios de cada interés puede decirse que, en la actualidad, la conciencia medioambiental es transversal y el desarrollo de políticas de sostenibilidad por todas las Administraciones y, muy en particular por los Ayuntamientos, es una cuestión asumida, sobre la que hay un grado muy alto de consenso social. Como consecuencia y síntoma de esta convicción se han desplegado, además, normas europeas, estatales y autonómicas de obligado cumplimiento para las entidades locales.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas medioambientales, dentro de las competencias que sobre esta área de actividad tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, planes y programas, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones los siguientes:

**El contrato integral de gestión del servicio público de limpieza y conservación de los espacios públicos y zonas verdes** (adjudicado en 2013). Este contrato integra los siguientes servicios:

- Limpieza urbana de los espacios públicos.
- Conservación y mantenimiento de zonas verdes y arbolado viario de titularidad municipal.
- Conservación y mantenimiento de juegos infantiles, áreas de mayores y circuitos deportivos elementales situados en parques y espacios públicos.
- Conservación y mantenimiento del mobiliario urbano (bolardos, bancos, vallas).
- Conservación de sistemas de riego y abastecimiento de agua, así como de los hidrantes (bocas de toma de agua) de propiedad municipal.

En el pliego de prescripciones técnicas del contrato se enumeran las tareas que componen cada servicio, su frecuencia, forma de realización, la división en zonas geográficas que delimitan los lotes de adjudicación y los indicadores de control.

Este contrato obedece a un nuevo modelo de gestionar los servicios públicos que está aplicando el Ayuntamiento de Madrid basado en la integración de servicios dentro de un mismo contrato y el uso de indicadores de calidad como forma de control y seguimiento de los trabajos; todo ello con cuatro objetivos básicos: 1) asegurar la calidad en los servicios al ciudadano; 2) mayor eficiencia en la contratación y en el control de los servicios; 3) ahorros por sinergias y economías de escala, y 4) una racionalización y reducción del gasto por la gestión unificada de los contratos.

**El contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos**, está enmarcado en el nuevo Plan de Gestión de Residuos para el periodo 2017-2022, desarrollado por el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad y en el marco de compromiso adquirido en Europa para reducir el 20% de generación de residuos, y alcanzar el 50% de reciclaje en 2020.

El contrato entró en vigor en noviembre de 2017 y han tenido mayor peso los criterios de carácter social y medioambiental. Las principales características son:

- Aumento de la capacidad total de contenerización: aumento de los contenedores de papel cartón (uno por cada 450 habitantes), aumento de los contenedores adaptados a personas con diversidad funcional, aumento de la capacidad por cambio a contenedores más capaces de carga lateral.
- Incremento de la frecuencia de recogida de la fracción envases (4 días a la semana).
- Incremento de la frecuencia del mantenimiento y saneamiento de los contenedores y su entorno.
- Aumento de la plantilla fija de los contratistas a tiempo completo en el servicio.
- Incorporación de camiones recolectores de "cero emisiones".
- Establecimiento de equipos de informadores ambientales de apoyo a las campañas de información en las fases piloto de recogida de biorresiduos.
- Implantación progresiva de una quinta fracción de residuos, reservada a los orgánicos o biorresiduos.
- Implantación de la recogida específica del cartón y del vidrio comercial.

**Instrumentos de recogida de otros residuos.** Determinados tipos de residuos tienen, por sus características especiales, un servicio de recogida particularizado.

Las principales actividades de este servicio son recoger, transportar y depositar:

- Residuos de grandes productores en contenedores especiales.
- Residuos asimilables a urbanos de Clase II de centros sanitarios (los residuos Clase II deben ir obligatoriamente a vertedero).

- Pilas usadas, en establecimientos asociados y elementos de mobiliario urbano.
- Animales muertos.
- Muebles y enseres a petición de la ciudadanía.
- Ropa y calzado usado a domicilio y en contenedores de ropa autorizados (mediante el contrato de recogida de ropa y calzado depositado en contenedores especiales) ubicados en Puntos Limpios, dependencias y mercadillos municipales.
- Aceite usado en los mercadillos municipales.

**La red de puntos limpios (fijos, fijos de proximidad y móviles):**

- Hay puntos limpios fijos en los Distritos de Arganzuela, Barajas, Chamartín, Ciudad Lineal, Fuencarral-El Pardo, Hortaleza, Latina, Moncloa-Aravaca, Moratalaz, Puente de Vallecas, San Blas-Canillejas, Usera, Vicálvaro, Villa de Vallecas y Villaverde.
- Desde diciembre de 2017 funcionan en la ciudad los nuevos puntos limpios de proximidad, ubicados en instalaciones municipales: polideportivos, centros culturales y Juntas de Distrito. El punto limpio de proximidad es un nuevo concepto de mueble que facilita el reciclaje y la posibilidad de depositar los residuos. Esta instalación tiene dos componentes fundamentales: su formato es innovador y capaz de recoger de manera selectiva residuos diferentes de origen doméstico, y su ubicación, pues está situado en recintos municipales acotados, distribuidos por los barrios de la ciudad. En estos puntos limpios de proximidad se pueden depositar, para su posterior reutilización y reciclaje, aceite vegetal usado, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de pequeño tamaño, pilas y baterías usadas, fluorescentes y bombillas de bajo consumo, cartuchos de tóner y aerosoles, radiografías, libros y revistas, tapones de botellas, cápsulas de café, y CD's, DVD's y cintas de vídeo. Los puntos limpios de proximidad están situados en los Distritos de Chamberí, Moncloa-Aravaca, Centro, Villa de Vallecas, Hortaleza, Puente de Vallecas y Carabanchel.
- Además, funcionan 21 puntos limpios móviles, uno en cada Distrito, con itinerarios y horarios establecidos en distintos lugares dentro del Distrito a lo largo de la semana, salvo los festivos. Los itinerarios y horarios, los residuos admisibles y las cantidades máximas por persona están publicados en la página web.

**Parque Tecnológico de Valdemingómez.** La ciudad de Madrid genera más de 4.000 toneladas diarias de residuos, que han de ser tratadas en las plantas que integran el Parque Tecnológico de Valdemingómez, que concentra desde 1978 todas las instalaciones de tratamiento de residuos urbanos. En ellas se recuperan aquellos materiales susceptibles de ser reciclados: plásticos, metales, vidrio, papel, cartón y brik. Se obtiene una fracción orgánica que puede someterse a procesos de digestión aerobia o anaerobia de las que se logra material bioestabilizado y biogás que se somete

a tratamiento para su posterior inyección en la Red de Transporte de Gas del país. Igualmente se aprovechan energéticamente los rechazos de los procesos de separación y clasificación para la producción de energía eléctrica. Finalmente, todos los materiales que constituyen rechazos no aprovechables energéticamente se depositan en un vertedero.

Las instalaciones de tratamiento y eliminación de residuos están ubicadas en el denominado Parque Tecnológico de Valdemingómez situado al sur de la ciudad, en el Distrito de Villa de Vallecas y se componen de los siguientes centros:

- La Paloma- Sus principales actividades son separar y clasificar los materiales reciclables y someter la materia orgánica contenida en los residuos a procesos de compostaje.
- Las Lomas- Su función es separar y clasificar materiales reciclables y materia orgánica y aprovechar la energía contenida en los residuos domésticos para generar electricidad, mediante un proceso de valorización energética de los residuos rechazados en los procesos de clasificación que ya no pueden ser aprovechados de otra manera.
- La Galiana- Su función es extraer el biogás producido en el antiguo vertedero de Valdemingómez, sellado y reforestado en el año 2003, y utilizarlo como combustible para generar energía eléctrica.
- Las Dehesas- Sus principales actividades son la separación y clasificación de materiales reciclables y someter la materia orgánica contenida en los residuos a procesos de bioestabilización. Además gestiona la eliminación de los residuos que, después de haber sido sometidos a los distintos tratamientos ya no son aprovechables. Cuenta también con un horno de incineración de animales muertos y una planta de tratamiento de residuos voluminosos.
- Complejo de Biometanización- Obtiene biogás de la materia orgánica y adecua su calidad para que pueda ser utilizado como combustible en la red gasista o para la producción de energía eléctrica. Está formado por tres plantas:
  - Planta de Biometanización de las Dehesas, en la que la materia orgánica procedente de los procesos de clasificación se procesa y se transforma en biogás.
  - Planta de biometanización de La Paloma, donde la materia orgánica procedente de los procesos de clasificación se procesa y se transforma en biogás.
  - Planta de tratamiento de biogás, cuyo principal objetivo es tratar el biogás producido en las plantas de biometanización para su inyección en la red gasista.
- Centro de Visitantes y cinco instalaciones educativas.

**Programa de Vigilancia Medioambiental de Control de Calidad del Aire, Vertidos y Biogás en el entorno del Parque Tecnológico de Valdemingómez**, que verifica, mediante controles periódicos, que las actividades que tienen lugar en las instalaciones de este complejo produzcan el menor impacto posible en su entorno para lo cual se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Controlar los niveles de contaminación ambiental: calidad del aire (controles de emisiones e inmisiones), calidad hídrica (análisis de efluentes).
- Realizar la recuperación paisajística de las áreas de vertido.
- Realizar controles de calidad de todo el biogás producido en el Parque Tecnológico.

**Las nuevas estrategias de gestión integral del agua.** En el marco de las políticas de desarrollo sostenible del Ayuntamiento de Madrid priman los criterios de sostenibilidad dando un nuevo enfoque ecosistémico, multidisciplinar e integrador que garantiza su protección, conservación y mejora. El principal plan es el de Gestión de la Demanda de Agua y la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid. El Plan estructura sus acciones en grandes programas que atienden la gestión, el ahorro, la eficiencia del uso del agua y la utilización de recursos hídricos alternativos (agua regenerada procedente de las estaciones depuradoras, aguas subterráneas de pozos de captación y aguas de drenaje procedente de túneles viarios y de Metro).

**Plan de Calidad del Aire y Cambio Climático de la Ciudad de Madrid “Plan A”.** En el apartado dedicado a movilidad se desarrollan las actuaciones relacionadas con la movilidad sostenible en el marco del Plan. Los principales planes y programas desarrollados, en lo que se refiere a zonas verdes y arbolado y calidad del aire, son: servicio de evaluación y revisión verde (SERVER); el Plan de Infraestructura Verde y Biodiversidad, Plan extraordinario de regeneración del arbolado-Planes zonales de regeneración de arbolado, los sistemas urbanos de drenaje sostenibles (SUDS) y los criterios para una jardinería sostenible en la ciudad de Madrid.

**Red de vigilancia de calidad del aire para la Ciudad de Madrid:** cuenta con 24 estaciones remotas automáticas distribuidas por toda la ciudad y pueden ser urbanas de fondo, de tráfico y suburbanas. En ella se controlan los niveles de Dióxido de Nitrógeno, partículas en suspensión, Dióxido de Azufre, Monóxido de Carbono, Benceno y Ozono.

**Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica.** Reúne el conjunto de soluciones que, convenientemente aplicadas en cada caso particular, permiten reducir el ruido en aquellas zonas donde la contaminación acústica presenta niveles elevados.

**Red de estaciones acústicas.**

**Sistema de Actualización Dinámica del Mapa Acústico de Madrid (SADMAM).** Compuesto por vehículos instrumentados acústicamente que permiten registrar los valores de los niveles de ruido ambiental en cualquier punto de la ciudad.

**Zonas de protección acústica especial (ZPAE).** Cada una de ellas tiene asociado un plan de acción para mejorar la calidad acústica, el plan contiene habitualmente normas y restricciones aplicables a determinadas actividades. En la actualidad hay establecidas

en los distritos Centro, Tetuán (plan zonal específico del entorno de Azca-avenida de Brasil) y en el barrio de Gaztambide del Distrito de Chamberí.

Velar por el bienestar de la ciudadanía y mejorar las condiciones ambientales y acústicas del distrito Centro es el objetivo de la renovación de Zona de Protección Acústica Especial (ZPAE) para la totalidad del distrito de Centro y del Plan Zonal Específico de la misma.

**Zonas ambientalmente protegidas.** Son aquellas zonas en que la concentración de actividades, o las características de las existentes, producen la saturación de los niveles de inmisión establecidos, por lo que se han establecido limitaciones a la implantación o ampliación de algunas actividades, normalmente relacionadas con el ocio nocturno.

## Anexo 17 – Movilidad y Transportes

Actualmente, la movilidad es un tema clave de la vida política y social y, en mayor medida, de la dinámica cotidiana de nuestras grandes ciudades. La ciudadanía valora la movilidad urbana como un bien y, por esto, se constituye como una pieza fundamental y clave dentro de la actividad de cualquier Administración Pública, siendo un elemento clave para la mejora de cualquier sociedad en cuestiones tan sustanciales como su desarrollo económico. Al mismo tiempo es la causante de una parte importante de deterioro ambiental, medido en términos de contaminación atmosférica, acústica, gases de efecto invernadero y ocupación del territorio.

En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de movilidad y transporte, dentro de las competencias que sobre esta área de actividad tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan para el análisis que se va a realizar de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:

**El Cuerpo de Agentes de movilidad** se creó por el Ayuntamiento de Madrid el 19 de julio de 2004 con la finalidad de gestionar el tráfico de Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

Cuenta con agentes que pertenecen al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, aunque no forman parte de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, por tratarse de personal desarmado.

Sus principales funciones son:

- Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
- Atender determinados requerimientos ciudadanos relacionados con el tráfico y el estacionamiento.

Las zonas de actuación de los efectivos del Cuerpo de Agentes de Movilidad son:

- Los Distritos comprendidos en el interior del perímetro de M30 y glorietas adyacentes (Puente de Segovia, Marqués de Vadillo, Glorieta de Cádiz, Abroñigal y Puente de Vallecas y otras vías principales).
- Fuera de esta zona, en que la vigilancia del tráfico corresponde principalmente al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, el Cuerpo de Agentes de Movilidad participa en labores de apoyo a esta, tales como atención a los requerimientos que formule la EMT.
- En todo el término municipal se prestan servicios de seguimiento y control de vehículos en situación de posible abandono en la vía pública, así como emisión de autorizaciones e informes en materia de ocupación de la vía pública.

La vigilancia del tráfico se aplica de forma sistemática en 36 enclaves de especial importancia en Madrid localizados con mapas de riesgos y planificados diariamente. De igual modo, se participa en los eventos de la ciudad como apoyo a Policía Municipal o de manera independiente.

Además de la regulación manual del tráfico y de las actuaciones en cortes de tráfico por eventos especiales, el Cuerpo de Agentes de Movilidad cuenta con una amplia cartera de servicios: vigilancia de la seguridad vial, donde se incluye la denuncia de infracciones por atentar contra la seguridad vial (exceso de velocidad, infracciones dinámicas, seguridad pasiva, alcoholemia), o por limitar la movilidad (vehículos mal estacionados, accesos indebidos a las APR, etc.); participación en campañas de seguridad vial; apoyo al transporte (mantener operativas las zonas de carga y descarga, vigilar la red básica del transporte, etc.); protección del medio ambiente, relacionado con la contaminación producida por el tráfico rodado (vehículos con exceso de humos o ruidos; comprobación de documentación; remisión de vehículos a la ITV; actuación con vehículos abandonados en vía pública y participación en las vigilancias de las restricciones de tráfico); atención a la ciudadanía en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad (estacionamiento indebidos y obstaculizaciones como la ocupación de pasos de carruaje, la doble fila, las reservas de minusválidos, etc.); atención en accidentes de tráfico (asegurando la zona, solicitando los servicios médicos, policiales o de emergencia necesarios, comprobando la documentación de las personas implicadas, etc.); ocupaciones temporales de la vía pública (tramitación de las solicitudes de ocupación, informar de los trámites para estas ocupaciones, etc.) y la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía e informar sobre su estado de tramitación.

La aprobación en 2018 de la nueva Ordenanza de Movilidad Sostenible, ha dado al Cuerpo de Agentes de Movilidad una mayor proyección tanto de sus tareas como de su propia identidad, caracterizándose el Cuerpo hoy en día por ser un servicio de proximidad a la ciudadanía, dirigido a colaborar en un concepto de movilidad que se entiende ya como un espacio de convivencia entre diferentes medios de transporte y en el que el peatón aparece como un elemento importante de ella, en el que hay que pensar de forma prioritaria en la búsqueda de un entorno ciudadano más habitable y amable. La seguridad y la protección del medio ambiente se constituyen, además, como principios de primer orden en la consecución de la ciudad que queremos.

**Los aparcamientos municipales** pueden ser de varios tipos:

- Aparcamientos públicos rotacionales: aparcamientos de titularidad municipal a los que se puede acceder a través del pago de la tarifa correspondiente.
- Aparcamientos públicos para residentes: aparcamientos de titularidad municipal cuyo uso está destinado exclusivamente a residentes. Pueden acceder al uso de estas plazas las personas físicas que, dispongan de vehículo, residan y estén empadronadas en el área de influencia que se establece para cada aparcamiento.

- Aparcamientos públicos mixtos, que son aquellos aparcamientos de titularidad municipal que contienen plazas de las dos categorías anteriores (residentes y público en general).
- Además también existen aparcamientos disuasorios, que son aquellos que tienen como principal objetivo proteger la salud de la ciudadanía y mejorar la calidad del aire, evitando que los vehículos privados entren en la almendra central de la ciudad. Con estas infraestructuras se persigue mejorar la sostenibilidad de la movilidad urbana, especialmente en los momentos de mayor intensidad de tráfico, así como en el medio ambiente urbano, fomentando el uso del transporte público colectivo en detrimento del vehículo privado para acceder y circular por la ciudad. Desde el año 2016, los aparcamientos de Avenida de Portugal (distrito de Latina), y Nuestra Señora del Recuerdo (distrito de Chamartín) gestionados por la Empresa Municipal de Transportes, S.A., incorporaron a su funcionamiento la modalidad de aparcamiento disuasorio. A los dos aparcamientos indicados se suma en el año 2017, el aparcamiento del Estadio Metropolitano (distrito de San Blas-Canillejas).

El uso disuasorio de los aparcamientos permite aparcar sin coste alguno en día laborable (de lunes a sábado) o en el caso del aparcamiento de la Nuestra Señora del Recuerdo de lunes a viernes, entre las 6 y las 22 horas a los usuarios que combinen el uso de estos aparcamientos con la utilización del transporte público colectivo de la ciudad de Madrid, ya sea ferroviario, de cercanías y/o metropolitano, como de autobuses municipales urbanos de la EMT. Para ello es necesario estacionar el vehículo, un mínimo de 5 horas y un máximo de 16 horas y, posteriormente, hacer uso del transporte público para sus desplazamientos dentro de la ciudad.

**El Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)** tiene por objeto la gestión, regulación y control del estacionamiento de vehículos en determinadas zonas de la vía pública en la ciudad de Madrid, con la finalidad de racionalizar y compatibilizar el uso del espacio público y el estacionamiento de vehículos.

Las personas encargadas de la vigilancia del Área del SER realizan avisos de denuncia por las infracciones a la normativa específica reguladora del servicio, así como por las infracciones generales de estacionamiento que observen en dicha área. El SER es un servicio que se presta en régimen de concesión indirecta.

**La movilidad ciclista.** Para el desarrollo de la movilidad ciclista en Madrid en el 2008 se aprobó un Plan Director que ha ido guiando todas las actuaciones tanto de infraestructura, de normativa, de gestión y de promoción de la bicicleta. Este Plan ha sido recientemente revisado definiendo las nuevas estrategias de intervención en materia ciclista por el Ayuntamiento de Madrid. De hecho, se puede decir que con la

llegada del sistema de bicicleta pública se ha producido una transformación de la ciudad, lo que ha obligado a una mayor información, educación y sensibilización.

Dentro del ámbito de la movilidad ciclista, en Madrid se han establecido diferentes mecanismos:

- La Oficina de la bici, como herramienta de consulta y participación para la ciudadanía que prevé el Plan Director de Movilidad Ciclista de la Ciudad de Madrid. Esta Oficina virtual funciona como centro de atención al ciclista y al peatón para todas aquellas cuestiones derivadas del uso de la bicicleta, de su normativa y gestión y de aquellas relacionadas en las que la ciudadanía pueda requerir asistencia para facilitarles su relación con la bici en la ciudad. También colabora en la gestión y dinamización de la participación ciudadana y establece canales a través de los que suministrar información a las personas usuarias y recoge las opiniones del mismo para trasladarlas a los gestores del Plan.
- BiciMAD es el nuevo medio de transporte público de la ciudad de Madrid, un servicio prestado al 100% con bicicletas eléctricas y ecológicas. Su objetivo es proporcionar un elemento alternativo de transporte limpio y saludable al ciudadano y fomentar el uso de la bicicleta en la ciudad. Destaca por el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación para mejorar la experiencia del usuario. Interactividad multiplataforma o acceso a la información mediante la propia base, la web y dispositivos móviles.
- La Red de vías ciclistas en Madrid que adopta diferentes formas: carril-bici, acera-bici; pista-bici; senda ciclable; encaminamiento; arcén bici; vía mixta, banda recomendada, ciclocarril, ciclocalle y anillo ciclista. En relación con este último, destaca el Anillo Verde Ciclista, que es una vía ciclista con un trazado circular que rodea el casco urbano de Madrid. 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 accesibilidades a centros de atracción tales como equipamientos deportivos, docentes y grandes parques.
- Los aparcamientos de bicicletas son el conjunto de elementos de señalización, protección y amarre que posibilita el estacionamiento de las mismas. La red de aparcabicicletas de la ciudad de Madrid ha sido el resultado de un programa de trabajo derivado de dos vías diferentes, por un lado, la creación por iniciativa municipal de una red inicial de aparcabicicletas en función de los principales generadores de viaje y, por otro, la respuesta a las peticiones de la ciudadanía y de instituciones de todo tipo.

Los aparcamientos para bicicletas constituyen un elemento básico e imprescindible en la infraestructura ciclista, debiendo estar íntimamente relacionadas las políticas de fomento de la bicicleta con la correcta oferta de aparcamientos para las mismas. En este contexto se revisó y actualizó el Plan Director de Movilidad Ciclista (PDMC2008+) en el que se determinaron los nuevos criterios de intervención en la materia y se definieron las estrategias que permitirían lograr la consecución de unos objetivos en el año horizonte del plan, el 2025. En este documento se señala que el aparcamiento es un componente clave para crear una red ciclista atractiva y funcional, y constituye un aspecto esencial en las políticas de promoción de la movilidad ciclista, por lo que se determinó la necesidad de revisar los criterios de ubicación de aparcamientos para adoptar uno muy diferente que, como primera opción, localice los aparcamientos en las bandas de aparcamiento de calzada, ya que éste es el espacio natural de la bicicleta considerada como un vehículo más.

**Áreas de Prioridad Residencial–Madrid Central** es una medida que forma parte del eje Movilidad Sostenible del Plan A, dentro del programa “actuaciones sobre la red viaria y el espacio público dirigidas a reducir la intensidad del tráfico privado y a la promoción del transporte público de modos activos, Área Central Cero Emisiones”. Esta zona de bajas emisiones comenzó a funcionar el 30 de noviembre de 2018 y tenía como objetivo favorecer la movilidad del peatón, la bicicleta y el transporte público, ganando protagonismo y espacio. Se trata de un espacio en el que se restringe el acceso de vehículos con el objetivo de preservar el uso de las vías comprendidas en ella y, también, disminuir los niveles de contaminación acústica y atmosférica.

## Anexo 18 – Vivienda

El Ayuntamiento de Madrid, en términos generales, ejerce competencias relativas a la promoción y gestión de viviendas, aunque, bien es cierto, su alcance está extremadamente condicionado por las competencias que, en materia de vivienda, desarrollan Estado y Comunidades Autónomas.

Un primer aspecto que debe tenerse en cuenta para una correcta comprensión de esta área de actividad es que el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Municipal en esta materia, lo realiza a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), sociedad anónima con capital 100% municipal, que cuenta con un sistema propio de sugerencias y reclamaciones. Todas aquellas SyR que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid son derivadas, desde el servicio de sugerencias y reclamaciones, al sistema propio de la EMVS para que den contestación a la ciudadanía.

Uno de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid es facilitar a los colectivos más desfavorecidos el acceso a una vivienda digna, apostando por la intervención sobre situaciones de mayor vulnerabilidad y adaptando la vivienda a las nuevas demandas, sin dejar de lado la innovación, la sostenibilidad y la calidad residencial. Para conseguir todo ello, realiza la promoción y adquisición de viviendas destinadas al alquiler, con el objetivo de conseguir incrementar el parque público municipal y la protección del derecho de la ciudadanía a la vivienda; facilita el acceso a una vivienda adecuada, a través de los programas establecidos en el reglamento de adjudicación de viviendas, así como de otros programas sociales dirigidos a los más vulnerables; realiza actuaciones de mediación entre particulares, arrendatarias/os y arrendadoras/es, prestándoles asesoramiento profesional y aportando garantías a las partes, mediante el programa Alquila Madrid (ALMA) y, mejora el patrimonio edificado de la ciudad, con ayudas a la realización de actuaciones de rehabilitación para la mejora de la sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad, a través de proyectos de innovación, generando espacios urbanos que favorecen y mejoran la calidad de vida de la ciudadanía.

En lo que afecta a esta área de actividad, indicar que la EMVS, para el desarrollo de sus funciones<sup>61</sup>, cuenta con diferentes servicios que pone a disposición de la ciudadanía:

### 1. Servicio de Información a la ciudadanía:

---

<sup>61</sup> Promoción de la cohesión y el reequilibrio territorial a través de la adquisición de viviendas en todos los distritos para su puesta a disposición de la ciudadanía, la regeneración y recuperación del espacio urbano y el patrimonio inmobiliario más desfavorecido, desde una perspectiva sostenible, a través de los programas de rehabilitación municipales, el establecimiento de políticas de ecología urbana para mejorar la calidad de vida y sostenibilidad de la ciudad con recursos de eficiencia energética, el desarrollo de estrategias de actuación urbana frente al cambio climático y la atención de casos de alojamiento urgente ante una 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.

- Información presencial: atención personalizada que se presta en las oficinas de la EMVS con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre las actividades que desarrolla la empresa.
  - Información no presencial: proporciona a la ciudadanía la posibilidad de solicitar o ampliar información, comunicar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y realizar algunos trámites que no requieren su desplazamiento a nuestras oficinas.
2. Servicio de Acceso a la Vivienda:
- Registro Permanente de Solicitantes de Vivienda: por el cual se atiende la demanda de vivienda pública en la ciudad de Madrid, en régimen de arrendamiento, conforme al Reglamento de Adjudicación vigente. El Registro analiza la población solicitante y le dirige al programa que más se ajusta a sus condiciones económicas, sociales o familiares.
  - Programa Alquila Madrid (ALMA): Servicio gratuito de carácter integral que media entre la parte arrendadora de vivienda y la arrendataria, prestándoles apoyo y asesoramiento profesional.
3. Servicio de atención y reclamaciones a adjudicatarias/os: por el cual se recepcionan y atienden todas las incidencias con las que se encuentren las/os adjudicatarias/os del patrimonio de la EMVS.
4. Producción de vivienda pública: se gestiona la construcción de nuevas viviendas públicas para ponerlas a disposición de la ciudadanía (estudios previos de las parcelas, gestión de licencias, ejecución de obra contratada, etc.).

Dentro de la estructura del Ayuntamiento de Madrid, las competencias sobre vivienda son ejercidas por el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano, fundamentalmente, a través de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración del Área Delegada de Vivienda, que es la unidad encargada de informar y supervisar los proyectos de obras públicas municipales promovidos y gestionados por la EMVS; tramitar los procedimientos en materia de rehabilitación y regeneración; formalizar y suscribir la documentación necesaria para la ejecución de los procesos de venta de viviendas del extinto Patronato de Casas para Funcionarios; coordinar y dirigir la ejecución de las actuaciones en las áreas de Rehabilitación definidas en los correspondientes planes y tramitar los procedimientos sancionadores por infracciones en materia de vivienda social, previstos en la legislación vigente.

## Anexo 19 – Empleo

Desde el punto de vista competencial, debe recordarse que los principales actores en materia de Empleo son el Estado y las Comunidades Autónomas: lo que afecta a la legislación laboral y su ejecución le corresponde a las Comunidades Autónomas, lo relacionado con la política económica es compartido entre el Estado y las Comunidades Autónomas.

Respecto a las entidades locales, no existe una atribución expresa de competencias en esta materia. La mención más precisa se encuentra en el artículo 4 de la Ley de Empleo<sup>62</sup>, que dispone que *“la política de empleo, en su diseño y modelo de gestión, deberá tener en cuenta su dimensión local para ajustarla a las necesidades del territorio, de manera que favorezca y apoye las iniciativas de generación de empleo en el ámbito local”*. La dimensión local se aseguraría a través de una mera garantía institucional, tal y como se establece en este mismo precepto cuando señala que *“los servicios públicos de empleo de las comunidades autónomas serán los responsables de trasladar al marco del Sistema Nacional de Empleo la dimensión territorial de las políticas activas de empleo y de determinar, en su caso, la representación de las entidades locales en los órganos de participación institucional de ámbito autonómico”*.

Parece evidente, que, si bien la dimensión local de las políticas de empleo debe existir, se deja en manos de los servicios autonómicos de empleo la forma en la que debe producirse, estableciendo la representación en los órganos de participación institucional y a través de mecanismos de colaboración que, en su caso, pudieran determinarse. En definitiva, que la Ley de Empleo no impone a las comunidades autónomas ninguna obligación, salvo la existencia de una participación de las entidades locales en la políticas de empleo y el carácter menor que se le otorga, quedando reducida a la colaboración y cooperación.

En este mismo camino se desenvuelve la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL)<sup>63</sup>, en la que se definen las tres vías diferentes para que los municipios puedan asumir competencias en el ámbito de empleo:

- En primer lugar, entre las competencias propias de las Entidades Locales, el artículo 25.2 e) LBRL incluye, para los municipios, la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social; mientras que el artículo 36.1 d) atribuye a las diputaciones o entidades equivalentes la competencia para la cooperación en el fomento del desarrollo económico y social y en la planificación en el territorio provincial, «de acuerdo con las competencias de las demás Administraciones Públicas en este ámbito». Sobre estas bases normativas, sería perfectamente posible justificar actuaciones en materia de empleo. Ahora bien,

<sup>62</sup> Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

<sup>63</sup> Ley 7/1985, de 2 de abril.

puesto que la reforma introducida por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ha pretendido evitar solapamientos competenciales, parece difícil evitar que tales actuaciones invadan competencias ajenas que hayan encontrado el correspondiente desarrollo normativo.

- En segundo lugar, la delegación competencial, expresamente recogida en los artículos 27 y 37 de la LRBL (para los municipios y las diputaciones, respectivamente). Esta vía abre la posibilidad de que el Estado y, fundamentalmente, las Comunidades Autónomas cedan competencias que les son propias en materia de empleo para poner en marcha medidas concretas en el marco de actuación propio de la entidad local.
- Por último, la vía más frecuente en la práctica es la contemplada en el artículo 7.4 de la LBRL, que señala que *«las Entidades Locales solo podrán ejercer competencias distintas de las propias y de las atribuidas por delegación cuando no se ponga en riesgo la sostenibilidad financiera del conjunto de la Hacienda municipal, de acuerdo con los requerimientos de la legislación de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera y no se incurra en un supuesto de ejecución simultánea del mismo servicio público con otra Administración Pública. A estos efectos, serán necesarios y vinculantes los informes previos de la Administración competente por razón de materia, en el que se señale la inexistencia de duplicidades, y de la Administración que tenga atribuida la tutela financiera sobre la sostenibilidad financiera de las nuevas competencias»*. La puesta en marcha de este mecanismo de control, que exige la obtención de ese doble pláctet, no ha resultado positiva en la práctica, siendo frecuentemente criticado por suponer una carga burocrática excesiva, que pone en riesgo incluso la viabilidad de los programas que se pretenden aplicar cuando su solicitud o desarrollo están sometidos a plazos muy ajustados.

En definitiva, las administraciones locales desarrollan iniciativas en el ámbito de las políticas de empleo bien a través de la colaboración con otras administraciones o bien por propia decisión.

El análisis de las SyR que se encuadran dentro de esta área de actividad ha permitido identificar los siguientes bloques de análisis:

- 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)**, organismo autónomo adscrito al Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, es la entidad encargada de la gestión de las políticas municipales de empleo, mediante la intermediación laboral, la

orientación y formación de los desempleados y trabajadores, y el fomento del empleo estable y de calidad.

Los servicios que presta la Agencia se basan en atención personalizada y se dirigen a:

- Personas que precisan información, orientación y asesoramiento para su inserción en el mercado laboral.
- Personas que quieran acceder a la Bolsa de Empleo.

La AEM actúa como una plataforma en la que reúne a dos grupos distintos pero interdependientes, los trabajadores/as desempleados/as y las empresas. Las plataformas solamente son valiosas para un grupo si el otro también está presente, de tal manera que se crea valor al permitir la interacción entre ellos. Este valor se concreta, en el caso de las personas desempleadas, en oportunidades reales de empleo y, en el caso de las empresas, la posibilidad de disponer de candidaturas ajustadas a los perfiles requeridos.

La Agencia para el Empleo de Madrid ejercerá para el cumplimiento de los fines previstos, entre otras, las siguientes competencias:

- Desarrollar las políticas de prevención del desempleo, realizando actuaciones tendentes a facilitar a los trabajadores/as desempleados/as la obtención de un puesto de trabajo digno y adecuado.
- Promover y desarrollar una formación y orientación, tanto ocupacional como profesional y continua, tendente a cualificar a los/las trabajadores/as en las necesidades reales de trabajo existentes en el Municipio.
- Colaborar con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en la gestión de la intermediación en el mercado de trabajo, con especial atención en la integración de colectivos con dificultades de acceso al mercado laboral.
- Fomentar la creación de empleo en las empresas.
- Promover líneas de financiación para la creación de empleo.
- Fomentar e informar sobre los cauces para el autoempleo o trabajo por cuenta propia.
- Mejorar la cualificación de los/las trabajadores/as ocupados/as en áreas estratégicas para la economía del Municipio.
- Informar sobre las ofertas de empleo y la formación para el empleo.
- Colaborar con otras instituciones públicas y privadas en las materias objeto de la Agencia.
- Colaborar en la formación continua del personal no funcionario de los organismos y empresas dependientes del Ayuntamiento de Madrid.

#### Los servicios prestados por la AEM a las personas desempleadas:

- 1- **Información General:** para servir de puerta de entrada dando acceso a las personas sin empleo a los servicios que presta la Agencia, informar sobre:
  - El acceso a los servicios de orientación, autoempleo e intermediación (solicitar cita previa).
  - La solicitud de cursos de formación.

- Las actuaciones municipales de fomento y formación para el empleo.
- Las ofertas de trabajo disponibles.

**2- Orientación Profesional:**

- Informar sobre el mercado de trabajo y las ofertas de empleo existentes, las políticas activas y pasivas de los Servicios Públicos de Empleo, así como los incentivos y medios disponibles para el apoyo a las iniciativas emprendedoras y la mejora de la cualificación.
- Realizar un diagnóstico individualizado por competencias de los/las usuarios/as que incluya toda la información posible sobre las características personales y profesionales relevantes que permita medir el grado de la empleabilidad y clasificar al demandante según sus necesidades.
- Diseñar, realizar y hacer seguimiento de los itinerarios individuales y personalizados de empleo que incluyen una propuesta de derivación a acciones para el desarrollo o adquisición de competencias básicas, genéricas y específicas.
- Realizar actuaciones individuales y/o grupales basadas en seminarios y sesiones para el desarrollo de aspectos personales, búsqueda activa de empleo, trayectoria formativa individual, emprendimiento, competencias y alfabetización informática, entre otros.

**3- Formación y Empleo:**

- Proporcionar a los participantes formación con Certificado de Profesionalidad, esto es, un título oficial con validez en todo el territorio nacional que acredita la capacitación para el desarrollo de una actividad laboral.
- Programar e impartir cursos de formación profesional para el empleo adecuados a las necesidades del mercado de trabajo y que mejoren la cualificación profesional y empleabilidad del demandante de empleo.
- Desarrollar programas de formación y empleo para personas con especiales dificultades de inserción laboral que impliquen la realización de un trabajo efectivo en un entorno real, con objeto de mejorar su empleabilidad y adquirir experiencia laboral.
- Promover la realización de prácticas no laborales en empresas y entidades que posibiliten aplicar, en un entorno real de trabajo, las capacidades y competencias adquiridas durante la acción formativa.
- Realizar seguimiento de la inserción laboral de los/las alumnos/as formados.

**4- Autoempleo:**

- Ofrecer asistencia técnica individualizada para la creación de empleo por cuenta propia a través del asesoramiento, información y seguimiento de proyectos de autoempleo, prestando apoyo a los trabajadores que están creando sus propios puestos de trabajo, trabajadores que bien por voluntad propia o por dificultades de acceso al mercado típico de trabajo deciden autoemplearse, colaborando en la elaboración y evaluación del Plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia.

- Impartir sesiones de información y motivación al autoempleo, orientadas a transmitir las cualidades necesarias y los primeros pasos que se deben realizar para iniciar un proyecto de autoempleo.
- Facilitar, a través de la bolsa de autoempleo, ofertas de empleo de empresas integradas en sectores económicos susceptibles de establecer relaciones mercantiles estables, como alternativa de empleo para aquellas personas que, por su profesión y/o experiencia, pueden optar a crear su propio empleo y ser autónomos.

**5- Intermediación Laboral:**

- Servicio que tiene por objeto poner en contacto a la persona desempleada en búsqueda activa de empleo y las empresas que necesitan cubrir puestos de trabajo vacantes para su colocación. El acceso puede ser a través de cualquiera de los canales descritos en el servicio de información.
- Ofrecer a las personas desempleadas los puestos de trabajo que la Agencia para el Empleo recibe de las empresas que se adecuen a sus características e intereses.
- Facilitar el acceso a procesos de selección.
- Facilitar a las personas desempleadas un empleo adecuado a sus características.
- Realizar un seguimiento de los procesos de selección acometidos.

**Los servicios prestados por la AEM a las empresas:**

**1- Información General:** para servir de puerta de entrada dando acceso a las empresas a los servicios que presta la Agencia, informar sobre todas aquellas actuaciones municipales que den respuesta a las necesidades en materia de capital humano, empleo y formación de las empresas.

**2- Prospección empresarial:**

- Atender de manera personalizada a las empresas exponiendo todas aquellas actuaciones municipales que den respuesta a las necesidades en materia de capital humano, empleo y formación de las mismas
- Informar sobre los incentivos y medios disponibles para el fomento de la contratación, así como realizar acciones de sensibilización para la contratación de colectivos con especiales dificultades de inserción.
- Asesorar sobre medidas de fomento de empleo, acceso y tramitación de las mismas, modalidades y normas de contratación y ayudas para la formación de las personas trabajadoras.
- Llevar a cabo investigaciones, estudios y análisis sobre la situación del mercado de trabajo, teniendo en cuenta las peculiaridades locales, para conocer los sectores de actividad que generan empleo a fin de adecuar la oferta de cursos de formación a las necesidades del mercado laboral.
- Promover la incorporación de alumnos/as en formación de la Agencia para el Empleo para realizar prácticas profesionales no laborales en empresas.

**3- Intermediación Laboral:** servicio gratuito que facilita a los empleadores los trabajadores más apropiados a los requerimientos y necesidades de las empresas. Se accede a este servicio a través de cualquiera de los canales descritos en el servicio de información.

- Atender de manera especializada y personalizada a las empresas que puedan ofertar puestos de trabajo y necesiten candidatos/as para sus procesos de selección.
- Especialización en posiciones clave definidas conforme a las características económico-laborales del tejido empresarial madrileño.
- Realizar una preselección de candidatos/as aplicando técnicas y herramientas específicas de selección por competencias. servicio gratuito y personalizado de gestión de ofertas de empleo
- Colaborar en el proceso de selección de candidatos/as poniendo a su disposición profesionales especializados.
- Facilitar espacios para la realización de los procesos de selección.

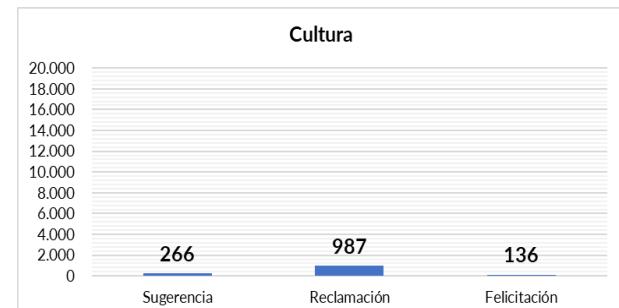
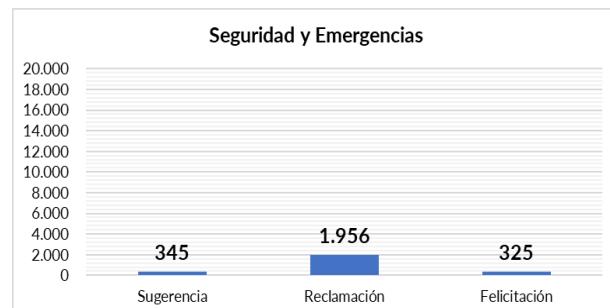
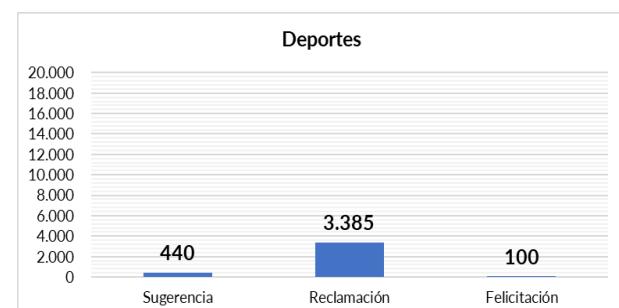
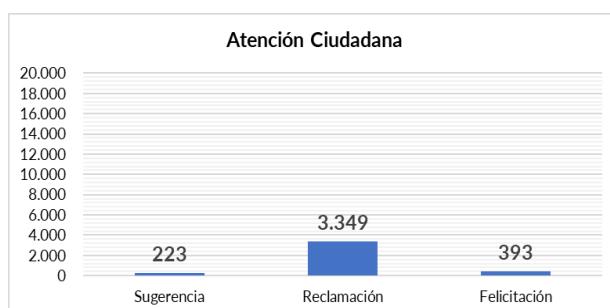
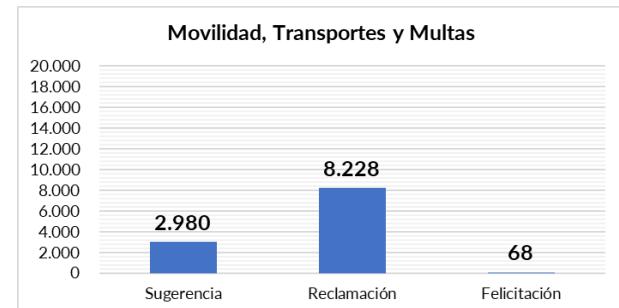
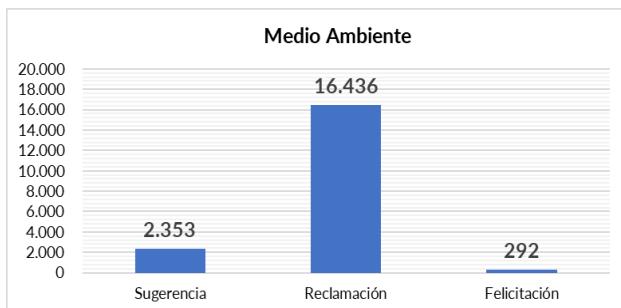
**4- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:**

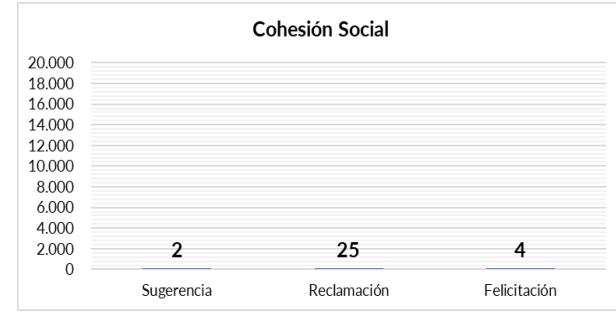
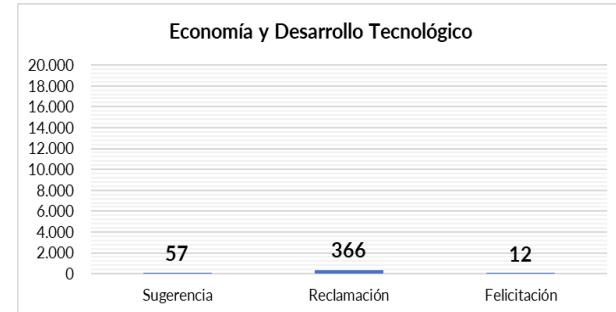
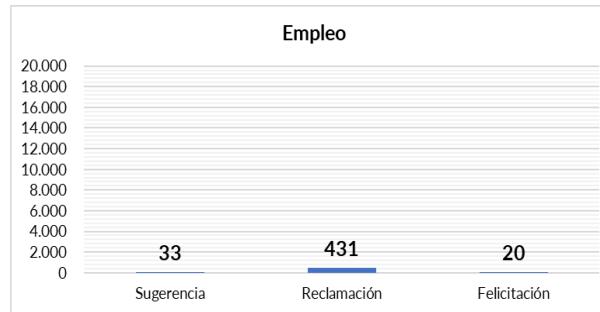
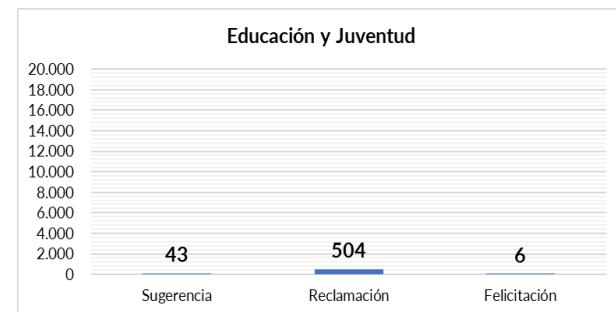
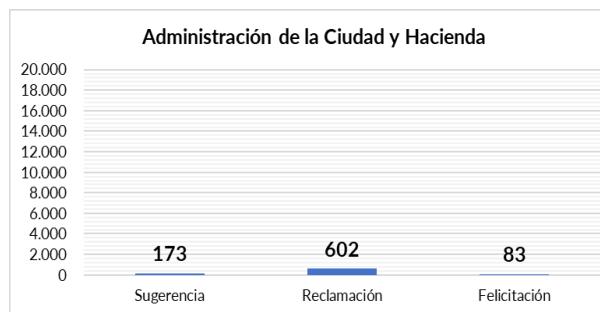
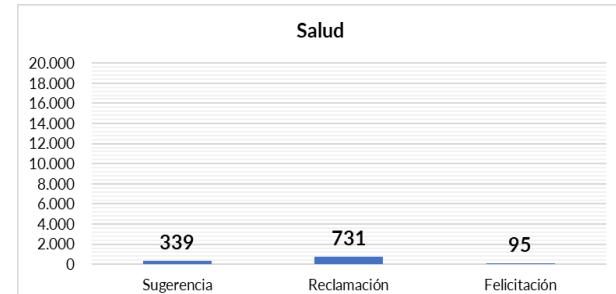
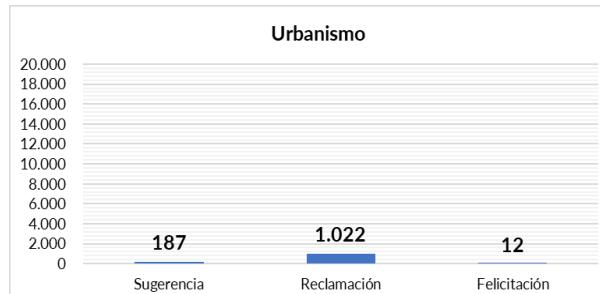
- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio.

**La unidad de recursos humanos y gestión de personal**, del Ayuntamiento de Madrid, que es la responsable de la tramitación y gestión, en lo que afecta a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que han tenido entrada en el Sistema SyR, de los procesos selectivos de nuevo ingreso, de las bolsas de trabajo y de las listas de espera.

# **Anexos de DATOS**

## Anexo 20 - SyR Generales: tipos de solicitudes por materias





## Anexo 21 - SyR Generales: evolución materias/submaterias

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
Medio ambiente	Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	4.487	5.186	4.244	49,54%	18,43%	6,10%	15,58%	-18,16%
	Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	4.110	3.957	3.943	37,96%	16,48%	7,28%	-3,72%	-0,35%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	4.079	3.766	3.933	22,00%	8,64%	13,02%	-7,67%	4,43%
	Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	4.543	5.083	3.630	10,12%	-39,72%	16,46%	11,89%	-28,59%
	Parques históricos, singulares y forestales	546	586	547	1.024	704	1144	7,33%	-6,66%	87,20%	-31,25%	62,50%
	Agua	503	596	698	637	552	514	18,49%	17,11%	-8,74%	-13,34%	-6,88%
	Biodiversidad	--	--	--	--	585	510	--	--	--	--	-12,82%
	Ruidos	412	644	631	865	752	389	56,31%	-2,02%	37,08%	-13,06%	-48,27%
	Tratamiento y eliminación de residuos	544	426	1.014	2.358	1.440	366	-21,69%	138,03%	132,54%	-38,93%	-74,58%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	106	155	163	210	253	217	46,23%	5,16%	28,83%	20,48%	-14,23%
	Calidad del Aire	910	1.152	585	589	401	110	26,59%	-49,22%	0,68%	-31,92%	-72,57%
	Energía	30	24	53	78	52	30	-20,00%	120,83%	47,17%	-33,33%	-42,31%
	Educación ambiental	220	190	141	46	55	22	-13,64%	-25,79%	-67,38%	19,57%	-60,00%
	Contaminación lumínica	10	5	7	21	17	17	-50,00%	40,00%	200,00%	-19,05%	0,00%
	Sostenibilidad	33	29	78	33	57	11	-12,12%	168,97%	-57,69%	72,73%	-80,70%
	Gestión Consumo de agua en espacios públicos	48	3	0	--	2	1	-93,75%	-100,00%	--	--	-50,00%
	<b>Total</b>	<b>16.734</b>	<b>20.464</b>	<b>19.487</b>	<b>23.081</b>	<b>22.862</b>	<b>19.081</b>	<b>22,29%</b>	<b>-4,77%</b>	<b>18,44%</b>	<b>-0,95%</b>	<b>-16,54%</b>
Movilidad, transportes y multas	SER	4.311	3.676	3.751	2.965	3.233	2.893	-14,73%	2,04%	-20,95%	9,04%	-10,52%
	Planeamiento viario	724	1.096	2.580	1.792	1.886	1.573	51,38%	135,40%	-30,54%	5,25%	-16,60%
	Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	1.616	1.617	1.102	20,82%	10,73%	1,00%	0,06%	-31,85%
	BICIMAD	3.730	1.856	782	887	1.242	1.077	-50,24%	-57,87%	13,43%	40,02%	-13,29%
	Madrid Central	--	--	--	658	27.329	1.037	--	--	--	4053,34%	-96,21%
	Ocupación de la vía pública	438	821	631	518	593	864	87,44%	-23,14%	-17,91%	14,48%	45,70%
	Transportes públicos	424	427	662	1.276	1.285	661	0,71%	55,04%	92,75%	0,71%	-48,56%
	Aparcamientos en la vía pública	455	583	1.113	983	842	612	28,13%	90,91%	-11,68%	-14,34%	-27,32%
	Agentes de movilidad	156	195	224	613	778	482	25,00%	14,87%	173,66%	26,92%	-38,05%
	Aparcamientos cerrados	265	272	258	315	255	461	2,64%	-5,15%	22,09%	-19,05%	80,78%
	Multas	1.212	1.461	1.446	730	542	378	20,54%	-1,03%	-49,52%	-25,75%	-30,26%
	Tráfico	682	708	498	534	372	130	3,81%	-29,66%	7,23%	-30,34%	-65,05%
	Madrid 360	--	--	--	--	20	4	--	--	--	--	-80,00%
	APR	781	950	600	504	14	1	21,64%	-36,84%	-16,00%	-97,22%	-92,86%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
	Grúas	14	14	7	--	3	1	0,00%	-50,00%	--	--	-66,67%
	<b>Total</b>	<b>14.388</b>	<b>13.504</b>	<b>14.152</b>	<b>13.391</b>	<b>40.011</b>	<b>11.276</b>	<b>-6,14%</b>	<b>4,80%</b>	<b>-5,38%</b>	<b>198,79%</b>	<b>-71,82%</b>
Vías y espacios públicos	Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	3.698	3.487	1.861	56,97%	62,49%	14,88%	-5,71%	-46,63%
	Mobiliario Urbano	927	1.062	1.214	1.184	1.480	1.042	14,56%	14,31%	-2,47%	25,00%	-29,59%
	Alumbrado	495	414	387	498	681	383	-16,36%	-6,52%	28,68%	36,75%	-43,76%
	Áreas recreativas	160	229	402	455	551	362	43,13%	75,55%	13,18%	21,10%	-34,30%
	Carril bici	193	124	209	95	78	107	-35,75%	68,55%	-54,55%	-17,89%	37,18%
	Señalización de calles y lugar de interés	243	278	305	175	274	98	14,40%	9,71%	-42,62%	56,57%	-64,23%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distintos niveles para peatones y vehículos	77	118	91	654	93	55	53,25%	-22,88%	618,68%	-85,78%	-40,86%
	Intercambiadores de transporte	3	0	0	--	1	1	-100,00%	--	--	--	0,00%
	Marquesinas y Mupis	39	110	57	16	13		182,05%	-48,18%	-71,93%	-18,75%	-100,00%
	Obras de remodelación	--	--	--	21	126	--	--	--	--	500,00%	--
Deportes	Publicidad en espacios públicos	0	0	205	223	100	--	--	--	8,78%	-55,16%	--
	<b>Total</b>	<b>3.399</b>	<b>4.316</b>	<b>6.089</b>	<b>7.019</b>	<b>6.884</b>	<b>3.909</b>	<b>26,98%</b>	<b>41,08%</b>	<b>15,27%</b>	<b>-1,92%</b>	<b>-43,22%</b>
Atención ciudadana	Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4.976	4.363	3.522	55,22%	4,40%	20,51%	-12,32%	-19,28%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.527	1.434	1.344	957	1.671	321	-6,09%	-6,28%	-28,79%	74,61%	-80,79%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	107	79	81	57	118	54	-26,17%	2,53%	-29,63%	107,02%	-54,24%
	Promoción Deportiva	53	49	74	54	100	27	-7,55%	51,02%	-27,03%	85,19%	-73,00%
	Servicios de Medicina Deportiva	4	7	4	15	16	1	75,00%	-42,86%	275,00%	6,67%	-93,75%
	Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	--	4	2	--	--	--	--	-50,00%	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>4.239</b>	<b>5.528</b>	<b>5.634</b>	<b>6.059</b>	<b>6.268</b>	<b>3.925</b>	<b>30,41%</b>	<b>1,92%</b>	<b>7,54%</b>	<b>3,45%</b>	<b>-37,38%</b>
	Teléfono 010	803	783	906	1.090	1.205	1.209	-2,49%	15,71%	20,31%	10,55%	0,33%
	Sede Electrónica	387	457	579	472	1.174	1.176	18,09%	26,70%	-18,48%	148,73%	0,17%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	673	745	759	952	1.766	764	10,70%	1,88%	25,43%	85,50%	-56,74%
	Registro electrónico	--	141	81	111	182	245	--	-42,55%	37,04%	63,96%	34,62%
	Página Web	510	607	448	323	214	139	19,02%	-26,19%	-27,90%	-33,75%	-35,05%
	Avisos Madrid	--	--	--	11	44	138	--	--	--	300,00%	213,64%
	Cita previa	41	47	57	103	61	78	14,63%	21,28%	80,70%	-40,78%	27,87%
	Otras dependencias municipales	119	75	175	129	106	77	-36,97%	133,33%	-26,29%	-17,83%	-27,36%
	SYR	29	61	63	61	163	55	110,34%	3,28%	-3,17%	167,21%	-66,26%
	Chat en línea	-	--	--	--	1	31	--	--	--	--	3000,00%
	Registro presencial	--	51	40	38	33	29	--	-21,57%	-5,00%	-13,16%	-12,12%
	Redes Sociales	14	4	3	26	40	21	-71,43%	-25,00%	766,67%	53,85%	-47,50%
	Aplicación de pago	3	30	27	9	3	3	900,00%	-10,00%	-66,67%	-66,67%	0,00%
	Registros	43	9	0	--	--	--	-79,07%	-100,00%	--	--	--

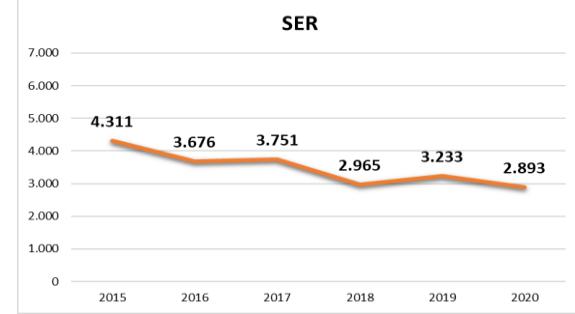
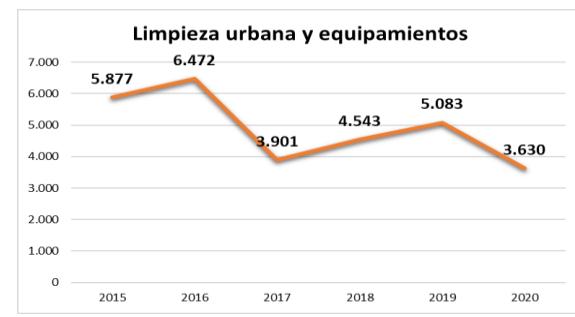
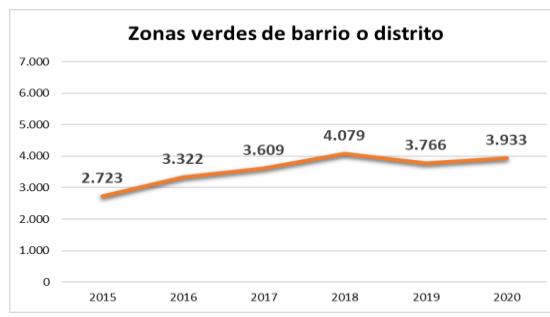
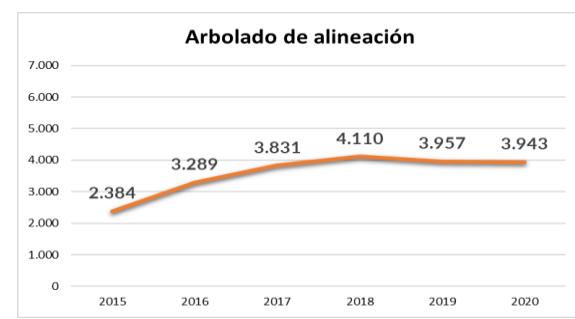
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
	Participación ciudadana	14	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>2.636</b>	<b>3.010</b>	<b>3.138</b>	<b>3.325</b>	<b>4.992</b>	<b>3.965</b>	<b>14,19%</b>	<b>4,25%</b>	<b>5,96%</b>	<b>50,14%</b>	<b>-20,57%</b>
Servicios sociales	Samur Social	396	406	591	706	734	869	2,53%	45,57%	19,46%	3,97%	18,39%
	Atención Social Primaria	206	325	397	602	564	551	57,77%	22,15%	51,64%	-6,31%	-2,30%
	Servicios de ayudas a domicilio	362	388	422	329	438	546	7,18%	8,76%	-22,04%	33,13%	24,66%
	Ayudas sociales	623	422	416	414	352	536	-32,26%	-1,42%	-0,48%	-14,98%	52,27%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	292	212	331	657	426	147	-27,40%	56,13%	98,49%	-35,16%	-65,49%
	Teleasistencia	118	92	107	163	129	138	-22,03%	16,30%	52,34%	-20,86%	6,98%
	Centros de día (asistenciales)	87	96	133	174	87	129	10,34%	38,54%	30,83%	-50,00%	48,28%
	Atención a la dependencia	17	32	29	28	36	74	88,24%	-9,38%	-3,45%	28,57%	105,56%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	--	--	--	--	41	44	--	--	--	--	7,32%
	Programas municipales	99	18	6	21	9	11	-81,82%	-66,67%	250,00%	-57,14%	22,22%
	Centros municipales de integración	3	6	6	17	6	3	100,00%	0,00%	183,33%	-64,71%	-50,00%
	Voluntariado	3	9	1	--	--	2	200,00%	-88,89%	--	--	--
	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%	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>2.264</b>	<b>2.041</b>	<b>2.470</b>	<b>3.269</b>	<b>2.875</b>	<b>3.050</b>	<b>-9,85%</b>	<b>21,02%</b>	<b>32,35%</b>	<b>-12,05%</b>	<b>6,09%</b>
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	1.019	953	1.088	974	987	735	-6,48%	14,17%	-10,48%	1,33%	-25,53%
	Bibliotecas	586	547	496	861	743	329	-6,66%	-9,32%	73,59%	-13,70%	-55,72%
	Otras infraestructuras culturales	104	122	106	107	63	76	17,31%	-13,11%	0,94%	-41,12%	20,63%
	Actividades Culturales en medio abierto	220	385	340	463	681	73	75,00%	-11,69%	36,18%	47,08%	-89,28%

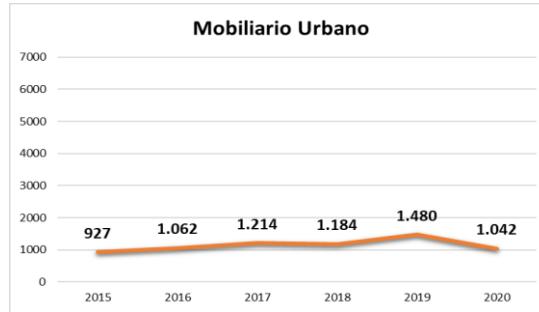
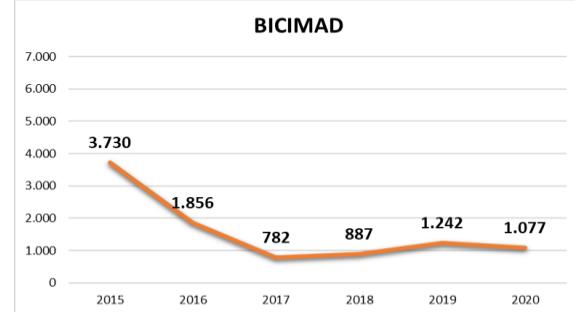
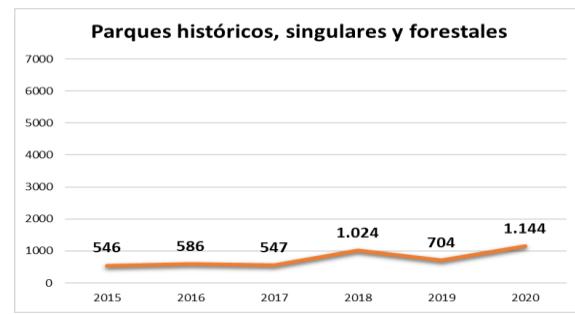
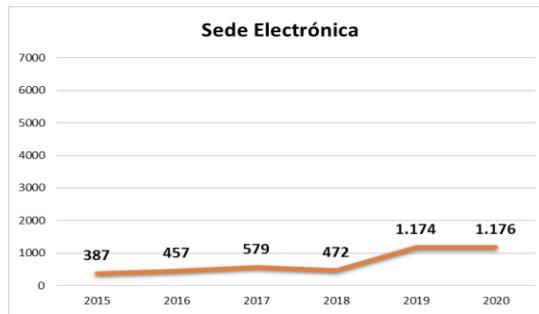
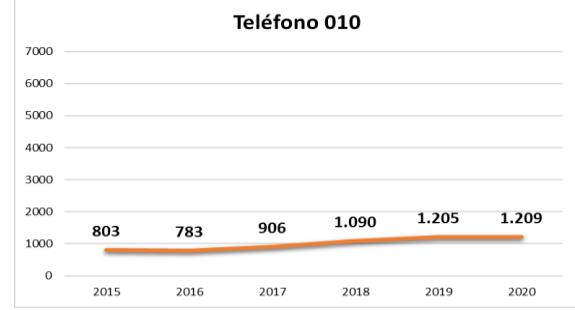
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
Cultura	Promoción y Proyectos Culturales	101	95	112	91	142	65	-5,94%	17,89%	-18,75%	56,04%	-54,23%
	Monumentos	53	35	60	28	50	55	-33,96%	71,43%	-53,33%	78,57%	10,00%
	Museos	21	22	33	36	28	29	4,76%	50,00%	9,09%	-22,22%	3,57%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	1.019	58	16	177	44	8	-94,31%	-72,41%	1006,25%	-75,14%	-81,82%
	B.E. Biblioteca Musical Víctor Espínos	--	--	--	--	10	7	--	--	--	--	-30,00%
	B.E. Hemeroteca Municipal	--	--	--	--	9	6	--	--	--	--	-33,33%
	B.E. Archivo de la Villa	--	--	--	--	1	5	--	--	--	--	400,00%
	Archivos	8	12	6	12	5	1	50,00%	-50,00%	100,00%	-58,33%	-80,00%
	Bibliotecas especializadas	16	17	12	23	14	--	6,25%	-29,41%	91,67%	-39,13%	--
	B.E. Imprenta Municipal	--	--	--	--	7	--	--	--	--	--	--
	B.E. Biblioteca Histórica Municipal	--	--	--	--	3	--	--	--	--	--	--
<b>Total</b>		<b>3.147</b>	<b>2.246</b>	<b>2.269</b>	<b>2.772</b>	<b>2.787</b>	<b>1.389</b>	<b>-28,63%</b>	<b>1,02%</b>	<b>22,17%</b>	<b>0,54%</b>	<b>-50,16%</b>
Seguridad y emergencias	Policía Municipal	2.122	2.024	1.973	1.775	1.792	2.468	-4,62%	-2,52%	-10,04%	0,96%	37,72%
	SAMUR	111	74	162	185	159	104	-33,33%	118,92%	14,20%	-14,05%	-34,59%
	Bomberos	35	50	60	41	36	50	42,86%	20,00%	-31,67%	-12,20%	38,89%
	Protección Civil	10	25	19	9	10	4	150,00%	-24,00%	-52,63%	11,11%	-60,00%
	<b>Total</b>	<b>2.278</b>	<b>2.173</b>	<b>2.214</b>	<b>2.010</b>	<b>1.997</b>	<b>2.626</b>	<b>-4,61%</b>	<b>1,89%</b>	<b>-9,21%</b>	<b>-0,65%</b>	<b>31,50%</b>
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	1.067	1.159	641	407	426	348	8,62%	-44,69%	-36,51%	4,67%	-18,31%
	Obras e Infraestructuras	--	--	--	--	43	238	--	--	--	--	453,49%
	Patrimonio Municipal Suelo	--	--	9	215	215	175	--	--	2288,89%	0,00%	-18,60%
	Arquitectura del espacio público	--	--	--	--	29	155	--	--	--	--	434,48%
	Control de la urbanización	--	--	--	--	50	120	--	--	--	--	140,00%
	Control de la edificación	197	178	266	122	102	110	-9,64%	49,44%	-54,14%	-16,39%	7,84%
	Gestión Urbanística	260	339	234	118	133	41	30,38%	-30,97%	-49,57%	12,71%	-69,17%
	Planeamiento urbanístico	168	267	231	114	85	24	58,93%	-13,48%	-50,65%	-25,44%	-71,76%
	Cartografía	--	--	1	10	24	10	--	--	900,00%	140,00%	-58,33%
	<b>Total</b>	<b>1.692</b>	<b>1.943</b>	<b>1.382</b>	<b>986</b>	<b>1.107</b>	<b>1.221</b>	<b>14,83%</b>	<b>-28,87%</b>	<b>-28,65%</b>	<b>12,27%</b>	<b>10,30%</b>
Salud	Prevención y Promoción de la Salud	121	231	175	112	147	722	90,91%	-24,24%	-36,00%	31,25%	391,16%
	Plagas	497	398	373	305	209	234	-19,92%	-6,28%	-18,23%	-31,48%	11,96%
	Protección animal	193	191	267	302	2.244	150	-1,04%	39,79%	13,11%	643,05%	-93,32%
	Salud Ambiental	51	49	40	38	26	17	-3,92%	-18,37%	-5,00%	-31,58%	-34,62%
	Adicciones	70	56	36	63	44	16	-20,00%	-35,71%	75,00%	-30,16%	-63,64%
	Seguridad Alimentaria	21	20	19	10	15	16	-4,76%	-5,00%	-47,37%	50,00%	6,67%
	Sanidad mortuoria	--	--	--	--	--	5	--	--	--	--	--
	Expedientes sancionadores	44	48	7	7	2	4	9,09%	-85,42%	0,00%	-71,43%	100,00%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
Educación y juventud	Actividades analíticas	1	4	8	--	--	1	300,00%	100,00%	--	--	--
	Aguas consumo grifo	9	7	3	4	1	--	-22,22%	-57,14%	33,33%	-75,00%	--
	Riesgos laborales	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>1.008</b>	<b>1.004</b>	<b>928</b>	<b>841</b>	<b>2.688</b>	<b>1.165</b>	<b>-0,40%</b>	<b>-7,57%</b>	<b>-9,38%</b>	<b>219,62%</b>	<b>-56,66%</b>
Administración de la ciudad y hacienda	Escuelas Infantiles	74	60	122	158	148	244	-18,92%	103,33%	29,51%	-6,33%	64,86%
	Centros educativos municipales	43	46	92	79	85	169	6,98%	100,00%	-14,13%	7,59%	98,82%
	Colegios Públicos	154	97	259	395	79	85	-37,01%	167,01%	52,51%	-80,00%	7,59%
	Centros abiertos	135	186	161	102	101	19	37,78%	-13,44%	-36,65%	-0,98%	-81,19%
	Campamentos	49	47	40	64	58	16	-4,08%	-14,89%	60,00%	-9,38%	-72,41%
	Juventud	39	28	37	15	25	15	-28,21%	32,14%	-59,46%	66,67%	-40,00%
	Actividades Educativas	15	19	7	15	15	5	26,67%	-63,16%	114,29%	0,00%	-66,67%
	<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>483</b>	<b>718</b>	<b>828</b>	<b>511</b>	<b>553</b>	<b>-5,11%</b>	<b>48,65%</b>	<b>15,32%</b>	<b>-38,29%</b>	<b>8,22%</b>
	Padrón de Habitantes	174	198	167	118	167	367	13,79%	-15,66%	-29,34%	41,53%	119,76%
	Otros	335	317	311	252	459	354	-5,37%	-1,89%	-18,97%	82,14%	-22,88%
	Responsabilidad patrimonial	13	23	34	65	34	52	76,92%	47,83%	91,18%	-47,69%	52,94%
	Participación Ciudadana	69	205	314	93	104	37	197,10%	53,17%	-70,38%	11,83%	-64,42%
Economía y desarrollo tecnológico	Transparencia	14	16	11	13	13	14	14,29%	-31,25%	18,18%	0,00%	7,69%
	Elecciones y Censo Electoral	68	48	1	2	234	12	-29,41%	-97,92%	100,00%	11600,00%	-94,87%
	Tributos	5	5	2	9	7	8	0,00%	-60,00%	350,00%	-22,22%	14,29%
	Gestión Económica-Financiera	18	13	17	16	9	7	-27,78%	30,77%	-5,88%	-43,75%	-22,22%
	Estadística ciudad de Madrid	8	8	6	2	2	3	0,00%	-25,00%	-66,67%	0,00%	50,00%
	Gestión de la Acción Social	--	1	0	2	1	2	--	-100,00%	--	-50,00%	100,00%
	Coordinación	9	1	8	6	6	1	-88,89%	700,00%	-25,00%	0,00%	-83,33%
	Gestión formación personal municipal	--	1	1	--	--	1	--	0,00%	--	--	--
	Relaciones Públicas	2	--	1	1	--	--	--	--	0,00%	-100,00%	--
	<b>Total</b>	<b>715</b>	<b>836</b>	<b>873</b>	<b>579</b>	<b>1.036</b>	<b>858</b>	<b>16,92%</b>	<b>4,43%</b>	<b>-33,68%</b>	<b>78,93%</b>	<b>-17,18%</b>
Empleo	Licencias de actividad	329	228	380	414	403	277	-30,70%	66,67%	8,95%	-2,66%	-31,27%
	Comercio	40	26	52	30	69	93	-35,00%	100,00%	-42,31%	130,00%	34,78%
	Consumo	59	36	55	55	36	41	-38,98%	52,78%	0,00%	-34,55%	13,89%
	Desarrollo Empresarial	10	9	3	8	16	19	-10,00%	-66,67%	166,67%	100,00%	18,75%
	Otros	4	6	5	--	8	3	50,00%	-16,67%	--	--	-62,50%
Innovación y Tecnología	Innovación y Tecnología	6	4	2	5	2	2	-33,33%	-50,00%	150,00%	-60,00%	0,00%
	Ferias y Congresos	26	2	2	2	--	--	-92,31%	0,00%	0,00%	-100,00%	--
	<b>Total</b>	<b>474</b>	<b>311</b>	<b>499</b>	<b>514</b>	<b>534</b>	<b>435</b>	<b>-34,39%</b>	<b>60,45%</b>	<b>3,01%</b>	<b>3,89%</b>	<b>-18,54%</b>
314	Oposiciones y Concursos	16	104	51	121	479	371	550,00%	-50,96%	137,25%	295,87%	-22,55%
	Promoción del Empleo	97	169	152	142	109	113	74,23%	-10,06%	-6,58%	-23,24%	3,67%
	<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>273</b>	<b>203</b>	<b>263</b>	<b>588</b>	<b>484</b>	<b>141,59%</b>	<b>-25,64%</b>	<b>29,56%</b>	<b>123,57%</b>	<b>-17,69%</b>

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
Construcción e infraestructuras	Gran Vía	--	--	4	118	14	--	--	--	2850,00%	-88,14%	--
	Proyecto Madrid Río	--	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	<b>Total</b>	--	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>118</b>	<b>14</b>	--	--	<b>300,00%</b>	<b>2850,00%</b>	<b>-88,14%</b>	--
Cohesión Social	Violencia de género	5	11	10	26	26	11	120,00%	-9,09%	160,00%	0,00%	-57,69%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	15	18	24	7	11	8	20,00%	33,33%	-70,83%	57,14%	-27,27%
	Inmigración e integración	34	31	36	19	3	7	-8,82%	16,13%	-47,22%	-84,21%	133,33%
	Promoción de la igualdad	13	21	39	16	32	5	61,54%	85,71%	-58,97%	100,00%	-84,38%
	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>81</b>	<b>109</b>	<b>68</b>	<b>72</b>	<b>31</b>	<b>20,90%</b>	<b>34,57%</b>	<b>-37,61%</b>	<b>5,88%</b>	<b>-56,94%</b>
Vivienda	Vivienda	27	24	34	28	20	34	-11,11%	41,67%	-17,65%	-28,57%	70,00%
	<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>34</b>	<b>-11,11%</b>	<b>41,67%</b>	<b>-17,65%</b>	<b>-28,57%</b>	<b>70,00%</b>
Turismo	Otros servicios turísticos	2	2	2	4	152	4	0,00%	0,00%	100,00%	3700,00%	-97,37%
	Información turística	1	2	0	1	1	1	100,00%	-100,00%	--	0,00%	0,00%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>153</b>	<b>5</b>	<b>33,33%</b>	<b>-50,00%</b>	<b>150,00%</b>	<b>2960,00%</b>	<b>-96,73%</b>
Relaciones internacionales	Relaciones Internacionales	3	2	3	1	1	--	-33,33%	50,00%	-66,67%	0,00%	--
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	--	-33,33%	50,00%	-66,67%	0,00%	--
<b>Total</b>		<b>53.696</b>	<b>58.244</b>	<b>60.208</b>	<b>65.157</b>	<b>95.400</b>	<b>54.007</b>	<b>8,47%</b>	<b>3,37%</b>	<b>8,22%</b>	<b>46,42%</b>	<b>-43,39%</b>

## Anexo 22 - SyR Generales: evolución de las 15 principales submaterias



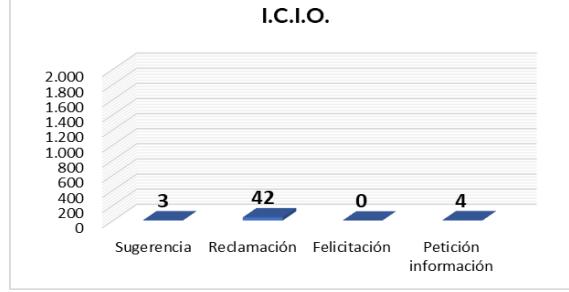
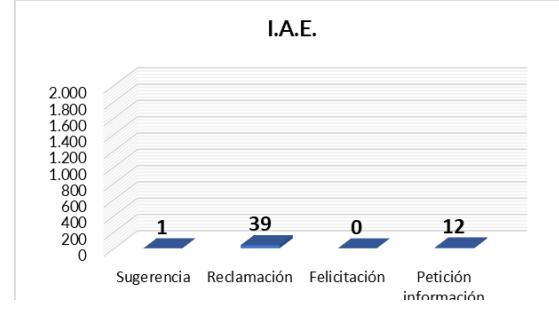
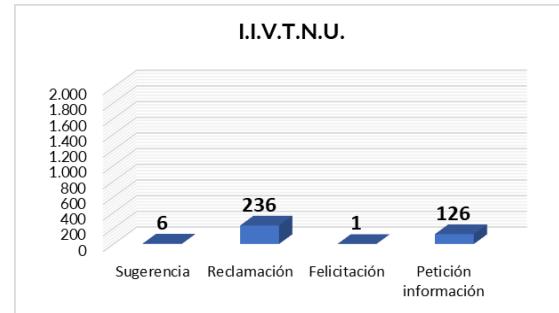
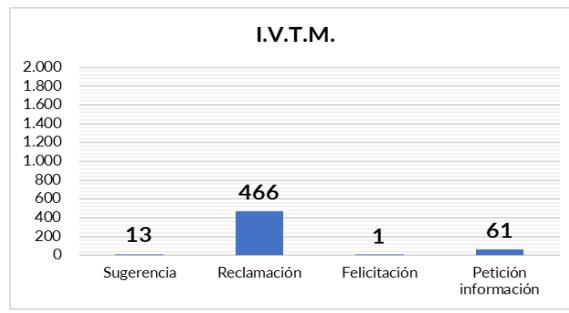
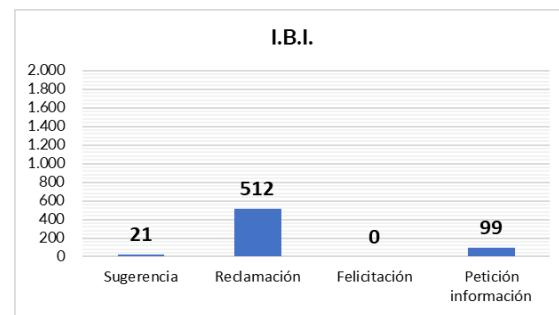
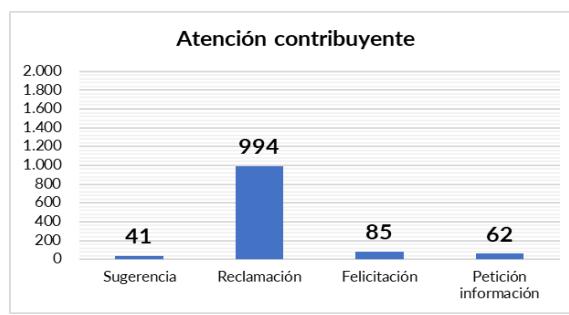


## Anexo 23 - SyR Generales: resultados de gestión de las Unidades Gestoras

UNIDAD GESTORA	ARCHIVADA SIN RESPUESTA	CONTESTADA	NO ADMITIDA	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	TOTAL TRAMITADO
DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	4	8.864	1.110	4	<b>9.982</b>
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	9	8.220	438	3	<b>8.670</b>
DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	26	5.670	239	28	<b>5.963</b>
DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA MUNICIPAL	0	2.296	281	2	<b>2.579</b>
DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACION E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	63	2.289	19	94	<b>2.465</b>
DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	15	2.008	112	50	<b>2.185</b>
DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	1	1.708	442	1	<b>2.152</b>
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	0	2.088	51	0	<b>2.139</b>
INFORMATICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	0	1.162	69	1	<b>1.232</b>
GABINETE DE LA ALCALDIA	0	1.121	61	0	<b>1.182</b>
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL	17	878	1	8	<b>904</b>
DIRECCION GENERAL DE DEPORTE	144	619	11	124	<b>898</b>
DIRECCION GENERAL DE MAYORES	11	699	56	0	<b>766</b>
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO	6	707	6	0	<b>719</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE LATINA	1	617	3	2	<b>623</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS	118	363	64	24	<b>569</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE ARGANZUELA	1	510	16	3	<b>530</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CARABANCHEL	3	419	96	1	<b>519</b>
MADRID SALUD	0	205	307	0	<b>512</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	27	407	50	0	<b>484</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE HORTALEZA	2	436	22	16	<b>476</b>
DIRECCION GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL	0	463	7	0	<b>470</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE TETUAN	0	352	38	0	<b>390</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CENTRO	2	272	110	0	<b>384</b>
DIRECCION GENERAL CONTRATACION Y SERVICIOS	37	328	0	18	<b>383</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE VILLVERDE	1	296	75	3	<b>375</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMBERI	0	339	33	0	<b>372</b>
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	4	345	20	2	<b>371</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE MORATALAZ	0	348	16	0	<b>364</b>
DIRECCION GENERAL PARQUE TECNOLOGICO DE VALDEMINGOMEZ	0	363	0	0	<b>363</b>
DIRECCION GENERAL DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACION Y JUVENTUD	8	338	14	0	<b>360</b>
AGENCIA DE ACTIVIDADES	14	326	1	0	<b>341</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE USERA	10	223	99	8	<b>340</b>
DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	2	326	8	1	<b>337</b>
DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	25	275	14	13	<b>327</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE CHAMARTIN	13	306	3	0	<b>322</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE SALAMANCA	11	277	20	14	<b>322</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE SAN BLAS CANILLEJAS	0	286	26	0	<b>312</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE RETIRO	0	281	3	0	<b>284</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE VICALVARO	11	193	0	2	<b>206</b>
DIRECCION GENERAL DE GESTION URBANISTICA	13	168	5	3	<b>189</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE BARAJAS	0	164	15	0	<b>179</b>
COORDINACION DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS	9	145	10	14	<b>178</b>
DIRECCION GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCION CIVIL	0	161	2	0	<b>163</b>
DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS	0	144	1	0	<b>145</b>
AGENCIA PARA EL EMPLEO	0	78	29	0	<b>107</b>
DIRECCION GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL	1	87	2	0	<b>90</b>
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	0	78	0	0	<b>78</b>

UNIDAD GESTORA	ARCHIVADA SIN RESPUESTA	CONTESTADA	NO ADMITIDA	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	TOTAL TRAMITADO
DIRECCION GENERAL DE COORDINACION TERRITORIAL Y DESCONCENTRACION	0	70	0	0	70
DIRECCION GENERAL DE LA EDIFICACION	0	59	1	2	62
DIRECCION GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERIA	4	50	0	1	55
DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD	0	55	0	0	55
DIRECCION GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACION DEL PATRIMONIO	2	51	0	0	53
DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL PATRIMONIO	0	50	1	0	51
DIRECCION GENERAL DE VIVIENDA REHABILITACION Y REGENERACION	4	27	1	2	34
'-INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	0	30	2	1	33
SECRETARIA GENERAL TECNICA AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	1	26	1	0	28
DIRECCION GENERAL PARTICIPACION CIUDADANA	0	28	0	0	28
DIRECCION GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	1	21	1	5	28
DIRECCION GENERAL DE FUNCION PUBLICA	0	23	0	0	23
DIRECCION GENERAL DE INNOVACION Y EMPRENDIMIENTO	1	21	0	0	22
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	0	20	1	0	21
DIRECCION GENERAL DE COMUNICACION	1	17	0	1	19
COORDINACION GENERAL DE DISTRITOS,TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA	0	18	0	0	18
SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE	1	14	0	1	16
DIRECCION GENERAL DE PLANIFICACION ESTRATEGICA	0	14	1	0	15
DIRECCION GENERAL DE COSTES Y GESTION DE PERSONAL	0	11	1	0	12
DIRECCION GENERAL DE PLANEAMIENTO	0	11	0	0	11
COORDINACION GENERAL DE CONTRATACION Y POLITICA FINANCIERA	1	10	0	0	11
SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO	3	4	0	0	7
SECRETARIA GENERAL TECNICA AREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL	0	6	0	0	6
COORDINACION GENERAL DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO	0	5	0	1	6
COORDINACION GENERAL DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	0	5	0	0	5
SECRETARIA GENERAL TECNICA VICEALCALDIA	1	3	0	0	4
DIRECCION GENERAL DE INCLUSION SOCIAL	0	3	0	0	3
SECRETARIA GENERAL DEL PLENO	0	2	0	0	2
DIRECCION GENERAL DE POLITICA FINANCIERA	0	0	0	2	2
ASESORIA JURIDICA	0	0	0	1	1
OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	0	1	0	0	1
DIRECCION GENERAL DE ECONOMIA	0	1	0	0	1
DIRECCION GENERAL DE INNOVACION Y ESTRATEGIA SOCIAL	0	1	0	0	1
SECRETARIA GENERAL TECNICA DE ECONOMIA INNOVACION Y EMPLEO	1	0	0	0	1
SECRETARIA GENERAL TECNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	0	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>630</b>	<b>48.906</b>	<b>4.015</b>	<b>456</b>	<b>54.007</b>

## Anexo 24 - SyR Tributarias: tipos de solicitudes por materias



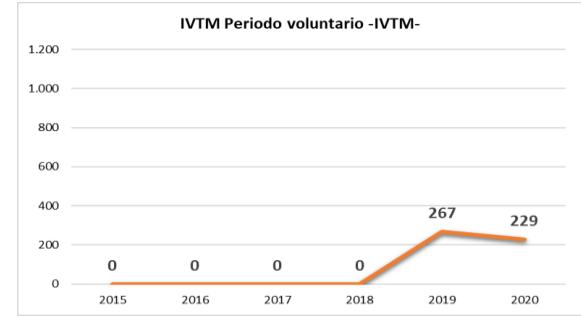
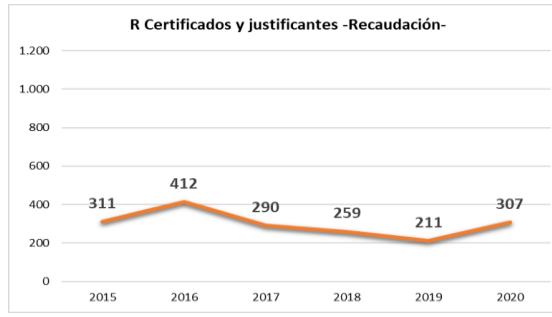
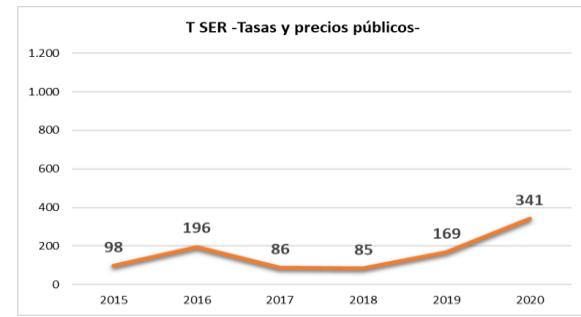
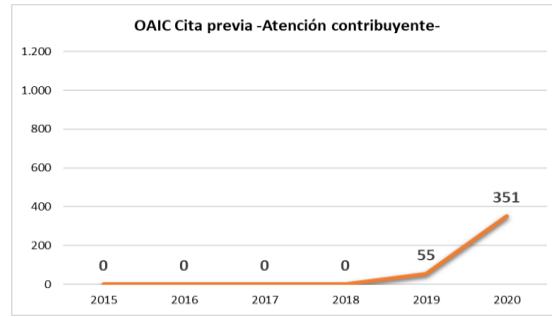
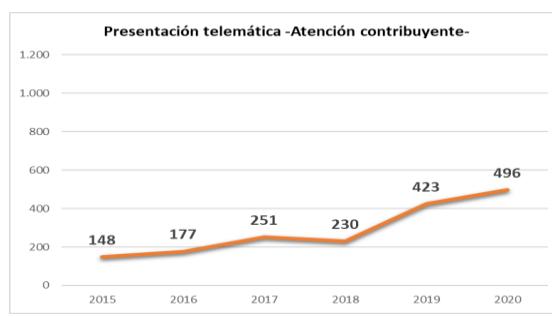
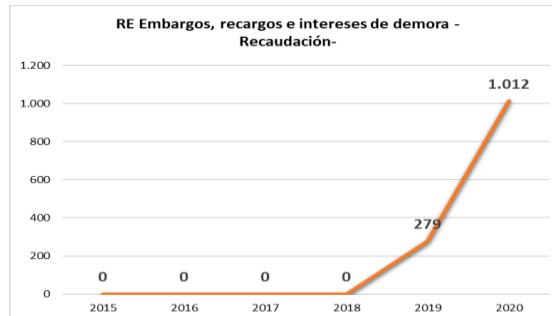
## Anexo 25 - SyR Tributarias: evolución materias/submaterias

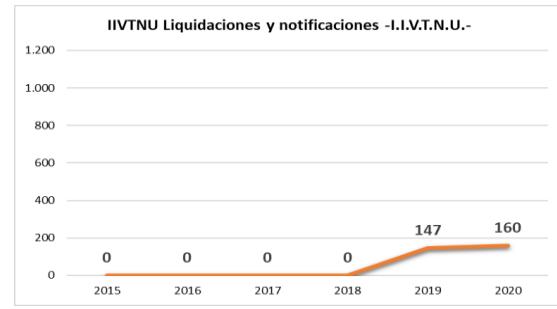
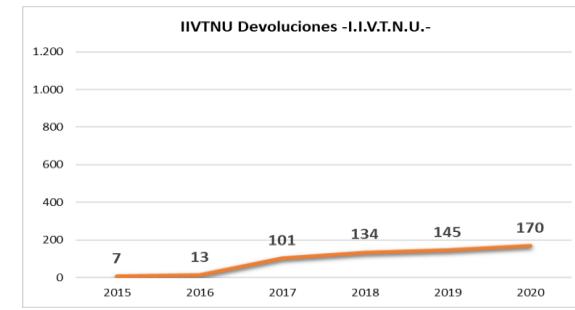
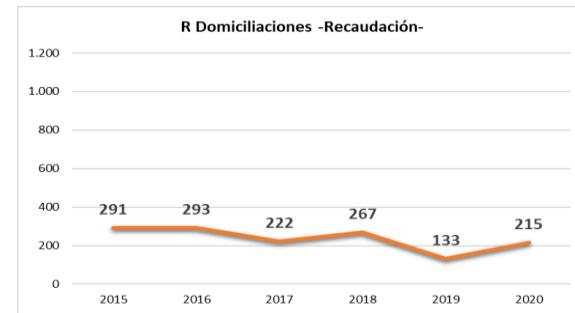
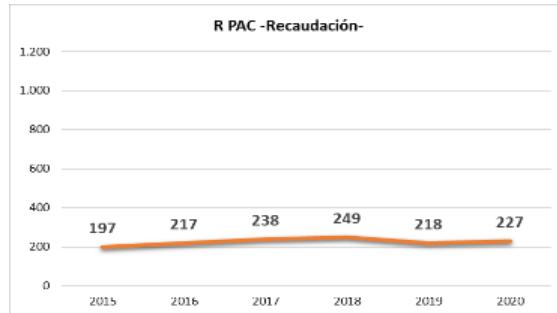
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora - Recaudación-	--	--	--	--	279	1012	--	--	--	--	262,72%
	Certificados y justificantes - Recaudación periodo voluntario	311	412	290	259	211	307	32,48%	-29,61%	-10,69%	-18,53%	45,50%
	PAC - Recaudación periodo voluntario	197	217	238	249	218	227	10,15%	9,68%	4,62%	-12,45%	4,13%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación)-Recaudación periodo voluntario	291	293	222	267	133	215	0,69%	-24,23%	20,27%	-50,19%	61,65%
	Deudas no tributarias - Recaudación periodo ejecutivo	245	550	277	236	139	189	124,49%	-49,64%	-14,80%	-41,10%	35,97%
	Otros - Recaudación periodo voluntario	232	172	138	106	166	142	-25,86%	-19,77%	-23,19%	56,60%	-14,46%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación periodo voluntario	215	85	70	42	56	100	-60,47%	-17,65%	-40,00%	33,33%	78,57%
	Devoluciones - Recaudación periodo ejecutivo	26	19	27	38	9	37	-26,92%	42,11%	40,74%	-76,32%	311,11%
	SEP - Recaudación periodo voluntario	7	34	33	17	24	25	385,71%	-2,94%	-48,48%	41,18%	4,17%
	Embargos - Recaudación periodo ejecutivo	391	227	197	107	--	--	-41,94%	-13,22%	-45,69%	--	--
	Recargos e Intereses de Demora - Recaudación periodo ejecutivo	14	16	32	22	--	--	14,29%	100,00%	-31,25%	--	--
	Notificaciones - Recaudación periodo ejecutivo	87	98	102	107	--	--	12,64%	4,08%	4,90%	--	--
	Sanciones tributarias - Recaudación periodo ejecutivo	13	0	5	3	--	--	-100,00%	--	-40,00%	--	--
	Compensaciones de oficio - Recaudación	0	2	2	1	--	--	--	0,00%	-50,00%	--	--
	<b>Total</b>	<b>2.029</b>	<b>2.125</b>	<b>1.633</b>	<b>1.454</b>	<b>1.235</b>	<b>2.254</b>	<b>4,73%</b>	<b>-23,15%</b>	<b>-10,96%</b>	<b>-15,06%</b>	<b>82,51%</b>
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	5	32	90	764	1.017	712	540,00%	181,25%	748,89%	33,12%	-29,99%
	Otras tasas y PP	70	215	110	93	282	426	207,14%	-48,84%	-15,45%	203,23%	51,06%
	SER	98	196	86	85	169	341	100,00%	-56,12%	-1,16%	98,82%	101,78%
	Tasa de paso de vehículos	0	0	0	19	24	38	--	--	--	26,32%	58,33%
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	22	8	29	15	9	17	-63,64%	262,50%	-48,28%	-40,00%	88,89%
	TRUA Devoluciones	15	6	4	7	6	6	-60,00%	-33,33%	75,00%	-14,29%	0,00%
	TRUA Otros	0	0	0	10	8	4	--	--	--	-20,00%	-50,00%
	TRUA Periodo voluntario	--	--	--	--	2	3	--	--	--	--	50,00%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	20	1	0	3	1	1	-95,00%	-100,00%	--	-66,67%	0,00%
	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%	--	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>340</b>	<b>583</b>	<b>735</b>	<b>1.425</b>	<b>1.518</b>	<b>1.548</b>	<b>71,47%</b>	<b>26,07%</b>	<b>93,88%</b>	<b>6,53%</b>	<b>1,98%</b>
Atención al contribuyente	Presentación telemática	148	177	251	230	423	496	19,59%	41,81%	-8,37%	83,91%	17,26%
	OAIC Información y asistencia	79	124	101	140	214	176	56,96%	-18,55%	38,61%	52,86%	-17,76%
	Atención telefónica	--	--	--	--	198	120	--	--	--	--	-39,39%
	OAIC Cita previa	--	--	--	--	55	351	--	--	--	--	538,18%
	Resto dependencias municipales	--	--	--	--	33	37	--	--	--	--	12,12%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
I.B.I.	Funcionamiento Oficina SyR	2	1	1	3	1	2	-50,00%	0,00%	200,00%	-66,67%	100,00%
	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%	--	--
	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	--	--	--	--	28,57%	--	--
	Atención telefónica - IBI	1	3	5	4	--	--	200,00%	66,67%	-20,00%	--	--
	RDM Colas excesivas del servicio	2	10	6	4	--	--	400,00%	-40,00%	-33,33%	--	--
	OAIC Inadecuación del inmueble	5	5	8	3	--	--	0,00%	60,00%	-62,50%	--	--
	Atención telefónica - IVTM	0	0	3	1	--	--	--	--	-66,67%	--	--
	RDM- información y asistencia	24	16	29	0	--	--	-33,33%	81,25%	-100,00%	--	--
	Atención telefónica - O.M.	1	1	4	0	--	--	0,00%	200,00%	-100,00%	--	--
	<b>Total</b>	<b>512</b>	<b>790</b>	<b>817</b>	<b>792</b>	<b>924</b>	<b>1182</b>	<b>54,30%</b>	<b>3,42%</b>	<b>-3,06%</b>	<b>16,67%</b>	<b>27,92%</b>
I.V.T.M.	IBI. Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	106	188	--	--	--	--	77,36%
	Beneficios fiscales	76	124	107	68	65	147	63,16%	-13,71%	-36,45%	-4,41%	126,15%
	IBI. Periodo voluntario	--	--	--	--	69	91	--	--	--	--	31,88%
	Devoluciones	54	61	85	97	57	72	12,96%	39,34%	14,12%	-41,24%	26,32%
	Catastro	46	45	48	62	42	53	-2,17%	6,67%	29,17%	-32,26%	26,19%
	Otros	266	124	92	56	28	51	-53,38%	-25,81%	-39,13%	-50,00%	82,14%
	Subida	31	26	37	33	27	30	-16,13%	42,31%	-10,81%	-18,18%	11,11%
	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%	-100,00%	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>714</b>	<b>618</b>	<b>573</b>	<b>530</b>	<b>394</b>	<b>632</b>	<b>-13,45%</b>	<b>-7,28%</b>	<b>-7,50%</b>	<b>-25,66%</b>	<b>60,41%</b>
I.I.V.T.N.U.	IVTM Periodo voluntario	--	--	--	--	267	229	--	--	--	--	-14,23%
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	111	146	--	--	--	--	31,53%
	Devoluciones	59	84	64	66	53	94	42,37%	-23,81%	3,13%	-19,70%	77,36%
	Beneficios Fiscales	33	37	45	100	81	53	12,12%	21,62%	122,22%	-19,00%	-34,57%
	Otros	439	88	86	87	27	19	-79,95%	-2,27%	1,16%	-68,97%	-29,63%
	Notificaciones	80	120	140	107	--	--	50,00%	16,67%	-23,57%	--	--
	Liquidaciones	67	196	112	70	--	--	192,54%	-42,86%	-37,50%	--	--
	Declaraciones	2	34	26	1	--	--	1600,00%	-23,53%	-96,15%	--	--
	Requerimientos	0	0	1	0	--	--	--	--	-100,00%	--	--
	IVTM-Jefatura de tráfico	1	3	2	0	--	--	200,00%	-33,33%	-100,00%	--	--
	<b>Total</b>	<b>681</b>	<b>562</b>	<b>476</b>	<b>431</b>	<b>539</b>	<b>541</b>	<b>-17,47%</b>	<b>-15,30%</b>	<b>-9,45%</b>	<b>25,06%</b>	<b>0,37%</b>
Asuntos Generales	Devoluciones	7	13	101	134	145	170	85,71%	676,92%	32,67%	8,21%	17,24%
	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	147	160	--	--	--	--	8,84%
	Otros	102	40	62	39	36	39	-60,78%	55,00%	-37,10%	-7,69%	8,33%
	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%	--	--
	<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>144</b>	<b>287</b>	<b>283</b>	<b>328</b>	<b>369</b>	<b>-29,76%</b>	<b>99,31%</b>	<b>-1,39%</b>	<b>15,90%</b>	<b>12,50%</b>

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	VARIACIÓN % 2016/2015	VARIACIÓN % 2017/2016	VARIACIÓN % 2018/2017	VARIACIÓN % 2019/2018	VARIACIÓN % 2020/2019
I.A.E.	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%	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>99</b>	<b>83</b>	<b>78</b>	<b>68</b>	<b>-43,33%</b>	<b>482,35%</b>	<b>-16,16%</b>	<b>-6,02%</b>	<b>-12,82%</b>
I.C.I.O.	Otros	6	3	7	9	3	33	-50,00%	133,33%	28,57%	-66,67%	1000,00%
	IAE Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	9	9	--	--	--	--	0,00%
	Devoluciones	3	2	1	4	4	7	-33,33%	-50,00%	300,00%	0,00%	75,00%
	IAE Periodo voluntario	--	--	--	--	6	3	--	--	--	--	-50,00%
	Notificaciones	1	3	3	12	--	--	200,00%	0,00%	300,00%	--	--
	Liquidaciones	1	10	5	1	--	--	900,00%	-50,00%	-80,00%	--	--
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>52</b>	<b>63,64%</b>	<b>-11,11%</b>	<b>62,50%</b>	<b>-15,38%</b>	<b>136,36%</b>
Oficina defensor contribuyente	Otros	9	14	6	7	1	24	55,56%	-57,14%	16,67%	-85,71%	2300,00%
	ICIO Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	29	21	--	--	--	--	-27,59%
	Devoluciones	2	0	4	3	1	4	-100,00%	--	-25,00%	-66,67%	300,00%
	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%	--	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>31</b>	<b>49</b>	<b>12,50%</b>	<b>-16,67%</b>	<b>26,67%</b>	<b>63,16%</b>	<b>58,06%</b>
<b>Total</b>	Oficina defensor contribuyente	68	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>--</b>

## 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 2020**