



## ANEXO III

# INFORME PROCESOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA SYR

DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA

---

**INFORME**

**SyR**

**CONSULTA A LA CIUDADANÍA**

MAYO 2017

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



Con fecha 9 de mayo de 2017, la portavoz del Grupo Municipal Socialista de Madrid en la Comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, D.ª Purificación Causapie Lopesino ha presentado la siguiente iniciativa:

*“Tal y como se acordó en el Pleno del pasado mes de febrero, ¿cuándo tendrá finalizado el informe sobre la evaluación de los procesos de consulta a la ciudadanía desarrollados y en consecuencia cuándo tiene previsto convocar la mesa de trabajo con los grupos políticos municipales?”*

A raíz de esta iniciativa, desde el Dirección General de, Transparencia y Atención a la Ciudadanía se solicita a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones un informe sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que hubieran tenido entrada en la aplicación corporativa PLATEA\_SyR relativas a la consulta ciudadana que se ha realizado en la ciudad de Madrid en el mes de febrero.

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015 (modificado por Acuerdo de 4 de febrero de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid) sobre organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, estableció que a la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, adscrita a la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, le correspondía, entre otras funciones, la elaboración de informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las Sugerencias y Reclamaciones por los servicios municipales, así como la elaboración de recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

Teniendo en cuenta todas las consideraciones anteriores, desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones se emite el informe que se presenta a continuación.

## I- INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el apartado 2.2 del artículo 3 del Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, le corresponde al Titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto: “b) Establecer nuevas vías de participación ciudadana para impulsar la participación formalizada e individual, así como fomentar el derecho de participación”.

Al amparo de esta competencia, del 13 al 19 de febrero se llevó a cabo la primera votación ciudadana en Madrid en urnas físicas, en la web Decide Madrid y por correo postal (en este último caso hasta el 12 febrero).



Con el fin de informar a la ciudadanía, el Ayuntamiento de Madrid envió 2,7 millones de cartas a la población empadronada en la Ciudad de Madrid que tuviera la edad mínima de 16 años. Cada carta contenía:

- 1- Una carta introductoria que explicaba qué se votaba y cómo se podía votar, incluyendo un código para verificar la cuenta en Decide Madrid.
- 2- El contenido de las cuestiones objeto de votación era el siguiente:
  - a. Dos propuestas ciudadanas: “Madrid 100% sostenible” (son 14 medidas en las que el colectivo Alianza por el Clima insta al Ayuntamiento a adoptar políticas de sostenibilidad) y “Billete único para el transporte público” (es una propuesta de una ciudadana para que se pueda cambiar de medio de transporte, bus, tren o metro, durante 90 minutos y sin pagar más).
  - b. El proyecto final para remodelar la Plaza de España: este proceso de participación mixto entre la ciudadanía y un jurado experto llega a su fin. Las personas que voten podrán decidir entre la propuesta “Welcome mother nature” o “Un paseo por la cornisa”.
- 3- La papeleta y el sobre con franqueo pagado para votar a través de correo postal hasta el 12 de febrero.

Debido a que el envío de cartas empezó a realizarse antes de la aprobación de las preguntas sobre Gran Vía y los Distritos, la carta no contenía papeleta para las dos siguientes cuestiones:

- Consulta ciudadana sobre la Gran Vía: el Ayuntamiento quería conocer la opinión de la ciudadanía ante cuatro cuestiones: sobre la ampliación de las aceras, el número de pasos peatonales, las condiciones de las plazas traseras y el transporte público en la vía.
- Preguntas en 6 Distritos: aparte de las anteriores cuestiones que afectan a toda la ciudad, también había preguntas para las personas empadronadas en seis Distritos.

Las personas que quisieron decidir sobre ellas, y cumplían los requisitos para poder ejercer el derecho al voto (estar empadronada en Madrid y ser mayor de 16 años), pudieron votar entre el 13 y el 19 de febrero a través de la web de votación de Decide Madrid (había que registrarse previamente) y presencialmente en las urnas que había repartidas por toda la ciudad, en las Juntas de Distritos, en centros municipales y en la vía pública.



El 20 de febrero se abrieron las cartas recibidas, comprobando el nombre y el DNI, que el ciudadano o ciudadana no había votado previamente en las mesas de participación o en la web Decide Madrid, que estaba empadronada en Madrid y que era mayor de 16 años. Una vez hecha la comprobación, el sobre cerrado con el voto se introducía en una saca junto a todos los demás sobres. En el caso de aquellos ciudadanos o ciudadanas que hubiera participado en el proceso a través de la web o presencialmente, no se contabilizó su papeleta.

Los resultados de la consulta ciudadana se encuentran publicados en la Página Web de Decide Madrid.

## II- OBJETO DEL INFORME

El informe tiene como objetivo proporcionar al Delegado Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, información cuantitativa y cualitativa de todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que se han recibido en el *Sistema SyR* durante el año 2017 (desde el 1 de enero hasta el 9 de mayo de 2017), que hacen referencia a propuestas de mejora y/o quejas relacionadas con el proceso participativo desarrollado en la Ciudad de Madrid, con la finalidad de que se detecten las deficiencias que se han producido y que se puedan impulsar, conjuntamente con la información que se obtenga a través de otros sistemas municipales, medidas, áreas de mejoras o propuestas que permitan mejorar los sucesivos procesos participativos que se lleven a cabo.

Para la consecución de este fin, el informe se ha dividido en dos partes, una primera que analiza toda aquella información cuantitativa que existe en el *Sistema SyR*: tipo de solicitud (reclamación, sugerencia o felicitación), canal de entrada utilizado por el ciudadano para enviar la SyR y situación actual de tramitación de las solicitudes presentadas; y una segunda, donde se realiza un análisis cualitativo de las solicitudes, exponiendo los principales motivos de reclamación o las sugerencias que ha realizado la ciudadanía sobre este asunto.

## III- ALCANCE Y METODOLOGÍA

En la elaboración del informe se han tenido en cuenta todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general que tuvieron entrada en el *Sistema SyR* desde el día 1 de enero de 2017 hasta el 9 de mayo de 2017 y que hacen alusión a quejas por diversos motivos (gasto que ha supuesto, la falta de información, la organización del proceso y el funcionamiento de la página web) a propuestas y sugerencias de mejora, y aquellas que agradecen la posibilidad de participar en la adopción de decisiones que afectan a la ciudad de Madrid.



Con objeto de que el informe incorporase todas las solicitudes que existen en el SyR relacionadas con las materias que se analizan, con independencia de la materia y submateria en la que estuvieran clasificadas, se utilizó la siguiente metodología:

En primer lugar, se procedió a la extracción de las SyR que, en el período indicado anteriormente, estuvieran clasificadas dentro de las siguientes materias/submaterias:

- **Administración de la Ciudad y Hacienda**
  - Participación Ciudadana
  
- **Atención Ciudadana**
  - Página Web
  - Sede Electrónica

En segundo lugar, los expedientes obtenidos tras esta búsqueda han sido analizados de manera individual para “desechar” aquellas SyR, que, si bien, se encontraban dentro de las materias/submaterias citadas y de las expresiones o palabras utilizadas, por el contenido, finalmente, no estaban relacionadas con el objeto de este informe.

Los datos obtenidos se muestran en la siguiente tabla:

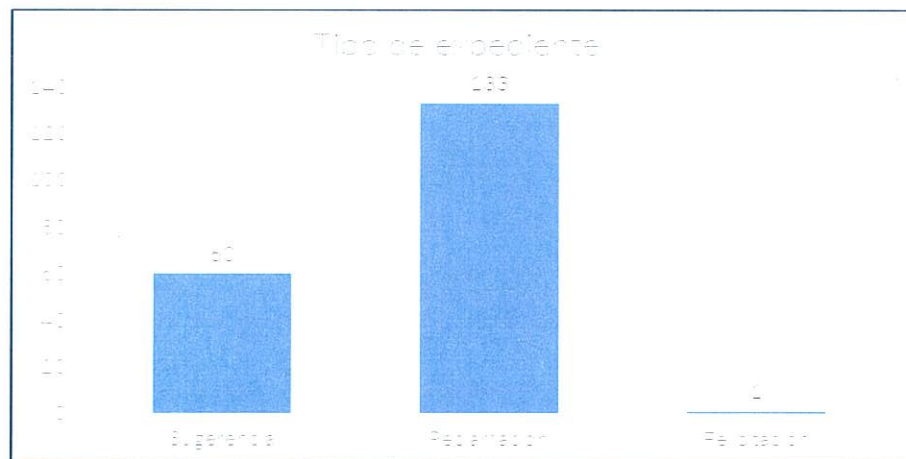
MATERIA	SUBMATERIA	Número SyR
Administración de la Ciudad y Hacienda	Participación Ciudadana	190
<b>SUBTOTAL</b>		<b>190</b>
Atención Ciudadana	Página Web	3
	Sede Electrónica	1
<b>SUBTOTAL</b>		<b>4</b>
<b>TOTAL</b>		<b>194</b>



## ANÁLISIS CUANTITATIVO

### a) Tipo de expediente

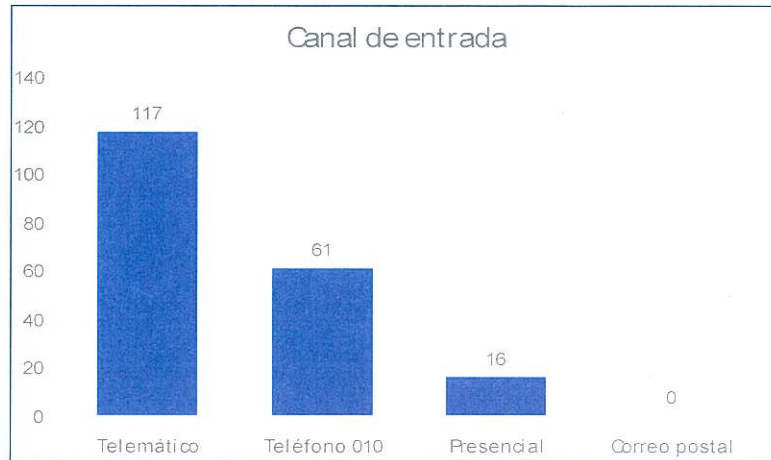
Tipo de expediente <sup>1</sup>	Total	%
Sugerencia	60	30,93%
Reclamación	133	68,56%
Felicitación	1	0,52%
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>



### b) Canal de entrada

Canal de entrada	Total	%
Telemático	117	60,31%
Teléfono 010	61	31,44%
Presencial	16	8,25%
Correo postal	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>

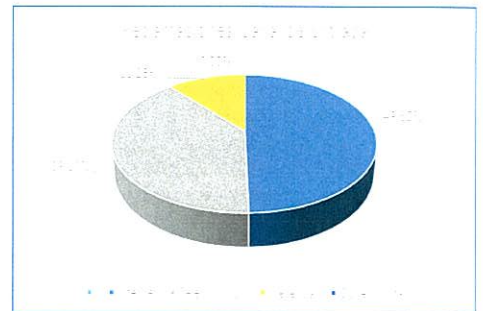
<sup>1</sup> Esta clasificación se realiza en función de la que hace el ciudadano al presentar la solicitud.



Sugerencias Canal de entrada	Total	%
Telemático	50	83,33%
Teléfono 010	9	15,00%
Presencial	1	1,67%
Correo postal	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>



Reclamaciones Canal de entrada	Total	%
Telemático	66	49,62%
Teléfono 010	52	39,10%
Presencial	15	11,28%
Correo postal	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100,00%</b>



Felicitaciones Canal de entrada	Total	%
Telemático	1	100,00%
Teléfono 010	0	0,00%
Presencial	0	0,00%
Correo postal	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

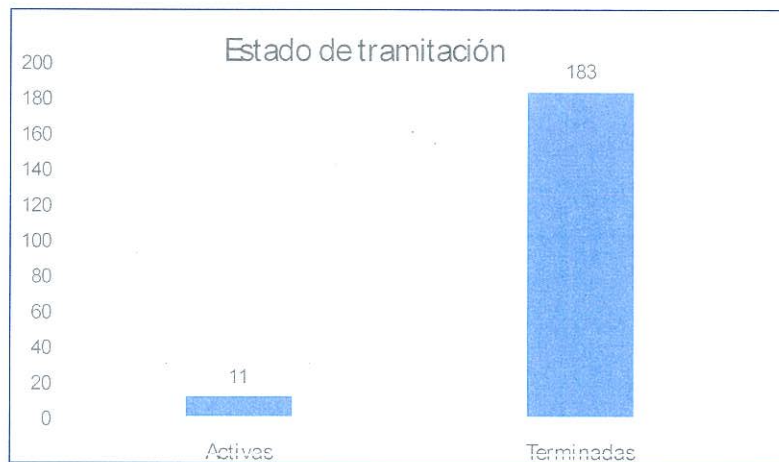






c) Estado de tramitación

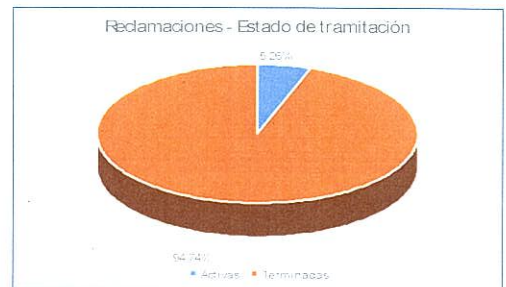
Estado de tramitación- TOTAL SyR	Total	%
Activas	11	5,67%
Terminadas	183	94,33%
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>



Sugerencias Estado de tramitación	Total	%
Activas	4	6,67%
Terminadas	56	93,33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>



Reclamaciones Estado de tramitación	Total	%
Activas	7	5,26%
Terminadas	126	94,74%
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>



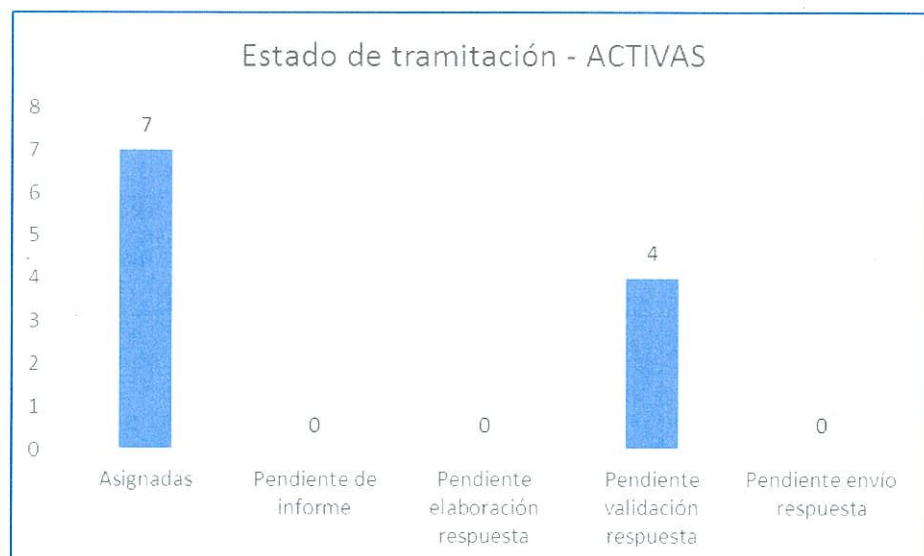


Felicitaciones Estado de tramitación	Total	%
Activas	0	0%
Terminadas	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



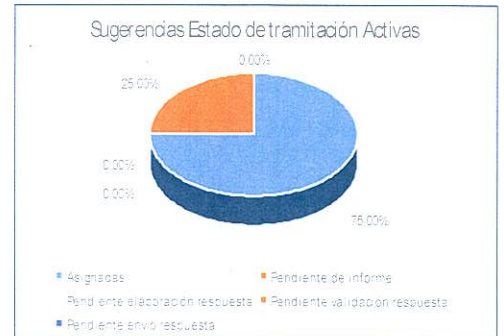
#### d) Estado de tramitación de SyR en situación "ACTIVAS"

Estado de tramitación SyR	Total	%
Asignadas	7	63,64%
Pendiente de informe	0	0,00%
Pendiente elaboración respuesta	0	0,00%
Pendiente validación respuesta	4	36,36%
Pendiente envío respuesta	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

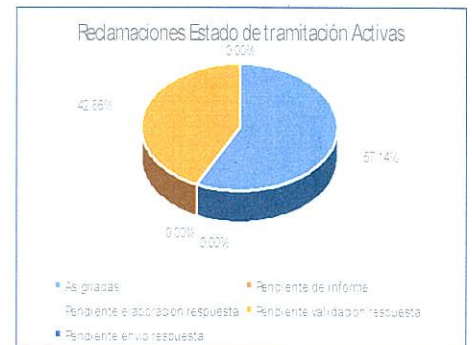




Sugerencias Estado de tramitación Activas	Total	%
Asignadas	3	75,00%
Pendiente de informe	0	0,00%
Pendiente elaboración respuesta	0	0,00%
Pendiente validación respuesta	1	25,00%
Pendiente envío respuesta	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



Reclamaciones Estado de tramitación Activas	Total	%
Asignadas	4	57,14%
Pendiente de informe	0	0,00%
Pendiente elaboración respuesta	0	0,00%
Pendiente validación respuesta	3	42,86%
Pendiente envío respuesta	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



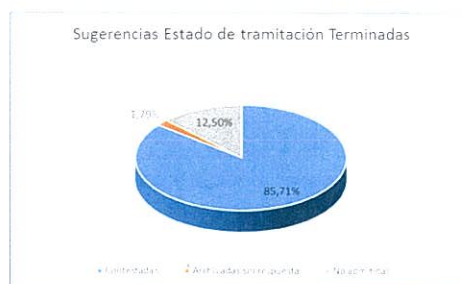
Felicitaciones Estado de tramitación Activas	Total	%
Asignadas	0	0,00%
Pendiente de informe	0	0,00%
Pendiente elaboración respuesta	0	0,00%
Pendiente validación respuesta	0	0,00%
Pendiente envío respuesta	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>--</b>

### e) Estado de tramitación de SyR en situación "TERMINADAS"

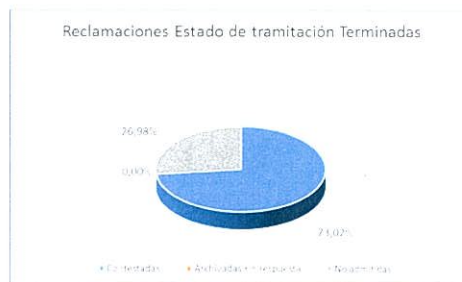
Estado de tramitación SyR	Total	%
Contestadas	140	76,50%
Archivadas sin respuesta	1	0,55%
No admitidas	42	22,95%
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>



Sugerencias Estado de tramitación Terminadas	Total	%
Contestadas	48	85,71%
Archivadas sin respuesta	1	1,79%
No admitidas	7	12,50%
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>



Reclamaciones Estado de tramitación Terminadas	Total	%
Contestadas	92	73,02%
Archivadas sin respuesta	0	0,00%
No admitidas	34	26,98%
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>



Felicitaciones Estado de tramitación Terminadas	Total	%
Contestadas	0	0%
Archivadas sin respuesta	0	0%
No admitidas	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



De las 42 reclamaciones que figuran no admitidas, 36 se contestaron telefónicamente, según figura en las observaciones incluidas por los gestores en la aplicación. Con esta consideración el reparto del estado de las SyR terminadas hubiera sido:

- Contestadas<sup>2</sup>: 176 (96,17%)
- Archivadas sin respuesta: 1 (0,55%)
- No admitidas<sup>2</sup>: 6 (3,28%).

<sup>2</sup> Se clasifican como contestadas 36 SyR que se contestaron telefónicamente aunque figuran a en el Sistema como inadmitidas.



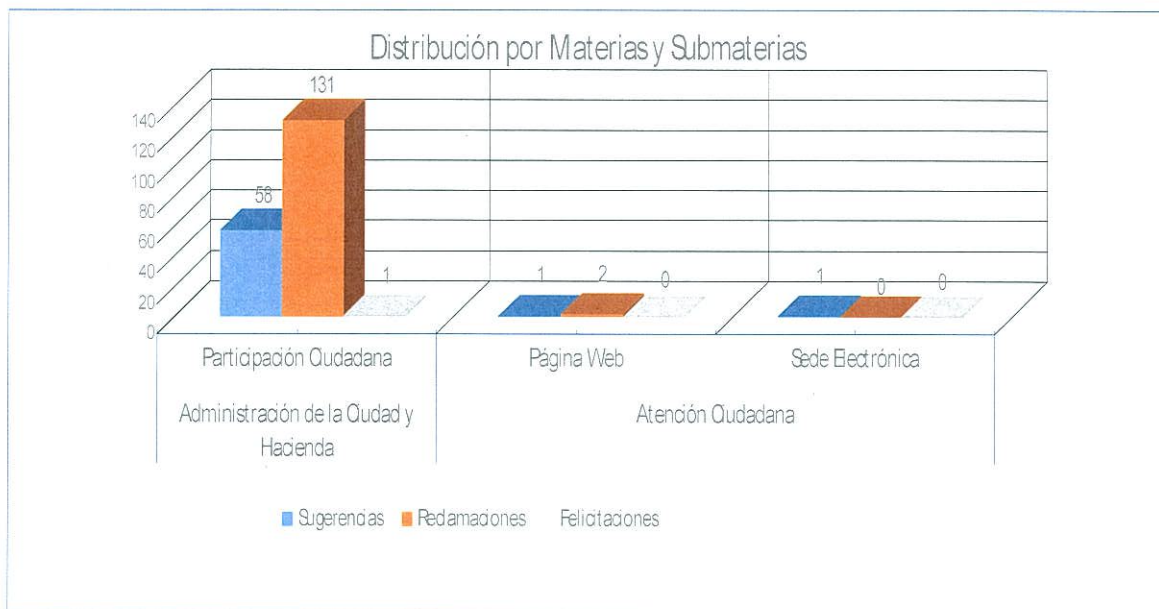
## f) Materias/Submaterias

Las SyR objeto de este informe, desglosadas por tipo de expediente (sugerencia, reclamación o felicitación) y materia son las que a continuación se relacionan en la siguiente tabla y gráfico:

MATERIA	SUBMATERIA	Sugerencias	Reclamaciones	Felicitaciones
<b>Administración de la Ciudad y Hacienda</b>	Participación Ciudadana	58	131	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>58</b>	<b>131</b>	<b>1</b>

<b>Atención Ciudadana</b>	Página Web	1	2	0
	Sede Electrónica	1	0	0
<b>SUBTOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>133</b>	<b>1</b>
--------------	-----------	------------	----------





### g) Unidad gestora

La única unidad gestora de la consulta ciudadana es la Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto.

## IV- ANÁLISIS CUALITATIVO

De acuerdo con lo establecido en el apartado III del informe, dentro de cada uno de ellas se han definido diferentes bloques (por orden de importancia numérica) para agrupar las SyR recibidas:

- 1- *Proceso (planteamiento y desarrollo de la consulta ciudadana).*
- 2- *Página Web.*
- 3- *Gasto*

A su vez, dentro de cada bloque, se han desglosado las materias que se relacionan a continuación.

### 1- Proceso (planteamiento y desarrollo de la consulta ciudadana):

- Disconformidad con el proceso: incluye aquellas que hacen referencia a la disconformidad con la consulta ciudadana por diversos motivos fundamentalmente porque consideran que deben de ser los políticos o los técnicos del Ayuntamiento de Madrid los que deben de tomar decisiones.
- Mesas: incluye aquellas que hacen referencia a la imposibilidad de votar por no estar disponibles las mesas electorales.
- Requisitos de Participación: recoge aquellas que aluden fundamentalmente a la necesidad de estar empadronado y dar un teléfono móvil para poder votar.
- Información deficiente: referidas a la dificultad para decidir sin la suficiente información.
- Nuevas propuestas: como por ejemplo, convocar un concurso de ideas de cara a la remodelación de la Gran Vía, instalar una noria en la Plaza de España, implantar un modelo de billete único para toda la provincia de Madrid, etc.



- Falta de facilidades a personas mayores o con movilidad reducida: incluye todas las SyR que aluden a las quejas de los ciudadanos en relación con la necesidad de un ordenador y acceso a Internet para poder participar en la consulta ciudadana.
- Cartas: incluye las SyR que aluden a diversas cuestiones relativas a las cartas como son, a título de ejemplo, las quejas de los ciudadanos en relación con la recepción de las cartas una vez pasada la fecha de la votación, solicitud de que se cambie la redacción o que se reciba de nuevo la carta.
- Voluntariado: aluden a diversas incidencias en relación con los voluntarios en la consulta ciudadana.
- Propuestas mejoras: incluye propuestas con el fin de mejorar el proceso consultivo como establecer un moderador de propuestas para evitar las duplicadas y, poner una parte de quejas/sugerencias en el portal.
- Solicitud de poder votar en blanco

Materia	Submateria	Número
Proceso	Disconformidad	31
	Mesas	25
	Requisitos votación	9
	Información deficiente	6
	Nuevas propuestas	6
	Falta de facilidades a personas mayores o con movilidad reducida	5
	Cartas	4
	Voluntario	2
	Propuestas mejoras	1
	voto en blanco	1
SUBTOTAL		90



## 2- Página Web Madrid Decide

- Fallo en el uso de la cuenta de Madrid Decide (mensaje: DNI ya está en uso): incluye aquellas SyR que hacen referencia a los ciudadanos que al tratar de usar la página web Decide Madrid reciben un mensaje que les indica “su DNI ya está en uso” y algunos expresan su preocupación por si otra persona estuviera usando su DNI.
- Información deficiente: incluye aquellas SyR que hacen referencia a la falta de información para poder participar en el proceso consultivo.
- Dificultades en la verificación de su cuenta: incluye aquellas SyR que hacen referencia a las dificultades para poder verificar su cuenta.
- Otros errores informáticos: incluye aquellas SyR que hacen referencia a las dificultades para poder votar a través de la página web.
- Padrón: alude a las SyR en las que los ciudadanos manifiestan que no se ha podido comprobar el Padrón y en consecuencia, no han podido votar.
- Erratas y solicitud de poder votar usando el certificado: incluye las SyR que se refieren a erratas en la página web y a la solicitud de poder votar utilizando certificado de la FNMT.

Materia	Submateria	Número
Página Web Madrid Decide	Fallos en el uso de la cuenta (Dni ya está en uso)	16
	información deficiente	14
	Fallos en la verificación de su cuenta	13
	Otros errores informáticos	12
	Padrón	9
	Certificado	1
	Errata	2
<b>SUBTOTAL</b>		<b>67</b>





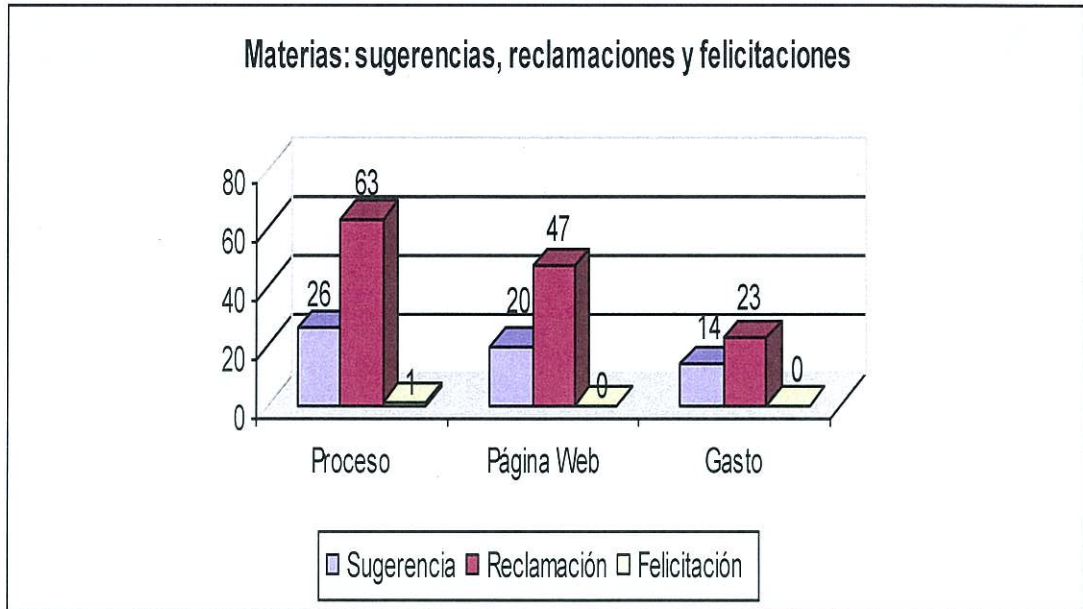
### 3- Gasto:

- Empleo del dinero en otras cuestiones: incluye aquellas que hacen referencia a que se emplee el dinero que se ha destinado a la consulta a otras cuestiones que consideran más prioritarias como por ejemplo la limpieza, arreglar las calzadas y vías de los barrios, los servicios sociales, etc.
- Gasto económico: incluye aquellas que hacen referencia al gasto económico que ha supuesto esta consulta ciudadana.
- Sostenibilidad: incluye aquellas que hacen referencia al gasto en papel del proceso y se quejan de la falta de sostenibilidad.

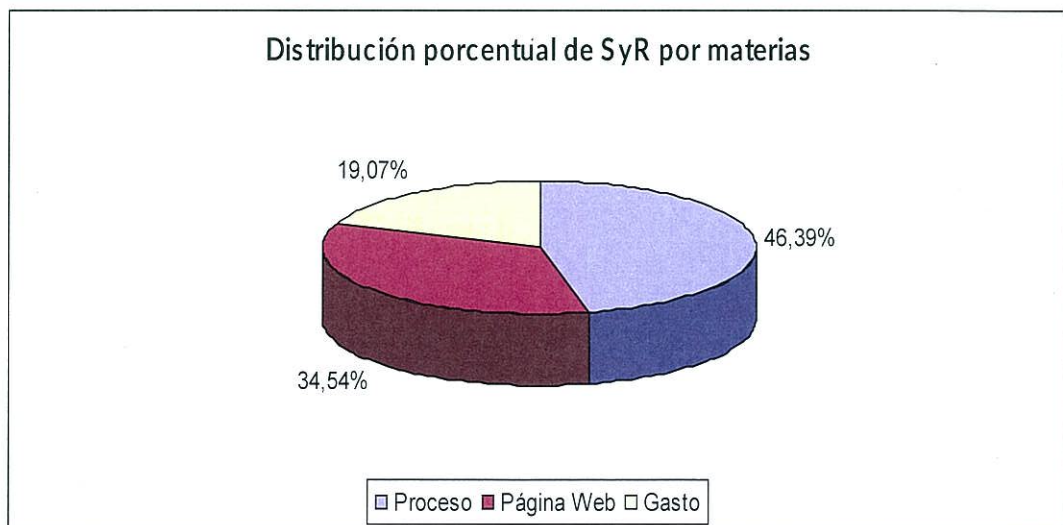
Materia	Submateria	Número
Gasto	Empleo del dinero invertido en la consulta en otras cuestiones	19
	Gasto económico	13
	Sostenibilidad del proceso	5
<b>SUBTOTAL</b>		<b>37</b>

La distribución de SyR por cada una de las materias se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Materias	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	TOTAL
Proceso	26	63	1	90
Página Web	20	47	0	67
Gasto	14	23	0	37
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>133</b>	<b>1</b>	<b>194</b>



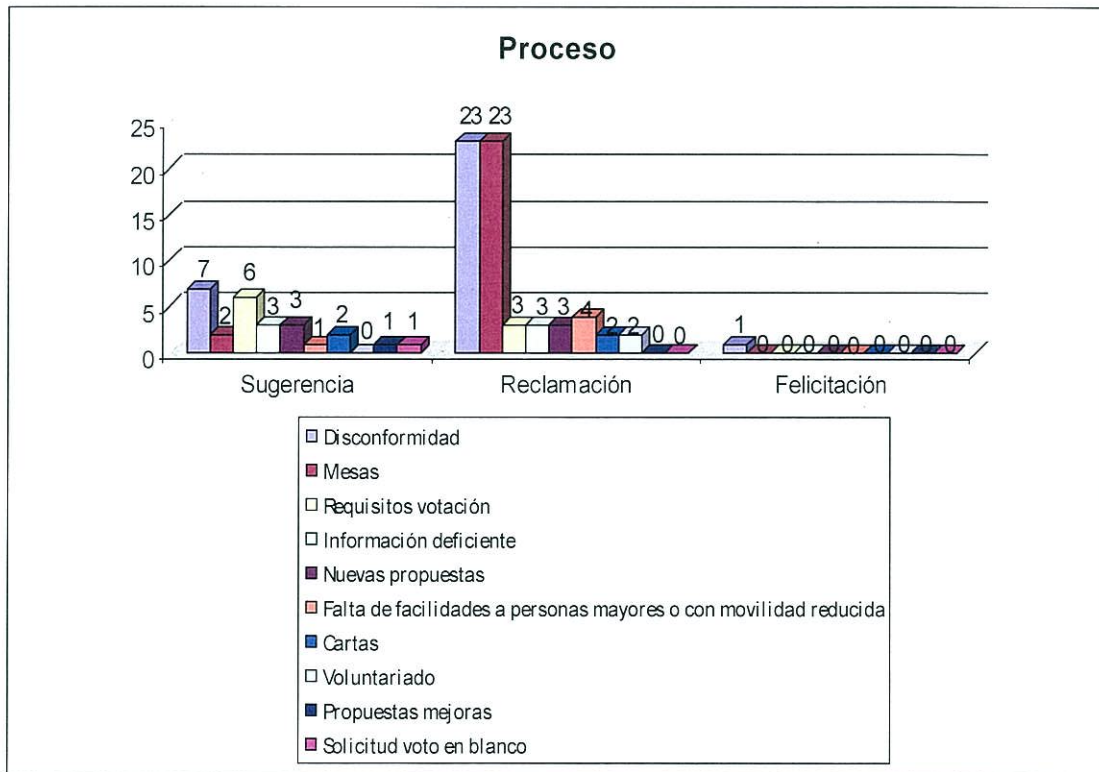
Distribución porcentual SyR por materias	%
Proceso	46,39%
Página Web	34,54%
Gasto	19,07%
TOTAL	100%





## Proceso

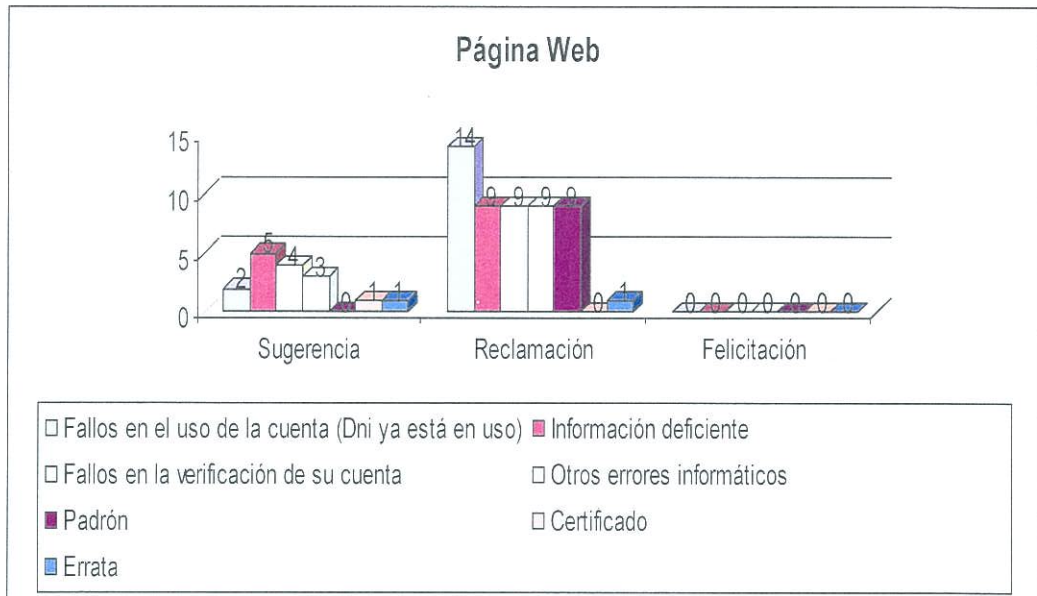
Proceso	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	TOTAL
Disconformidad	7	23	1	31
Mesas	2	23	0	25
Requisitos votación	6	3	0	9
Información deficiente	3	3	0	6
Nuevas propuestas	3	3	0	6
Falta de facilidades a personas mayores o con movilidad reducida	1	4	0	5
Cartas	2	2	0	4
Voluntariado	0	2	0	2
Propuestas mejoras	1	0	0	1
Solicitud voto en blanco	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>63</b>	<b>1</b>	<b>90</b>





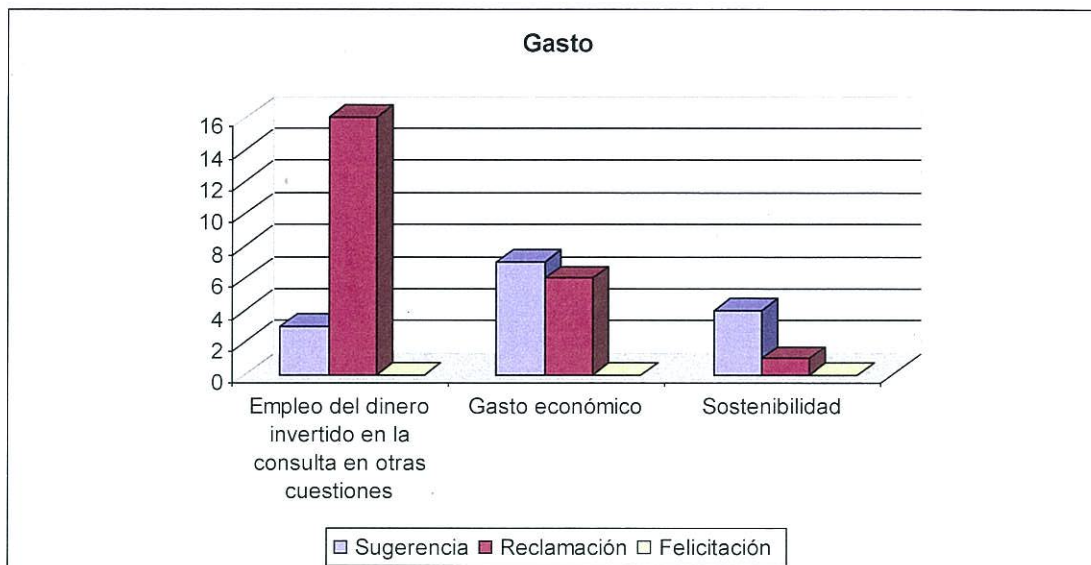
## Página Web

Página Web	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	TOTAL
Fallos en el uso de la cuenta (Dni ya está en uso)	2	14	0	16
Información deficiente	5	9	0	14
Fallos en la verificación de su cuenta	4	9	0	13
Otros errores informáticos	3	9	0	12
Padrón	0	9	0	9
Certificado	1	0	0	1
Errata	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>67</b>



## Gasto

Página Web	Sugerencia	Reclamación	Felicitación	TOTAL
Empleo del dinero invertido en la consulta en otras cuestiones	3	16	0	19
Gasto económico	7	6	0	13
Sostenibilidad	4	1	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>37</b>



### I- SyR sobre el planteamiento y el desarrollo de la consulta ciudadana (90):

Como puede comprobarse en las tablas y gráficos anteriores el mayor número de SyR que han tenido entrada en el Sistema están referidas a quejas relacionadas con el **planteamiento y el desarrollo de la consulta ciudadana (90)**, que se pueden desglosar, tal y como se ha expuesto anteriormente, en las siguientes materias:

1. Disconformidad con el proceso
2. Mesas electorales
3. Requisitos de participación
4. Información deficiente
5. Nuevas propuestas
6. Falta de facilidades a personas mayores o con movilidad reducida
7. Cartas
8. Voluntarios
9. Propuestas de mejora
10. Solicitud de voto en blanco

A modo de ejemplo se incluyen algunas de las reclamaciones recibidas:

#### **1- Disconformidad con la consulta:**

- *Quiero mostrar mi disconformidad con la campaña que están llevando en estos momentos de participación ciudadana, en la que envían un sobre amarillo para votar. Billete único: Si como se ve esta tan claro, es beneficioso para el usuario, lo deben poner de forma inmediata sin necesidad de votaciones, Sres decidan que para eso están dirigiendo un Ayuntamiento y cobran mas que el*



*95% de los madrileños sin necesidad de haber superado oposiciones ni haber trabajado en empresas privadas. Gestionen ...*

- Respecto a la votación ciudadana sobre: 1 Madrid 100% sostenible, 2 billete único para el transporte público, 3 dos proyectos finalistas para reformar la Plaza de España manifiesto que los ciudadanos sólo estamos preparados para decidir sobre el segundo punto. Los otros dos requieren un conocimiento técnico que tienen los funcionarios del Ayuntamiento que pasaron una difícil oposición y es una temeridad dejarlo en manos de los ciudadanos que cada cuatro años otorgamos la confianza a nuestros ...*
- Buenos días, les informo que no votaré en las consultas organizadas por el Ayuntamiento. Las propuestas me parecen interesantes para el billete único, un Madrid sostenible o lo de la Gran Vía. No estoy tan de acuerdo para la Plaza de España (me parece que una buena limpieza sería mas útil y menos costosa que una reforma; la plaza me parece preciosa, solo que abandonada en su mantenimiento). Vivimos en un sistema representativo y los políticos están para decidir, no para delegar en los ciudadanos...*
- Su farsa de consulta ciudadana en "decide Madrid" es pura demagogia. Presentan como participación lo que ya han decidido previamente. ¿Por qué no abrieron al voto popular todas las propuestas sobre la Plaza de España y solo dejan dos que son del gusto del equipo de gobierno municipal? Lo mismo pasa con lo de Madrid sostenible. Es la propuesta decidida por el equipo de gobierno, no por los ciudadanos.*
- Mi sugerencia es sobre las preguntas que hace el Ayuntamiento de Madrid relacionado con el gasto de 100M?. En mi opinión absurda pregunta Considero que tenemos un Ayuntamiento dotado de recursos técnicos y políticos suficiente, votado por todos nosotros. La opinión de los ciudadanos es importante como tal , pero su decisión esta basada en sensaciones y datos nada objetivos ya que es poco ó nada probable que adivinen el uso general y disfrute de tales necesidades.. Por ello mi opinión es que la...*
- la Sra. ha recibido una carta del ayuntamiento, con fecha 16/01/2017, en la que le solicitan que participe en un "sistema de participación ciudadana". ella ningún momento ha dado su consentimiento para que nadie ceda sus datos personales para este tipo de fines, así como también para que la incluyan en dicho sistema de participación. le parece una burla a todos los madrileños.*
- Hola. Recientemente he recibido en casa la documentación para elegir uno de los dos proyectos de remodelación de Plaza de España. Mi sorpresa es que en ambos se restringe el tráfico rodado de la zona? No sé qué pretende el equipo de gobierno actual: guste o no, lamentablemente, ese punto representa una de las arterias principales de salida hacia el oeste de la ciudad. Cerrar a la circulación rodada esa plaza generará atascos y problemas de tráfico por toda la ciudad? ¿Por qué no se votó?,*
- No estoy de acuerdo en que malgasten el dinero en hacer encuestas preguntando sobre proyectos a realizar, puesto que los ciudadanos no disponemos de suficiente información, ni conocimientos necesarios para tomar decisiones correctas. Les hemos elegido para que ustedes gestionen debidamente el Ayuntamiento; no para que nos pregunten por cuestiones para las que no estamos debidamente preparados.*
- Las votaciones no deben ser vinculantes. Asuntos presupuestarios y medio ambiente no es una elección ciudadana. Es una obligación y equidad de nuestras instituciones. Otros asuntos sin importancia pueden ser una referencia.*



- *La ciudadana dice: "Me he informado de los dos proyectos que sugiere el Ayuntamiento para votar la remodelación de la Gran Vía, viendo las propuestas y los vídeos, y no puedo votar por ninguna porque no estoy de acuerdo, ya que en los dos proyectos se quitan de en medio los coches. No creo que eso sea viable, ya que es necesario que se siga circulando por la Gran Vía, sobre todo en caso de emergencias, como, por ejemplo, para ir a un hospital. Quiero que esta cuestión se traslade a la persona..."*
- *Estimados Señores: Quiero expresar mi queja por el proceso de Madrid Decide, cuyos resultados se han dado a conocer hoy que se presentan como un gran éxito cuando sólo un 7,8% del censo ha participado. Desde el inicio veo que el proceso no es claro, que como ciudadano no tengo datos para poder decidirme o decantarme por una opción o por otra y que las preguntas estaban realizadas a tan alto nivel que casi era de mala persona contestar con un "no". Además me entero por la prensa que el 2% los...*
- *Quiero presentar una reclamación al ayuntamiento por la consulta popular llevada a cabo en Madrid hace unos días. Yo he votado, pensando que serviría para algo. Sin embargo, me ha decepcionado la gran inversión realizada en una consulta dirigida a lo que se pretendía que saliese. ¿Prefiere alguien mantener un billete único en vez de uno intermodal? ¿Alguien quiere una ciudad insostenible? ¿No reformar la Gran Vía? Es absurdo preguntar a los ciudadanos eso. Hay muchas cosas más importantes que..."*

## 2- Mesas

- *La ciudadana indica que ha llegado al Centro Deportivo La Masó a la 18:50h. con la intención de votar para Madrid sostenible. Pero no había nadie cuando el horario de las mesas era hasta las 19:00h. ha pedido explicaciones pero nadie se las ha dado. le parece una falta de respeto porque su tiempo es importante y ha venido corriendo de su trabajo para votar.*
- *En el día de hoy sobre las 13.30h a 13.45h he acudido presencialmente a la oficina de atención al ciudadano de Villaverde en calle Arroyo Bueno, 53. He acudido acompañada por dos personas más para votar y participar en la convocatoria de Decide Madrid y no hemos podido votar porque no había nadie para atender nuestros votos. No me parece de recibo que si hacen una convocatoria para mejorar la ciudad, haciendo un esfuerzo en acudir no haya personal para atender. Según me han indicado el personal...*
- *Reclama que punto de votación Decide Madrid del Centro Municipal de Mayores Guindalera, calle Pilar de Zaragoza nº 28 no se encuentra disponible a pesar que las mesas y la publicidad están puestas. Los encargados le han indicado que vuelva mañana que quizá "Pueda votar".*
- *"Quiero reclamar que en el punto de votación de Aravaca (polideportivo Alfredo Goyeneche) los días 15 y 16 en horario de tarde no estaba disponible la mesa de votación para votar las propuestas ciudadanas"*
- *Esta mañana, día 16 de febrero, sobre las 13 horas me traslado a mi junta de distrito en Villaverde, calle arroyo bueno 53 para votar presencialmente en Madrid decide y me encuentro que no hay nadie atendiendo la mesa, no es posible votar y además el agente de entrada me dice que no sabe si mañana vendrán después de consultar en la ventanilla de información. No me parece serio que después de recibir una carta del ayuntamiento diciéndome que puedo acudir presencialmente hasta el día 19 a mi junta...*
- *quería participar en la consulta ciudadana sobre las propuesta de Plaza de España, Madrid 100% sostenible y billete único de transporte y me ha sido imposible a día de hoy. no me ha sido posible ejercer mi voto a través de la web decide.madrid.es y al dirigirme a la mesa situada en la calle*



*hierbabuena, 2 tampoco he podido hacerlo porque la mesa no estaba habilitada a las 17 horas de hoy 17 de febrero de 2017 cuando la mesa debía estar abierta hasta las 19 horas. quiero hacer constar mi queja...*

- *La ciudadana quiere plantear una reclamación porque, en el día de hoy, dos personas se han desplazado a votar a la mesa de votación de propuestas, situada en la calle San Nazario nº 3 y, al llegar allí sobre las 18:30 la mesa no estaba. Según le han informado en la zona, la mesa ha estado disponible por la mañana pero no por la tarde.*
- *"Reclamo la mala organización de esta votación pública en el distrito de Tetuán, por dos motivos: 1- En la carta enviada al domicilio dice que se vota presencialmente en la Junta Municipal y hoy domingo está cerrada. 2- A través de teléfono 010 he llamado para confirmar la dirección donde está ubicada la mesa, y después de dirigirme a la ubicada en la Plaza del Canal Isabel, II a la altura de la Calle Bravo Murillo, 237 no hay mesa para votar. Hay personas mayores en el distrito para los..."*
- *Reclama porque ha acudido, hoy domingo, a Hnos. Garcia Noblejas a votar las propuestas ciudadanas y no se había constituido la mesa. desde ahí le mandaron a calle Ascao y tampoco ha encontrado mesa. es una persona mayor y le parece una tomadura de pelo mandar a los ciudadanos de un sitio para otro sin que finalmente puedan emitir su voto.*
- *La ciudadana reclama contra participación ciudadana: "reclamo por la falta de organización en este sistema de votación, habiendo acudido al centro Príncipe de Asturias a la hora informada en la web, no estaban disponibles las urnas y no tenían información de donde podíamos acudir"*
- *Hoy día 19 de febrero de 2017, me he dirigido, tras indicaciones en el teléfono 010, a la mesa de votación situada en la avenida de Guadalajara número 2 y dicha mesa de votación no está instalada y disponible para ejercer el voto, siendo las 17:30 horas y debiendo estar habilitada dicha mesa de votación hasta las 19 horas.*
- *Referente a las votaciones de DECIDEMADRID: manipulación del texto de las preguntas, no hay facilidad para votar. He venido tres veces el viernes 17-02-2017 a la Junta de Distrito, y no había mesa de votación*
- *El domingo 19 de febrero fui con mi hija a votar para participar en la consulta ciudadana de su Ayto. Acudí sobre las 11:30 h. a la mesa que indicaba estaba abierta en domingo y correspondía a la Junta Municipal de Ciudad Lineal. Allí coincidimos con otras personas que habían acudido a lo mismo. Un cartel indicaba que estaba situada en el piso de arriba pero allí no había nada. Estaba cerrado. Pregunté al encargado del Centro de mayores que está debajo y me comentó que debería estar abierta pero...*

### **3- Requisitos de votación:**

- *Buenas tardes. Escribo para dejar una "queja", más bien sugerencia, sobre el proceso de participación ciudadana y votaciones en la ciudad de Madrid, a raíz de la próxima votación que se hará para decidir el futuro de Plaza España, el billete único, o la Gran Vía. Yo estudio en Madrid, y vivo en la ciudad también, en un Colegio Mayor. Llevo ya 3 años aquí y me siento tan madrileño como cualquiera. Mi sugerencia es que para votar en este tipo de procesos no sea necesario estar empadronado,*
- *buenos días mirando la pagina de decide Madrid me encuentro que solo pueden votar los empadronados y no las empresas que están ubicadas en Madrid no entiendo porque no podemos votar nosotros si pagamos los impuestos igual que los demás y los proyectos nos afectan de igual*





*manera lo veo una discriminación total ya que las empresas son personas en su mayoría espero lo tengan en cuenta un ibi un voto. un saludo*

- El ciudadana desea sugerir al Ayuntamiento de Madrid, la posibilidad de que en propuestas ciudadanas, puedan votar residentes empadronados en barrios o distritos colindantes al de la propuesta y no solo los residentes empadronados en el mismo cómo se desarrolla ahora. Indica que los límites de los distritos que establece el ayuntamiento no siempre corresponden a los espacios reales de actividad de los residentes. informa, por ejemplo, que en su caso el barrio más cercano es Manoteras, que corre...*
- Buenos días, Pongo aquí la sugerencia porque no sé dónde más hacerlo. La incluyo en Mobiliario Urbano porque trata sobre las votaciones de "Madrid decide". Mi nombre es Marina García y resido en Rivas-Vaciamadrid. Me encanta la iniciativa de que los ciudadanos puedan votar pero, ¿por qué no podemos votar todos? Entiendo que no vivo dentro de los límites de sus votaciones para Madrid y de su ayuntamiento pero, al fin y al cabo, Madrid también es mi ciudad y el aspecto de Plaza de España, Gran vía o...*
- Mi sugerencia es de ciudadanía y gobierno abierto. Soy un transeúnte en la ciudad de Madrid. No estoy empadronado en ningún lugar y me gustaría participar en mi ciudad. No me dejan hacerlo las autoridades públicas y no quiero empadronarme, pues no sé dónde voy a parar. La Junta Municipal más cercana es la de Arganzuela.*
- Buenos días, soy una madrileña empadronada en Madrid, pero con frecuentes períodos de trabajo fuera de España. Desde la apertura de Madrid Decide estoy intentando participar sin embargo no se me permite porque no inscribo nº de móvil. Me he puesto en contacto en varias ocasiones para este tema pero no me dan una solución. Me encantaría participar en la actual votación popular, pero dado que actualmente mi número de móvil es extranjero, no puedo terminar el proceso de registro (aunque recibo la ...*
- Vivo en Madrid, trabajo en Madrid, he votado Podemos y encuentro que decide Madrid no sólo necesita mis datos de padrón y un mail para localizarme sino también un número de teléfono móvil, No tengo, me han dejado fuera de la participación porque no tengo un teléfono móvil que añadir, ¿no les vale el mail?, ¿qué tipo de gestión es esta que deja fuera al que no tenga el dinero para comprar un teléfono o al que no quiera comprarlo?.*

#### **4- Información deficiente**

- Aunque estoy completamente a favor de la participación ciudadana y me alegro de que el ayuntamiento de Madrid disponga de una herramienta como Madrid Decide, no me gusta cómo se presentan las propuestas. En primer lugar, ni se justifican ni se discuten, tan sólo se formulan. En otros lugares del mundo (EEUU) en este tipo de consultas se presentan los argumentos a favor y los argumentos en contra. En segundo lugar...*
- Quiere reclamar que a día de hoy 17/01/2017 haya llegado una carta para poder votar los proyectos de Madrid decide pero no explique cada uno de los proyectos para que la persona pueda decidir.*
- Hola. Recientemente he recibido en casa la documentación para decidir la ejecución o no de diversas iniciativas, junto con la posibilidad de elegir entre los dos proyectos de remodelación de Plaza de España (sin la opción de elegir ¿dejar la plaza tal y como está?). Curiosamente, en ninguno de los casos aparece el plan de negocio de las iniciativas? ¿Cuál es el impacto económico?, ¿qué consecuencias va a tener para los madrileños ejecutar esas ideas?, ¿quién lo va a pagar?...*



- *Me parece vergonzoso que el proyecto ganador de Plaza de España, tenga un coste de más del doble que el proyecto finalista. Pero me parece más vergonzoso aún que estas desigualdades de coste se hayan permitido por parte de la corporación y que no se haya dado publicidad del coste para que los votantes, especialmente en la web, tuvieran conocimiento de ello, ya que no aparecía ni en la memoria resumen, para verlo había que revisar la memoria completa, algo, que estoy segura, la mayoría de los votantes...*
- *llama ciudadano para poner una sugerencia al proceso de participación ciudadana, ya que según comenta, no tienen muy claro en la juntas municipales de distrito el protocolo de actuación, y considera que debería estar más claro para ellos. gracias.*

## **5- Nuevas propuestas**

- *Buenos días, Quisiera conocer la posibilidad o, en su defecto, proponer la convocatoria de un concurso de ideas de cara a la remodelación o peatonalización de la Gran Vía. Como madrileño y arquitecto considero de interés la creación de una plataforma que de cobertura a este cometido y que esté enfocada a los grandes profesionales arquitectos y urbanistas que con su capacidad propositiva somos capaces de generar nuevas ideas. Siendo concurso de ideas puede enfocarse a la presentación simple ...*
- *En relación con el billete de. Transporte combinado, un modelo a seguir es el q se utiliza en Barcelona, tarjeta integrada para toda la provincia.*
- *Quiere solicitar instalación una noria en Plaza de España como sugerencia a las obras que se van a llevar a cabo en esta ubicación mediante participación ciudadana en decide.madrid.es*
- *El ciudadano expone: "He recibido en el día de hoy la carta informativa de las propuestas ciudadanas de Madrid 100% sostenible/ billete único para el transporte público. En las propuestas de Madrid sostenible 201509-199 echo de menos la **propuesta de aprovechar la energía limpia** eléctrica a través de paneles solares en las casas. ¿Sería posible que el ayuntamiento promoviera esto después de un dialogo con el Ministerio de energía?."*

## **6- Falta de facilidades a personas mayores o con movilidad reducida**

- *¿Cuántas personas viven en Madrid mayores de 60 año?, Cuantas de estas personas tienen acceso a un ordenador?, aún teniendo acceso, la página es complicada, necesitas un traductor de informática usuario nivel 0, cuando está operativa, cosa que no ocurre siempre (según me dicen, esta saturada). por favor dejar de ser tan participativos y facilitar las cosas trabajando para y por Madrid, preguntarle a una persona mayor ¿Qué proyecto quiere X o Y), hablando con mi vecina me dijo.....me gusta más...*
- *ciudadana indica que la muchísima gente que no tiene ordenador o internet o no se pueden desplazar, por algún tipo de discapacidad a un lugar donde pudiera ver los correos electrónicos, como es lo de la remodelación de Plaza España. indica que como puede votar si no ve lo que se va a hacer. indica que no puede votar porque no sabe lo que van a hacer. indica que si quiere votar a lo del billete único...*
- *la ciudadana ha recibido la carta para la votación ciudadana de los proyectos de renovación de la Plaza de España. indica que carece de internet por lo que no puede utilizar esta vía para valorar los proyectos y votar. y además se trata de una persona con movilidad reducida por lo que también supone una gran dificultad desplazarse hasta la oficina de atención al ciudadano para*



*poderlo hacer. considera que tendría que haberse previsto el poner un tríptico con información de cada uno de los proyectos*

- *La ciudadana reclama "Soy una mujer de 84 años, no tengo ordenador ni se manejarlo, tampoco tengo acceso a internet. He recibido una carta referente a los presupuestos participativos. Y para saber lo que se va a hacer en Plaza de España tengo que acceder a internet y no puedo. Me indigna no poder dar mi opinión a lo que me preguntan. Supongo que habrá mucha gente en esta misma situación."*
- *La ciudadana reclama ante el servicio de Madrid Decide, ya que la información de la remodelación de la Plaza España sólo se puede hacer por la web; indicando que hay mucha gente mayor que no dispone de este servicio, no pudiendo votar por algo que no se sabe cómo va a ser. Igualmente, ha ido esta mañana a la oficina de Hortaleza, donde la derivaron para obtener la información, remitiéndola igualmente a la página web. Solicita que haya una información ampliada de una manera escrita;*

## 7- Cartas

- *Quiere que se subsane en las cartas recibidas sobre la propuesta Ciudadana de Madrid 2015 Madrid sostenible: sobre el billete único. Que se corrija el Debe que hay en las cartas y se subsane se ponga por otra palabra ...*
- *Buenas tardes, No me ha llegado carta a mi domicilio para votar las propuestas ciudadanas y estoy muy interesada en utilizar mi derecho a voto ya que por primera vez el ayuntamiento de Madrid da la oportunidad. Gracias*
- *Buenas tardes, estoy empadronado en el distrito de Puente de Vallecas. El motivo de la reclamación viene porque debido a causas ajenas a mi persona, no he podido recibir el correo ordinario con motivo de la consulta ciudadana que se ha lanzado desde el ayuntamiento. Si pudiera ser posible, y al no encuadrarlo en ninguna de las tres categorías que refleja esta página, lo transmito en reclamaciones, me gustaría poder recibirlo de nuevo en mi domicilio....*
- *El ciudadano reclama que "el día 17/03/2017 ha recibido la carta para votar en Decide Madrid, sin embargo la fecha para votar era hasta el 19/02/2017. Se ha enviado por lo tanto una carta con la que no se puede ejercer el derecho al voto, solicita poder votar aunque el plazo ya este caducado"*

## 8- Voluntariado

- *Hola amig@s! estuve el domingo 5 de febrero a las 10h en el curso de formación y nos dijisteis que recibiría por email el manual con la información que presentasteis y que necesitaríamos como voluntarios. Estoy apuntada como voluntaria a una mesa en Tirso de Molina el domingo 19 de 9.30 a 14:30 pero no os habéis puesto en contacto todavía conmigo y no he recibido el manual. Entiendo que ha habido algún error y no me tenéis fichada. Espero vuestras noticias Gracias!*

## 9- Propuestas de mejora

- *La iniciativa decide.madrid.es es estupenda, pero le veo diversos puntos de mejora que, con ánimo de colaborar, paso a detallar: - Poner una parte de quejas/sugerencias en el portal - Necesario un moderador de propuestas: hay muchas duplicadas y, también, algunas absurdas que insultan la bella iniciativa Saludos y gracias, M.*



## 10- Voto en blanco

- De los dos proyectos finalistas para reformar la Plaza de España ¿cuál prefieres que se lleve a cabo? mi voto es en blanco. no me gusta ni el proyecto x ni el y pero quiero que conste mi voto. ¿como puedo votar en blanco? les recuerdo que no es lo mismo votar en blanco que no votar. creo, sinceramente que no han previsto esta situación...por favor, ruego una contestación antes del 19/02/2017 para poder votar de forma correcta y democrática, en igualdad al voto en urna presencial...

## II- SyR sobre la Página Web (67):

El segundo grupo de quejas incluye las referentes a *la Página Web* (67). En este grupo destacan las quejas por los errores informáticos en el uso de la cuenta, por la información que consideran deficiente, fallos en la verificación de la cuenta, otros errores informáticos, por la imposibilidad de comprobar los datos del padrón, por erratas o por la solicitud de usar el certificado para poder votar. A modo de ejemplo se incluyen algunas de las reclamaciones recibidas:

### 1- Fallos en el uso de la cuenta (Dni ya está en uso):

- Estoy tratando de darme de alta en el servicio "decide.madrid" para poder participar de la votación ciudadana. Pero me dice que mi número de residencia YA ESTÁ EN USO. Es muy raro ya que nunca lo había usado y me preocupa que alguien estuviera usando mi número. Espero que sea un error técnico y lo podáis solucionar. Gracias de antemano.
- No consigo hacer la verificación de mi residencia que me piden para participar on line en la web "decide". Me dice siempre que el DNI que pongo ya está en uso, pero es el mio, con letra, y es el correcto. De hecho, hoy he votado físicamente en urna sin ningún problema. Podrían solucionarme este problema sin tener que acudir a la oficina de ciudadano? Gracias
- Buenos días. Intento votar en la web decide. madrid. Me enviaron carta, estoy registrada, tengo contraseña, me deja votar los diferentes proyectos de esta semana, pero al verificar me indica que mi DNI "esta en uso" y sale error. No sé porque de este error. El 010 me ha confirmado mis datos personales del Padrón y están correctos. Me gustaría que me contestaran antes del 19
- Al intentar votar en la web sobre las propuestas de esta semana, no puedo verificar mi cuenta pues al rellenar el campo de mi número de DNI, me aparece un mensaje de "DNI en uso". y no puedo verificar mi cuenta ni seguir adelante para votar. ¿qué significa ese mensaje y como puedo solucionarlo para ejercer mi derecho al voto por esta vía?
- La pagina de "decide.es". No me deja votar en mi distrito. Indica DNI ya en uso. No estoy de acuerdo con las votaciones cuando tratan temas presupuestarios y de medio ambiente.
- La ciudadana indica: "Para las votaciones de las propuestas ciudadanas de Decide Madrid no me ha sido posible realizar mi voto a través de la página web de Decide Madrid porque según me indica, mi DNI ya está registrado y me indican que mi código de verificación de cuenta recibido



*por carta es incorrecto, solicito que se revise si alguien bajo mi nombre a votado y que se solucione la incidencia para poder seguir votando a través de la web en un futuro."*

- En las votaciones abiertas que finalizaban en el día de hoy 19/02/2017. Es imposible acceder a las mismas a través de internet. Además de que la pagina salta en portugués (desconozco el motivo), obligaba a verificar el domicilio y a sido imposible que verificase el mio, siempre daba un error e indicaba que el DNI ya estaba en uso, esto me ha sucedido en varios días consecutivos y eliminando las cookies del navegador para que no repitiese los mismos errores. En la carta que remitieron a mi Domicio...*
- La ciudadana que presenta la reclamación manifiesta que no puede ejercer su derecho al voto en las consultas de Decide Madrid, porque cuando ha intentado registrarse la web se le muestra el mensaje siguiente: "el DNI ya está en uso". Debido a eso no puede verificar su residencia y por tanto no ha podido votar.*
- Hola, al ir a votar en decide madrid me pide que verifique mi residencia, pero al ingresar mi DNI me dice que ya está en uso. No puedo votar si no resuelven esta incidencia. Gracias!*
- Buenos días, No he podido votar en la "primera votación ciudadana" pues mi D.N.I. estaba duplicado. Por favor me podrían informar que ha pasado, ha sido un problema mío al darme de alta o alguien está utilizando mis datos personales. Dada la importancia ruego me contesten a la mayor brevedad posible. Muchas gracias*
- Estoy registrada en la página web decide Madrid, me ha sido imposible cada vez que lo he intentado poder votar u opinar sobre los distintos proyectos, entro en un bucle de verificación de residencia del cual me es imposible salir, dándome como mensaje en dicha página que el DNI ya está en curso. Solicito ayuda para poder participar en las votaciones.*
- Buenos días, quiero presentar propuestas y votar en decide Madrid y presupuestos participativos. Ya estoy registrada. Cuando doy a "verificar cuenta" me dice que mi DNI ya está verificado. En el teléfono 010 me indican que utilice esta vía para intentar buscar una solución. Espero su respuesta. Atentamente*
- Estoy tratando de verificar residencia en el registro de Decide Madrid para votar en los presupuestos participativos y me da el error "Número de documento ya está en uso". Hemos llamado al 010 y nos confirma que está correctamente empadronado en Madrid. No sabemos cómo continuar para poder completar el voto. Por favor, ayuda...*
- Hola, cuando estoy metiendo mis datos en la plataforma de participación ciudadana me dice que mi DNI esta en uso y que no puedo registrarme, porque? <https://decide.madrid.es/residence>*
- "Yo ya he participado en otras votaciones en decide Madrid y ahora no me permite verificar mi residencia porque mi DNI "ya está en uso", por lo que no puedo participar en la votación y no entiendo el motivo."*
- Buenas tardes, he intentado darme de alta en la plataforma "madrid Decide" y al tratar de verificar mi cuenta como me piden para firmar una propuesta me sale un error de "DNI ya en uso". (adjunto un pantallazo del error. ¿como puedo resolver el error para poder completar el proceso de verificación?. No soy consciente de haberme registrado anteriormente.*



## 2- Información deficiente:

- *Ha recibido una carta para que participe en la remodelación de Plaza España, en la carta le indican que debe votar por uno de los dos proyectos finalistas X o Y, le dan instrucciones para entrar a través de la página web y votar. Al entrar en la web en el proyecto X aparece una relación de los cinco finalistas y al entrar en el proyecto Y vuelve a ocurrir lo mismo. No queda claro que opción es cada cual para poder conocerla y votar en consecuencia.*
- *En relación con la carta del Ayto., Área de Participación Ciudadana, sobre votación de dos propuestas ciudadanas (Madrid Ciudad Sostenible y Billete único en transporte público), manifiesto lo siguiente: que la información sobre ambas propuestas sometidas a consulta es incompleta y deficiente,*
- *Agradezco el poder participar en las propuestas ciudadanas pero para eso necesito que la información sea completa. En los proyectos de plaza de España solamente ponen dos fotografías con distintas perspectivas de modo que no puede comparar y no explican nada (en el proyecto X parece ser que es más ecologista pero el proyecto Y no sé lo que significa "un paseo por la cornisa" y en qué consiste).*
- *Acabo de recibir la propuesta de votar en los "Presupuestos Participativos". Al tiempo que dar las gracias quería hacer una pregunta tan de sentido común que me da casi vergüenza hacerla. Si yo quisiera cambiar mi coche por otro menos contaminante antes de tomar ninguna decisión me enteraría de cuanto me costaría el coche nuevo, que fiabilidad tiene, problemas esperados y qué ventajas tiene en términos de gastos de consumo y ventajas medioambientales, Sólo conociendo estos datos podría tomar una decisión...*
- *Buenos días, Escribo en relación al sistema de participación ciudadana que han puesto en marcha para que los ciudadanos podamos votar determinadas propuestas, y que es de agradecer. Sin embargo, creo que a cualquiera le resultaría muy difícil votar sobre algo cuando no se sabe la repercusión que esto tendrá en otro ámbito. Imagino que a la mayoría les parecerá bien sus actuales propuestas sobre billete único y Madrid sostenible, quién estaría en contra de algo así.*
- *Entiendo poco de la documentación sobre los proyectos de Plaza de España. No soy arquitecto ni paisajista. Sí puedo valorar por el contrario que un vídeo esté mejor hecho que otro. Y también por ello tengo especial consciencia de lo fraudulento que es considerar un proyecto por unos escasos minutos promocionales. En un foro de "entendidos" (más que yo, seguro) hablaban de los presupuestos y los busqué en la documentación. 14 millones uno y otro ¡¡46!! No sé. Me parece importante que esto aparezca...*
- *Estimados amigos: Fui votante de Ahora Madrid, y apoderada, y creo que este gobierno municipal está siendo un gran revulsivo para la ciudad en muchos campos. Os escribo por la "gran votación". He hecho el esfuerzo de votar porque creo que debemos apoyar las medidas de participación, pero en este caso veo errores tremendos: - La documentación que se recibe en domicilio no aporta ninguna información sobre las medidas que se votan. La única manera de informarse es internet, se deja desinformado...*
- *Buenos días, estoy votando propuestas en DECIDE MADRID, son en total 89 paginas, quiero votar todas las que me interesen el tema es que como hay tantas propuestas es IMPOSIBLE VOTAR SEGUIDO, es decir lo tengo que dejar en algún momento y continuar en otro momento, hasta ahí perfecto..., pero qué pasa cuando intento seguir votando pues pasa que nunca puedo volver a la propuesta ultima que voté es decir no llevan un orden las propuestas dentro de las paginas, o sea me vuelvo loco y no encuentro...*



- *la ciudadana reclama por la falta de información de las propuestas a votar a través de Madrid decide. en su caso no tiene internet y no puede ver la información de cada proyecto a través de los enlaces. en las oficinas de línea Madrid tampoco se pueden ver las propuestas y la información de cada una en el 010 es casi nula. en cuanto al billete único no se sabe siquiera cuanto costaría. la ciudadana no puede votar en esas condiciones sería una votación a ciegas...*
- *Aunque les agradezco que por primera vez hayan permitido la participación ciudadana directa para decidir sobre como queremos que sea Madrid, quizás por eso, por ser la primera vez, considero que no se han hecho bien algunas cosas, en concreto la votación sobre la remodelación de la Plaza de España. No me parece bien que en la presentación de las dos propuestas finalistas no aparezca el coste de las mismas en un lugar destacado, pues para conocerlo hay que irse a las últimas páginas de la memoria...*
- *El ciudadano reclama que realizo la votación por correo ordinario, en las papeletas que se enviaron por correo ordinario era para votar proyecto Plaza de España Madrid 100% sostenible, billete único, y sin embargo ahora ha recibido un email en que recibe que ahora puede votar al proyecto de la Gran Vía y proyectos de distrito y no puede votar estos proyectos puesto que ya realizo la votación. En la carta que recibió al domicilio no venía la información de los demás proyectos.*

### **3- Fallos en la verificación de su cuenta**

- *Hola no consigo verificar mi cuenta en Madrid Decide. Adjunto el pantallazo que obtengo. Este resultado lo he obtenido con tres diferentes dispositivos usando dos redes de acceso diferentes. Un saludo*
- *Decide Madrid, para participar me pide verificar mi cuenta. relleno todos los espacios pero no me permite continuar. me registré en su día, pero no recibí el código por carta. no puedo participar...*
- *Hola estoy intentando votar en Madrid decide.es pero me da error al intentar verificar mi cuenta. os envío un pantallazo del error que me da he llamado a 010 y me han dicho que probablemente sea de un problema con un detalle de información del empadronamiento. por favor me podéis solucionar el problema? me gustaría votar. muchas gracias por vuestra ayuda...*
- *Recientemente me registré en la página del ayuntamiento <http://www.madrid.es>, pero por error use el código de registro que recibí por carta de mi mujer en lugar del mío. El caso es que me daba la opción de cancelar el registro, y así lo hice, pero cuando me he vuelto a registrar y he intentado votar, me lleva a la página <https://decide.madrid.es/residence>, donde tengo que rellenar unos datos personales, así como dicho código, antes de poder votar. Cuando confirmo los datos, me da un error....s*
- *el ciudadano reclama que el sistema informático que presta el ayuntamiento para realizar las votaciones no es efectivo puesto que lleva una hora intentando realizar las votaciones y no es posible. y así no es factible realizar la votación en el sistema le indica que va a recibir un código por sms que recibirá en su teléfono móvil pero ese código nunca llega al teléfono.*
- *reclamo porque en el día de hoy a las 21:30 h he intentado registrarse y votar en madrid decide vía web pero no he podido tramitarlo. no he sido capaz de verificar mi residencia en el apartado de verificación cuenta el primer paso que es verificar residencia. he llamado al 010 para confirmar los datos del padrón y están correctos. introduzco el código de verificación en principio ya me da error y cuando lo dejo en blanco vacía el formulario y me pone "su cuenta no ha sido verificada". y no da...*



- *Hola estoy intentando votar en madrid decide.es pero me da error al intentar verificar mi cuenta. os envió un pantallazo del error que me da he llamado a 010 y me han dicho que probablemente sea de un problema con un detalle de información del empadronamiento. Por favor me podéis solucionar el problema? me gustaría votar. muchas gracias por vuestra ayuda.*

#### **4- Otros errores informáticos:**

- *Ciudadana solicita votar en una Oficina de Atención al Ciudadano ya que no se pudo realizar la votación, debido a un error de la web.*
- *me llegan correos a voluntario201@gmail.com firmados por decidemadrid. trato de responder con mi contraseña, me dice el sistema que es inválida, me propone que cambie la contraseña, llega a mi correo un email diciendo que piche en un enlace para cambiar la contraseña, la cambio y tantas veces lo haga me siguen diciendo que es inválida. Les ruego empleen una comunicación más operativa, pues parece que estuvieran tomando el pelo, pues aparentemente nos están preguntando, pero el sistema nos impide*
- *Hola, Llevo un par de semanas intentando hacer una propuesta por la pagina de "Decide Madrid"; he probado desde varios ordenadores diferentes en sitios distintos con conexiones a Internet diferentes, utilizando diferentes servidores de internet y no consigo que se grabe la información. Tengo verificado el usuario y todo bien, pero a la hora de darle a guardar los datos me sale el siguiente mensaje: The URL was rejected; adjunto una foto del mensaje No parece que sea cosa de...*
- *MAD -2017-03-17048 Tengo este código en DECIDE MADRID para apoyar y votar mi proyecto pero no se puede acceder desde él hace días ,*
- *Buenos días. Soy usuario del portal Decide Madrid, y ayer (14/3/17) entré a votar propuestas por distrito. Me confundí en el que elegí (Fuencarral - El Pardo), ya que al cabo de un rato de votar propuestas me di cuenta que no estaba viendo las del barrio donde resido (Moncloa - Aravaca). En el 010 pero me han redirigido a que haga la petición por este canal, ya que dicen que sólo me debería haber dejado en donde estoy empadronado. Aunque he visto en las FAQ que no es así, sino que es donde...*
- *Estoy registrado en MADRID OPINA pero, cada vez que quiero hacerlo me sale una nota que dice "Para continuar, por favor pulsa en el enlace de confirmación que hemos enviado a tu cuenta de correo" pero no llega tal enlace. Me dicen ustedes presentarme en la oficina municipal de la calle Atocha, pero eso me parece contradictorio con facilitarnos la participación. Ya he intentado varias veces resolver este asunto por teléfono u otras vías no presenciales, sin resultado..... Y todo esto me...*
- *Hola, Estoy intentado apoyar proyectos en decide.madrid.es pero parece que por una incidencia técnica estoy registrado en un distrito que no me corresponde. He apoyado varios proyectos en el grupo de 'Toda la ciudad' pero al ir a apoyar proyectos en el distrito donde estoy empadronado, Arganzuela, siempre me aparece el mensaje 'Sólo puedes apoyar propuestas en un distrito'. En cambio este mensaje no me aparece en los proyectos del distrito Centro. Me gustaría que se solucionara esta incidencia...*
- *La página web de decide madrid no funciona bien, he querido participar en la encuesta para el gasto de la ciudad que me han remitido, pero no logro finalizar la cumplimentación de la página. en dos ocasiones me he puesto en contacto con el 010 para que me ayudaran, pero dado que los operadores que atienden al público no tienen acceso a la web, ninguno de ellos ha podido ayudarme. una pena.*





- *Llama ciudadana para poner una reclamación en relación al proceso para poder participar es la votaciones en general de decide madrid, ya que según indica tanto a ella como a gente de su entorno ya registrada, le aparecen continuamente errores que les impiden finalizar el proceso de votación, como si siempre faltara algo. indica que para potenciarlo debería ser más sencillo. al final la gente lo deja por imposible.*
- *Al enviar en plazo una propuesta en Madrid Decide, me da un error y pone: The requested URL was rejected. Please consult with your administrator. Your support ID is: 15403226674636731425 [Go Back] Solicitamos se nos permita presentar la propuesta, adjuntamos la propuesta y los pantallazos donde se puede ver la fecha y la hora, y como estamos dentro de plazo*
- *Hola, leyendo una noticia en elconfidencial.com me he encontrado un banner con publicidad sobre la consulta ciudadana donde pone "VOTA NO". Me ha resultado curioso que si pinchabas en el anuncio enlazaba directamente con madrid.participa.com, entendiendo que el Ayto de Madrid se posiciona contrario a la votación, cuando en algunos casos no es una cuestión de si o no. <http://www.elconfidencial.com/economia/2017-02-16/legitima-herencia-pais-vasco-codigo-civil-ascendientes-descendientes-hijos-padre>*

## 5- Padrón

- *Buenas tardes tengo problemas para acceder a mi registro verificado de DECIDE MADRID porque dicen que tengo problemas con el padrón. He llamado a la Oficina de Atención al ciudadano 010 y no han podido acceder a la página y por ende no han podido ayudarme.*
- *Estoy intentando votar una de las propuestas de la página <https://decide.madrid.es/votaciones> y me sale que no estoy empadronada en el distrito en el que sí lo estoy. No sé cómo hacer para subsanar este error y en el 010 me dicen que escriba aquí.*
- *He intentado darme de alta en Decide Madrid y me da error poniendo que no se ha podido comprobar el Padrón. Llamando al número de contacto de ayuda (010) me dicen que estoy dado de alta en el padrón y que lo comuniquen por aquí a ver si me lo pueden solucionar.*
- *Ciudadano que reclama no poder votar en el proceso de participación ciudadana con fecha de hoy, ya que en la página de decide Madrid le aparece una incidencia al comprobar los datos de residencia, en padrón municipal de habitantes aparece empadronada con datos correctos, solicita que se subsanen estos errores para futuras votación. Ademas de no poder votar por internet reclama la pérdida de tiempo empleada en estudiar las propuestas. Gracias*
- *El ciudadano reclama que "al intentar votar a través de la página de decidemadrid no es posible ya que le indica que hay un error de empadronamiento, se ha consultado y es todo correcto pero a pesar de ello no puede votar. Solicita que se solucione la incidencia para poder ejercer su voto"*
- *Buenos días, Debido aparentemente a un problema informático no pude votar hace unas semanas en Decide Madrid. Por lo visto hay un problema en la aplicación del padrón que provoca que al realizar una búsqueda de mi DNI no aparezca registrado en el padrón. Sin embargo, al buscarme por nombre y apellidos sí que aparezco correctamente empadronado en el distrito de Barajas (con mi DNI y todo correcto).*
- *Buenos días, estoy tratando de apoyar una propuesta de presupuestos participativos accediendo con mi correo y contraseña pero necesito validar mi dirección: lo he intentado introduciendo DNI, Fecha de nacimiento, aceptando las condiciones, pero me sale siempre el mismo error en la*



esquina superior derecha: "Aún no ha validado su residencia". En las FAQs me dirigen al 010 para resolver el problema y desde allí me redirigen a esta página legando que no pueden hacer nada por solucionar mi problema.

- Ciudadana quiere poner una reclamación porque está intentando votar a través de Decide Madrid, y le indican que confirme su residencia por problemas con el padrón. Consta que sí está empadronada en Madrid desde el 05/09/2012.

## 6- Certificado y erratas:

- Hola. Os felicito por la web <https://decide.madrid.es/> Lo único que me choca es que no pueda votar utilizando mi certificado de la FNMT (por ejemplo sí lo puedo usar para gestionar mis impuestos municipales). Un saludo...
- Hay una errata en un texto de la web DECIDE MADRID en el apartado del plan participativo de SAN BLAS. Pone los vecinos de Barajas... adjunto imagen. Repito que es una chorrada, pero no me cuesta nada avisar para su modificación si es posible. Y así me quedo tranquilo. Muchas gracias. <https://decide.madrid.es/questions/9>
- Ciudadano indica: "Doy gracias porque se me pida mi opinión en una propuesta ciudadana, ruego que por favor cuando se realicen estas encuestas, se escriban correctamente. Sobre la propuesta ciudadana billete único transporte público, contenido de la propuesta dice textualmente: "esta propuesta bebe de los siguientes debates que están entre los más valorados". Por favor para las propuestas ciudadanas solicito que se escriban correctamente. Muchas gracias por su atención y lamento este fallo".

## III- SyR sobre el gasto de la consulta ciudadana (37):

Las quejas relativas al gasto que ha supuesto esta consulta ciudadana es el que ha recibido el menor número de quejas (37), estando referidas fundamentalmente a que los ciudadanos expresan que el dinero empleado se debería invertir en otras cuestiones, que consideran que ha supuesto un gasto excesivo y por la falta de sostenibilidad debido al gasto de papel. A modo de ejemplo se incluyen algunas de las reclamaciones recibidas:

### 1- Que se emplee el dinero en otras cuestiones que consideran más prioritarias

- Quiere sugerir al departamento correspondiente que en lugar de gastar el dinero en remodelar la plaza de España y gran vía que utilicen el presupuesto en arreglar las calzadas y vías de los barrios.
- El ciudadano se queja porque ha recibido una carta de participación ciudadana e indica que es un gasto innecesario. que el dinero que se gasta en enviar ese tipo de cartas se podría emplear en la limpieza.
- He recibido la papeleta para la votación de "Madrid-100% sostenible", "billete único para transporte publico" y "remodelación de plaza de España". Lo que no entiendo es que para una



*votación que se supone que debe ser anónima, digan que es "imprescindible rellenar los datos y firmar" Por lo tanto no cuenten con mi voto. El gasto del envío, papel y tinta lo deberían usar para otras cosas mas importantes, además la remodelación de la plaza de España no es necesaria.*

- *Quiere saber quién ha autorizado el uso de sus datos personales en mandar una carta de participación, cuando ella no la ha autorizado. Piensa que el dinero empleado en ello estaría mejor empleado en servicios sociales.*
- *Ciudadano sugiere que ese dinero se emplee en cosas que realmente hacen falta en Madrid, como puede ser limpieza.*
- *Atención a personas sin hogar Al margen de la información, me parece pocos centros y pocas personas las atendidas mientras se van a gastar dinerales en remodelaciones de Gran Vía y Plaza de España. Esto es lo que se debería consultar y hacer.*
- *la ciudadana reclama por la modificación prevista de la Plaza de España para la cual se ha pedido voto en los últimos días, considera que hay calles en madrid en peores condiciones que no se han arreglado desde hace tiempo o que si se ha hecho ha sido de tal forma que se han levantado las losas al poco tiempo. todas las calles están llenas de hoyos y en especial la zona centro. indica que antes de modificar una plaza que está en buen estado hay que preocuparse de arreglar lo que está mal.*
- *Una ciudadana del distrito del Puente de Vallecas ciudadana indica que dejen en paz la Plaza España y que se ocupen de la periferia.*
- *ciudadana indica que para ella la reforma de la Plaza de España carece de importancia que debería invertirse el dinero municipal en la acomodación y reparación de los barrios. las calles se encuentran llenas de desperfectos, los bancos son incómodos y un largo etc. no piensa votar y quiere que le envíen el presupuesto con el dineral que cueste todo, y la campaña de notificación que acaban de realizar*
- *"No estoy de acuerdo con la reforma de Plaza de España porque es mucho dinero que podría emplearse para otras cosas más necesarias para los ciudadanos como residencias, residencias de ancianos y acondicionamiento o seguridad en las calles"*
- *He recibido el sobre amarillo informándome de la posibilidad de votar para las distintas iniciativas de remodelación y ordenamiento urbano. En vez de mal gastar el dinero de los contribuyentes/ciudadanos, en modificar la Plaza España, ¿por qué no dedican esa partida presupuestaría en arreglar las calles de Madrid? Por ejemplo, la C/ Agracejo, que lleva más de 30 años sin que su pavimento haya sido reparado. Está lleno de baches y agujeros, pero eso sí, las líneas verdes para recaudar en concept*
- *El ciudadano dice "Que se dediquen a limpiar las calles y no a enviar papeletas para ver lo que tiene que hacer, ya que yo pago mis impuestos religiosamente"*
- *Buenas tardes, He recibido en mi domicilio un sobre con un montón de papeles para hacer una votación sobre temas que para eso tenemos un ayuntamiento y se tiene que poner a trabajar en ello no nosotros, pero lo mas indignante es que este papel cuesta dinero a todos los madrileños y ruego se gestionen los fondos del ayuntamiento en cosas necesarias no en tirar papel que no sirve para nada, antes de hacer cosas como esta por favor piensen que Madrid esta lleno de suciedad y hace bastante más ...*



- *Reclama por el alto gasto que va a suponer el gasto de la remodelación de Plaza España y el posible cambio de la gran vía ya que hay mucha gente necesitada y estima que ese dinero debería ir destinado a otras causas más urgentes (residencias, ayuda a mayores....).*
- *"Quiere mas limpieza y orden por todo Madrid, que desaparezcan los botellones, quieren que se ponga más vigilancia en la calle , con respecto al proyecto de Plaza de España que se deje como esta que está muy bien, es un gasto innecesario".*

## **2- Gasto económico:**

- *Me parece un gasto excesivo, tanto en papel como en Correos lo de las votaciones sobre la remodelación de la Plaza de España y otras dos cosas. Ustedes criticaban a los anteriores por los gastos superfluos y acaban haciendo lo mismo. Habría otras formas de votar y no con un gasto millonario como este.*
- *me parece muy interesante el tema de las votaciones ciudadanas, pero encuentro un problema muy muy serio en todas ellas...¿¿cuánto nos va a costar a los ciudadanos llevar esto a cabo?? me parece perfecto que el transporte público tenga un billete por tiempo, pero...¿cuánto se encarecerá el billete? en el caso de hacerlo único...¿se ha consultado con la Comunidad de Madrid, de la cual depende el metro? más casos...Madrid 100% sostenible.....¿cuánto nos va a costar a los madrileños?*
- *Buenas tardes, he recibido una carta para que pueda votar sobre diversos aspectos sobre la Villa y Corte de Madrid. No entiendo el motivo de esta carta, si van a hacer lo que les de la gana, y me parece absurdo el gasto que conlleva esta campaña, ya que se necesita muchas personas y muchas horas para ensobrar, imprimir, enviar, etc. etc. etc, toda la documentación que nos ha llegado. A ello hay que sumar el gasto de papel, sobres y envío postal que esto conlleva, y no digamos la perdida de ...*
- *Les escribo en relación a al nuevo sistema de participación ciudadana para que los habitantes de Madrid podamos decidir sobre nuestra ciudad. La iniciativa me parece muy buena y les felicito pero creo que el gasto que supone poner en marcha algunas medidas es muy alto y no es necesario. A mi casa, el otro día, llegaron 3 cartas a nombre de los 3 miembros de la familia mayores de 16 años, con toda la información y maneras de votar las diferentes propuestas, solo el gasto de papel, sobres (3 sobre...*
- *Buenas Tardes, Como ciudadano de Madrid he recibido mi carta para la las votaciones sobre diversos asuntos tales como el abono unificado. Me parece perfecto que la población pueda votar decisiones que afecta a su vida, sin embargo veo que el gasto en papel para la notificación de las votaciones conlleva un gasto importante. Por ello, me gustaría proponer, que se habilite un modo de que cada ciudadano, si así lo considera, aporte su correo electrónico o teléfono móvil, para futuras comunicaciones*
- *Buenos días, he recibido el sobre amarillo en mi domicilio para votar dos propuestas ciudadanas Madrid 100% sostenible y Billete único para el transporte público y les quería pedir que no malgasten el dinero público en envíos masivos de cartas a los ciudadanos de Madrid cuando pueden comunicarse con nosotros a través de la Web del Ayuntamiento y de las Juntas Municipales de distrito. En mi caso ha sido un gasto innecesario ya que mi carta ha ido a la basura y si decido votar, votaré por Internet...*
- *Quiero sugerirles que no vuelvan a hacer un envío masivo de correo postal con el gasto de papel de energía y de dinero consiguiente para recordarnos que podemos votar sobre los proyectos a*



realizar. Utilicen las tecnologías para ponerse en contacto con los ciudadanos. Hay familias donde han llegado hasta 4 sobres informando de lo mismo. Gracias

### 3- Medio Ambiente:

- *He recibido en mi domicilio una carta para cada uno de los empadronados con una encuesta de las Ustedes llaman ?popular?. Sólo quiero manifestar mi absoluto desconcierto ante la falta de educación medioambiental de ese Ayuntamiento, el derroche de papel pone de manifiesto la más absoluta falta de sensibilidad a este tema, además de convertir la Administración en algo arcaico, por no entrar en el derroche del dinero público, que como tal, no es ?suyo?, si no de los ciudadanos a los que con este ...*
- *Ayer recibimos en el domicilio cada uno de los miembros que compartimos la vivienda, un sobre en cuyo interior había una carta, informando sobre la opinión que tenemos los madrileños para la valoración de la actuación en plaza de España. Me parece bien que se consulte, pero no pare de multiplicar la cantidad de papel que va a ir a la basura. Creo que un equipo como el vuestro, además ha de preocuparse un poquito mas del Medio Ambiente. No sólo hay que hacer campañas propagandísticas, sino que ...*
- *He recibido en mi domicilio 3 cartas para las propuestas de participación ciudadana, en cada una nos hemos gastado 3 sobres y una hoja de papel. Unas de sus propuestas es Madrid sostenible. Que mejor sostenible que no quemar árboles, aunque se utilice papel reciclado. Que participación esperan obtener cuando de las personas que estamos apuntadas para participar solo 1% ha respondido. Además el ciudadano cuando vota a un partido, vota un programa, en ese momento es la participación, Ahora lo que...*
- *No entiendo que lleguen a mi casa cuatro cartas para la participación ciudadana, una por cada miembro de mi familia, con el mismo contenido. Me parece un gasto innecesario de dinero, de papel, generación de basura. Realmente la participación ciudadana se puede pedir con anuncios, correo y otros medios más baratos y menos dañinos para el medio ambiente.*

### 3- CONCLUSIONES

Tras el análisis realizado, en este apartado se indican las principales conclusiones que se han obtenido:

- En la elaboración del informe se han tenido en cuenta todas las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general que tuvieron entrada en el Sistema SyR desde el día 1 de enero de 2017 hasta el 9 de mayo de 2017
- Por tipo de expediente las reclamaciones sobre el tema objeto de análisis constituyen el 68,56 % del total de SyR recibidas en el Sistema SyR.
- El canal de entrada preferentemente utilizado por la ciudadanía para la presentación de escritos ha sido telemático, con el 60,31%, seguido del Teléfono 010, con un 31,44%. Esta misma distribución se mantiene en el análisis individualizado de cada uno de los tipos de expediente, destacando el caso de las sugerencias que alcanza un total del 83,33% en el canal de entrada telemático.



- El estudio del estado de tramitación de las SyR recibidas ponen en evidencia el alto porcentaje de solicitudes en las que los ciudadanos han recibido contestación, el 96,17% (sumando las 36 SyR que figuran como inadmitidas y que fueron contestadas telefónicamente).
- El análisis de las materias/submaterias en las que fueron clasificadas las reclamaciones nos muestra que el 46,39% están referidas a quejas en el planteamiento y desarrollo de la consulta (disconformidad con el proceso, funcionamiento de las mesas electorales, requisitos de votación, información deficiente, nuevas propuestas, etc.).
- Respecto a la Página Web Decide Madrid (supone el 34,54%) las principales reclamaciones se corresponden con fallos en el uso de la cuenta (mensaje DNI ya está en uso) (23,88%), información deficiente (20,90%), Fallos en la verificación de la cuenta (19,40%), Otros errores informáticos (17,91%), dificultades en la comprobación del empadronamiento (13,43%).
- Los gastos de la consulta ciudadana han sido objeto del 19,07% de las solicitudes y se concentran fundamentalmente en reclamaciones porque los ciudadanos consideran que el dinero empleado en la consulta se deberían emplear en otras cuestiones, a su juicio, más prioritarias (51,35%), por el gasto económico que ha implicado (35,14%) y por la falta de sostenibilidad del proceso (13,51%).