



**MEMORIA DEL SISTEMA GENERAL DE  
SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS  
DE LA COMUNIDAD DE MADRID  
AÑO 2017**



Sugerencias y Quejas  
**Comunidad de Madrid**



## ÍNDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>II. REGULACIÓN JURÍDICA.....</b>	<b>4</b>
<b>III. RESUMEN GENERAL .....</b>	<b>4</b>
<b>A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL AÑO 2017 .....</b>	<b>6</b>
<b>B. VÍAS DE ENTRADA.....</b>	<b>8</b>
<b>C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES .....</b>	<b>9</b>
<b>D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS.....</b>	<b>10</b>
<b>E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS.....</b>	<b>25</b>
<b>IV. DATOS DE INTERÉS: .....</b>	<b>27</b>
<b>V. PROPUESTAS DE MEJORA.....</b>	<b>29</b>



## **I. INTRODUCCIÓN**

El Decreto 130/2017, de 31 de octubre (B.O.C.M. de 3 de noviembre) del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, atribuye a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, dentro de sus competencias, las funciones referentes al Sistema general de sugerencias, quejas y agradecimientos relativas a servicios públicos prestados por la Comunidad de Madrid, las cuales se centralizan a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, dependiente del citado Centro directivo.

Desde el nacimiento del sistema de sugerencias y quejas como tal, en 1997, y la incorporación en el año 2015 de los agradecimientos, el Gobierno Regional es consciente de la importancia que tienen las quejas y sugerencias que formulan los ciudadanos, al ser éstas el filtro para escuchar y canalizar las demandas concretas que éstos realizan e identificar el funcionamiento adecuado de los servicios públicos, permitiendo establecer acciones de mejora continua para dar satisfacción a dichas demandas. Constituyen, además, la forma más básica de participación ciudadana, en claro compromiso de acercamiento a los problemas que los ciudadanos detectan en su relación con la Comunidad de Madrid.

En este marco se engloban también las sugerencias, quejas y agradecimientos presentadas al Defensor del Contribuyente, figura creada con el fin de perseguir la resolución de las quejas de los contribuyentes y estudiar sus sugerencias, formulando las propuestas de resolución necesarias para mejorar la calidad de los servicios tributarios que se prestan en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

La importancia de las quejas, sugerencias y agradecimientos, se manifiesta, también, en un procedimiento de tramitación ágil para asegurar una pronta respuesta, que debe ser adecuada a lo planteado por el ciudadano, con un análisis y aclaración de los hechos ocurridos.

Este sistema, además, facilita al ciudadano la presentación ofreciendo una pluralidad de canales (teléfono 012, Internet, Presencial y Fax), posibilitando la elección de aquél que más se adapte a sus necesidades.



## **II. REGULACIÓN JURÍDICA**

Por lo que se refiere a su regulación jurídica, en la actualidad, el Sistema de sugerencias y quejas se encuentra amparado en los siguientes textos normativos:

- Decreto 21/2002, de 24 de enero, que regula la Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, en cuya Sección 3ª del Capítulo II, se recogen las normas sobre la presentación, recepción, primer contacto, resolución y contestación de las sugerencias y quejas.
- Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid. En concreto, en el criterio 10, se establecen los requisitos necesarios para dar contestación a las sugerencias y quejas.

En virtud del citado Decreto 21/2002, de 24 de enero, el sistema de sugerencias y quejas concibe las mismas como opiniones que los ciudadanos formulan ante la Administración autonómica por insuficiencias, funcionamiento anómalo o errores en la prestación de los servicios públicos de aquélla.

Por su parte, las Quejas, son relativas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de aquéllos mientras que las Sugerencias se refieren a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se ha de indicar que, desde el año 2015 se recogen también dentro del Sistema los Agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.

## **III. RESUMEN GENERAL**

Este informe muestra una visión global de 2017, del Sistema general de sugerencias, quejas y agradecimientos de los ciudadanos, en relación a los servicios públicos prestados por la Administración autonómica, quedando excluido de dicho ámbito, aquellas sugerencias y quejas que, por su especialidad,



son tramitadas por otras vías, de acuerdo con su normativa específica. En tal sentido, resultan destacables los siguientes datos:

- Durante el año 2017 el volumen total de entrada de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través del Sistema General de referencia, ascendió a 17.297 expedientes.

SUQE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>SUQE 2017</b>													
QUEJAS	1140	1370	1370	1011	1291	1603	1436	957	1491	1522	1497	1056	15744
SUGERENCIAS	65	191	144	73	104	100	106	112	105	107	142	66	1315
AGRADECIMIENTOS	23	24	12	18	23	28	21	14	19	18	19	19	238
<b>TOTAL</b>	<b>1228</b>	<b>1585</b>	<b>1526</b>	<b>1102</b>	<b>1418</b>	<b>1731</b>	<b>1563</b>	<b>1083</b>	<b>1615</b>	<b>1647</b>	<b>1658</b>	<b>1141</b>	<b>17297</b>

A este respecto, se ha de precisar que, de la citada cifra global de 17.297 entradas, 1.139 expedientes fueron derivados a otras Administraciones Públicas, y 574 fueron rechazados en su origen por la Subdirección General de Atención al Ciudadano, entre otros motivos, por contener insultos o incorrecciones, de modo que, dentro del ámbito competencial del Sistema General de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid, se tramitaron 15.584 expedientes.

- Atendiendo a su tipología, los expedientes con mayor número de entrada fueron los relativos a quejas, que representaron un 91% del total, seguido de las sugerencias con un 8%, y los agradecimientos que significaron un 1% de dicho volumen de entrada.
- En cuanto a las vías de entrada de los expedientes, se ha de señalar que la más utilizada por los ciudadanos fue la de Internet, representando un 46% del total, seguida de la presentación presencial en Puntos de Atención y Oficinas de asistencia en materia de Registro, que supuso un 31% del total, mientras que el teléfono 012 supuso la tercera vía de presentación, ascendiendo al 23% del total, y siendo residuales otros tipos de presentaciones, tales como el fax y el correo electrónico.



- Por lo que se refiere a su destinatario, las Consejerías u Organismos que tuvieron un mayor número de entrada de expedientes relativos a sugerencias, quejas y agradecimientos, fueron por orden decreciente, la Consejería de Políticas Sociales y Familia, con un total de 4.584 expedientes, seguida del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, con 2.933 expedientes, y la Consejería de Educación e Investigación con 2.493 expedientes en total, sin perjuicio de las precisiones que se efectuarán al tratar la situación de la citada Consejería, como consecuencia del Decreto 80/2017, de 25 de septiembre, del Consejo de Gobierno (BOCM de 26 de septiembre), por el que se crea la Consejería de Educación e Investigación y la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes y se modifican parcialmente las competencias y estructura orgánica de algunas Consejerías de la Comunidad de Madrid.

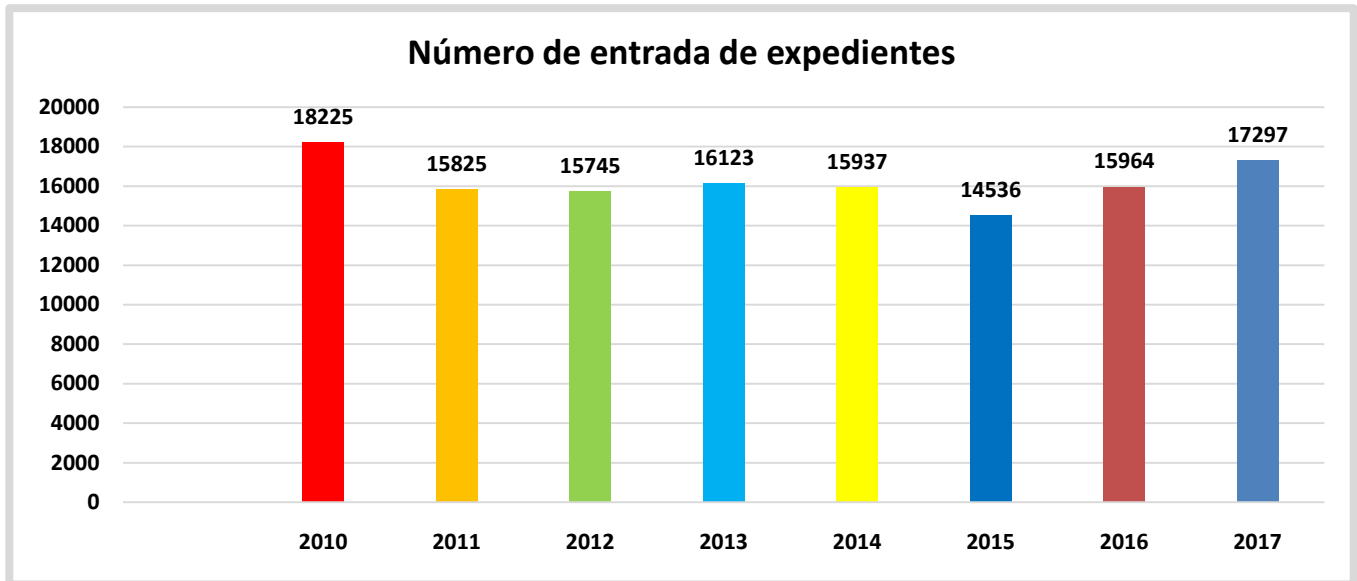
Por otra parte, la Consejería que tuvo un menor número de entrada de sugerencias, quejas y agradecimientos fue la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio con un total de 293 expedientes.

- Se ha de señalar que, los motivos más destacados de presentación de sugerencias y quejas, se debieron, por este orden, a la prestación del servicio; a la tramitación de los procedimientos; al estado de las instalaciones; a los perjuicios en los bienes y derechos del ciudadano; a la información suministrada; y en último lugar, a los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos.

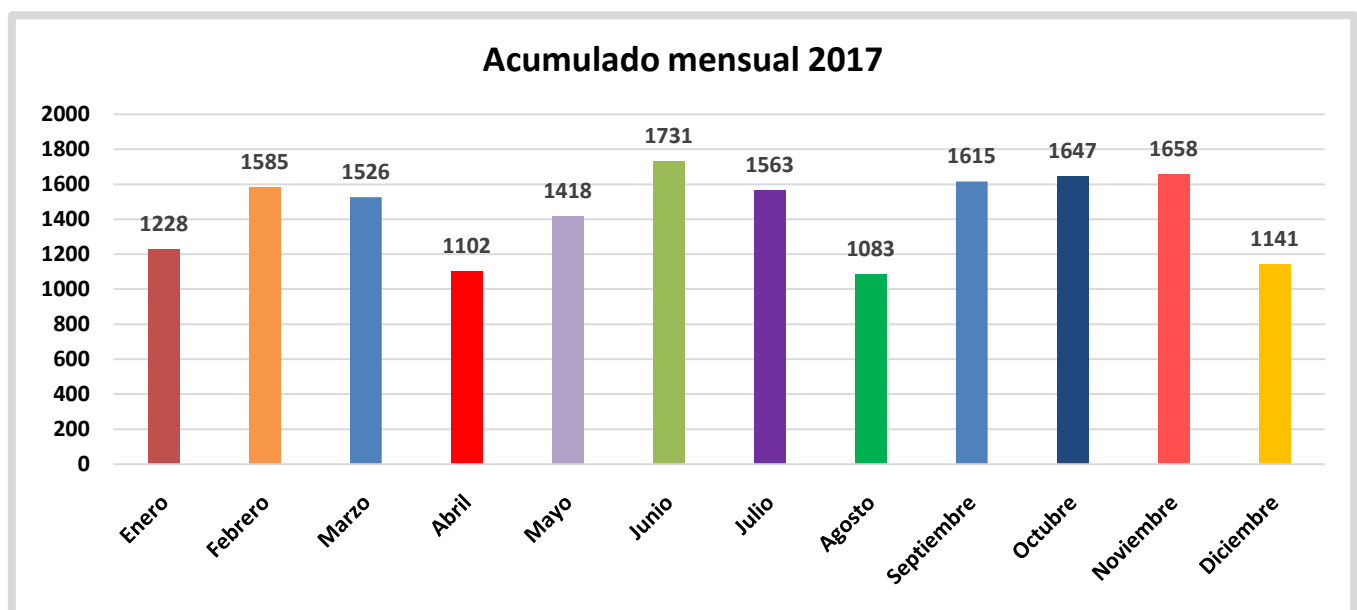
A continuación, se efectúa un desarrollo de los puntos antes descritos, que permitirá conocer con mayor grado de detalle la situación del Sistema general de sugerencias, quejas y agradecimientos referente al año 2017.

#### **A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL AÑO 2017**

Durante el año 2017 se registró una entrada de 17.297 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, cuya evolución en el Sistema general SUQE, desde los últimos años, queda reflejada de la siguiente forma:



Por lo que se refiere al resultado de la entrada de expedientes en el año 2017, cabe apreciar la siguiente evolución mensual, en la que se observa un aumento del número de expedientes de sugerencias y quejas en el mes de junio, debido entre otros motivos, al cierre por obras de determinadas líneas de Metro, a las reclamaciones sobre la admisión de alumnos para el curso escolar en Educación Infantil y Primaria, y a las condiciones ambientales de las bibliotecas públicas así como de las Residencias de Personas Mayores.





Al respecto de lo anteriormente señalado, ha de indicarse que, a continuación del mes de junio, los meses en los que se registraron un mayor número de sugerencias y quejas, fueron los de octubre y noviembre, respectivamente, en los cuales se advierte un aumento de expedientes debido, entre otras causas, a las reclamaciones efectuadas en materia educativa respecto de la cobertura de profesorado en Institutos de Educación Secundaria, así como, por la puesta en marcha de la nueva Tarjeta Multi por parte del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid.

## **B. VÍAS DE ENTRADA**

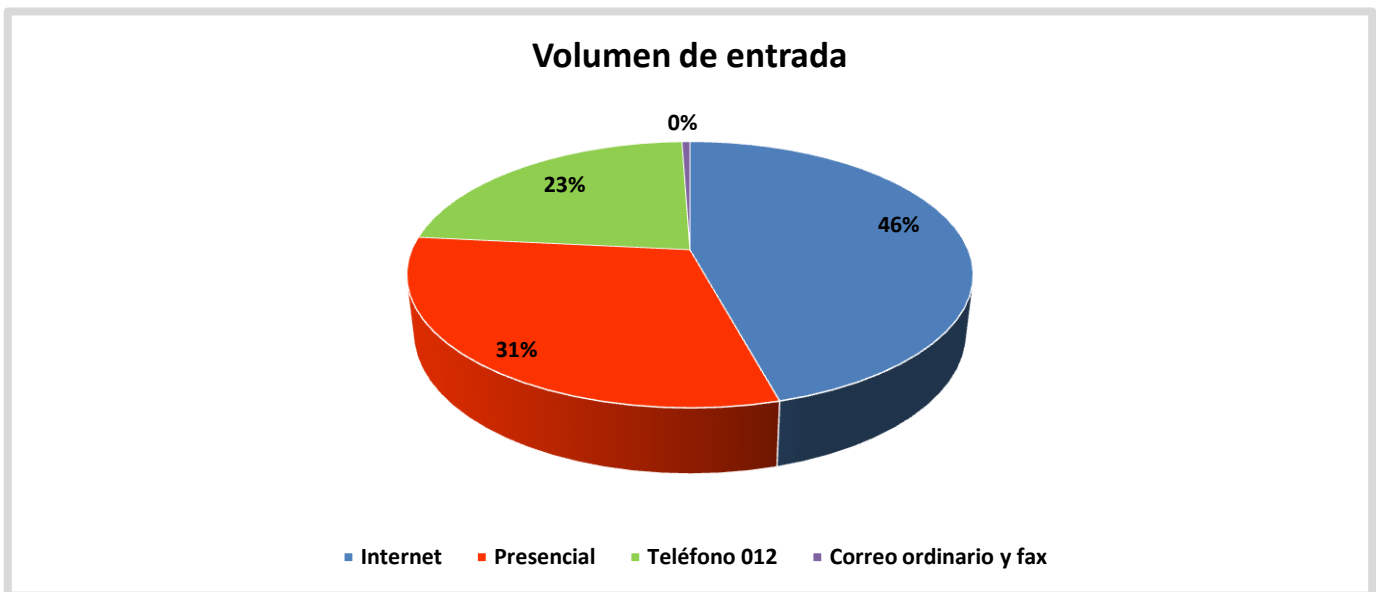
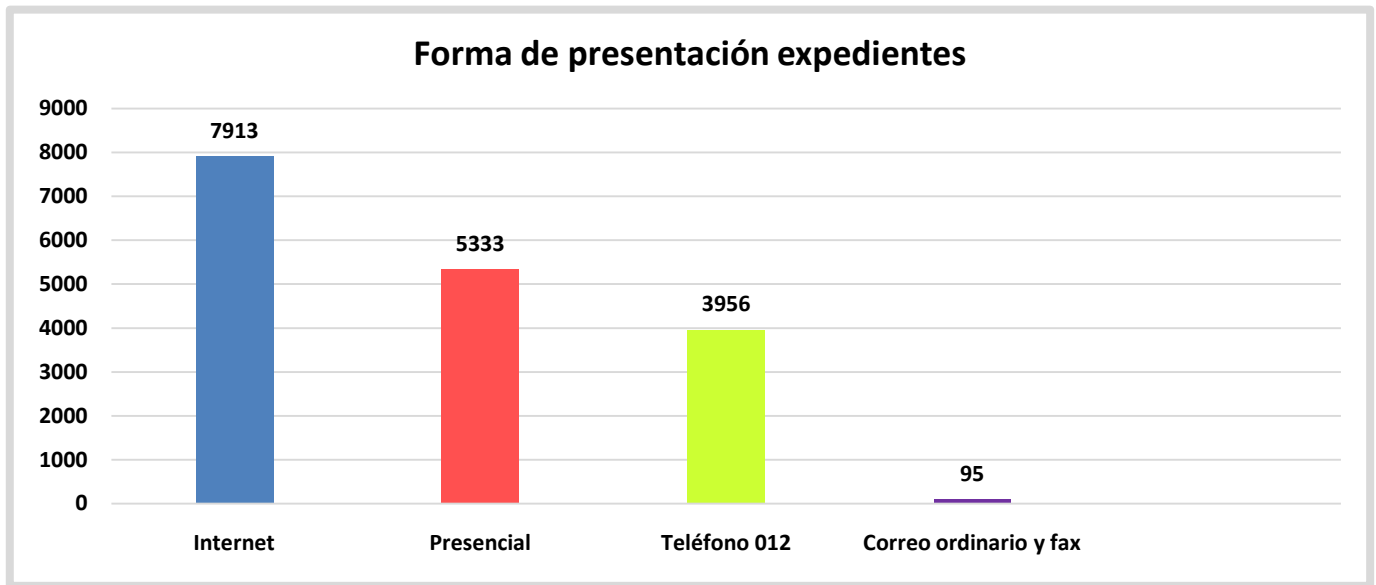
Respecto a la forma de presentación de los expedientes, cabe destacar que, desde el año 2006 se permite la presentación de las mismas a través del teléfono 012, todo ello a fin de dar cumplimiento al objetivo primordial establecido en la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de crear una Administración cercana al ciudadano, facilitándole la realización de todos los trámites administrativos, entre los que se encuentran, la solicitud de ayudas, becas y el planteamiento de sugerencias y quejas.

Por otro lado, hay que señalar la relevancia que, desde los últimos años, está adquiriendo Internet en la presentación de sugerencias y quejas lo cual, sin duda, es reflejo de la incorporación de las nuevas tecnologías a una sociedad cambiante y señal también de la necesidad de adaptación de la Administración a aquéllas con el fin de dar respuesta ágil y eficaz a las demandas de los ciudadanos.

Durante 2017, podemos destacar que la vía de Internet ha supuesto una entrada total de 7.913 expedientes, suponiendo el 46% de dicha cuantía, la vía de presentación presencial de los ciudadanos en los Puntos de Atención y Oficinas de asistencia en materia de Registro, se reporta la segunda vía de presentación, con 5.333 expedientes, ascendiendo a un 31% del total, mientras que el teléfono 012 se perfila como la tercera vía de presentación, con 3.956 expedientes, suponiendo el 23% del volumen total. Como vías residuales de presentación se encuentran el fax y el correo ordinario, con 95 expedientes, siendo, por tanto, poco significativos porcentualmente.

A continuación, se muestran los gráficos representativos por tipología de presentación de los expedientes, cuantificados numérica y porcentualmente:



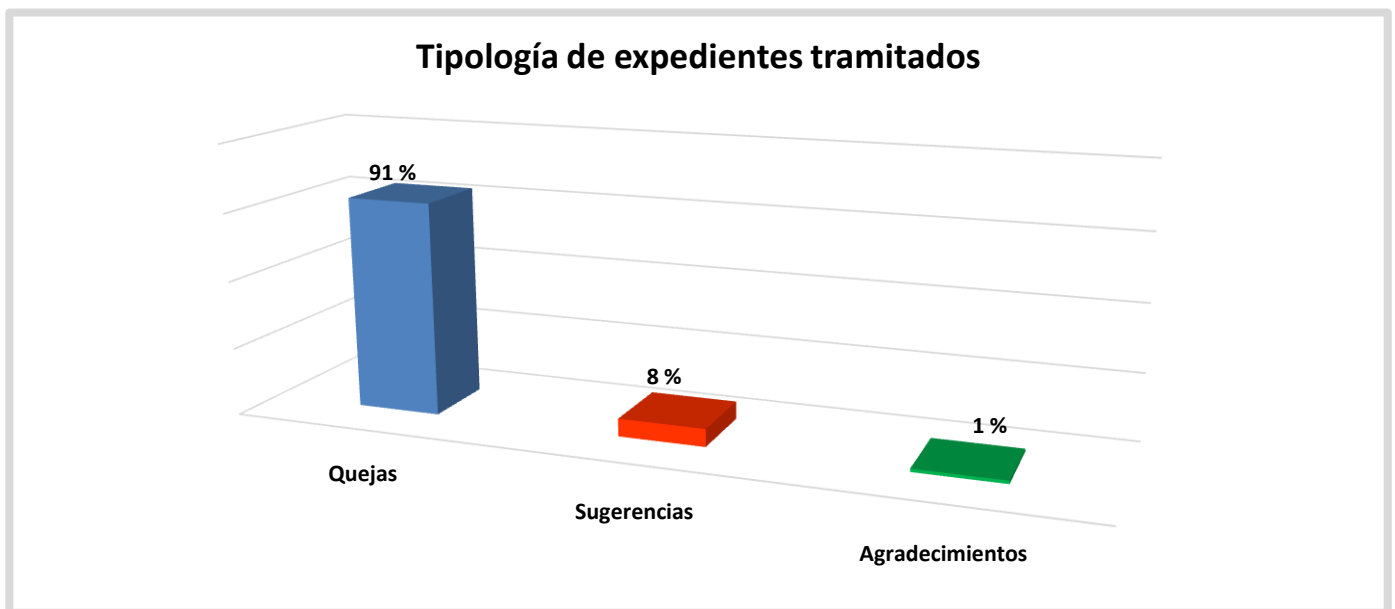


### C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

Según se ha indicado en apartados anteriores, durante el año 2017 el volumen total de entrada de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través del Sistema General de referencia, ascendió a 17.297 expedientes.



No obstante, si bien durante el año 2017 el volumen total de expedientes que tuvieron entrada en SUQE fue de 17.297, de esa cifra total, 1.139 fueron derivados a otras Administraciones Públicas y 574 de ellos fueron rechazados en su origen por la SGAC, entre otros motivos, por contener insultos o incorrecciones, de modo que, dentro del ámbito competencial de la Comunidad de Madrid, se tramitaron 15.584 expedientes. Entre éstos, las quejas suponiendo el mayor porcentaje dentro del Sistema, toda vez que representan el 91% del total, mientras que las sugerencias representaron un 8% del mismo, siendo el 1% restante el que recoge los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.



#### **D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS**

Considerando su destinatario, dentro del ámbito de competencias de la Comunidad de Madrid, el total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados durante el año 2017 se distribuye entre las siguientes Consejerías y Organismos receptores, organizados de acuerdo con la aplicación informática que canaliza y da soporte al sistema general de sugerencias, quejas y agradecimientos, y que quedarán representados en los gráficos que expondrán a continuación, con las siguientes precisiones:



- En la Consejería de Educación e Investigación, se han computado dos periodos, el primero de ellos, que comprende los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos relativos a la entonces Consejería de Educación, Juventud y Deporte, y que englobaría desde el 1 de enero hasta el 26 de septiembre de 2017, fecha en la que se produce la supresión de dicha Consejería mediante Decreto 80/2017, de 25 de septiembre (BOCM de 26 de septiembre); y el segundo de ellos, que abarca desde el 27 de septiembre hasta final del ejercicio 2017, correspondiente éste a los expedientes recepcionados en la actual Consejería de Educación e Investigación.

Sin perjuicio de que el cómputo que figura en los siguientes cuadros es a nivel global, e incluye, por tanto, los expedientes de las Consejerías citadas, en el desglose que posteriormente se realizará, se precisará que, en el primer periodo, relativo a la entonces Consejería de Educación, Juventud y Deporte, se encuentran comprendidos los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos en materia de juventud y deportes, por tratarse de una materia que dependía competencialmente de la mencionada Consejería hasta su supresión.

- En la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes, al igual que en el caso anterior, se han computado dos periodos, el primero de ellos, que comprendería los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos relativos a la entonces Oficina de Cultura y Turismo, y que englobaría desde el 1 de enero hasta el 26 de septiembre de 2017, fecha en la que se produce la supresión de dicha Oficina mediante Decreto 80/2017, de 25 de septiembre (BOCM de 26 de septiembre); y el segundo de ellos, que abarcaría desde el 27 de septiembre hasta final del ejercicio 2017, correspondiente éste a los expedientes recepcionados en la actual Consejería de Cultura, Turismo y Deportes, creada por el Decreto 80/2017 mencionado.

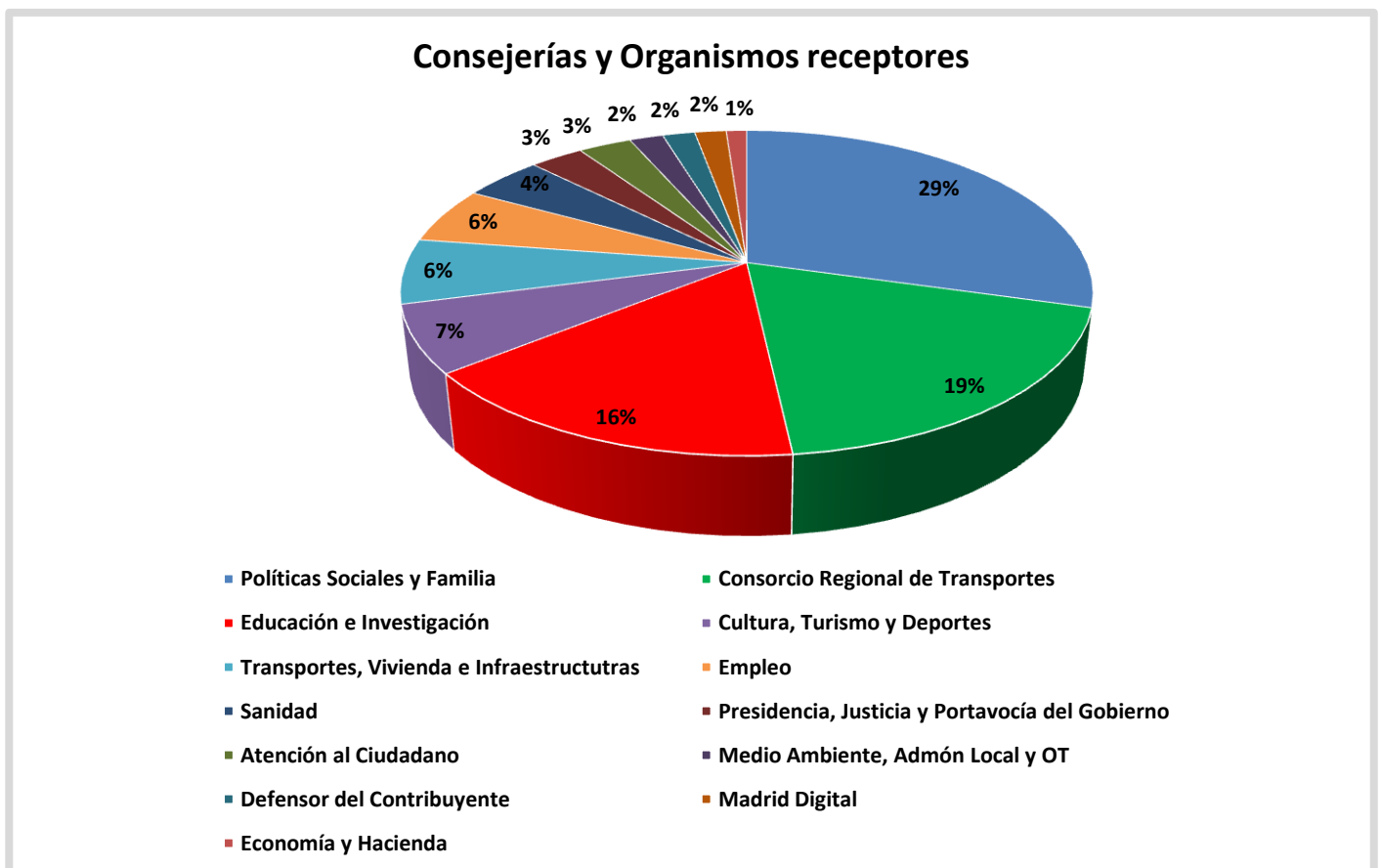
Al igual que en el caso anterior, se indica que el cómputo de expedientes que figura es a nivel global, englobando los expedientes de la entonces Oficina de Cultura y Turismo y la actual Consejería de Cultura, Turismo y Deportes, si bien, en el estudio de dicha Consejería se efectuarán las precisiones que así correspondan.

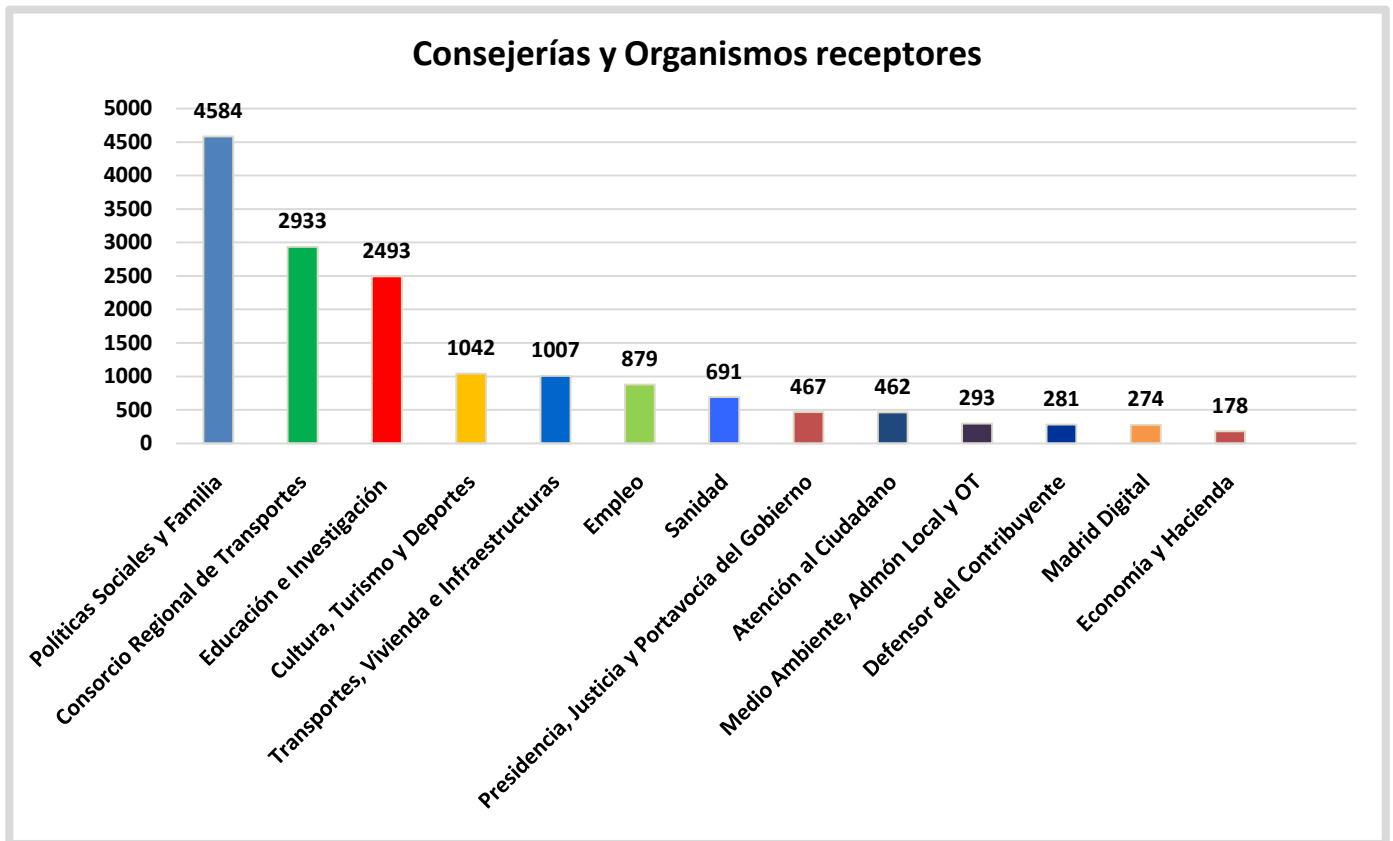


## Comunidad de Madrid

- En la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, se han tenido en cuenta los expedientes que fueron derivados al Organismo Autónomo Madrid 112.
- En el Consortio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, se han incluido los expedientes de sugerencias y quejas que fueron remitidos a Metro de Madrid, S.A., previamente al acuerdo existente con el mencionado Organismo, respecto de la canalización de los expedientes de sugerencias y quejas de Metro de Madrid, S. A., a través del mismo.

Al respecto de lo expuesto, en los siguientes cuadros, se recogen porcentualmente y numéricamente la distribución de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos por Consejerías y Organismos receptores:





En función de los gráficos anteriores, las sugerencias y quejas presentadas se distribuyen, atendiendo a su mayor o menor volumen, de la siguiente forma:

**1. CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA:** a esta Consejería se presentaron el 29% del total de los expedientes, ascendiendo a 4.584. La mayor parte de las sugerencias y quejas fueron debidas a los siguientes motivos:

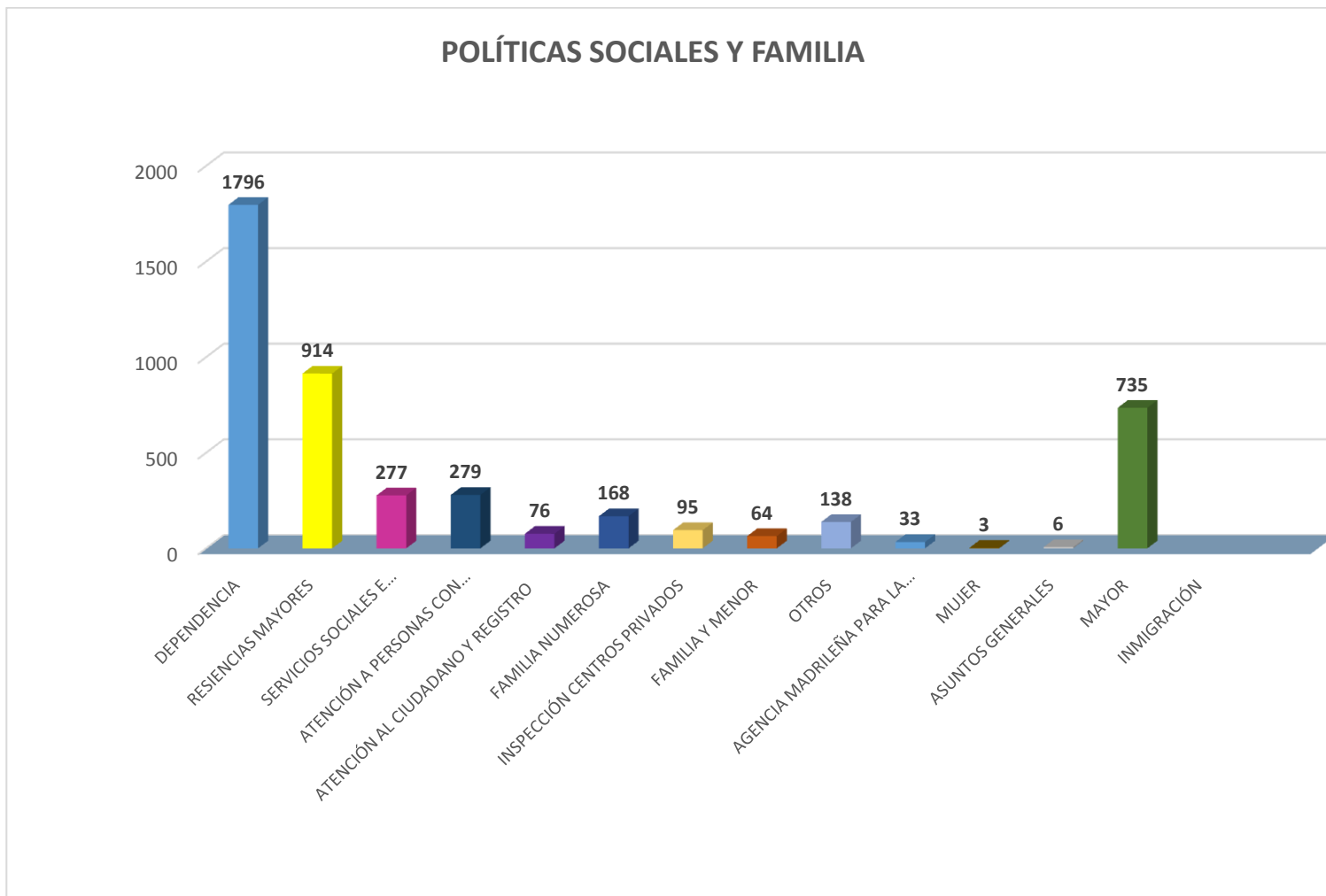
- Al malestar de los ciudadanos por la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, fundamentalmente por el retraso en la tramitación de los expedientes, ya sea por la valoración de las personas dependientes, la revisión del grado de dependencia o la concesión de ayudas pese al tiempo transcurrido desde su solicitud. Esta materia supuso el 41% del volumen total de expedientes de sugerencias y quejas de dicha Consejería.
- A las prestaciones relativas a las plazas residenciales para personas mayores de titularidad autonómica y/o financiadas por el Gobierno Regional, en aspectos tales como el trato



## Comunidad de Madrid

dispensado a los ciudadanos, la falta de personal, la atención médica, la comida, y las condiciones ambientales, lo que dio lugar a la presentación del 39% de los expedientes de sugerencias y quejas.

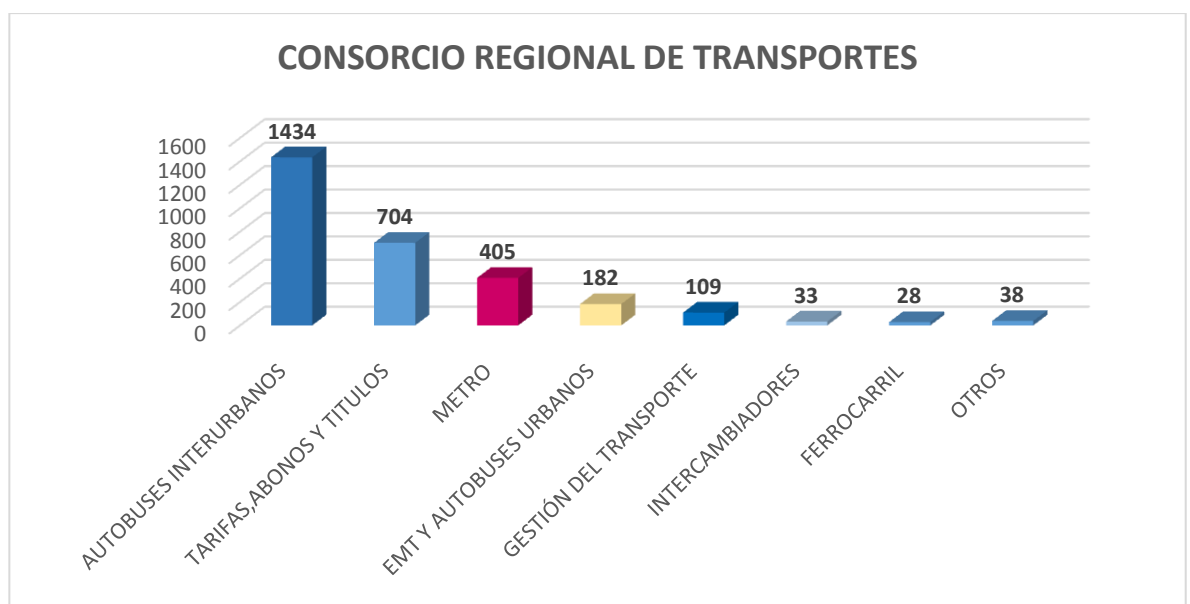
- A los centros relativos a personas con discapacidad, y a la demora en la tramitación de los expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad, cuyo porcentaje fue del 6% del volumen total de expedientes.
- A la denegación o dilación en la concesión y/o tramitación de la renta mínima de inserción y de las pensiones no contributivas de jubilación o invalidez, lo que supuso un 6% de las sugerencias y quejas de esta Consejería.
- A problemas relacionados con la expedición, renovación o suspensión del título de familia numerosa, que dio lugar a un 4% de los expedientes de sugerencias y quejas.





**2. CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID:** durante el pasado año se presentaron a este Organismo 2.933 expedientes de sugerencias y quejas, lo que ha se ha traducido en un 19% del total, debiéndose, entre otros motivos, a los cierres de determinadas líneas de metro por obras, así como a la puesta en marcha de la denominada Tarjeta Multi por parte de dicho Organismo. En su mayor porcentaje corresponden a:

- Autobuses interurbanos, en materias como la modificación o anulación de paradas y frecuencia de paso de los mismos, incumplimiento de horarios, instalaciones de las paradas, y la repercusión en los pasajeros de las huelgas habidas en el último trimestre del año, lo que supuso un 50% de los expedientes de sugerencias y quejas.
- Tarifas, abonos y títulos, principalmente por la tramitación de dichos títulos, tanto por los problemas originados con la cita previa como por la demora en la gestión de los expedientes lo que dio lugar a la presentación del 24% de las sugerencias y quejas, de las cuales, 179 se debieron a cuestiones relacionadas con la Tarjeta Multi.
- Metro de Madrid, las sugerencias y quejas que ascendieron al 15% del total de este Organismo, se centraron en las incidencias en las Líneas de metro, tales como averías, retrasos, accesibilidad a las estaciones, falta de personal, instalaciones, así como por el cierre por obras de las Líneas 5 y 8 en la temporada estival, y el servicio especial de autobuses alternativo al cierre de las citadas líneas.





**3. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN:** con un total de 2.493 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, lo que supone un 16% del total. En relación a esta Consejería, y según se ha indicado el comienzo de este apartado, hemos de distinguir dos periodos, y así:

**a) Consejería de Educación, Juventud y Deporte:** le correspondieron 2.107 expedientes del total. Las sugerencias y quejas en materia de Educación vinieron motivadas fundamentalmente por:

- Cuestiones relativas a los procesos de admisión de alumnos en el inicio del curso escolar, la ampliación de líneas educativas en los colegios e institutos de titularidad pública, ratio de alumnos escolarizados, acondicionamiento, así como respecto a la falta de profesorado, lo que supuso el 50% aproximadamente de los expedientes de sugerencias y quejas.
- La concesión de becas y ayudas al estudio, que motivaron la presentación del 7% aproximadamente de las sugerencias y quejas de esta Consejería.
- En materia de Deportes, la mayor parte de las quejas presentadas hicieron referencia a las instalaciones deportivas que son de titularidad autonómica y dieron lugar a la presentación del 16% de los expedientes, siendo las Instalaciones Deportivas del Canal de Isabel II las que tuvieron un mayor volumen de sugerencias y quejas.

**b) Consejería de Educación e Investigación:** se presentaron 386 expedientes de sugerencias y quejas, los cuales se debieron a idénticos motivos respecto de los aludidos anteriormente, a excepción de la materia de deportes, ya que dicha atribución competencial le corresponde desde el 27 de septiembre de 2017 a la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes, según se aludirá al tratar la misma.

**4. CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES:** en esta Consejería hubo un total de 1.042 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, suponiendo el 7% del global, habiendo de efectuarse la siguiente diferenciación:

**a) Oficina de Cultura y Turismo,** le correspondieron 736 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos. Las sugerencias y quejas se debieron principalmente a los siguientes motivos:





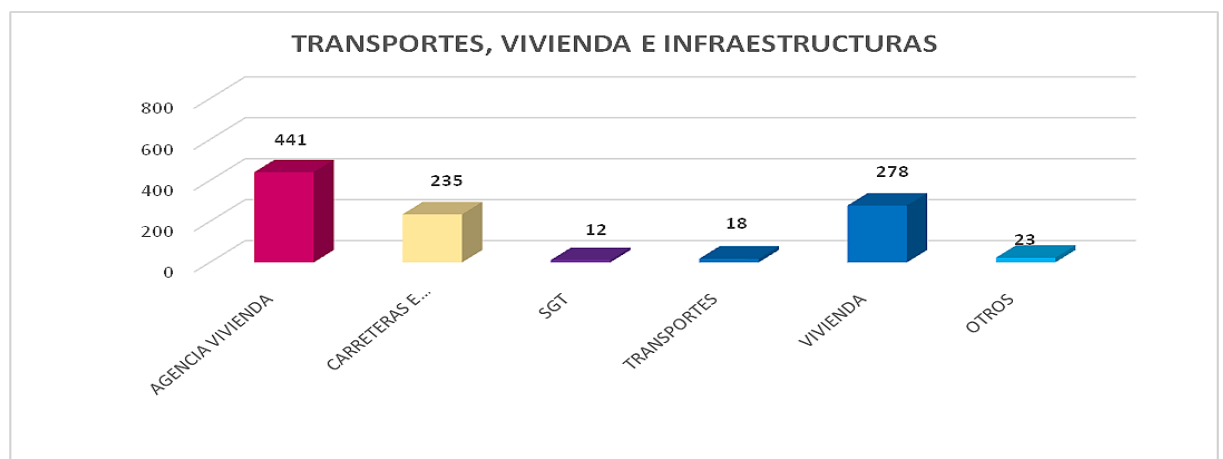
## Comunidad de Madrid

- La atención y servicio de las Bibliotecas Públicas, con el 80% de los expedientes de sugerencias y quejas presentados, responden en gran medida a los problemas con la accesibilidad, sistemas de climatización, horario de apertura y dotación de fondos.
- Las sugerencias y quejas relacionadas con las actividades turísticas prestadas por el Gobierno Regional, que motivaron la presentación del 4% de las sugerencias y quejas, en su mayor parte relativas a las instalaciones del Castillo de Manzanares el Real.

**b) Consejería de Cultura, Turismo y Deportes**, a la que le correspondieron 306 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, siendo en un 53% relativos a la atención y servicio de las Bibliotecas Públicas, y en un 37% relacionados con Deportes, siendo el Centro de Natación Mundial 86 al que se debió el mayor número de quejas.

**5. CONSEJERÍA DE TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS:** abarcan el 6% del total, debiendo destacarse la significativa disminución del número de expedientes de sugerencias y quejas de esta Consejería respecto del ejercicio 2016. Los expedientes presentados, los cuales ascendieron a un total de 1.007, en su mayoría, hicieron referencia a:

- La gestión de Vivienda, motivó la presentación de sugerencias y quejas por motivos como el Plan Alquila, gestión de fianzas, ayudas a la vivienda y viviendas de protección pública, lo que supuso el 72% del montante global.
- Las carreteras de titularidad autonómica, que motivaron la presentación de un 24% de las sugerencias y quejas, siendo sus motivos la construcción y conservación de las carreteras, así como por el carril-bici.

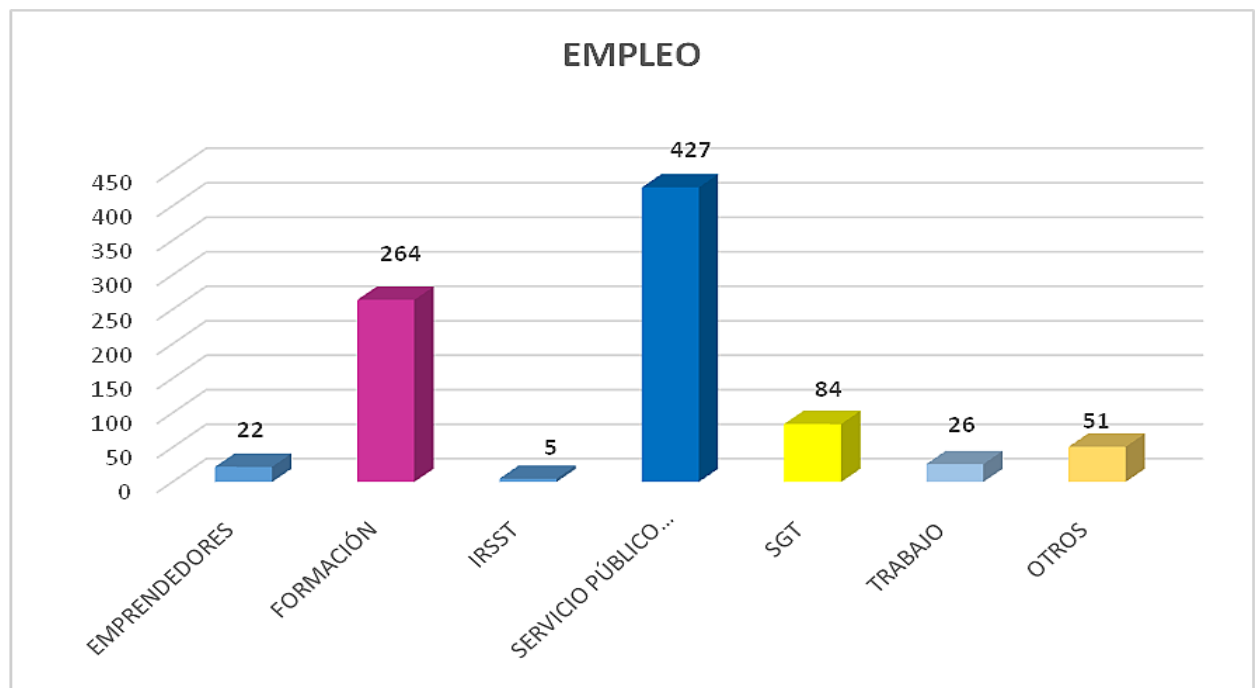




**6. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA:** en esta Consejería, por motivos de organización y coordinación en la tramitación de sugerencias y quejas, hay que hacer la siguiente diferenciación en función de la materia:

**a) Empleo:** en materia de Empleo, se presentaron un total de 879 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, con un 6% del global de expedientes. Los motivos más frecuentes de las sugerencias y quejas fueron los siguientes:

- Las Oficinas de Empleo, motivaron la presentación el 38% de los expedientes.
- La Formación profesional, supuso la presentación del 12% de sugerencias y quejas referentes a los centros de formación para el empleo.
- Las certificaciones de la competencia profesional, implicaron la presentación del 9% de los expedientes.

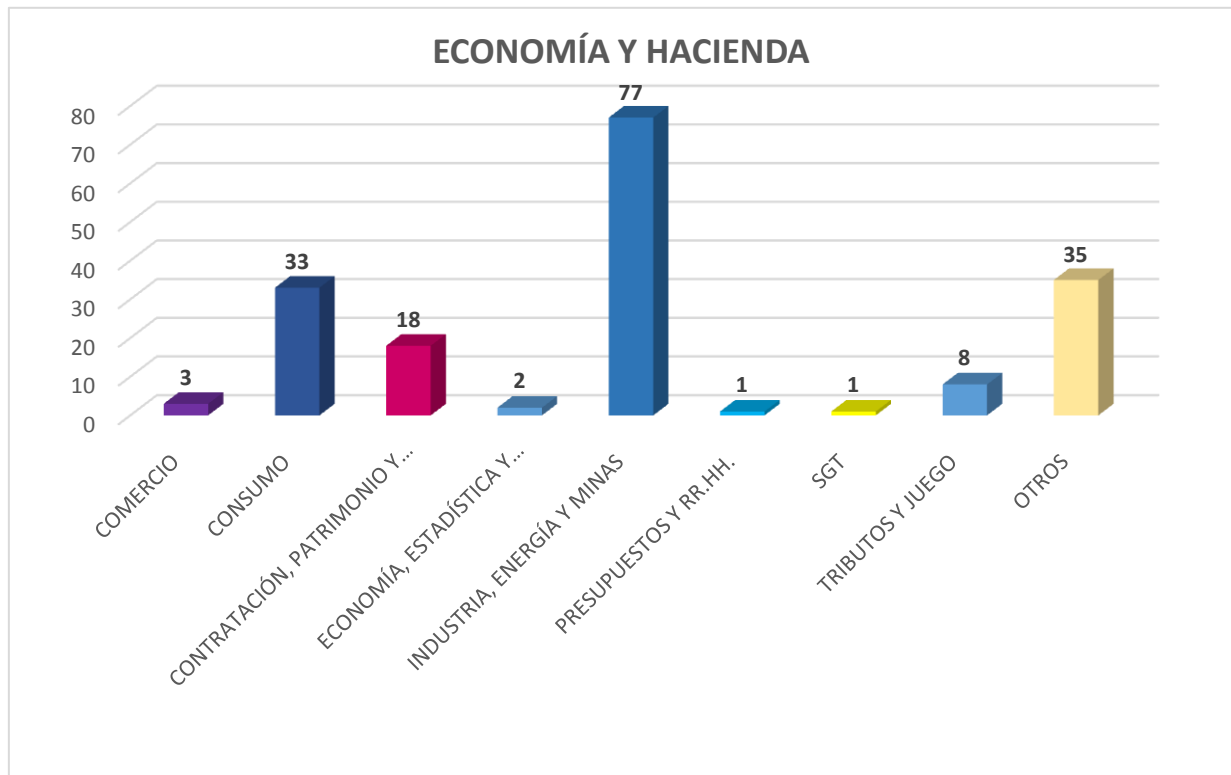


**b) Economía y Hacienda:** Esta materia sigue teniendo poco peso específico dentro de la Consejería en cuanto a sugerencias y quejas presentadas, ya que su volumen ascendió a 178 expedientes, alcanzando el 1% del total, en su mayoría, están relacionadas con:



## Comunidad de Madrid

- Asuntos de Industria y Energía, por la expedición de certificados de eficiencia energética.
- Plan Renove.
- La prestación de servicios de las ITV.



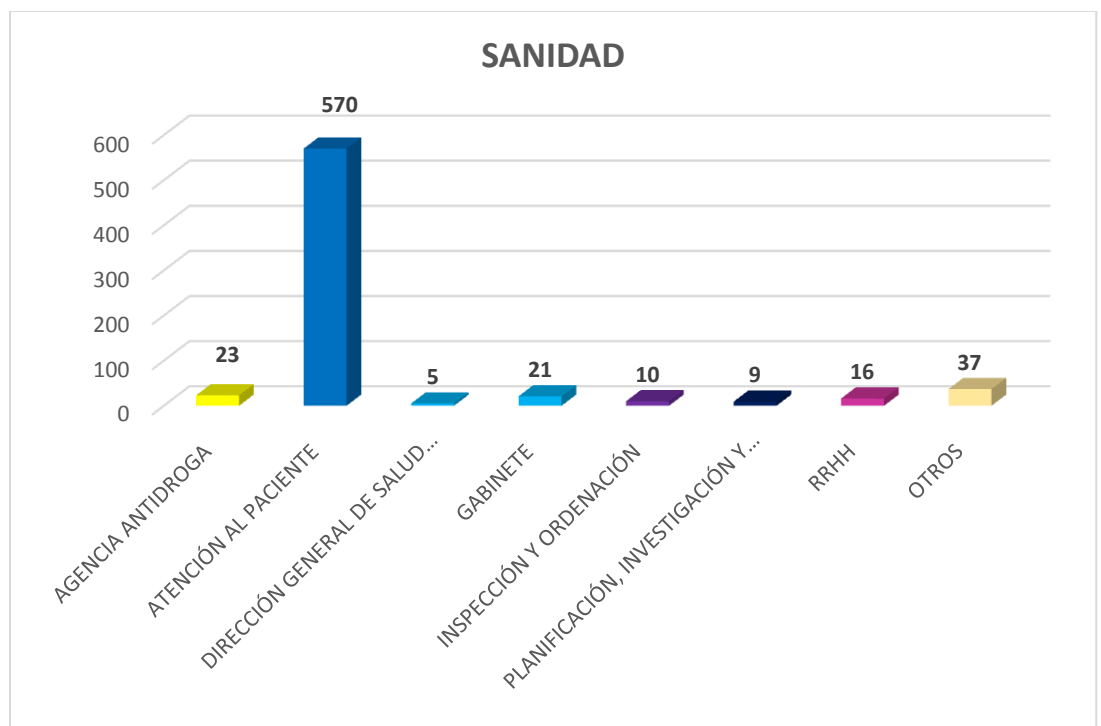
**7. CONSEJERÍA DE SANIDAD:** a esta Consejería van referidas el 4% de las sugerencias y quejas presentadas. Es preciso aclarar que de los 691 expedientes que se tramitaron el pasado año, 513 corresponden a la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria, Unidad que cuenta con su propio sistema de reclamaciones (CESTRAK) al que van dirigidas las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos sobre la prestación de sus servicios sanitarios, limitándose la Subdirección General de Atención al Ciudadano a dar cauce a las mismas y siendo la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria quien resuelve y contesta al ciudadano en un tiempo máximo de 30 días en base a su normativa específica (*Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública*).



## Comunidad de Madrid

Los principales aspectos de las sugerencias y quejas que se tramitaron a través del sistema general de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos, fueron los siguientes:

- Las infraestructuras y la atención en los centros de salud.
- El retraso en la realización de pruebas de diagnóstico.



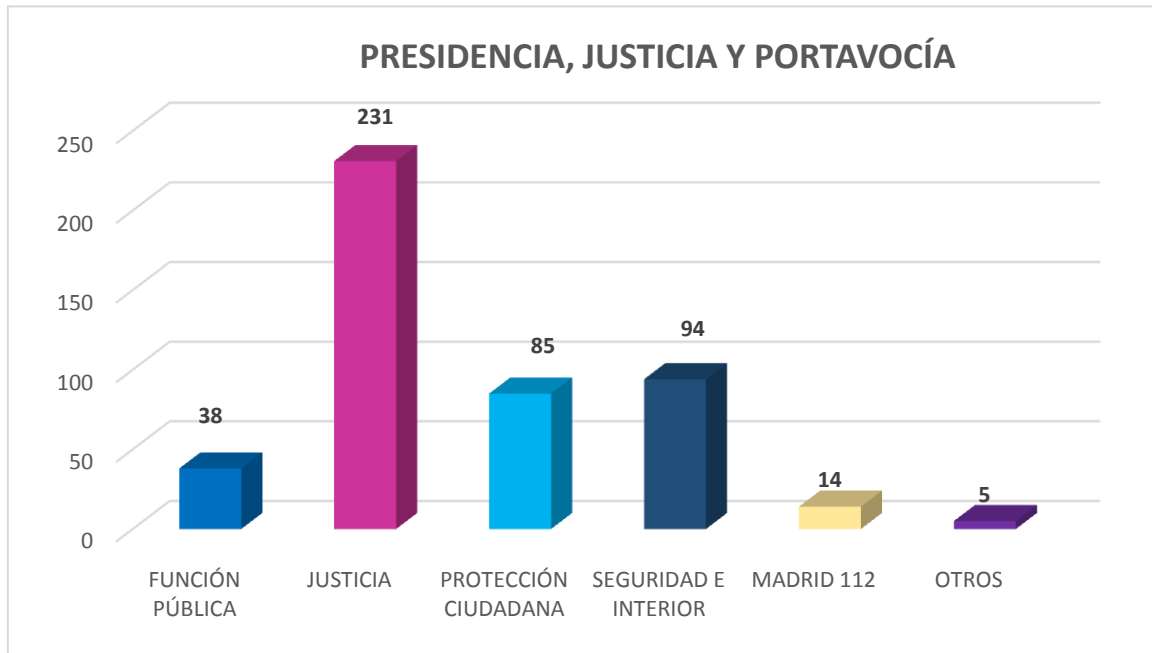
**8. CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO:** las sugerencias y quejas referentes a esta Consejería, ascienden al 2% del total. Dentro de los 467 expedientes, las sugerencias y quejas presentadas destacan:

- En materia de Justicia, se tramitaron el 48% de los expedientes de sugerencias y quejas, destacando los relacionados con los Registros Civiles, y con los órganos judiciales y la asistencia jurídica.
- En materia de Seguridad, Protección Civil y Formación se presentaron el 21% de las sugerencias y quejas.



## Comunidad de Madrid

- Función Pública, en relación con este asunto se presentaron el 8% de las sugerencias y quejas.
- En relación a la atención de llamadas del centro de operaciones del Organismo Autónomo Madrid 112, cuya cuantía ascendió al 3% de los expedientes de sugerencias y quejas.



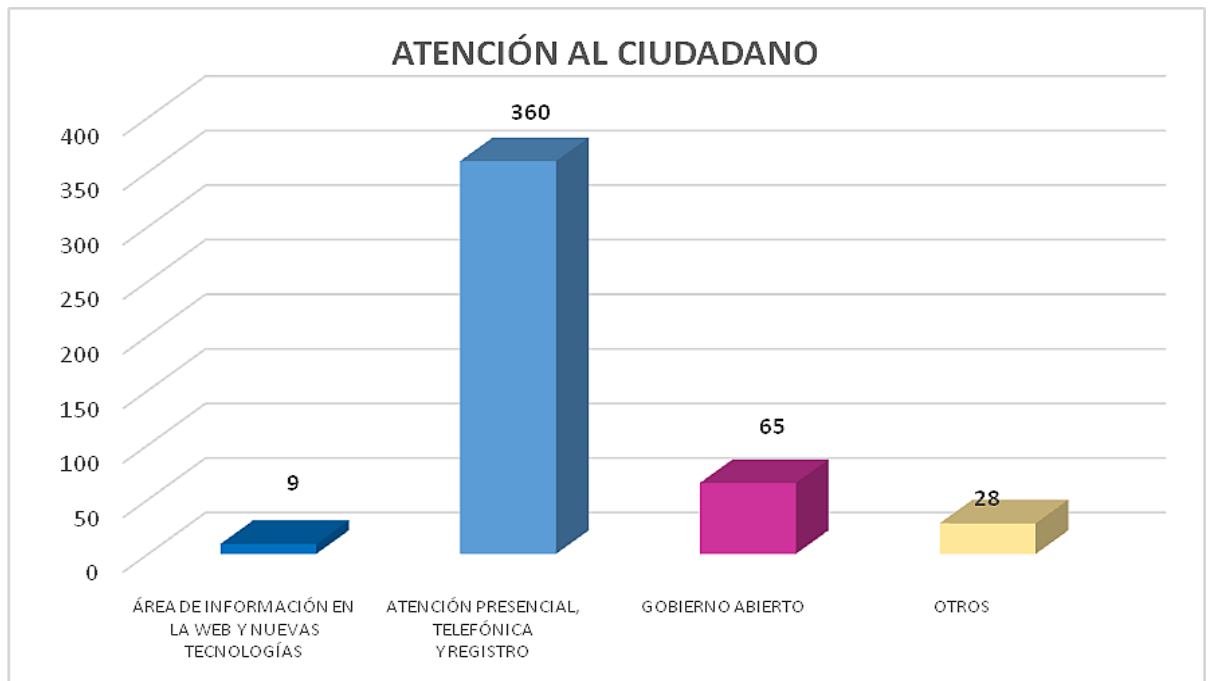
**9. ATENCIÓN AL CIUDADANO:** relativos al ámbito de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, se presentaron 462 expedientes de sugerencias quejas y agradecimientos, cuyo volumen asciende al 3% del total, y hacen fundamentalmente referencia a aspectos como:

- La información y trato dispensado a través del teléfono 012 y el servicio de chat, implicaron la presentación del 53% de las sugerencias y quejas, en su mayor parte debido a la canalización que realiza dicho servicio respecto de las incidencias surgidas a los ciudadanos en la tramitación electrónica de los procedimientos, las cuales se han visto incrementadas tras la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- La tramitación electrónica de expedientes y solicitudes, que dio lugar al 14% de las sugerencias y quejas.



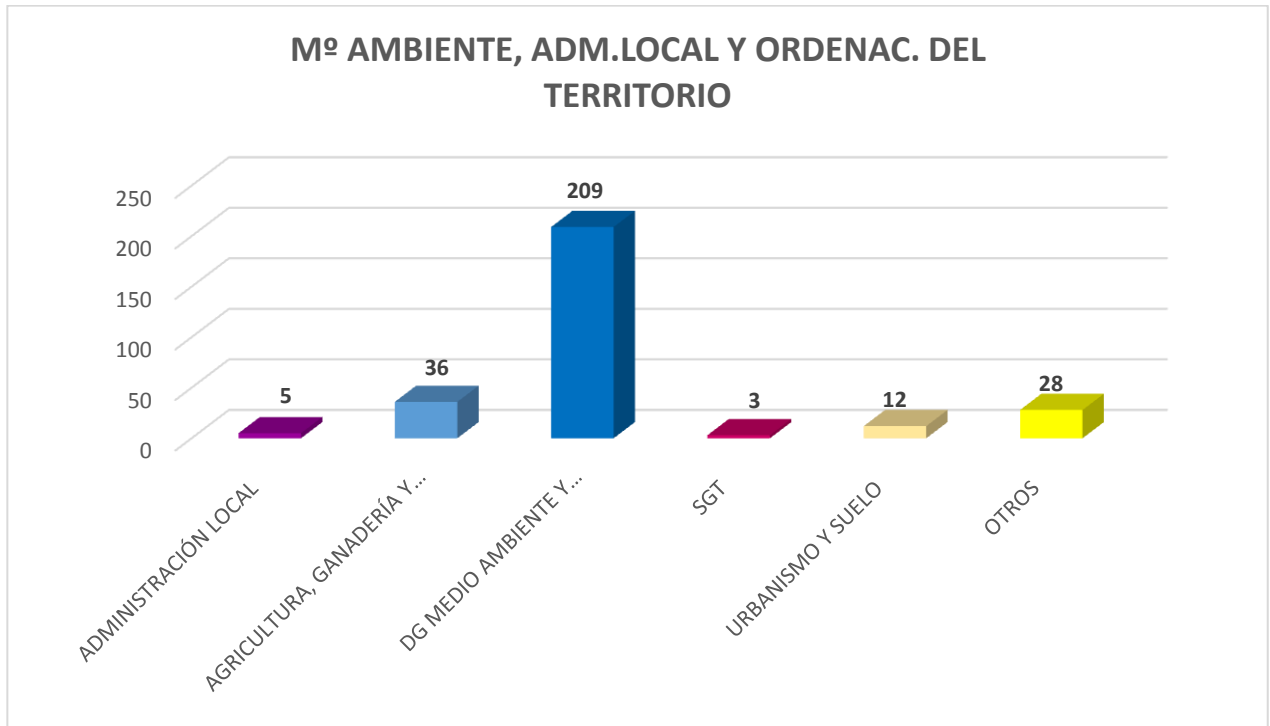
## Comunidad de Madrid

- La atención recibida en las Oficinas de asistencia en materia de Registro y de Atención al Ciudadano de la Comunidad, motivo por el cual se presentaron el 8% de las sugerencias y quejas.



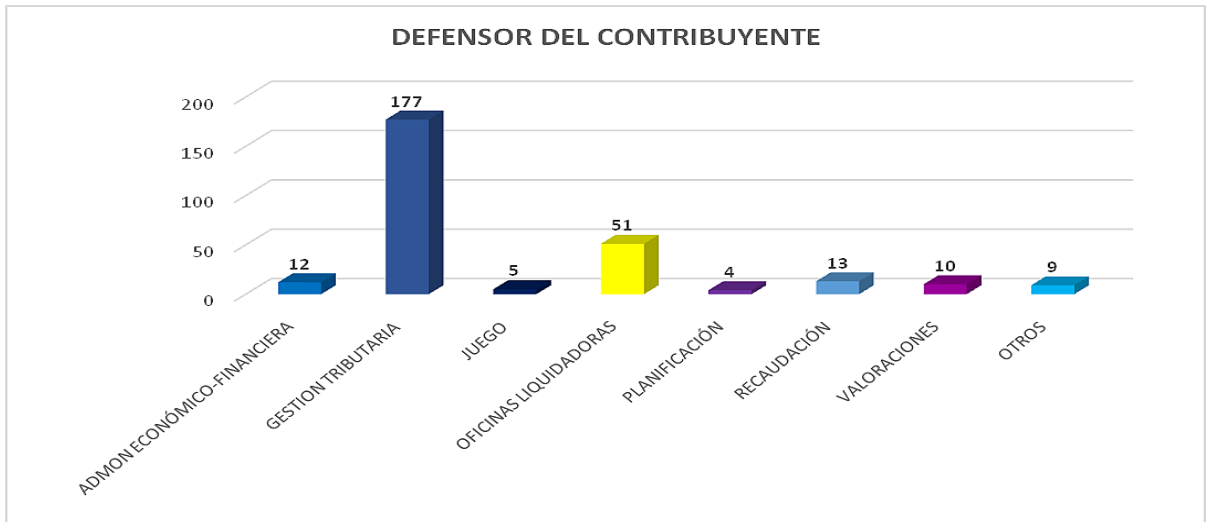
**10. CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO:** se han presentado un total de 293 sugerencias y quejas, que suponen un 2% del global, y han venido motivadas fundamentalmente por:

- Asuntos relacionados con la calidad y gestión ambiental, tales como la contaminación, ruidos y calidad del aire, que dio lugar a la tramitación del 43% de los expedientes.
- El entorno natural, principalmente los montes de titularidad pública, implicaron la presentación del 17% de las sugerencias y quejas.
- La protección animal, en esta materia se presentaron un 8% de las sugerencias y quejas.



**11. OFICINA DEL DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE:** Se presentaron 281 sugerencias y quejas, que suponen el 2% del total. Con carácter general son quejas relativas a:

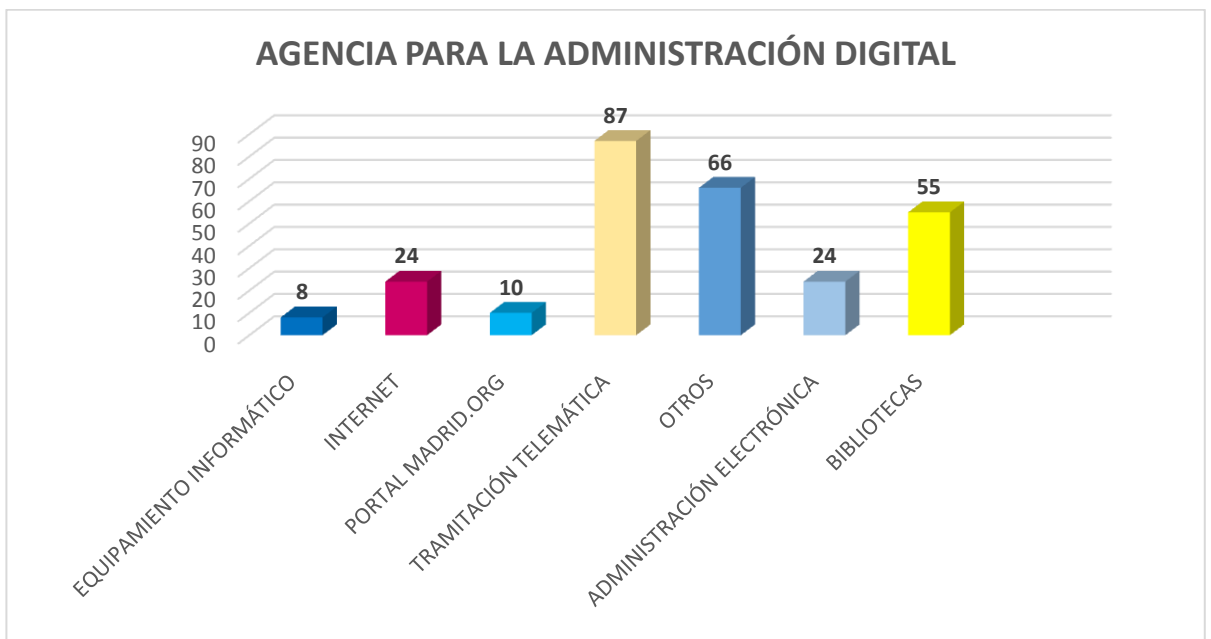
- La información y atención al contribuyente, destacando las relacionadas con la existencia de aglomeraciones, los tiempos de espera y la organización de las ventanillas en las dependencias de la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego, supusieron la presentación del 46% de las sugerencias y quejas.
- La liquidación de impuestos autonómicos motivaron la presentación del 15% de quejas tributarias.
- Las oficinas liquidadoras por la disconformidad de los contribuyentes con el trato dispensado en las mismas, que implicaron la presentación del 10% de sugerencias y quejas
- Las valoraciones previas de inmuebles que dieron lugar a la presentación del 6% de sugerencias y quejas.



## 12. AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID: las 274

sugerencias y quejas referentes a esta Agencia suponen un 2% del total y se centran en aspectos tales como:

- Dificultades de conexión al portal [www.madrid.org](http://www.madrid.org).
- Caídas y falta de acceso a la red en las bibliotecas públicas.
- Problemas en los formularios para gestiones y trámites.



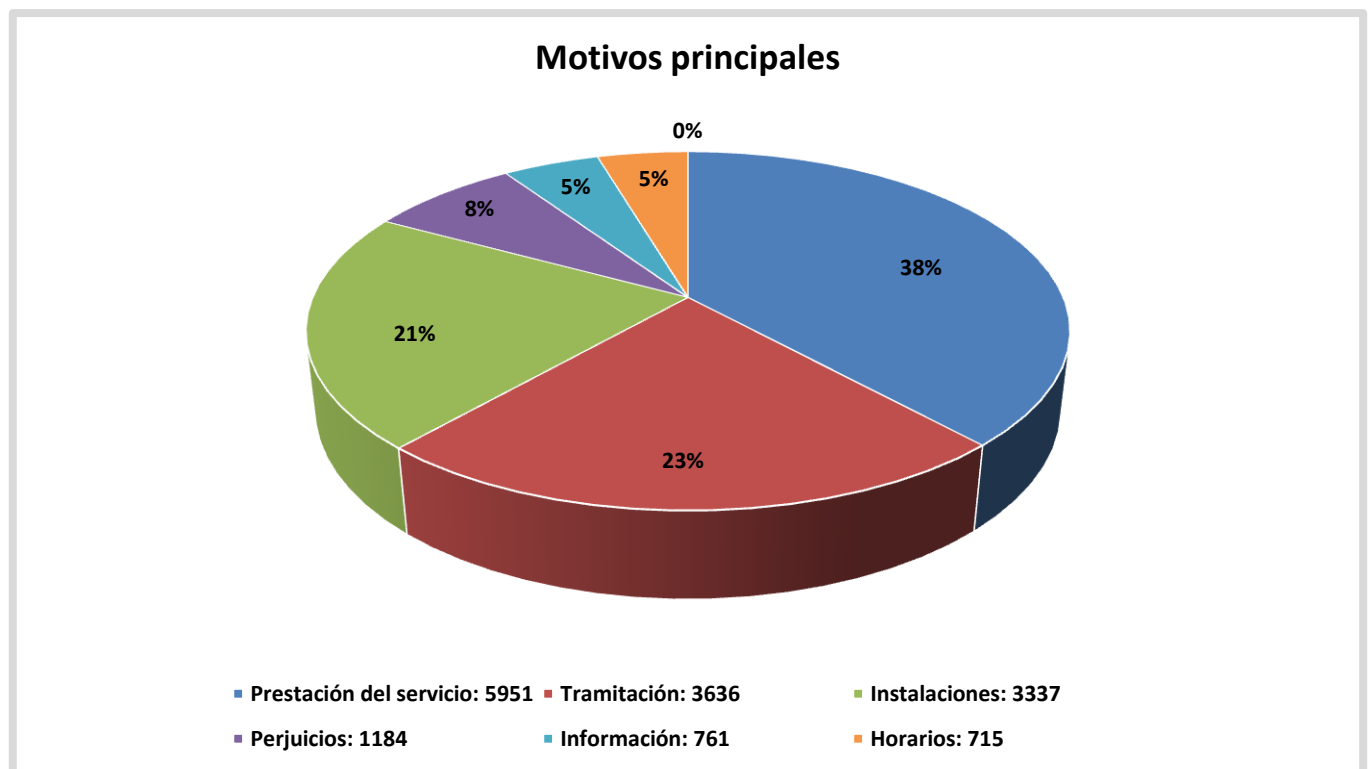




Finalmente, hay que destacar la asignación de 1.139 sugerencias, quejas y agradecimientos a otras Administraciones Públicas, ya sea la Administración General del Estado o las diferentes Administraciones Locales, lo cual obedece a que, por razón de la materia, corresponde a los mismos su resolución, y han sido oportunamente derivadas a la Administración correspondiente.

#### **E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS**

Su clasificación obedece al Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid, y es la siguiente:



- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** supone el mayor volumen de sugerencias y quejas presentadas, ya que este motivo representa el 38% del total. Dentro del mismo se engloban las opiniones de los ciudadanos respecto a la falta de atención, trato incorrecto o deficiencia en la prestación de los servicios públicos. Asimismo, el 70% de los ciudadanos que presentaron una queja por este motivo señalaron que la prestación del servicio había sido deficiente.



## Comunidad de Madrid

- **TRAMITACIÓN:** atendiendo a dicho motivo se agrupan las sugerencias y quejas referentes a la demora, disconformidad en la respuesta o error en la tramitación de los procedimientos administrativos, alcanzan el 23% de las sugerencias y quejas presentadas en 2017 y, dentro de este motivo, el 44% de los ciudadanos que presentaron una sugerencia o queja lo hicieron al considerar que existía una excesiva demora en la tramitación de un procedimiento.
- **INSTALACIONES:** dentro de dicha causa de presentación hay que mencionar las sugerencias y quejas referentes a la accesibilidad, la necesidad de ampliación o mejora de los edificios públicos, su ubicación, la supresión de barreras arquitectónicas, o la correcta señalización de las instalaciones. Suponen un 21% de las sugerencias y quejas presentadas en el pasado año y dentro de las mismas, el 35% se refieren a los servicios prestados en dichas instalaciones.
- **PERJUICIOS:** en este motivo se agrupan las sugerencias y quejas que hayan supuesto al ciudadano una lesión en sus bienes y derechos, ya sea de carácter económico, físico o moral. Representan un 8% del total y el 74% de las quejas presentadas por este motivo obedecieron a perjuicios económicos.
- **INFORMACIÓN:** se encuentran dentro de esta causa de presentación todas las sugerencias y quejas que supongan una información desactualizada, incompleta, incorrecta, confusa o desorientada. Suponen un 5% del total y el 36% responden a una falta de orientación o asesoramiento ante una consulta hecha a la Administración.
- **HORARIOS:** dicho motivo recoge todas las sugerencias y quejas relacionadas con la ampliación, demora o incumplimiento de los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos. Su porcentaje alcanza igualmente el 5% del total y, dentro del mismo el 51% de las sugerencias o quejas se refieren al incumplimiento de horarios, y el 31% también a la ampliación de éstos.

Se ha de precisar que, con respecto al año 2016, el motivo principal de los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos continúa siendo el mismo -la prestación del servicio-, si bien se aprecia una alteración por orden de importancia en cuanto al segundo y tercer motivo, toda vez que en 2017 fueron



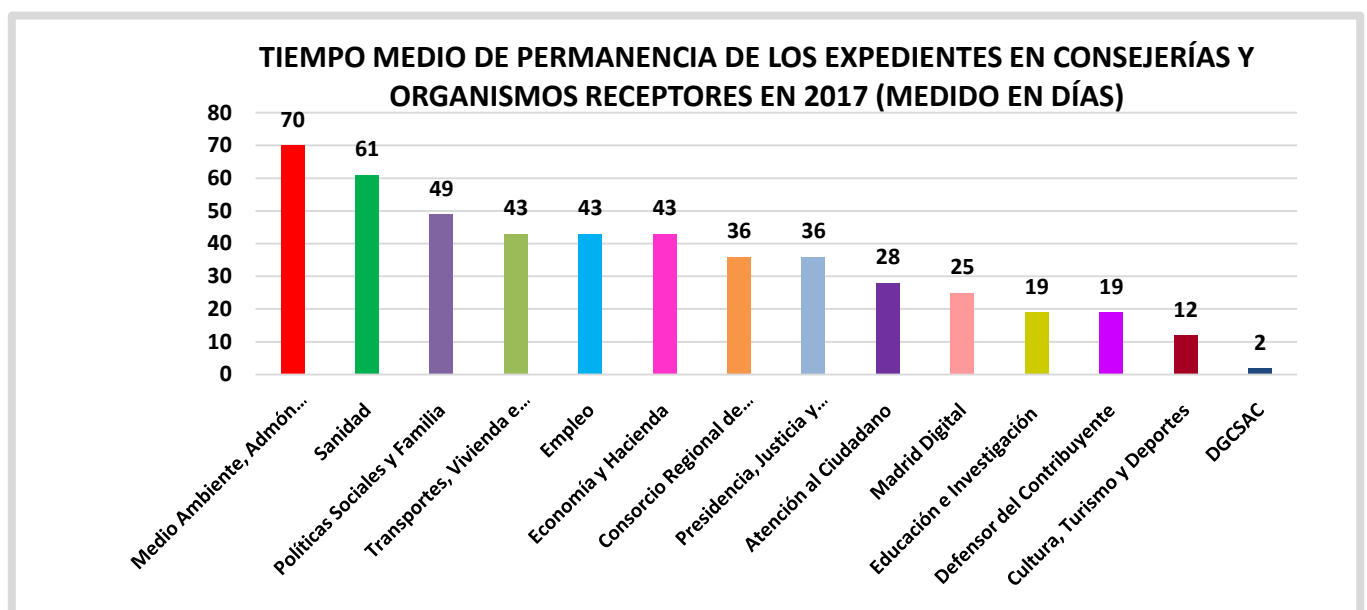
respectivamente la tramitación y las instalaciones, cuando en el año 2016, los expedientes relativos a las instalaciones ocuparon el segundo lugar, seguidos de la tramitación.

#### **IV. DATOS DE INTERÉS**

##### **A. TIEMPOS DE RESPUESTA POR CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS ASIMILADOS**

Uno de los aspectos más relevantes en la tramitación de sugerencias y quejas es el tiempo empleado en la contestación, lo que se traduce en una menor o mayor satisfacción del ciudadano en la gestión de su expediente. En el gráfico que se muestra a continuación se relacionan todos los organismos implicados en la tramitación de sugerencias y quejas, de modo que, además de las Consejerías y unidades asimiladas, se recoge también la actuación de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano como órgano encargado de distribuir y coordinar las sugerencias, quejas y agradecimientos del sistema general de la Comunidad de Madrid.

Cabe destacar que han disminuido ligeramente los tiempos de respuesta respecto del año anterior, a nivel general, por las Consejerías y Organismos implicados, todo ello teniendo en cuenta el incremento del volumen de presentación de expedientes respecto del año anterior. Durante el año 2017 se pueden analizar los siguientes tiempos de respuesta y tramitación:





Por otro lado, la totalidad de expedientes pendientes de contestación a fecha 5 de marzo de 2018, en cada una de las Consejerías y Organismos receptores, y que se corresponden con el año 2017, se observa en el siguiente gráfico:



A este respecto, se ha de significar la importante disminución, a nivel general, de la pendencia en la contestación de los expedientes de sugerencias y quejas, dado que si en febrero de 2017 las sugerencias y quejas pendientes de resolución del año 2016 ascendían a 696, a comienzos de marzo de 2018, es de 472 expedientes, todo ello sin olvidar que en 2017 se tramitaron 1.562 expedientes más, y que el volumen más importante se corresponde con la Consejería de Políticas Sociales y Familia, siendo, en algunas de ellas, prácticamente inexistente.



## **V. PROPUESTAS DE MEJORA**

De conformidad con lo establecido en el artículo 33 del Decreto 21/2002, visto el Informe Anual elaborado por la Subdirección General de Atención al Ciudadano sobre las sugerencias y quejas presentadas por los ciudadanos, la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano planteará a las Unidades correspondientes propuestas de mejora. En este sentido, se hacen las siguientes indicaciones:

**A. CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA:** Por lo que se refiere a las sugerencias y quejas que afectan a la Dirección General de Atención a la Dependencia y al Mayor, y en concreto a aquellas cuyo objeto sea la Dependencia, se reitera:

- El abandono de respuestas tipo para lograr un tratamiento individualizado de las quejas y su ajuste a la problemática planteada, que redunde en una mayor satisfacción de los ciudadanos. En este sentido, se recomienda nuevamente evitar la utilización de modelos de respuesta que no entran en el fondo del asunto ni dan información adicional a la que ya tiene el ciudadano.
- El análisis pormenorizado de los hechos descritos en la sugerencia o queja.
- Una mayor celeridad en los tiempos de respuesta de las sugerencias y quejas que se dirigen a la misma.

**B. CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID:** Tal como se puso de manifiesto en apartados anteriores, este Organismo ha experimentado una clara mejoría en cuanto al tiempo de respuesta y expedientes pendientes de resolver, si bien se sugiere como medida adicional, el abandono de las respuestas tipo de algunos de sus expedientes.

**C. CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO:** Con el fin de volver a la tendencia de años anteriores y reducir tanto los tiempos de respuesta como la pendencia de algunas Direcciones Generales, se propone un mayor control por parte del Coordinador de Atención al Ciudadano sobre las Unidades competentes para resolver.



- D.** En cuanto al **RESTO DE CONSEJERÍAS U ORGANISMOS:** Se propone reforzar la comunicación con los interlocutores de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano en cada una de las Consejerías y Organismos encargados de la tramitación de las sugerencias y quejas, con el objeto de que insistan a las Unidades competentes en la elaboración de las respuestas en la necesidad de contestar en el plazo establecido en el Decreto 21/2002, y requieran a aquellas Unidades que reiteradamente incumplen el citado plazo o contestan sin atender a los criterios de calidad recogidos en el Decreto 85/2002, todo ello a fin de concienciar del carácter estratégico y participativo los funcionarios de la Comunidad de Madrid encargados de la tramitación de las sugerencias y quejas.