

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Código de la Tabla de Valoración (CACM): TV – 18

Código del Estudio de Identificación y Valoración (CACM): EIV – 2014/0008

Código del Estudio de Identificación y Valoración (proponente): PJP/2014/0001

I. IDENTIFICACIÓN

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA SERIE

Código de la serie	Orgánico:	EXSUQURE
	Funcional:	4232

Denominación vigente	Expedientes de Sugerencias y Quejas
Denominaciones anteriores / Otras denominaciones	

Fecha inicial	1984	Fecha final	
---------------	------	-------------	--

2. PROCEDENCIA Y FECHAS DE CREACIÓN Y EXTINCIÓN

Organismo	Unidad Administrativa ¹	Función	Fecha de creación	Fecha de extinción
Consejería de la Presidencia	Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones		20/12/1983 ²	29/05/1984
Consejería de Presidencia	Dirección General para la Administración Comunitaria. Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones		30/05/1984 ³	18/10/1987
Consejería de Presidencia	Secretaría General Técnica. Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones. Sección de Reclamaciones e Informes		19/10/1987 ⁴	30/06/1995

¹ Desde que la Administración de la Comunidad de Madrid se estructura en Direcciones y Subdirecciones Generales, la Subdirección General de Atención al Ciudadano es la responsable de la gestión de los *Expedientes de Sugerencias y Quejas*, a pesar de que en la normativa vigente se haga mención a la Oficina de Atención al Ciudadano.

² Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid (BOCM de 20 de diciembre. Corrección de errores: BOCM de 10 de enero de 1984).

³ Decreto 48/1984, de 17 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia; y Decreto 50/1984, de 17 de mayo, del Consejo de Gobierno, de estructura y funciones de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid (BOCM de 30 de mayo).

⁴ Decreto 171/1987, de 15 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (BOCM de 19 de octubre); Orden 363/1988, de 20 de abril, del Consejero de Presidencia, por la que se desarrolla la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (BOCM de 25 de abril); y Decreto 59/1988, de 9 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el Decreto 50/1984, de 17 de mayo, de estructura y funciones de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones (BOCM de 15 de junio).

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

*Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas*

Consejería de Presidencia. Viceconsejería de Presidencia	Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones. Sección de Reclamaciones e Informes		01/07/1995 ⁵	01/01/1998
Consejería de Presidencia. Viceconsejería de Presidencia	Oficina de Atención al Ciudadano. Sección de Reclamaciones y Sugerencias		02/01/1998 ⁶	01/06/2000
Consejería de Presidencia y Hacienda	Dirección General de Atención al Ciudadano y Coordinación de los Servicios. Oficina de Atención al Ciudadano. Sección de Reclamaciones y Sugerencias		02/06/2000 ⁷	20/09/2001
Consejería de Presidencia	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Oficina de Atención al Ciudadano		21/09/2001 ⁸	21/11/2003
Consejería de Justicia e Interior	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano		22/11/2003 ⁹	21/12/2004

⁵ Decreto 71/1995, de 30 de junio, del Presidente, por el que se establece el número, denominación y competencias de las Consejerías (BOCM de 1 de julio); Decreto 252/1995, de 28 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (BOCM de 9 de octubre); y Orden 859/1996, de 24 de mayo, del Consejero de Presidencia, por la que se desarrolla parcialmente la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (BOCM de 7 de junio).

⁶ La Ley 28/1997, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (BOCM de 2 de enero de 1998), en su disposición adicional quinta, ordena que la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones pase a denominarse Oficina de Atención al Ciudadano. Además, la estructura orgánica queda desarrollada por: el Decreto 11/1999, de 8 de julio, del Presidente, por el que establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid (BOCM de 9 de julio); el Decreto 104/1999, de 9 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifican parcialmente las estructuras de las diferentes Consejerías de la Comunidad de Madrid (BOCM de 12 de julio); y el Decreto 301/1999, de 14 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (BOCM de 21 de octubre).

⁷ Decreto 112/2000, de 1 de junio, del Consejo de Gobierno, de modificación del Decreto 96/2000, de 26 de mayo, por el que se modifica la denominación y la estructura de determinadas Consejerías (BOCM de 2 de junio); Decreto 184/2000, de 31 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia y Hacienda (BOCM de 4 de agosto); y Orden de 2 de octubre de 2000, del Consejero de Presidencia y Hacienda, por la que se desarrolla el Decreto 184/2000, de 31 de julio, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Presidencia y Hacienda (BOCM de 10 de octubre).

⁸ Decreto 155/2001, de 20 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la denominación y la estructura de las Consejerías (BOCM de 21 de septiembre); y Decreto 273/2001, de 20 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (BOCM de 14 de enero de 2002).

⁹ Decreto 61/2003, de 21 de noviembre, de la Presidenta de la Comunidad, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid (BOCM de 22 de noviembre); Decreto 113/2004, de 29 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Justicia e Interior (BOCM de 4 de agosto).

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

*Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas*

Consejería de Presidencia	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano		22/12/2004 ¹⁰	20/06/2007
Consejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano		21/06/2007 ¹¹	20/07/2008
Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano		21/07/2008 ¹²	30/04/2009
Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano		01/05/2009 ¹³	27/09/2012
Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General	Tutela del derecho de los ciudadanos a la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones por	28/09/2012 ¹⁴	

¹⁰ Decreto 24/2004, de 20 de diciembre, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se nombra Consejero de Presidencia de la Comunidad de Madrid (BOCM de 21 de diciembre); y Decreto 149/2004, de 21 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia (BOCM de 22 de diciembre).

¹¹ Decreto 7/2007, de 20 de junio, de la Presidenta de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid (BOCM de 21 de junio); Decreto 40/2007, de 28 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifican parcialmente las estructuras de las diferentes Consejerías (BOCM de 6 de julio). Si bien, se realiza una encomienda de la gestión de la atención al ciudadano a la Vicepresidencia Primera y Portavocía del Gobierno por parte de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia y Administraciones Públicas, cuya vigencia se extiende hasta el 31 de diciembre de 2007, mediante la Resolución de 19 de julio de 2007, de la Secretaria General Técnica de la Consejería de Presidencia e Interior, por la que se hace pública la encomienda de gestión realizada por la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Justicia y Administraciones Públicas a la Vicepresidencia Primera y Portavocía del Gobierno (BOCM de 25 de julio).

¹² Decreto 102/2008, de 17 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifican parcialmente las competencias y estructura orgánica de algunas Consejerías de la Comunidad de Madrid (BOCM de 21 de julio); Decreto 27/2009, de 26 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid (BOCM de 27 de abril).

¹³ Decreto 42/2009, de 30 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la denominación y competencias de la Vicepresidencia y Portavocía del Gobierno y de la Consejería de Economía y Hacienda (BOCM de 1 de mayo); y Decreto 78/2009, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno (BOCM de 10 de septiembre).

¹⁴ Decreto 23/2012, de 27 de septiembre, del Presidente de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid (BOCM de 28 de septiembre); y Decreto 109/2012, de 4 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se modifican parcialmente las competencias y estructura orgánica de algunas Consejerías de la Comunidad de Madrid (BOCM de 5 de octubre).

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

	de Atención al Ciudadano	retrasos y anomalías de los Servicios Públicos de la Comunidad de Madrid		
--	--------------------------	--	--	--

3. OBSERVACIONES

Este estudio se ha realizado exclusivamente a partir de los expedientes integrantes del fondo documental de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno conservados por el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid, cuyas fechas extremas comprenden el período del año 1984 al año 2003.

II. PROCEDIMIENTO

1. DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO TIPO

A) PROCEDIMIENTO GENERAL:

Función de la serie	Ejercicio del derecho de presentación, por parte de los ciudadanos e instituciones públicas o privadas, de sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios públicos prestados por la Comunidad de Madrid, y de reclamaciones o quejas por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos servicios.										
Resumen del procedimiento	<p>En la actualidad, el procedimiento tipo de reclamaciones y sugerencias se ajusta a lo preceptuado por el Decreto 21/2002, de 24 enero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid¹⁵.</p> <p>Este procedimiento puede ser reducido al siguiente esquema temporal:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Presentación de la queja o sugerencia.2. Recepción de la queja o sugerencia y notificación de la misma al interesado y al órgano implicado. Elaboración de la respuesta.3. Remisión de la respuesta al interesado y cierre y archivo del expediente. <p>Se ofrece un resumen mediante diagrama inserto al final de este cuadro, a interpretar según la siguiente leyenda:</p> <p>Leyenda</p> <table border="1"><tr><td>1.1</td><td>Acción necesaria</td></tr><tr><td>(1.2)</td><td>Acción posible</td></tr><tr><td></td><td>Actividades del Procedimiento</td></tr><tr><td></td><td>Actuaciones del Ciudadano</td></tr><tr><td></td><td>Actuaciones de la Administración</td></tr></table>	1.1	Acción necesaria	(1.2)	Acción posible		Actividades del Procedimiento		Actuaciones del Ciudadano		Actuaciones de la Administración
1.1	Acción necesaria										
(1.2)	Acción posible										
	Actividades del Procedimiento										
	Actuaciones del Ciudadano										
	Actuaciones de la Administración										

¹⁵ En sus comienzos, el procedimiento se encuentra regulado por el Decreto 50/1984, de 17 de mayo, del Consejo de Gobierno, de estructura y funciones de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, posteriormente derogado por el Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid. No obstante, en cuanto a tramitación del procedimiento y fases, los tres decretos son muy semejantes y no existen variaciones sustanciales.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

*Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas*

Observaciones sobre el procedimiento

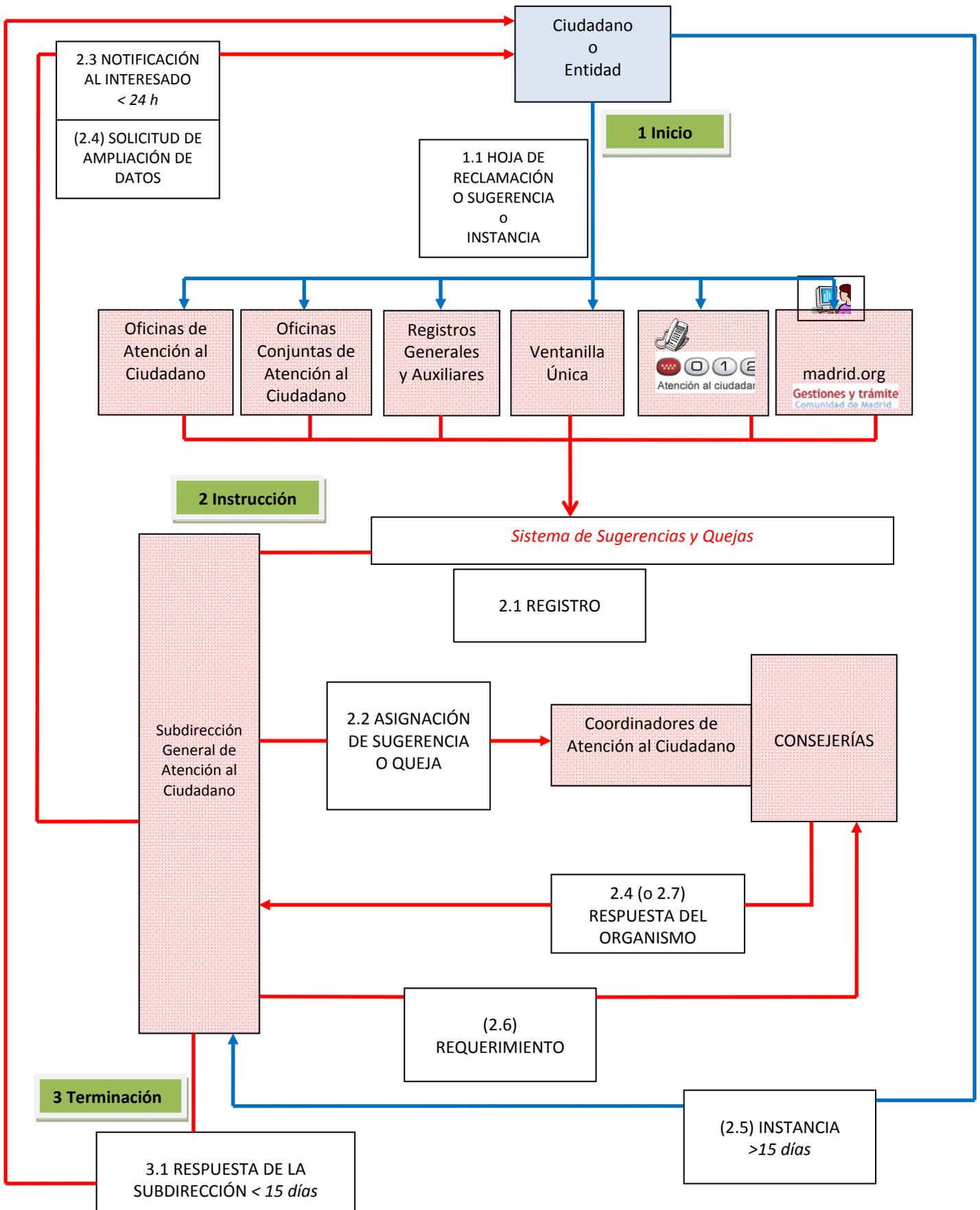
Este estudio se ha realizado exclusivamente a partir de los expedientes integrantes del fondo documental de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía Gobierno conservados por el Archivo Regional de la Comunidad de Madrid, cuyas fechas extremas comprenden el período del año 1984 al año 2003, y a través de la legislación que regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, las disposiciones legales sobre funciones y estructuras orgánicas de las unidades responsables del trámite, así como la legislación sobre Procedimiento Administrativo.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012
(modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 29 de julio de 2013)



Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Inicio	<p>El procedimiento se inicia por solicitud de la persona interesada mediante la presentación de la queja o sugerencia por escrito (en soporte papel o en cualquier medio informático, electrónico o telemático), a través del teléfono 012, por fax o por correo postal remitido a la Subdirección General de Atención al Ciudadano. En los últimos años, es también relativamente habitual el envío por correo electrónico.</p> <p>La Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno proporciona una <i>Hoja de Sugerencias y Quejas</i>, que en la actualidad puede ser obtenida a través de la página web corporativa de la Comunidad de Madrid. No obstante, aunque existen impresos normalizados para la presentación de las mismas, en las disposiciones legales que regulan el trámite, se recoge la obligación de atención a las cursadas sin impreso alguno. En caso de presentar la sugerencia o reclamación por Internet, puede cumplimentarse el <i>Formulario on line</i>, ya que el Decreto 73/2000, de 27 de abril, del Consejo de Gobierno, ordena la creación de un buzón directo al Sistema de Sugerencias y Quejas en el sitio www.madrid.org.</p> <p>Actualmente, desde la Subdirección General de Atención al Ciudadano, se está remitiendo a los usuarios a la utilización del <i>Formulario on line</i>. La intención es generar un expediente en soporte únicamente electrónico.</p> <p>En la sugerencia o queja se hacen constar los datos personales y de contacto del interesado, los datos relativos a la unidad o persona objeto de la queja o sugerencia, así como una exposición de los hechos y motivos. En ocasiones, pueden adjuntarse otros documentos al escrito.</p> <p>La presentación puede hacerse, desde sus inicios, por cualquiera de los medios recogidos en la Ley de 17 de julio de 1958 sobre Procedimiento Administrativo y a partir de la entrada en vigor de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común en cualquiera de los lugares recogidos en su artículo 38.4, siendo lo más común su entrada, desde entonces, a través de las Oficinas Conjuntas de Atención al Ciudadano, las Oficinas de Atención al Ciudadano de Madrid y los Registros Generales y Auxiliares de las Consejerías y de cualquier otro órgano de la Comunidad de Madrid. El Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, recoge los mismos medios y lugares de presentación que las leyes de procedimiento mencionadas, con referencia expresa a las Entidades Locales del ámbito de la Comunidad de Madrid, cuando estas últimas hayan firmado el correspondiente convenio de Ventanilla Única¹⁶</p>
2	Instrucción	<p>1. Recepción: Sea cual sea la Unidad Administrativa de la Comunidad de Madrid que recibe la queja o sugerencia, procede de manera inmediata a su</p>

¹⁶ El acceso telemático de los ciudadanos se encuentra garantizado por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico a los servicios públicos, y por la Resolución de 26 de marzo de 2010, del Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, que ordena que los ciudadanos puedan tramitar cualquier tipo de procedimiento que se encuentre activo en el sitio corporativo www.madrid.org por vía telemática.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

		<p>incorporación al “Sistema de Sugerencias y Quejas”, registrándola en la aplicación informática Sugerencias y Quejas (SUQE); si no dispone de dicha aplicación, debe enviarla con la mayor celeridad posible a otra unidad para que así lo haga.</p> <p>En este momento, desde la Subdirección General de Atención al Ciudadano, se está intentando implementar la utilización de esta aplicación en todas las Oficinas y Registros de la Comunidad de Madrid.</p> <p><u>2. Notificación al interesado:</u> En el plazo máximo de 2 días hábiles¹⁷, desde la recepción de la queja o sugerencia, la Oficina de Atención al Ciudadano notifica por escrito al interesado el cauce dado a la misma y el número de expediente, dando por admitida la queja o sugerencia y mencionando la remisión al órgano encargado de su estudio. También, le solicita, si lo necesita, la ampliación de los datos personales o aclaratorios sobre la queja o sugerencia que considere pertinentes.</p> <p><u>3. Remisión al organismo implicado:</u> La Oficina de Atención al Ciudadano valora cuál es el organismo, unidad o Consejería a la que debe dirigir la sugerencia o reclamación y asigna la sugerencia o reclamación dada de alta en el “Sistema de Sugerencias y Quejas” al Coordinador de Atención al Ciudadano de la misma, quien a su vez lo remitirá a la unidad responsable de la emisión de la respuesta. El Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, contemplaba la posibilidad, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, de acompañar las iniciativas o sugerencias de un informe propio. Si el organismo implicado en la queja o sugerencia pertenece a otra administración pública, la Oficina se la enviará a la misma, procediendo de este modo al traslado de expediente por inhibición, comunicando tal traslado al interesado. En el caso de quejas formuladas por los contribuyentes por retrasos o anomalías en el servicio tributario de la Comunidad de Madrid, desde 1999 y por Decreto 22/1999, de 11 de febrero, del Consejo de Gobierno, la Oficina procede a su envío inmediato al Defensor del Contribuyente, a efectos de su consideración y posible tramitación por el Defensor¹⁸.</p> <p><u>4. Contestación del organismo implicado:</u> El órgano consultado, tras las pertinentes averiguaciones, elabora un informe resumen sobre la cuestión demandada y remite la respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>
3	Terminación	<p>La Oficina de Atención al Ciudadano recibe el informe de respuesta de la unidad a la que había dirigido la sugerencia o queja y remite la respuesta motivada al interesado que la formuló en un plazo máximo de 15 días desde la recepción de la presentación.¹⁹</p> <p>En el caso de quejas, si transcurrido ese plazo de 15 días, el ciudadano o entidad interesada no ha recibido respuesta, puede dirigirse a la Oficina de Atención al Ciudadano a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir responsabilidades. A tal fin, la</p>

¹⁷ Desde el Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno. Con anterioridad, el Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, establecía un máximo de 4 días hábiles para la respuesta.

¹⁸ Véase el punto II.1. B) *Procedimiento específico tipo en materia de tributaria*.

¹⁹ Según el Decreto 21/2002, de 24 de junio. Con anterioridad, el Decreto 49/1989, de 17 de mayo, contemplaba un plazo máximo de 1 mes y, posteriormente, el Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, una respuesta “con la mayor celeridad posible”.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

	Dirección General de Calidad de los Servicios de Atención al Ciudadano se dirigirá a la unidad competente en la resolución de la queja poniendo en su conocimiento la demora y requiriendo la respuesta inmediata a la reclamación.
--	---

B) PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO TIPO EN MATERIA TRIBUTARIA:

Función de la serie	Ejercicio del derecho de presentación de quejas y sugerencias formuladas por los contribuyentes por retrasos o anomalías en el funcionamiento del servicio tributario de la Comunidad de Madrid ²⁰ .
Resumen del procedimiento	<p>El procedimiento tipo es muy semejante al anterior, con excepción de que desde la aprobación del Decreto 22/1999, de 11 de febrero, del Consejo de Gobierno, de creación del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid, todas las quejas referidas al sistema tributario deben ajustarse a este nuevo procedimiento, siendo el órgano que instruye.</p> <pre> graph TD Ciudadano[Ciudadano] --> Subdirección[Subdirección General de Atención al Ciudadano] Subdirección --> Defensor[Defensor del Contribuyente] Defensor --> Ciudadano Subdirección --- Dirección[Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano] Defensor --- Dirección </pre>
Observaciones sobre el procedimiento	

Actividades del procedimiento		
Nº de actividad	Denominación	Descripción
1	Inicio	La persona interesada hace llegar la queja o sugerencia a la Subdirección General de Atención al Ciudadano por cualquiera de los medios recogidos en el procedimiento ordinario anteriormente descrito. Toda queja debe ir firmada por el interesado con indicación de los datos personales identificativos en escrito razonado. El plazo máximo para la presentación es de 1 año desde que el interesado haya tenido conocimiento de los hechos reclamados.
2	Instrucción	<p>1. Recepción y remisión: la Subdirección General de Atención al Ciudadano recibe la queja y la da de alta en el “Sistema de Sugerencias y Quejas” y la remite al Defensor del Contribuyente²¹.</p> <p>2. Investigación: El Defensor del Contribuyente se pone en contacto con el interesado, comunicándole la recepción de la queja en un plazo máximo de 48 horas y solicitándole, si así es oportuno, la ampliación de</p>

²⁰ Como demoras, tardanzas, horarios, instalaciones, identificación del personal, trato, información o impresos.

²¹ La figura del Defensor del Contribuyente es lo que para el resto de sugerencias y quejas son los Coordinadores de Atención al Ciudadano de las distintas Consejerías.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

		<p>datos, rechazando las quejas que estime sin fundamento o de mala fe.</p> <p>Durante la comprobación e investigación de una queja, todos los poderes públicos con competencias en materia tributaria en la Comunidad de Madrid, así como sus empleados, están obligados a colaborar con carácter preferente y urgente con el Defensor del Contribuyente en el desarrollo de sus investigaciones e inspecciones. El Defensor del Contribuyente, o la persona en quien delegue, podrá personarse en cualquier dependencia pública para la comprobación y verificación de cuantos datos necesite contrastar. Asimismo, puede efectuar las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y la documentación necesaria. Si existe actitud adversa frente a esta labor de investigación por parte de cualquier persona al frente de estas dependencias o servicios, el Defensor del Contribuyente puede emitir un informe especial por falta grave.</p>
3	Terminación	<p>El Defensor del Contribuyente remite la respuesta al interesado que la formuló sin que esta respuesta sea susceptible de recurso; asimismo, remitirá una copia de la misma respuesta a la Subdirección General de Atención al Ciudadano. El Decreto 21/1999, de 11 de febrero, del Consejo de Gobierno, insta pero no obliga al Defensor del Contribuyente a responder al interesado en un plazo de 15 días.</p> <p>Las quejas formuladas al amparo del Decreto 22/1999, de 11 de febrero, del Consejo de Gobierno, no tendrán consideración de recurso administrativo, ni interrumpirán en ningún caso los plazos para la resolución de ningún expediente tributario o de cualquier otra naturaleza.</p>

2. LEGISLACIÓN

A) General:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. Err.	Nº
Ley	Ley de 17 de julio de 1958 sobre Procedimiento Administrativo [artículos 33 y 34]	17/07/1958	18/07/1958	BOE	171		
Ley	Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común	26/11/1992	27/11/1992	BOE	285		
Decreto	Decreto 73/2000, de 27 de abril, del Consejo de Gobierno, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid [objetivo: orientar al ciudadano sobre el acceso al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y buzón directo en madrid.org al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones]	27/04/2000	12/05/2000	BOCM	112		

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Decreto	Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid	14/12/2002	02/12/2002	BOCM	286		
Orden	Orden 1128/2013, de 25 de abril, del Consejero de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias y la firma de convenios y se desconcentra el Protectorado de fundaciones <i>[oficinas de registro]</i>	25/04/2013	26/04/2013	BOCM	98		
Ley	Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos	22/06/2007	23/06/2007	BOE	150		
Resolución	Resolución de 26 de marzo de 2010, del Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, por la que se modifica el Anexo I del Decreto 175/2002, de 14 de noviembre, por el que se regula la utilización de las técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la Administración de la Comunidad de Madrid	26/03/2010	05/05/2010	BOCM	106		
Resolución	Resolución de 8 de julio de 2013, de la Directora General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, por la que se hace pública la relación de Oficinas de Registro de la Comunidad de Madrid	08/07/2013	26/07/2013	BOCM	176		

B) Específica:

Rango	Disposición	Fecha de aprobación	Fecha de publicación	Boletín	Nº	Boletín corr. Err.	Nº
Decreto	Decreto 50/1984, de 17 de mayo, del Consejo de Gobierno, de estructura y funciones de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid	17/05/1984	30/05/1984	BOCM	128		
Decreto	Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la Oficina de Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid	03/12/1998	11/12/1998	BOCM	294		
Decreto	Decreto 22/1999, de 11 de febrero, de creación del Defensor del Contribuyente en la Comunidad de Madrid <i>[procedimiento de reclamación en materia tributaria]</i>	11/02/1999	18/02/1999	BOCM	41		
Decreto	Decreto 21/2002, de 24 enero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid	24/01/2002	05/02/2002	BOCM	30		

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 29 de julio de 2013)

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Decreto	Decreto 85/2002, de 23 de mayo, del Consejo de Gobierno, 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 [criterios de calidad que deben regir las respuestas a sugerencias y reclamaciones]	23/05/2002	05/06/2002	BOCM	132		
---------	---	------------	------------	------	-----	--	--

3. PROCEDIMIENTO DEL EXPEDIENTE TIPO

A) PROCEDIMIENTO GENERAL:

Nº de actividad		1
Nº de orden	1	
Documento	Hoja de Queja o Sugerencia. <i>La Hoja de Queja o Sugerencia puede ser sustituida por instancia original dirigida al órgano responsable o incluso por escrito remitido por correo electrónico.</i>	
Tradición documental	Original y en ocasiones copias	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Documento de sugerencias y quejas generado por el Registro Informático del "Sistema de Sugerencias y Quejas"</u> (copia autenticada por la Jefe de Área de Sugerencias y Quejas) ➤ <u>Notificación al interesado</u> (fotocopia): a veces, copia o incluso algún original. ➤ <u>Informe de la Oficina de Atención al Ciudadano</u> (copia): las iniciativas y sugerencias enviadas a los órganos responsables pueden ir acompañadas de un informe propio de la Oficina de Atención al Ciudadano, si ésta lo considera conveniente. <p style="text-align: center;">OTROS DOCUMENTOS MENOS FRECUENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>DNI</u> (fotocopia). ➤ <u>Certificado de inscripción padronal</u> (original). ➤ <u>Extracto bancario</u> (fotocopia). ➤ <u>Recibos</u> (fotocopias): de alquiler, etc. ➤ <u>Facturas</u> (fotocopias). ➤ <u>Contrato de compraventa</u> (fotocopia). ➤ <u>Impresos</u> (fotocopias). ➤ <u>Requerimientos</u> (fotocopias). <p>En general, copias o fotocopias de cualquier tipo de documentos que ayuden a sustentar la sugerencia o reclamación.</p>
Unidad o persona responsable	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano. Área de Sugerencias y Quejas	

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 29 de julio de 2013)

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Trámite u operación que realiza	Registro de la sugerencia o queja, traslado a la unidad encargada de dar respuesta y notificación de la recepción al interesado.			
Plazo (si hay)	Máximo de 2 días hábiles para la notificación de la recepción de la queja o sugerencia al interesado.			
Soporte	Papel	<input checked="" type="checkbox"/>	Formato A4	
	Informático/Electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>		
Otros	<input type="checkbox"/>			
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>				
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			➤ Reportes de fax.

Nº de actividad		1		
Nº de orden	2			
Documento	Informe de respuesta a la sugerencia o queja			
Tradición documental	Original, copia o fotocopia			
Documento sustancial	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			➤ <u>Oficio de remisión del informe a la Subdirección General de Atención al Ciudadano</u> (original). ➤ <u>Relación de escritos de respuesta remitidos por el organismo a la Subdirección General de Atención al Ciudadano</u> (original). ➤ <u>Notas interiores</u> (copia u original múltiple)
Unidad o persona responsable	Unidades administrativas de todas las Consejerías, entidades u organismos adscritos a la Comunidad de Madrid			
Trámite u operación que realiza	Elaboración del informe y respuesta a la Subdirección General de Atención al Ciudadano			
Plazo (si hay)				
Soporte	Papel	<input checked="" type="checkbox"/>	Formato A4	
	Informático/Electrónico	<input type="checkbox"/>		
Otros	<input type="checkbox"/>			
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>				
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de</i>			

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 29 de julio de 2013)

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

	<i>haber seleccionado "Sí"</i>	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	<i>Relación de la documentación de apoyo (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de actividad		1
Nº de orden	3	
Documento	Respuesta a la sugerencia o queja	
Tradición documental	Copia o fotocopia. En ocasiones también borradores	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	<i>Relación de los documentos (indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Requerimiento dirigido a la unidad responsable de la elaboración del informe de respuesta</u> (copia o fotocopia). ➤ <u>Respuesta directa al interesado de la unidad administrativa u oficina de gestión consultada</u> (copia o fotocopia): en ocasiones, y aunque la Subdirección General de Atención al Ciudadano tiene la obligación de responder al interesado, la unidad administrativa consultada también responde al interesado. 	
Unidad o persona responsable	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano	
Trámite u operación que realiza	Remisión de la respuesta al interesado, resolución y archivo del expediente. Requerimiento de respuesta a la unidad responsable del informe de respuesta.	
Plazo (si hay)	Máximo de 15 días desde la recepción de queja o sugerencia según. Antes, el artículo 16 del Decreto 50/1984, de 17 de mayo, del Consejo de Gobierno, estipulaba un máximo de 1 mes	
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/>	Formato A4
	Informático/Electrónico <input type="checkbox"/>	
Otros <input type="checkbox"/>		
	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	<i>Unidad diferente a la del trámite (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	<i>Relación de la documentación de apoyo (indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

B) PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL EXPEDIENTE TIPO EN MATERIA TRIBUTARIA:

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Nº de actividad		2
Nº de orden	1	
Documento	Hoja de Quejas. La <i>Hoja de Queja</i> puede ser sustituida por instancia original firmada dirigida al órgano responsable.	
Tradición documental	Original firmado	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Documento de sugerencias y quejas generado por el "Sistema de Sugerencias y Quejas"</u> (copia autenticada por el Jefe de Área de Sugerencias y Quejas) ➤ <u>Notificación al interesado</u> (fotocopia): en algunas ocasiones se conservan copias o incluso algún original
Unidad o persona responsable	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano.	
Trámite u operación que realiza	Recepción de la reclamación y envío al Defensor del Contribuyente	
Plazo (si hay)	48 horas máximas para la notificación de la recepción de la queja al interesado. La queja debe presentarse en el plazo máximo de un año contado a partir del conocimiento de los hechos.	
Soporte	Papel <input checked="" type="checkbox"/> Informático/Electrónico <input checked="" type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Formato A4
	<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>	
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

Nº de actividad		2
Nº de orden	2	
Documento	Propuesta de Resolución	
Tradición documental	Original	
Documento sustancial	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>	

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 29 de julio de 2013)

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Unidad o persona responsable	Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego			
Trámite u operación que realiza	Investigación para el esclarecimiento de la queja y elaboración de la propuesta de Resolución			
Plazo (si hay)				
Soporte	Papel	<input checked="" type="checkbox"/>	Formato A4	
	Informático/Electrónico	<input type="checkbox"/>		
Otros	<input type="checkbox"/>			
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>				
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			

			Nº de actividad	2
Nº de orden	3			
Documento	Respuesta a la queja			
Tradición documental	Copia o fotocopia			
Documento sustancial	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
Otros documentos que acompañan	Relación de los documentos <i>(indíquense los mismos en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			
Unidad o persona responsable	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano. Defensor del Contribuyente			
Trámite u operación que realiza	Remisión de la respuesta al interesado			
Plazo (si hay)	Se recomienda un plazo máximo de 15 días para la respuesta, pero el citado plazo no es obligatorio			
Soporte	Papel	<input checked="" type="checkbox"/>	Formato A4	
	Informático/Electrónico	<input checked="" type="checkbox"/>		
Otros	<input type="checkbox"/>			
<i>Indíquese el soporte en caso de seleccionar "Otros":</i>				
¿El documento generado está reproducido o publicado por otra Unidad diferente a la del trámite?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Unidad diferente a la del trámite <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			
¿El procedimiento genera documentación de apoyo que puede ser destruida?	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
	Relación de la documentación de apoyo <i>(indíquese la misma en caso de haber seleccionado "Sí")</i>			

MODELO CACM/2/2012. Aprobado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión constitutiva de 28 de noviembre de 2012 (modificado por acuerdo del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en su reunión ordinaria de 29 de julio de 2013)

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

III. DATOS ARCHIVÍSTICOS

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA SERIE

Serie abierta	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Serie descrita	Sí (totalmente) <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Sí (parcialmente) <input checked="" type="checkbox"/>

2. SERIES Y DOCUMENTACIÓN RELACIONADAS

A) Series relacionadas:

Nombre de la Serie	Organismo	Unidad Administrativa
<i>Informes</i> (trimestral/anual) ²²	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano. Oficina de Atención al Ciudadano

B) Documentación relacionada:

Denominación	Organismo	Unidad Administrativa
<i>"Sistema de Sugerencias y Quejas" (Aplicación SUQE)</i> ²³	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano.

²² El artículo 15 del Decreto 50/1984, de 17 de mayo, del Consejo de Gobierno, establece que la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones remitirá trimestralmente a la Secretaría General Técnica de su Consejería un informe sobre "las reclamaciones presentadas en relación con los servicios de la misma". El artículo 6 del Decreto 20/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, y el artículo 33 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, obligan a la Oficina de Atención al Ciudadano a emitir un informe estadístico anual referente a su actividad.

Dependiendo del momento, se han elaborado informes mensuales, trimestrales, semestrales, etc. Actualmente, como mínimo, se elabora un informe anual.

²³ Contiene la información recogida en la Hoja de sugerencias y quejas como número de expediente, el tipo de documento (queja o sugerencia), los datos personales identificativos del interesado (nombre, DNI, dirección postal, teléfonos de contacto), los datos relativos a la Unidad o persona objeto de la sugerencia o reclamación, la exposición/solicitud sucinta de la reclamación, número y nombre de los documentos que adjunta a la Hoja, y la Fecha de alta en el Sistema; así como, información sobre las distintas fases del procedimiento y tipos de informaciones, según lo dispuesto en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid que establece que el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones contendrá información general, especializada y particular.

Para ello se utiliza la aplicación SUQE, la cual contiene un histórico, pues anteriormente estos expedientes se gestionaban mediante la aplicación SIRE.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

<i>Informes anuales del Observatorio de Calidad de las Áreas de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid</i> ²⁴	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
<i>Informes anuales</i> ²⁵	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
<i>Memorias Anuales</i> ²⁶	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas	Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano. Defensor del Contribuyente
<i>Informes anuales</i> ²⁷	Ayuntamiento de Madrid	Oficina de Sugerencias y Reclamaciones
<i>Memorias anuales</i> ²⁸	Ayuntamiento de Madrid	Oficina del Defensor del Contribuyente

C) Series o documentación relacionadas que recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información contenida en la serie documental objeto de estudio:

¿Recopilan datos cuantitativos o resúmenes de información?		Tipo		Nombre o denominación
Sí	No	Serie	Documentación relacionada	
X		X		<i>Informes anuales de la Oficina de Atención al Ciudadano</i>
X			x	<i>Aplicación SUQE (Sistema de Sugerencias y Quejas)</i>
X			X	<i>Informes Anuales del Observatorio de Calidad de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano</i>
X			X	<i>Memorias anuales del Defensor del Contribuyente de la Subdirección General de Atención al Ciudadano</i>
X			X	<i>Informes anuales de la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid</i>

3. ORDENACIÓN

- Ordenación numérica
 Ordenación cronológica

²⁴ Recogen los indicadores de satisfacción de los ciudadanos sobre la gestión de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid: contienen información estadística básica de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos presentadas en la Comunidad de Madrid (1998 – 2012).

²⁵ Recogen datos cualitativos y cuantitativos del total de sugerencias y reclamaciones presentadas en la Oficina de Atención al Ciudadano (1995 – 2013).

²⁶ El Decreto 22/1999, de 11 de febrero, del Consejo de Gobierno, adjudica al Defensor del Contribuyente la función de elaborar una *Memoria anual* en la que quede reflejado el resumen de sus actuaciones, obligando a que sea pública tras su sometimiento al conocimiento del Consejo de Gobierno.

²⁷ Contiene datos cuantitativos y porcentuales sobre el número anual de sugerencias y reclamaciones, estableciendo porcentajes y estadísticas sobre medio de presentación, materias, Áreas de Gobierno, Distritos, número de contestadas o tiempo medio de contestación (2005 – 2011).

²⁸ Contiene datos cuantitativos y cualitativos y estadísticos sobre las reclamaciones y sugerencias sobre contribución (2004 – 2011).

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Ordenación alfabética: Onomástica Por Materias Geográfica
 Otra: _____

Observaciones: Ordenación cronológica por año de fin y alfabética por apellido.

4. NIVEL DE DESCRIPCIÓN

Por unidad de instalación Por unidad documental

Observaciones: **FICHA DE DESCRIPCIÓN**

Nº DE EXPEDIENTE. No se ha consignado. Es un número correlativo que adjudica el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones".

CONTENIDO.

1) Nombre y apellidos de la persona que presenta la sugerencia, reclamación o queja.

2) Año.

ÍNDICES.

1) Onomástico.

2) Cronológico.

OBSERVACIONES. Se consignan varios particulares: referencias cruzadas de firmas, si incluye material fotográfico y si hay más de una persona reclamante. En el caso de sugerencias e iniciativas, en algunas ocasiones se han agrupado colecciones de correos electrónicos remitidos desde la misma plataforma telemática y con la misma sugerencia o iniciativa.

5. VOLUMEN Y CRECIMIENTO

	Nº unidades de instalación	Metros lineales	Años	Volumen de transferencias anuales
ARCHIVO DE OFICINA	15	1,80	2009 – 2014 ²⁹	
ARCHIVO CENTRAL	1.551	186,12	2001 – 2010	
ARCHIVO INTERMEDIO	317	38,04	1984 – 2003	
ARCHIVO HISTÓRICO				

	Nº unidades de instalación	Metros lineales
CRECIMIENTO ANUAL		

6. FRECUENCIA DE USO

	Oficina	Ciudadano	Investigación
ARCHIVO DE OFICINA			
ARCHIVO CENTRAL			
ARCHIVO INTERMEDIO			
ARCHIVO HISTÓRICO			

7. SOPORTE FÍSICO

Papel Informático/Electrónico Otros: _____

Características: A4. Las sugerencias y reclamaciones presentadas en el 012 se graban en el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones". Durante años, los correos electrónicos y las quejas o reclamaciones registradas en la aplicación SUQE se han impreso y se han incluido en el expediente. En la actualidad esta práctica se ha desechado.

²⁹ De las 15 cajas, 3 pertenecen al Defensor del Contribuyente y, a excepción de 4, todas son anteriores al año 2013.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

IV. VALORACIÓN

1. VALORES

A) Valores primarios

	Sí/No	Plazo	Justificación/Legislación
Administrativo:	Sí	1 año	<p>El Decreto 21/2002, de 24 enero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, obliga a la Oficina de Atención al Ciudadano a responder y terminar el procedimiento en un plazo máximo de 15 días³⁰.</p> <p>Por otra parte, el Observatorio de Calidad de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano publica anualmente Informes en los que se recogen los indicadores de calidad de evaluación de los servicios públicos, entre los que se encuentran los números de quejas y reclamaciones presentadas en el año anterior. El artículo 6 del Decreto 20/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, y el artículo 33 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, obligan a la Oficina de Atención al Ciudadano a emitir un informe estadístico anual referente a su actividad. El Defensor del Contribuyente tiene encomendada la función de publicación de la memoria anual de su actividad en la que también debe recoger un capítulo sobre quejas y sugerencias.</p> <p>Así pues, se entiende que el valor administrativo es de 1 año.</p>
Fiscal:	No		<p>Los expedientes generales no contienen documentos de los que puedan desprenderse obligaciones fiscales, ni caducidad de las mismas. En cuanto al procedimiento específico de reclamación o queja en materia tributaria, puede contener copias de documentos contables o fiscales, pero sus originales se encuentran en las series que regulan los posibles procedimientos particulares sobre los que tenga que ver la reclamación.</p>
Jurídico:	No		<p>No se derivan procedimientos administrativos, civiles ni penales del mismo, ni existe ningún régimen de infracciones.</p> <p>Por otra parte, ni las quejas ni las sugerencias de los ciudadanos, sea cual sea su materia (incluidas la de contribución y tributación), condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.</p>

B) Valores secundarios

	Sí/No	Valor	Justificación/Legislación
Informativo:	No	<p>Escaso <input type="checkbox"/></p> <p>Sustancial <input type="checkbox"/></p>	<p>Las memorias e informes de las series y de la documentación relacionada contienen datos cuantitativos y recopilatorios que pueden sustituir el valor informativo ofrecido por la serie.</p>
Histórico:	No	<p>Escaso <input type="checkbox"/></p> <p>Sustancial <input type="checkbox"/></p>	<p>No se concede valor histórico más allá del puramente testimonial del procedimiento administrativo y de la evolución de su órgano productor. La valoración de la eficacia del órgano se encuentra recogida en las memorias e informes que contienen los indicadores de calidad, así como los datos útiles para el análisis estadístico.</p>

³⁰ En realidad, es la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

V. ACCESIBILIDAD

1. RÉGIMEN DE ACCESO

	Plazo	Marco legal
ACCESO LIBRE		Los artículos 35.1 y 35.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común confieren el derecho de acceso a los interesados siempre que los expedientes se encuentren terminados. El artículo 38.1 de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid establece que podrán ser consultados desde su ingreso en la fase de archivo central.
ACCESO RESTRINGIDO	2 años (excepto para personal del órgano gestor y, en cada caso, el interesado o tercera persona con interés legítimo y directo acreditado)	Las reclamaciones y sugerencias contienen datos de carácter personal identificativos del interesado, entre los que se encuentran: nombre, apellidos, DNI y dirección completa; y, en muchas ocasiones, teléfonos de contacto y direcciones de correo electrónico personales. Por lo que el acceso a terceros quedará condicionado a la presentación de autorización expresa de los afectados según regula el artículo 38.4 de la mencionada Ley 4/1993 de 21 de abril, y siempre y cuando exista interés legítimo y directo de terceros, incluidos los derechos de estudio e investigación, según lo preceptuado por el art. 37.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. No obstante, se recomienda ocultar los datos identificativos en las consultas de terceros, ya que en ocasiones, además de números de DNI o direcciones, pueden contener referencias a la ideología, etnia, vida sexual o salud de los interesados. Para regular la autorización se atenderá a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
ACCESO PROHIBIDO		

Observaciones: Es poco probable que aparezcan datos de carácter personal especialmente sensibles (la aplicación *SUQE* posee un grado de protección bajo y las quejas en materia sanitaria se remiten directamente a la Oficina de Atención al Paciente). No obstante, en aras de facilitar consulta de los expedientes por terceros se recomienda servir los documentos ocultando la información personal.

VI. SELECCIÓN

1. SELECCIÓN

A) Selección de la serie:

- Conservación Total (CT): Con carácter permanente (CTp)
 Con carácter temporal (CTt)
- Conservación Parcial (CP): Con carácter permanente (CPp)
 Con carácter temporal (CPT)

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

- Eliminación Total (ET): Con conservación de muestra (ETcm)
 Sin conservación de muestra (ETsm)
 Eliminación Parcial (EP): Con conservación de muestra (EPcm)
 Sin conservación de muestra (EPsm)

En el caso de eliminación:

	Plazo
EN ARCHIVO DE OFICINA	
EN ARCHIVO CENTRAL	2 años
EN ARCHIVO INTERMEDIO	

B) Tipo de muestreo:

- Selectivo (Mu – S): Alfabético (Mu – S – A) Cronológico (Mu – S – C) Numérico (Mu – S – N)
 Otro (Mu – S – O): _____
 Probabilístico / Aleatorio (Mu – P/A)
 Ejemplar (Mu – E)

Observaciones: Conservación de un 1% de los expedientes con más de 2 años de antigüedad.

La muestra seleccionada para su conservación permanente como testimonio de la serie documental se transferirá al Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.

C) Soporte de sustitución:

- Sí No

Tipo de soporte	Fecha	Procedimiento

Se ha conservado la documentación original: Sí No

D) Plazos de permanencia:

	Plazo	Justificación ³¹
EN ARCHIVO DE OFICINA:	1 año	Es un procedimiento que se cierra y archiva muy rápidamente y sobre el que la frecuencia de uso en esa fase es casi nula.
EN ARCHIVO CENTRAL:	1 año	Sumado al año de permanencia en el archivo de oficina cubre el tiempo necesario para que la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Público y sus unidades dependientes recojan los datos contenidos en los expedientes y elaboren los informes y las memorias anuales.
EN ARCHIVO INTERMEDIO:		

E) Observaciones:

³¹ Marco legal general: artículo 13 de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.

VII. INFORME DEL PROPONENTE

1. INFORME MOTIVADO DE LA PROPUESTA

1. INTRODUCCIÓN: FUNDAMENTOS HISTÓRICOS Y/O TÉCNICO – JURÍDICOS

FUNDAMENTOS HISTÓRICOS Y EVOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

La Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid prevé, en su artículo 48.4, la creación de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, que tendrá entre otras funciones la de gestión de las sugerencias y las reclamaciones sobre los servicios públicos de la Comunidad de Madrid que los ciudadanos presenten en virtud del ejercicio de tal derecho, que se encontraba recogido en los artículos 34 y 77 de la Ley de 17 de julio de 1958 sobre Procedimiento Administrativo. El Decreto 50/1984, de 17 de mayo, del Consejo de Gobierno, regula la estructura y funciones de dicha Oficina y ordena los trámites a seguir en la gestión del procedimiento de las sugerencias relativas a la creación, mejora o ampliación de los servicios públicos prestados por la Comunidad de Madrid, así como de las reclamaciones o quejas por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los citados servicios.

El Decreto 27/1997, de 6 de marzo, del Consejo de Gobierno, inspirado en el *Decálogo de Derechos de los Ciudadanos de la Comunidad de Madrid*, regula las cartas de servicio y los sistemas de evaluación de la calidad, prescribiendo que en su contenido, se exprese la disponibilidad y el acceso de los ciudadanos al “*Sistema de Sugerencias y Reclamaciones*” sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid. Acceso que se garantizará de manera telemática mediante Decreto 73/2000, de 27 de abril, del Consejo de Gobierno.

En 1997, la Ley 28/1997, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, ordena en su disposición quinta que la antigua Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones pase a denominarse Oficina de Atención al Ciudadano. La estructura y funciones de la nueva Oficina de Atención quedarán reguladas un año más tarde mediante el Decreto 201/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, que deroga el antiguo Decreto 50/1984, de 17 de mayo, del Consejo de Gobierno. Esta nueva disposición legal ordena las dos facetas fundamentales de la nueva Oficina: la prestación de información sobre servicios públicos a los ciudadanos y la gestión de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos sobre los mismos servicios, estableciendo además el actual “*Sistema de Sugerencias y Quejas*”.

Por último, el Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, regula definitivamente la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid³² y establece en su Sección 3ª el procedimiento a seguir en la tramitación de las sugerencias y quejas. Dicho procedimiento puede ser reducido al siguiente esquema:

- A. **INICIO:** el interesado debe hacer la presentación de la queja o sugerencia por escrito, en soporte papel, mediante cualquier medio informático, electrónico o telemático, o utilizando el teléfono de Atención al Ciudadano 012. Para tal fin, la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno proporciona una *Hoja de Sugerencias y Quejas*, que en la actualidad puede ser obtenida a través de la página web corporativa de la Comunidad de Madrid. En caso de presentar la sugerencia o reclamación por internet, deberá cumplimentarse el *Formulario on line*, ya que el Decreto 73/2000, de 27 de abril, del Consejo de Gobierno, de información, agilización de procedimientos administrativos y aplicación de nuevas tecnologías en la Administración de la Comunidad de Madrid, ordena el acceso de los ciudadanos a un buzón directo en el sitio web de la Comunidad al “*Sistema de Sugerencias y Reclamaciones*”³³; y la presentación por medios telemáticos se halla garantizada mediante la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y la Resolución de 26 de marzo de 2010, del Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. La presentación puede hacerse, desde sus inicios, por cualquiera de los medios recogidos en la Ley de 17 de julio de 1958 de Procedimiento Administrativo y, a partir de la entrada en vigor de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en cualquiera de los lugares recogidos en esta última. El Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, recoge los mismos medios y lugares que las leyes de procedimiento mencionadas, e incluye la

³² Aunque en la normativa vigente se sigue haciendo mención a la Oficina de Atención al Ciudadano, a partir de la organización de la Administración de la Comunidad de Madrid en Direcciones y Subdirecciones Generales, la competencia en la gestión de esta serie documental corresponde a la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

³³ Actualmente: *Sistema de Sugerencias y Quejas*.

mención especial a las Entidades Locales del ámbito de la Comunidad de Madrid, cuando estas últimas hayan firmado el correspondiente convenio de Ventanilla Única.

No obstante, actualmente, desde la Subdirección General de Atención al Ciudadano, se insta a los usuarios a utilizar el *Formulario on line*.

- B. INSTRUCCIÓN:** sea cual sea la Unidad Administrativa de la Comunidad de Madrid que recibe la queja o sugerencia, procede a su incorporación de manera inmediata al “*Sistema de Sugerencias y Quejas*”, registrándola en la aplicación informática *SUQE*. Si no dispone de dicha aplicación, la envía inmediatamente a otra unidad para que así lo haga.

Desde la Subdirección General de Atención al Ciudadano se está intentando implementar el uso de la antedicha aplicación mediante su instalación en todas las Oficinas de Información y Registros de la Comunidad de Madrid.

Una vez dada de alta la sugerencia o reclamación en el Sistema, la Subdirección General de Atención al Ciudadano valora cuál es la Consejería implicada en el asunto y asigna la sugerencia o reclamación al Coordinador de Atención al Ciudadano de la misma (en el caso de iniciativas o sugerencias y si lo estima necesario, la Subdirección General de Atención al Ciudadano puede adjuntar un breve informe a la misma), quien a su vez lo pondrá en conocimiento de la Unidad responsable de la respuesta. Al mismo tiempo, y en un plazo no superior a 48 horas, la Subdirección General de Atención al Ciudadano notifica al interesado la recepción de la queja o sugerencia y, en caso necesario, solicita ampliación de los datos pertinentes al interesado.

- C. TERMINACIÓN:** la unidad responsable, emite la respuesta mediante un informe y la envía a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, quien a su vez notifica la misma al interesado en la queja o sugerencia, después de lo cual procede al cierre del expediente y archivo del mismo.

El procedimiento, en ningún caso, tiene la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paraliza los plazos de caducidad establecidos para los posibles procedimientos administrativos contra los que se cursara la queja. No obstante, tampoco condiciona las restantes acciones administrativas, legales o penales que el interesado pueda adoptar de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento.

Como se ha dicho, la presentación de sugerencias y quejas es un derecho que los ciudadanos de la Comunidad de Madrid pueden ejercitar frente a cualquier servicio público prestado por el Gobierno autonómico. No obstante, si la queja o sugerencia fuera competencia de cualquier otro organismo público de carácter estatal o local, la Subdirección General de Atención al Ciudadano también se hace cargo de la misma, dando inmediato traslado del expediente al organismo público no autonómico que deba resolver dichas peticiones y poniendo en conocimiento inmediato del interesado dicho traslado.

Por otra parte, y como las quejas y sugerencias pueden referirse a cualquier servicio, hay que tener en cuenta que existen determinadas áreas, materias o servicios sobre las que la Comunidad de Madrid no siempre ha ostentado la misma potestad, teniendo en cuenta, como regla general, que a medida que nos acercamos a la época actual, la Comunidad de Madrid ha ido asumiendo más competencias como consecuencia de las transferencias estatales. Baste citar que, en lo que al Servicio de Salud y a los Hospitales se refiere, la Oficina de Atención al Ciudadano sólo cursaba en sus primeros años de existencia las sugerencias y reclamaciones de aquellas unidades que habían sido transferidas desde el Estado al Servicio Regional de Salud, como, por ejemplo, los centros de salud mental. Pero, además, y por añadidura, con la relativamente reciente creación de la Dirección General del Paciente y los Servicios de Atención al Paciente, la Oficina de Atención al Ciudadano dejó de tramitar las quejas y sugerencias de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid en materia sanitaria en el año 2001, siendo la citada Dirección General o los Servicios de Atención al Paciente de los Hospitales de titularidad de la Comunidad los encargados de dar curso a dichas peticiones, sugerencias y reclamaciones.

De obligada mención es la creación de la figura del Defensor del Contribuyente, mediante el Decreto 22/1999, de 11 de febrero, del Consejo de Gobierno. Desde entonces, las sugerencias y quejas referidas a las materias de contribución y tributos serán recibidas por la Subdirección General de Atención al Ciudadano según lo estipulado por el Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, pero deberán ser inmediatamente trasladadas a la oficina del Defensor del Contribuyente, que será la encargada de los trámites del procedimiento en cuanto a averiguación, actos de instrucción y respuesta definitiva, por lo que podemos concluir que los *Expedientes de Sugerencias y Quejas en Materia Tributaria*, constituyen un tipo específico del tipo general de los *Expedientes de*

Sugerencias y Quejas.

Por último, y como desde su creación en 1983 la vocación de la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, nace íntimamente ligada a las actividades que realiza la figura del Defensor del Pueblo, desde sus inicios colabora estrechamente con dicha figura. En la actualidad, es de obligado cumplimiento para las Consejerías y los entes vinculados a la Comunidad de Madrid, según lo regulado por el Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, la puesta en conocimiento inmediato de la Oficina de Atención al Ciudadano de todas las reclamaciones que les haga llegar el Defensor del Pueblo, así como de los informes que como respuesta les remitan los mismos.

VALORACIÓN DE LA SERIE DOCUMENTAL

A. Valores primarios: Administrativo (1 año)

Resolución recomendada del expediente en 15 días a partir de su fecha de recepción según el Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid.

Ya que el Observatorio de Calidad de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano y la propia Oficina de Atención al Ciudadano dependiente de la misma Dirección General deben publicar anualmente *Informes y Memorias* en los que se recogen los indicadores de calidad de evaluación de los servicios públicos (entre los que se encuentran los números de quejas y reclamaciones presentadas en el año anterior) se le confiere una vigencia administrativa de 1 año.

B. Valores primarios: Fiscal (No)

Carece de este valor.

C. Valores primarios: Jurídico (No)

Carece de este valor. Además, ni las quejas ni las sugerencias de los ciudadanos, sea cual sea su materia (incluidas las de contribución y tributación), condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

D. Valores secundarios: Informativo (No)

Los *Informes* y las *Memorias Anuales* publicados por el Observatorio de Calidad de la Dirección General de Atención al Ciudadano, por la Oficina de Atención al Ciudadano, por el Defensor del Contribuyente, así como los publicados por el Ayuntamiento de Madrid, ofrecen la información cuantitativa y recopilatoria extraída de las quejas y sugerencias presentadas. Por otra parte, la información personal de carácter identificativo se encuentra recogida en la aplicación *SUQE* de la misma Dirección General y está protegida por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

E. Valores secundarios: Histórico (No)

No se prevé que la serie desarrolle este valor, sólo se le confiere a la muestra conservada como testimonio del procedimiento y de la evolución del órgano productor.

RÉGIMEN DE ACCESO

Acceso regulado por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid. A partir de la fecha de entrada en la fase de Archivo Central, los expedientes podrán ser consultados por los interesados, quedando su acceso restringido a estos y al órgano gestor de los procedimientos. El acceso a terceros, con carácter general, queda restringido a aquellos que cuenten con autorización expresa de los interesados según la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, la mencionada Ley 4/1993, de 21 de abril, y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

CONCLUSIONES

Dado que:

1. No se prevé que la serie desarrolle valores secundarios.
2. Existe documentación y series relacionadas que recogen datos cuantitativos y cualitativos de la serie de manera parcial; existe documentación relacionada publicada en las *Memorias e Informes* de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano; existe una serie relacionada de *Informes Anuales* donde se recogen datos cuantitativos y cualitativos de las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios públicos de la Comunidad de Madrid; y la misma Dirección General posee la aplicación *SUQE* con los datos personales de los interesados.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

3. La consulta por parte del órgano productor es casi nula.
4. Una elevada cantidad de los documentos son copias no autenticadas o fotocopias.

Se propone su Eliminación Total con conservación de una pequeña muestra (ETcm) correspondiente a un 1% aproximadamente del volumen total de la serie en las que las fechas de fin de los expedientes se hallen debidamente representadas.

2. PROPUESTA DE INFORME

2.1. Valoración

a) Valores primarios:

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	PLAZOS (años)	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Administrativo	Sí	1 año	<p>El Decreto 21/2002, de 24 enero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, obliga a la Oficina de Atención al Ciudadano a responder y terminar el procedimiento en un plazo máximo de 15 días³⁴.</p> <p>Por otra parte, el Observatorio de Calidad de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano publica anualmente Informes en los que se recogen los indicadores de calidad de evaluación de los servicios públicos, entre los que se encuentran los números de quejas y reclamaciones presentadas en el año anterior. El artículo 6 del Decreto 20/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, y el artículo 33 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, obligan a la Oficina de Atención al Ciudadano a emitir un informe estadístico anual referente a su actividad. El Defensor del Contribuyente tiene encomendada la función de publicación de la memoria anual de su actividad en la que también debe recoger un capítulo sobre quejas y sugerencias.</p> <p>Así pues, se entiende que el valor administrativo es de 1 año, dado que la legislación vigente recomienda que este procedimiento ha de resolverse en 15 días.</p>
Fiscal	No		<p>Los expedientes generales no contienen documentos de los que puedan desprenderse obligaciones fiscales, ni caducidad de las mismas. En cuanto al procedimiento específico de reclamación o queja en materia tributaria, puede contener copias de documentos contables o fiscales, pero sus originales se encuentran en las series que regulan los posibles procedimientos particulares sobre los que tenga que ver la reclamación.</p>
Jurídico	No		<p>No se derivan procedimientos administrativos, civiles ni penales del mismo, ni existe ningún régimen de infracciones.</p> <p>Por otra parte, ni las quejas ni las sugerencias de los ciudadanos, sea cual sea su materia (incluidas la de contribución y tributación), condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.</p>

³⁴ En realidad, es la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

b) Valores secundarios:

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	ESCASO/SUSTANCIAL	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Informativo	No		Las memorias e informes de las series y de la documentación relacionada contienen datos cuantitativos y recopilatorios que pueden sustituir el valor informativo ofrecido por la serie.
Histórico	No		No se concede valor histórico más allá del puramente testimonial del procedimiento administrativo y de la evolución de su órgano productor. La valoración de la eficacia del órgano se encuentra recogida en las memorias e informes que contienen los indicadores de calidad, así como los datos útiles para el análisis estadístico.

2.2. Régimen de acceso

Tipo de régimen de acceso:

RESTRINGIDO.

- i. Plazos: 2 años (excepto para personal del órgano gestor y, en cada caso, el interesado o tercera persona con interés legítimo y directo acreditado).
- ii. Marco legal: Los artículos 35.1 y 35.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común confieren el derecho de acceso a los interesados siempre que los expedientes se encuentren terminados. El artículo 38.1 de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid establece que podrán ser consultados desde su ingreso en la fase de archivo central.

Las reclamaciones y sugerencias contienen datos de carácter personal identificativos del interesado, entre los que se encuentran: nombre, apellidos, DNI y dirección completa; y, en muchas ocasiones, teléfonos de contacto y direcciones de correo electrónico personales. Por lo que el acceso a terceros quedará condicionado a la presentación de autorización expresa de los afectados según regula el artículo 38.4 de la mencionada Ley 4/1993 de 21 de abril, y siempre y cuando exista interés legítimo y directo de terceros, incluidos los derechos de estudio e investigación, según lo preceptuado por el art. 37.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. No obstante, se recomienda ocultar los datos identificativos en las consultas de terceros, ya que en ocasiones, además de números de DNI o direcciones, pueden contener referencias a la ideología, etnia, vida sexual o salud de los interesados.

Para regular la autorización, se atenderá a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.3. Selección

- a) Selección de la serie: Eliminación Total con conservación de muestra (ETcm).
- b) Plazos de eliminación:
 - i. EN ARCHIVO DE OFICINA: No procede.
 - ii. EN ARCHIVO CENTRAL: 2 años desde la finalización del expediente.
 - iii. EN ARCHIVO INTERMEDIO: No procede.
- c) Tipo de muestreo: Selectivo (Mu – S) de tipo cronológico (Mu – S – C).
Metodología del muestreo
Conservación de un 1% de los expedientes con más de 2 años de antigüedad.

La muestra seleccionada para su conservación permanente como testimonio de la serie documental se transferirá al Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.

- d) Soporte de sustitución: No.
- e) Conservación de la documentación original en caso de sustitución de soporte: -----.
- f) Plazos de permanencia:

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

	PLAZO (años)	JUSTIFICACIÓN
EN ARCHIVO DE OFICINA	1	Es un procedimiento que se cierra y archiva muy rápidamente y sobre el que la frecuencia de uso en esa fase es casi nula.
EN ARCHIVO CENTRAL	1	Sumado al año de permanencia en el archivo de oficina cubre el tiempo necesario para que la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Público y sus unidades dependientes recojan los datos contenidos en los expedientes y elaboren los informes y las memorias anuales.
EN ARCHIVO INTERMEDIO		

g) Observaciones: No proceden.

3. PROPUESTA DE RECOMENDACIONES AL GESTOR

Dado que la gestión de este procedimiento se pretende que sea íntegramente electrónica, es importante conocer el tratamiento archivístico futuro del mismo.

2. RECOMENDACIONES AL GESTOR

Dado que la gestión de este procedimiento se pretende que sea íntegramente electrónica, es importante conocer el tratamiento archivístico futuro del mismo.

VIII. INFORME APROBADO POR EL CONSEJO DE ARCHIVOS

INFORME DEL CONSEJO DE ARCHIVOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID

DENOMINACIÓN DE LA SERIE:	<i>Expedientes de sugerencias y quejas</i>
FECHAS EXTREMAS DEL PERÍODO ESTUDIADO:	1984 – 2003
CÓDIGO E.I.V. PROPONENTE:	PJP/2014/0001
CÓDIGO E.I.V. CACM:	EIV – 2014/0008
CÓDIGO T.V.:	TV – 18

1. Valoración

a) Valores primarios:

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	PLAZOS (años)	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Administrativo	Sí	1 año	<p>El Decreto 21/2002, de 24 enero, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, obliga a la Oficina de Atención al Ciudadano a responder y terminar el procedimiento en un plazo máximo de 15 días³⁵.</p> <p>Por otra parte, el Observatorio de Calidad de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano publica anualmente Informes en los que se recogen los indicadores de calidad de evaluación de los servicios públicos, entre los que se encuentran los números de quejas presentadas en el año anterior. El artículo 6 del Decreto 20/1998, de 3 de diciembre, del Consejo de Gobierno, y el artículo 33 del Decreto 21/2002,</p>

³⁵ En realidad, es la Subdirección General de Atención al Ciudadano.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

			<p>de 24 de enero, del Consejo de Gobierno, obligan a la Oficina de Atención al Ciudadano a emitir un informe estadístico anual referente a su actividad. El Defensor del Contribuyente tiene encomendada la función de publicación de la memoria anual de su actividad en la que también debe recoger un capítulo sobre quejas y sugerencias.</p> <p>Así pues, se entiende que el valor administrativo es de 1 año, dado que la legislación vigente recomienda que este procedimiento ha de resolverse en 15 días.</p>
Fiscal	No		<p>Los expedientes generales no contienen documentos de los que puedan desprenderse obligaciones fiscales, ni caducidad de las mismas. En cuanto al procedimiento específico de reclamación o queja en materia tributaria, puede contener copias de documentos contables o fiscales, pero sus originales se encuentran en las series que regulan los posibles procedimientos particulares sobre los que tenga que ver la reclamación.</p>
Jurídico	No		<p>No se derivan procedimientos administrativos, civiles ni penales del mismo, ni existe ningún régimen de infracciones.</p> <p>Por otra parte, ni las quejas ni las sugerencias de los ciudadanos, sea cual sea su materia (incluidas la de contribución y tributación), condicionan en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.</p>

b) Valores secundarios:

TIPO DE VALOR	SÍ/NO	ESCASO/SUSTANCIAL	JUSTIFICACIÓN/LEGISLACIÓN
Informativo	Sí	Escaso	Las memorias e informes de las series y de la documentación relacionada contienen datos cuantitativos y recopilatorios que pueden sustituir el escaso valor informativo ofrecido por la serie.
Histórico	Sí	Escaso	<p>Posee un valor histórico puramente testimonial del procedimiento administrativo y de la evolución de su órgano productor.</p> <p>La valoración de la eficacia del órgano se encuentra recogida en las memorias e informes que contienen los indicadores de calidad, así como los datos útiles para el análisis estadístico.</p>

2. Régimen de acceso

Tipo de régimen de acceso:

RESTRINGIDO.

- i. Plazos: 2 años (excepto para personal del órgano gestor y, en cada caso, el interesado o tercera persona con interés legítimo y directo acreditado).
- ii. Marco legal: Los artículos 35.1 y 35.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común confieren el derecho de acceso a los interesados siempre que los expedientes se encuentren terminados. El artículo 38.1 de la Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid establece que podrán ser consultados desde su ingreso en la fase de archivo central.

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

Las reclamaciones y sugerencias contienen datos de carácter personal identificativos del interesado, entre los que se encuentran: nombre, apellidos, DNI y dirección completa; y, en muchas ocasiones, teléfonos de contacto y direcciones de correo electrónico personales. Por lo que el acceso a terceros quedará condicionado a la presentación de autorización expresa de los afectados según regula el artículo 38.4 de la mencionada Ley 4/1993 de 21 de abril, y siempre y cuando exista interés legítimo y directo de terceros, incluidos los derechos de estudio e investigación, según lo preceptuado por el art. 37.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. No obstante, se recomienda ocultar los datos identificativos en las consultas de terceros, ya que en ocasiones, además de números de DNI o direcciones, pueden contener referencias a la ideología, etnia, vida sexual o salud de los interesados.

Para regular la autorización, se atenderá a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3. Selección

- a) Selección de la serie: Eliminación Total con conservación de muestra (ETcm).
- b) Plazos de eliminación:
 - i. EN ARCHIVO DE OFICINA: **No procede.**
 - ii. EN ARCHIVO CENTRAL: **2 años desde la finalización del expediente.**
 - iii. EN ARCHIVO INTERMEDIO: **No procede.**
- c) Tipo de muestreo: **Selectivo (Mu – S) de tipo cronológico (Mu – S – C).**

Metodología del muestreo

Conservación de un 1% de los expedientes con más de 2 años de antigüedad.

La muestra seleccionada para su conservación permanente como testimonio de la serie documental se transferirá al Archivo Regional de la Comunidad de Madrid.

- d) Soporte de sustitución: **No.**
- a) Conservación de la documentación original en caso de sustitución de soporte: -----.
- b) Plazos de permanencia:

	PLAZO (años)	JUSTIFICACIÓN
EN ARCHIVO DE OFICINA	1	Es un procedimiento que se cierra y archiva muy rápidamente y sobre el que la frecuencia de uso en esa fase es casi nula.
EN ARCHIVO CENTRAL	1	Sumado al año de permanencia en el archivo de oficina cubre el tiempo necesario para que la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Público y sus unidades dependientes recojan los datos contenidos en los expedientes y elaboren los informes y las memorias anuales.
EN ARCHIVO INTERMEDIO		

- c) Observaciones: **No proceden.**

4. Recomendaciones al gestor

Dado que la gestión de este procedimiento se pretende que sea íntegramente electrónica, es importante conocer el tratamiento archivístico futuro del mismo, que se prevea este tratamiento y que se comunique al órgano competente en materia de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.

IX. CONTROL

Estudio de Identificación y Valoración (E.I.V.)

TV – 18
EIV – 2014/0008

Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno
Expedientes de Sugerencias y Quejas

1. DATOS GENERALES DE CONTROL

Órgano proponente del Estudio de Identificación y Valoración:	Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno. Viceconsejería de Justicia y Administraciones Públicas. Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al Ciudadano		
Responsable del Estudio de Identificación y Valoración:	M ^a Montserrat Sola García, <i>Jefa de Servicio de Valoración</i> (Subdirección General de Archivos)		
Archivo/s donde se ha llevado a cabo el trabajo de campo:	Subdirección General de Archivos		
Orden de la Consejera de Empleo, Turismo y Cultura de aprobación de la Tabla de Valoración:	Orden 26908/2014, de 19 de diciembre, de la Consejera de Empleo, Turismo y Cultura, por la que se aprueban las Tablas de Valoración de determinadas series documentales de la Administración de la Comunidad de Madrid y se autoriza la eliminación de determinadas fracciones temporales de series documentales de la Administración de la Comunidad de Madrid		
BOCM nº	29	BOCM Fecha:	04/02/2015
Fechas extremas del período estudiado:	1984 – 2003		
Fecha de realización:	13/10/2014		
Fecha de revisión (CACM):			
Fecha de la sesión del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en que se informa la serie documental:	25/11/2014		
Nº de Acta del Libro de Actas del Consejo de Archivos de la Comunidad de Madrid en que se informa la serie documental:	3/2014		

2. OBSERVACIONES

--