



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

AÑO 2019



Sugerencias y Quejas

Comunidad de Madrid



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. REGULACIÓN JURÍDICA

III. RESUMEN GENERAL

- A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL AÑO 2019**
- B. VÍAS DE ENTRADA**
- C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES**
- D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS**
- E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS**



I. INTRODUCCIÓN

El Decreto 281/2019, de 29 de octubre (B.O.C.M. de 31 de octubre) del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, atribuye a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, dentro de sus competencias en el ámbito de la atención al ciudadano, las referidas al sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos sobre el funcionamiento y la prestación de los servicios públicos por parte de 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 en 1997, y con la incorporación en el año 2015 de los agradecimientos, el Gobierno Regional es consciente de la importancia que tiene este sistema como canal de comunicación con los ciudadanos al que hacen llegar sus opiniones positivas y negativas, sus propuestas de mejora, sus inquietudes y en general cuestiones que tienen un valor fundamental para la Administración de la Comunidad de Madrid, ya que ayudan a detectar puntos de mejora y en muchas ocasiones oportunidades de innovar para dotar a nuestros servicios públicos de valor añadido. Un canal, por tanto, que constituye un factor clave como fuente de conocimiento de las necesidades y expectativas ciudadanas, junto con el resto de sistemas que integran el conjunto de los mecanismos de atención al ciudadano de la Administración Autonómica, tales como el sistema de información multicanal 012, el Portal de Participación de la Comunidad de Madrid y el buzón anónimo "Te Escuchamos".

El compromiso de cumplir con los máximos estándares de calidad en la prestación de estos servicios integrales de atención al ciudadano se refleja, en el ámbito del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos, en la puesta a disposición de los ciudadanos de diversos canales de acceso (teléfono 012, presencial, registro y a través de la página web) y en la configuración de un procedimiento de tramitación ágil para asegurar una pronta respuesta, que debe ser expresada en un lenguaje claro, concreta y adecuada a lo planteado por el ciudadano, con un análisis y aclaración de los hechos ocurridos.



II. REGULACIÓN JURÍDICA

El sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid está regulado 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, errores o posibilidades de mejora en la prestación de los servicios públicos de aquella".

Específicamente, las quejas son relativas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de dichos servicios públicos 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

Esta Memoria refleja la gestión realizada del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid en el año 2019, así como los resultados de la misma. De la misma quedan excluidas aquellas sugerencias y quejas que, por su especialidad, son tramitadas por otras vías, de acuerdo con su normativa específica. Destacan, entre otros, los siguientes casos:

- Durante el año 2019, el volumen total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de este sistema general de referencia, ascendió a 16.940 expedientes.

Dentro del total anterior, indicar que 1.157 fueron derivadas a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial y 793 fueron canceladas, de acuerdo a los motivos que se recogen en la legislación vigente en la materia.

Por otra parte, se ha de precisar que en este mismo periodo de tiempo, en el año 2019, fueron tramitadas hasta su finalización, es decir, el ciudadano ha recibido una respuesta, un total de 12.341.

- Atendiendo a su tipología, los expedientes con mayor número de entrada fueron los relativos a quejas, que representaron un 91% del total (15.418 entradas), seguidos de las sugerencias con un 7% (1.219), y los agradecimientos con un 2% (303).
- En cuanto a los canales de entrada de estas sugerencias, quejas y agradecimientos, se ha de señalar que la más utilizada por los ciudadanos fue la de Internet, con 9.653 entradas, representando un 57% del total, seguida de la presentación presencial en oficinas de asistencia en materia de registro, con 4.545 entradas, que supuso un 27% del total, mientras que el teléfono 012 supuso la tercera vía de presentación con 2.665 entradas, ascendiendo al 16 % del total, y siendo residuales otros tipos de presentaciones, tales como el fax y el correo ordinario.



- Por lo que se refiere a su destinatario, las Consejerías u Organismos que tuvieron un mayor número de entradas de expedientes relativos a sugerencias, quejas y agradecimientos, fueron por orden decreciente, la Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad, con un total de 4.302 expedientes, seguida del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, con 2.039 expedientes, la Consejería de Educación y Juventud, con 1.877 expedientes, y la Consejería de Cultura y Turismo, con 1.327 expedientes en total.
- Los motivos más destacados de presentación de sugerencias y quejas fueron, por este orden: la prestación del servicio, el estado de las instalaciones, la tramitación de los procedimientos, los perjuicios en los bienes y derechos del ciudadano, los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos y la información suministrada.

A continuación, se efectúa un desarrollo de los puntos anteriormente descritos, que permitirá conocer con mayor grado de detalle la situación del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos en el año 2019.

A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL AÑO 2019

Durante el año 2019 se registró una entrada de 16.940 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, cuya evolución en la aplicación 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 2019, cabe apreciar la siguiente evolución mensual, en la que se observa un aumento del número de expedientes de sugerencias y quejas en los meses de junio y julio debido, entre otro motivos, a reclamaciones sobre deficiencias en los servicios de los autobuses interurbanos, y septiembre-octubre -noviembre, debido en gran parte a quejas recibidas sobre determinados centros educativos de Infantil y Primaria, y en menor medida, de los de Secundaria y Bachillerato.





B. CANALES DE ENTRADA

Respecto a la forma de presentación de los expedientes, cabe destacar que, desde el año 2006, el teléfono 012 constituye una vía más de presentación de las mismas, todo ello a fin de dar cumplimiento al objetivo primordial establecido por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano de crear una Administración cercana y accesible al ciudadano, que se dirija a él o ella utilizando un lenguaje claro, le facilite la realización de todos los trámites administrativos, entre los que se encuentran la solicitud de ayudas, becas y el planteamiento de sugerencias y quejas, y le dé la posibilidad de relacionarse con ella a través de cualquier canal.

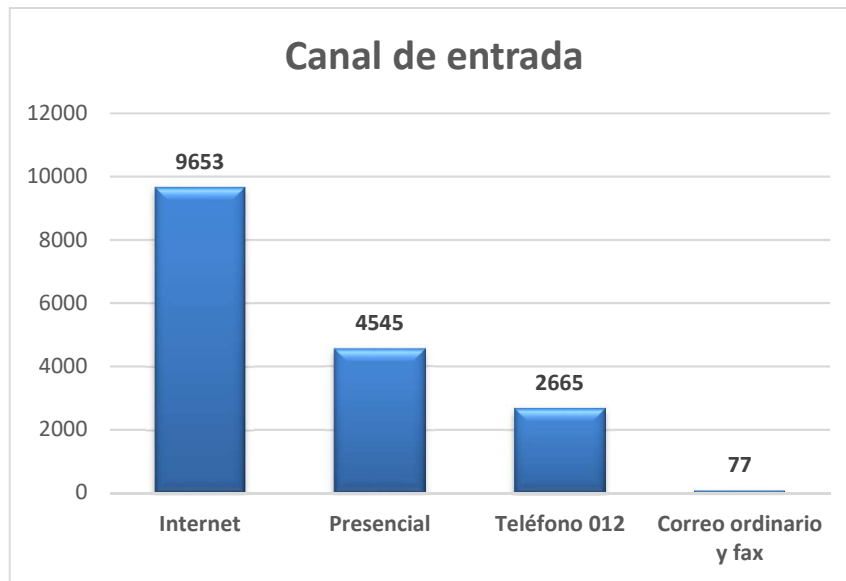
En relación con este último aspecto, destaca especialmente la relevancia que, desde los últimos años, está adquiriendo Internet en la presentación de sugerencias y quejas. Durante 2019 podemos destacar que a través de la red han entrado un total de 9.653 expedientes, un 57 % del total de las sugerencias, quejas y agradecimientos presentados.

En segundo lugar, se sitúa la vía de presentación presencial de los ciudadanos en las oficinas de asistencia en materia de registro, con 4.545 expedientes, ascendiendo a un 27 % del total, mientras que el teléfono 012 se perfila como la tercera vía de presentación, con 2.665 expedientes, suponiendo el 16 % del volumen total. Como vías residuales de presentación se encuentran el fax y el correo ordinario, con 77 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:



Comunidad de Madrid





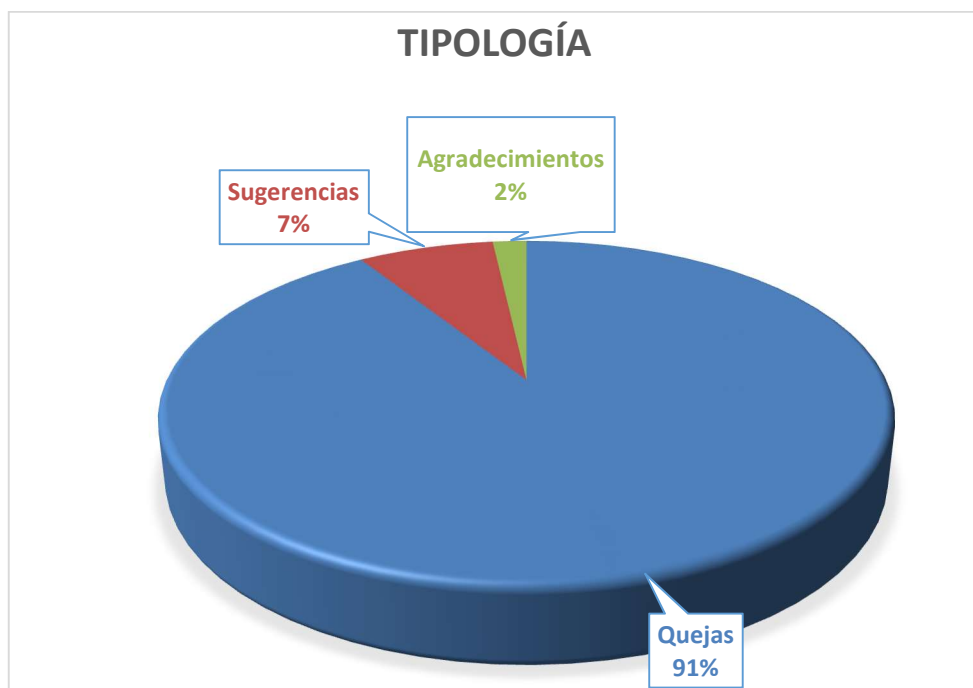
C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

Según se ha indicado en apartados anteriores, durante el año 2019 el volumen total de entrada de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través del sistema general de referencia, ascendió a 16.940 expedientes.

De los cuales mientras que 1.157 fueron derivados a otras Administraciones Públicas y 793 de ellos fueron cancelados, de acuerdo a los criterios establecidos, entre estos últimos sobre todo destaca la duplicidad de expedientes.

En total se tramitaron durante el año hasta el final de procedimiento un total de 12.341.

Del total de entradas, las quejas suponen el mayor porcentaje, al representar un 91% del total, mientras que las sugerencias representaron un 7% del mismo, siendo el 2% restante el que recoge los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.

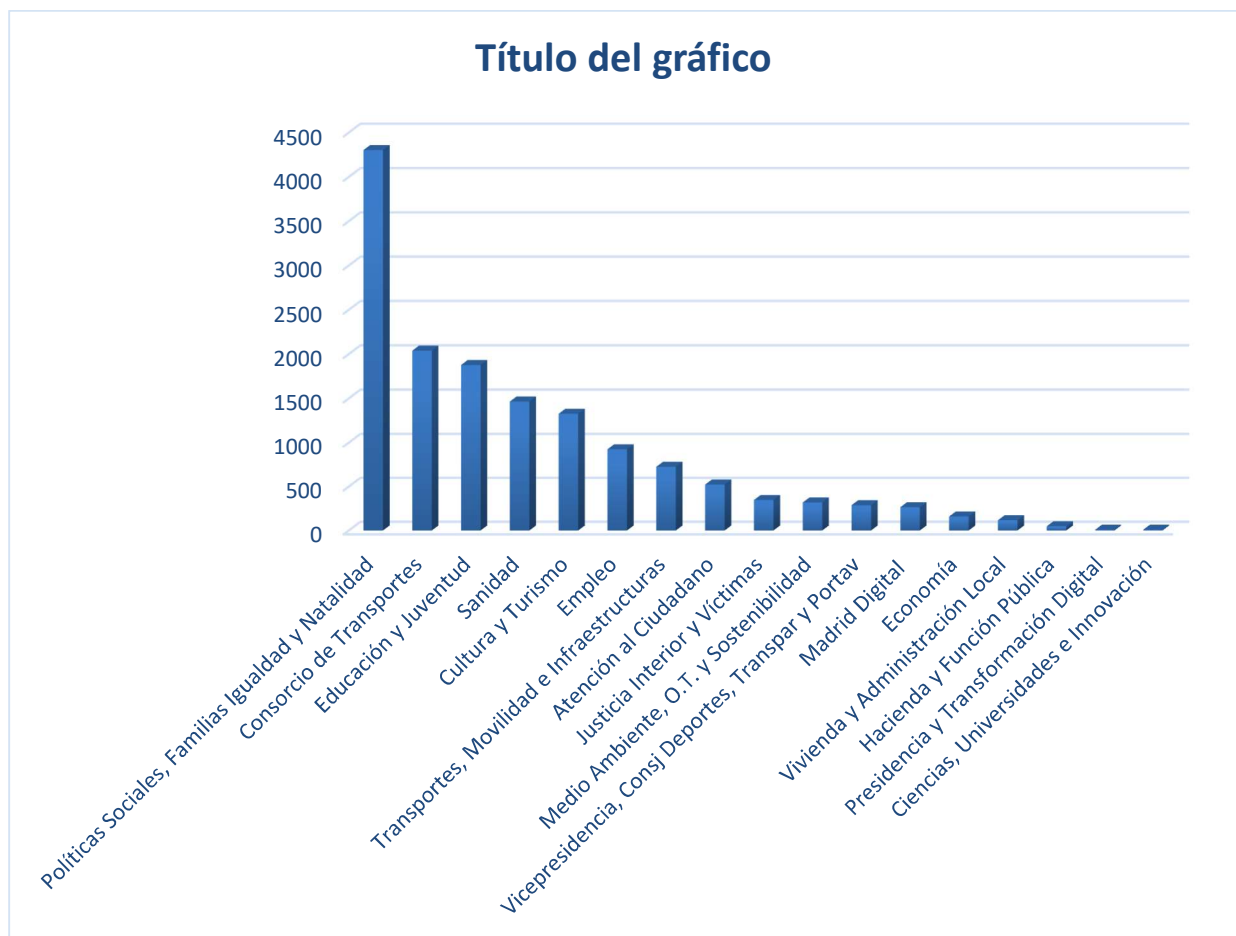




D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS

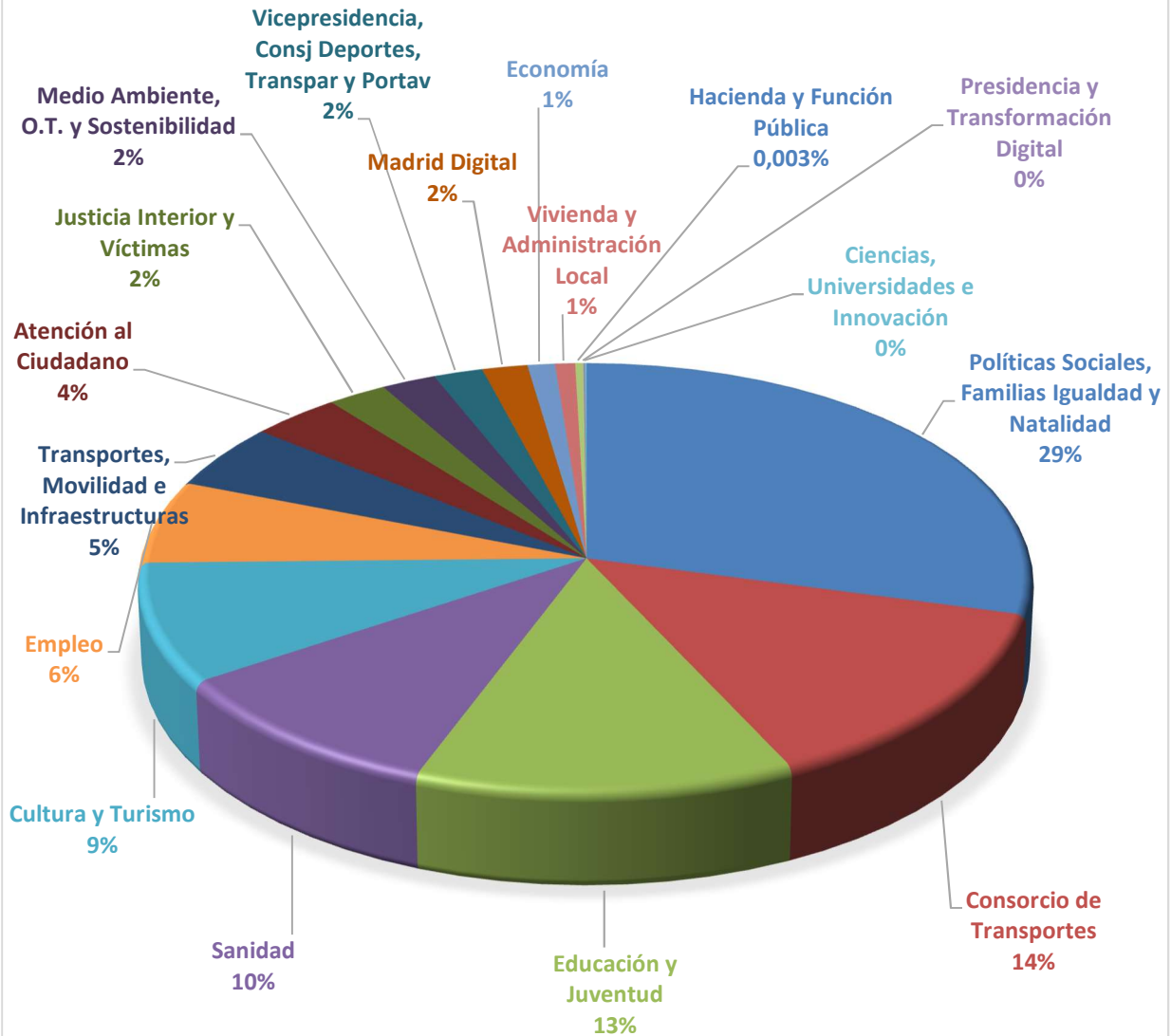
Considerando su destinatario, dentro del ámbito de competencias de la Comunidad de Madrid, el total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados durante el año 2019 se distribuye entre los siguientes Organismos receptores, organizados de acuerdo con la aplicación informática SUQE, que quedan representados en los gráficos que se exponen a continuación.

En los siguientes cuadros se recoge porcentual y numéricamente la distribución de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos por Organismos receptores:





PORCENTAJES DE ENTRADAS POR ORGANISMOS





En cuanto a su distribución por Consejerías, una vez sumadas las entradas de los Organismos que dependen de cada una, por orden de cantidad de mayor a menor, los resultados son los siguientes:

1. CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA: a esta Consejería se presentaron el 28% del total de los expediente. Por orden de volumen, la mayoría se refieren a quejas debidas a los siguientes motivos:

- 29% a Dependencia, en concreto: ayuda a domicilio, prestación económica cuidado entorno familiar, en menor medida valoración del grado de dependencia.
- 19% a Mayor: La mayor parte referidas a gestiones y trato en las Residencias de mayores, concretando el centro y el nombre de la persona residente, a deficiencias en las instalaciones, a la lista de espera y otros.
- 19% a la Agencia Madrileña de Atención Social: También referidas a Residencias en su mayoría, y Centros de Día, quejas presentadas por problemas en general derivados de la escasez de personal para atender a los residentes.
- 14% a la Atención de personas con discapacidad: Una importante mayoría solicitan el servicio de intérpretes para personas sordas, seguido de la valoración del grado de discapacidad.

2. CONSEJERÍA DE TRANSPORTES, MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS: Durante el año 2019 se presentaron a esta Consejería el 17 % del total de sugerencias, quejas y agradecimientos, suponiendo el 12 % al Consorcio Regional de Transportes, y el 5 % restantes a Infraestructuras. Corresponden según los bloques anteriormente citados a:

a) Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid

A este organismo se le han remitido en el año 2.039 expedientes, entre los que se encuentran, en porcentajes de mayor a menor, los siguientes asuntos:



- 58 % a Autobuses interurbanos, por orden de número de entradas: la frecuencia de los servicios, ampliación de líneas, el mal trato de conductores, la modificación o anulación de paradas y frecuencia de paso de los autobuses, incumplimiento de horarios, instalaciones de las paradas y otros.
- 18 % a Metro de Madrid, una gran parte referidas quejas de la Línea 2, sobre todo a los cortes habidos en la Línea, y sugerir la instalación de ascensor en la parada de Quevedo.
- 14 % a Abonos, Tarifas y Títulos: corresponden la mayoría a Abonos de Transportes, principalmente por la tramitación de los abonos y recarga de los mismos, problemas originados con la cita previa y por la demora en la gestión de los expedientes.
- 9 % a EMT y Autobuses Urbanos, por causa de la ausencia de marquesinas, poca frecuencia de autobuses, ampliación de paradas, el trato de los conductores.

b) Infraestructuras

- La planificación, construcción y conservación de las carreteras de titularidad autonómica motivaron la presentación del 5 % de sugerencias y quejas en materia de transporte.

3. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD: El número de expedientes que corresponden supone un 12 % del total. En relación a esta Consejería, fueron objeto de queja o sugerencia:

- Centros concretos de Infantil y Primaria, sobre todo de Madrid capital, referidas al estado deficiente de los centros.
- Elecciones del consejo escolar.
- Desacuerdo con cambios en los horarios lectivos en algunas Áreas Territoriales.
- Gestión de los equipos directivos de algunos centros en determinados aspectos.



- Dificultad de comunicación entre tutores y familias.

4. CONSEJERÍA DE SANIDAD: a esta Consejería fueron referidas el 10 % de las sugerencias y quejas presentadas en 2019.

Se analizan la presente Memoria únicamente los expedientes **independientes de la materia de ATENCIÓN AL PACIENTE**, que son tramitadas por La Dirección General de Humanización y Atención al Paciente, la cual cuenta con su propio sistema de reclamaciones (CESTRAK) al que van dirigidas las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos sobre la prestación de sus servicios de atención al paciente, limitándose la Subdirección General de Atención al Ciudadano a dar cauce a las mismas y siendo la mencionada Dirección General quien resuelve y contesta al ciudadano en un tiempo máximo de 30 días, según 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*).

Como consecuencia de esto, la Consejería de Sanidad publica su propias Memorias Anuales sobre "Atención al Paciente" con independencia de la presente Memoria.

- Del total de 1.465 expedientes de Sanidad, 1.258 fueron dirigidas a Atención al Paciente, es decir la gran mayoría, y por tanto redirigidas al sistema CESTRAK, y de las 203 restantes se dirigieron a las demás unidades, la mitad aproximada a Recursos Humanos: ofertas de empleo público y bolsas de empleo, y el resto, sobre todo a Salud Pública, y residualmente a Inspección y Organización, y a Planificación e Investigación.

5. CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO: a esta Consejería se dirigieron un 9 % de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos. En materia de Cultura cabe



destacar que un 24% de los expedientes se refieren a **sugerencias**, sobre determinados aspectos de cultura, entre los que se encuentran:

- La atención y servicio de las bibliotecas públicas, con 170 sugerencias, dirigidas a las condiciones ambientales de las salas, la prestación de servicios en general con temática muy variada, y en menor medida sobre amplitud y cambios de horarios.
- En menor proporción se presentan, en distintas materias, una serie de sugerencias sobre mejoras en las salas de exposiciones, y una proporción relevante sugerencias y quejas sobre los Teatros del Canal.

6. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD: en esta Consejería, a la que corresponde el 7 % del total de expedientes, haciendo la siguiente diferenciación en función de la materia:

a) Empleo: en materia de empleo, se presentaron un total de 925 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:

- Los servicios prestados en las oficinas de empleo, motivaron la presentación el 36 % de los expedientes.
- Los servicios prestados en los centros de formación para el empleo supusieron la presentación del 32 % de sugerencias y quejas.
- Las certificaciones de la competencia profesional implicaron la presentación del 20 % de los expedientes.

b) Economía: Esta materia sigue teniendo poco peso específico dentro de la Consejería en cuanto a volumen de sugerencias y quejas presentadas se refiere, ya que su volumen ascendió a 160 expedientes, alcanzando el 1 % del total. Se refieren en similar proporción a los dos siguientes temas:



- Industria y energía, en variedad de asuntos.
- Comercio y consumo.

7. VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE DEPORTES, TRANSPARENCIA Y PORTAVOCÍA

DEL GOBIERNO: las sugerencias y quejas referentes a esta Consejería, ascienden al 5% del total. Dentro de estos expedientes, se realiza la siguiente diferenciación:

a) Deportes: Con un total de 170 expedientes, la mayor parte de las quejas presentadas hicieron referencia a las instalaciones deportivas que son de titularidad autonómica, siendo las instalaciones deportivas del Centro de Natación Mundial 86 las que tuvieron un mayoría de entradas de sugerencias y quejas.

b) Transparencia, Atención al Ciudadano y Portavocía del Gobierno: En cuanto al ámbito competencial de la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, se presentaron 523 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, cuyo volumen asciende al 3% del total, todos ellos destinados a Atención al Ciudadano, en las siguientes vertientes:

- Teléfono 012: Han supuesto el 79% de las entradas. Los motivos, por orden de cantidad descendente han sido: Coste de la llamada, información errónea, y tiempo de espera.
- Oficinas de Registro: Con el 12 % de expedientes, entre los que destacan casi una cuarta parte de agradecimientos, el resto de entradas se han referido a demora y falta de personal en oficinas autonómicas y en las ventanillas únicas de los municipios.
- Oficinas de atención al ciudadano: Con el 6 %, y por motivos de demora en la atención y la falta de personal en las oficinas.
- Administración electrónica: Con sólo el 3 %, aludiendo a motivos de complejidad y aparición de errores en la presentación y tramitación telemática.



8. CONSEJERÍA DE JUSTICIA, INTERIOR Y VÍCTIMAS: los 347 expedientes correspondientes a esta Consejería representaron un 2 % del total, la gran mayoría relacionados con el acceso y respuestas de los Registros Civiles municipales. Respecto a Seguridad e Interior se han presentado en 2019 solo 7 quejas.

9. CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y SOSTENIBILIDAD: Se han presentado un total de 319 sugerencias y quejas, que suponen un 2% del global, y han venido motivadas, por orden de volumen, por la protección animal, y a continuación, en una tercera parte de la anterior, por la gestión de residuos.

10. CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Le corresponde un 2 % del total de expedientes, relacionadas en su mayor parte con la Agencia Madrid Digital, con 265 sugerencias y quejas, que se reparten entre:

a) Madrid Digital

- Problemas en la tramitación electrónica: errores al rellenar formularios y obtener certificados digitales. Errores con la firma electrónica.
- Dificultades de conexión al portal www.comunidad.madrid.

b) Presidencia

Con 9 sugerencias y quejas, la mayoría destinadas directamente a la Presidenta de la Comunidad de Madrid.

11. CONSEJERÍA DE VIVIENDA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL: Le corresponde un 1 % del total de expedientes, que se refieren la mayoría a Vivienda, a las ayudas al alquiler,



sorteos y adjudicación de viviendas, seguido de quejas dirigidas al IVIMA y a la Agencia de Vivienda Social en similar proporción entre estas dos.

Respecto a Administración Local sólo ha habido dos quejas en el año 2019.

12. CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA: Se recogieron 48 sugerencias, quejas y agradecimientos, representando menos del 0,003 % del total de expedientes de 2019. La mitad aproximadamente se refieren a quejas sobre recursos humanos, y la otra mitad a Función Pública.

13. CONSEJERÍA DE CIENCIAS, UNIVERSIDADES E INNOVACIÓN: Con sólo 9 expedientes de sugerencias quejas y agradecimientos, su porcentaje frente al total de expedientes es residual.

Finalmente, hay que destacar la asignación de 1.157 sugerencias, quejas y agradecimientos a **otras Administraciones Públicas**, ya sea la Administración General del Estado o las diferentes Administraciones Locales, como consecuencia de que las cuestiones planteadas por los ciudadanos corresponden a su ámbito competencial.

E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS

La clasificación de los motivos 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.*

De acuerdo a esta clasificación, la distribución porcentual de motivos en 2019 ha sido la siguiente:



- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** supone el mayor volumen de sugerencias y quejas presentadas, ya que este motivo representa el 53% 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 78% de los ciudadanos que presentaron una queja por este motivo señalaron que la prestación del servicio había sido deficiente.
- **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 17% de las sugerencias y quejas presentadas en 2019 y, dentro de este motivo, el 40% 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 15% de las sugerencias y quejas presentadas en el año 2019.

- **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 7% del total y el 57% 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 4% del total y el 40% 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 el 4% del total y, dentro del mismo, el 42% corresponden a la necesidad de ampliación de éstos, y el 38% se refieren al incumplimiento de horarios.