



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

**AÑO 2023**



## **ÍNDICE**

### **I. INTRODUCCIÓN**

### **II. REGULACIÓN JURÍDICA**

### **III. METODOLOGÍA**

### **IV. RESUMEN GENERAL**

#### **A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN 2023**

#### **B. VÍAS DE ENTRADA**

#### **C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES**

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

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

#### **F. TIEMPOS DE RESPUESTA POR ORGANISMOS**

### **V. PROPUESTAS DE MEJORA**



## **I. INTRODUCCIÓN**

Conocer la opinión sobre la calidad de los servicios prestados por la administración pública es una cuestión fundamental en nuestras sociedades. Proveer de canales eficientes y efectivos para que los ciudadanos puedan expresar y hacer llegar sus demandas es uno de los retos a cumplir por las administraciones públicas, y en la Comunidad de Madrid se consigue a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos (SUQE), recurso a disposición de la ciudadanía tanto para expresar sus opiniones y reclamaciones, como para identificar los servicios públicos con un funcionamiento óptimo, o bien aquellos en que es posible la adopción de mejoras.

Desde la entrada en servicio del Sistema de Sugerencias y Quejas SUQE en 1997, y con la incorporación en el año 2015 de los Agradecimientos, la Comunidad de Madrid dispone de este sistema como vía de comunicación con los ciudadanos, a los que hacen llegar las respuestas a sus reclamaciones y sugerencias, teniendo en cuenta sus inquietudes para establecer posibles mejoras, y en general para plantearse cuestiones que puedan tener un valor añadido para perfeccionar el funcionamiento de la administración autonómica. Por tanto, 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.

El compromiso de cumplir con los máximos estándares de calidad en la prestación de los servicios integrales de atención al ciudadano se refleja en, por un lado, la puesta a disposición de los ciudadanos de diversos canales de acceso al Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos, (formulario por internet, el teléfono 012, el chat 012, presencial por Registro y correo ordinario), y por otro, en la configuración de un procedimiento de tramitación ágil para asegurar una concreta, adecuada y pronta respuesta a lo planteado por el ciudadano, que debe ser además expresada en un lenguaje claro, con el 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 cuanto a las competencias, el *Decreto 229/2023, de 6 de septiembre (B.O.C.M. de 7 de septiembre) del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior*, atribuye a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, dentro de sus competencias, 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, que se centralizan a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios Públicos dependiente de la citada Dirección General.

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, que se pretende lleguen a los empleados públicos concretos a los que se destinan.

Independientemente de este Sistema General de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos, la Comunidad de Madrid dispone de otros sistemas específicos de sugerencias y reclamaciones. Para Servicios Sanitarios, de acuerdo a la *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*, que publica sus propias Memorias Anuales; de un sistema específico para reclamaciones de Consumo, dirigida al consumidor al que se le presenta un conflicto entre él y la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio (*Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid*); y de la posibilidad de plantear reclamaciones directas en el Consorcio de transportes utilizando un formulario ex profeso.



### **III. METODOLOGÍA**

Desde la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia, en esta Memoria Anual se lleva a cabo un análisis sobre las sugerencias, quejas y agradecimientos presentadas mediante el sistema SUQE en el año 2023.

Se realiza, por una parte, un análisis cuantitativo de los expedientes, a través de herramientas estadísticas integradas en el propio sistema, identificando los porcentajes totales y parciales sobre el total de quejas, sugerencias y agradecimientos recibidos, y por otra un análisis cualitativo, identificando en lo posible el contenido de los más reiterados. Para cada expediente se conoce el “Bloque Temático” al cual se dirige. Así mismo, se desagrega cada Bloque Temático en las distintas Unidades que lo componen, y de forma global para todos los expedientes, se establece la materia sobre la que versa su contenido.

Todo el sistema garantiza su estabilidad mediante la correspondencia con las Coordinaciones de Bloques Temáticos, o Temas de SUQE, que son más amplias que las Coordinaciones de Atención al Ciudadano de las Consejerías, para que puedan desplazarse de una Consejería a otra cuando suceden cambios en la estructura de la Comunidad de Madrid.

Así pues, y principalmente en el caso de las quejas, el objetivo es, en primer lugar, realizar un análisis cuantitativo del global de las quejas, en función de su tipología, canal de entrada, destinatario y motivo de la sugerencia o queja. En segundo lugar, se plantea identificar qué coordinaciones y unidades reciben un mayor número de reclamaciones, y detectar las cuestiones específicas que agrupan el mayor número de quejas en cada unidad, es decir, dónde se concentra la problemática de cada unidad, realizando un análisis más concreto de las más recurrentes. Por último, se compara la situación concreta de cada caso con los resultados de años anteriores.

Posteriormente se elabora un análisis cuantitativo sobre los tiempos de respuesta de los organismos públicos competentes, tanto de los coordinadores como de sus unidades, y finalmente se realiza una propuesta de mejoras sobre las cuestiones identificadas a lo largo de todo el proceso que tienen una posible solución o instauración de mejora a corto y medio plazo.



#### **IV. RESUMEN GENERAL**

Esta Memoria refleja la gestión realizada mediante el Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos de la Comunidad de Madrid en el año 2023, así como los resultados de la misma. Quedan excluidas aquellas sugerencias y quejas que, por su contenido, deben ser tramitadas por otras administraciones, de acuerdo con su normativa específica. De forma global, se dan en este periodo anual los siguientes casos:

- Durante el año 2023, el volumen total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de este sistema general, ascendió a 17.417 expedientes. Lo que supone 867 menos que en 2022.

A este respecto, se ha de precisar que, de la citada cifra global de expedientes 17.417, un total de 13.679 fueron tramitados hasta su finalización, es decir, que desde la Comunidad de Madrid se remitió a los ciudadanos respuesta a las mismas durante este año, 878 fueron derivadas a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, 1.568 quedan pendientes de contestación a 31 de diciembre por no haberse agotado el plazo de respuesta, y 1.292 quedaron canceladas de conformidad con los criterios establecidos en la Dirección General. Entre estas últimas se encuentran sobre todo las quejas duplicadas, es decir, cuando el ciudadano introduce varias el mismo contenido; o cuando no se trata de una queja sino de una petición de información que debe responderse por otras vías de acceso a la información pública.

- Atendiendo a su tipología, los expedientes con mayor número de entrada fueron los relativos a quejas, 15.759 que representaron un 91 % del total, seguidos de las sugerencias 1.106 con un 6 % y los agradecimientos 552 con un 3 %. Comparando con el año 2022, el porcentaje relativo de quejas de 2023 disminuyó en 1%, mientras que el de agradecimientos creció 1 %.
- En cuanto a las vías de comunicación, señalar que la más utilizada por los ciudadanos fue Internet con 12.974, representando un 74 % del total, aumentando su utilización respecto al año anterior en un 5%. Va seguida de la presentación presencial en oficinas de asistencia en materia de registro con 3.582, a las que cabe sumar en este 2023 por primera vez la de las oficinas móviles, que se desplazan por distintos municipios de la Comunidad de Madrid,



con 37 expedientes, dicha presentación presencial supone un 21 % del total de entradas, el porcentaje es parecido al año anterior. El teléfono 012 supuso la tercera vía de presentación con 793, ascendiendo al 5 %, esto supone 5% menos que en 2022. Por último, siendo residual la presentación por correo ordinario con sólo 31 registros, que se mantiene similar.

- Por lo que se refiere a su destinatario, las Consejerías que tuvieron un mayor número de presentaciones de expedientes relativos a sugerencias, quejas y agradecimientos, fueron por orden decreciente, la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales con 5.273, este año obtuvo 516 menos que en 2022. A continuación, la Consejería de Educación, Ciencia y Universidades con 3.317 expedientes, que recibió 871 más que el año anterior. Le sigue la Consejería Vivienda, Transportes e Infraestructuras, con 2.225, son 344 más que en 2023. Se observa, que las quejas, sugerencias y agradecimientos de la Consejería de Sanidad fueron muchas menos puesto que se ha potenciado su propio sistema de comunicación con los ciudadanos.
- Los motivos más importantes de presentación de sugerencias, quejas y agradecimientos fueron, por este orden, la prestación del servicio 10.325, la tramitación de los procedimientos 2.553, el estado de las instalaciones 1.818, los perjuicios en los bienes y derechos del ciudadano 1.427, la información suministrada 570, y en último lugar, los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos 249. Algunos ciudadanos no expusieron el motivo concreto. Respecto al año 2022, se observa que en 2023 ha habido un aumento en la selección de motivos relacionados con el estado de las instalaciones, que recibió 539 más que el año anterior.

A continuación, se efectúa un desarrollo de los puntos anteriormente descritos, que permitirá conocer con mayor grado de detalle los resultados del Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos en el año 2023.



## A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN 2023

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 se registraron un total de 17.417 entradas en el Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos. Este año disminuyeron acercándose a cifras similares a 2017. La evolución en los últimos años queda reflejada en el siguiente diagrama:



En cuanto al resultado de la presentación de expedientes por meses, en el año 2023 se reparten de la siguiente forma:





En este cómputo mensual cabe apreciar que, aparte de la bajada de presentaciones en los meses de verano o en el periodo navideño, no hay una pauta concreta de evolución; destacándose, sin embargo, una subida en septiembre respecto meses anteriores.

## **B. CANALES DE ENTRADA**

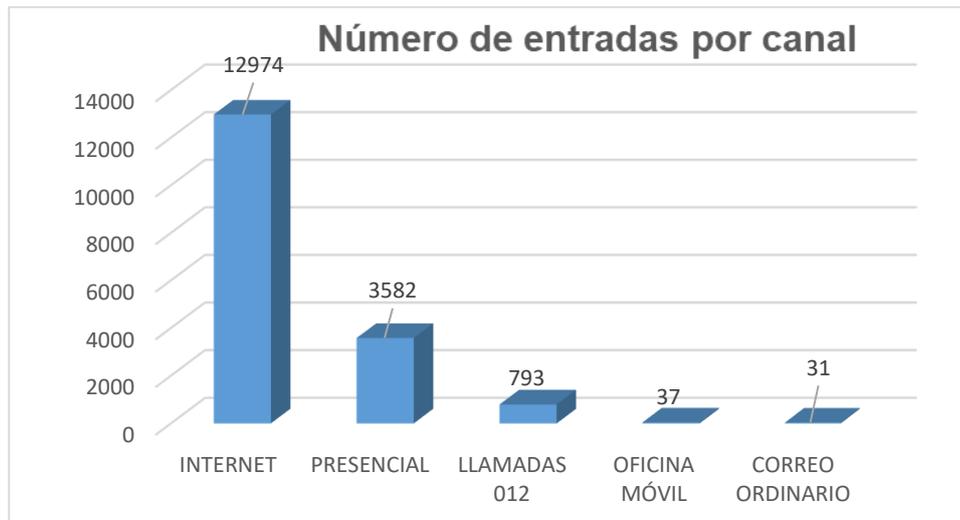
Respecto a la forma de inicio de los expedientes, existen varias vías de presentación de los mismos, con el fin de dar cumplimiento al objetivo de facilitar la apertura de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, a través de cualquiera de los canales accesibles.

A este respecto se nota la relevancia que en los últimos años ha ido adquiriendo Internet en la presentación de comunicaciones. Durante 2023, podemos destacar que a través de internet han entrado un total de 12.974 expedientes, que supone un 74 % del total de las sugerencias, quejas y agradecimientos interpuestos.

En segundo lugar, se sitúa la vía de presentación presencial de los ciudadanos en las oficinas de registro y atención al ciudadano, con 3.582 expedientes, ascendiendo a un 21 % del total. Las oficinas móviles, que entran a dar servicio a los municipios en la segunda mitad de 2023, han recogido en ese tiempo 37 registros, suponiendo un 0,2 % del total de entradas al sistema.

El teléfono 012 continúa siendo la tercera vía de presentación, con 793 expedientes, suponiendo el 5 % del volumen total. Por último, se encuentra el correo ordinario con 31 expedientes, siendo, por tanto, poco significativo porcentualmente.

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



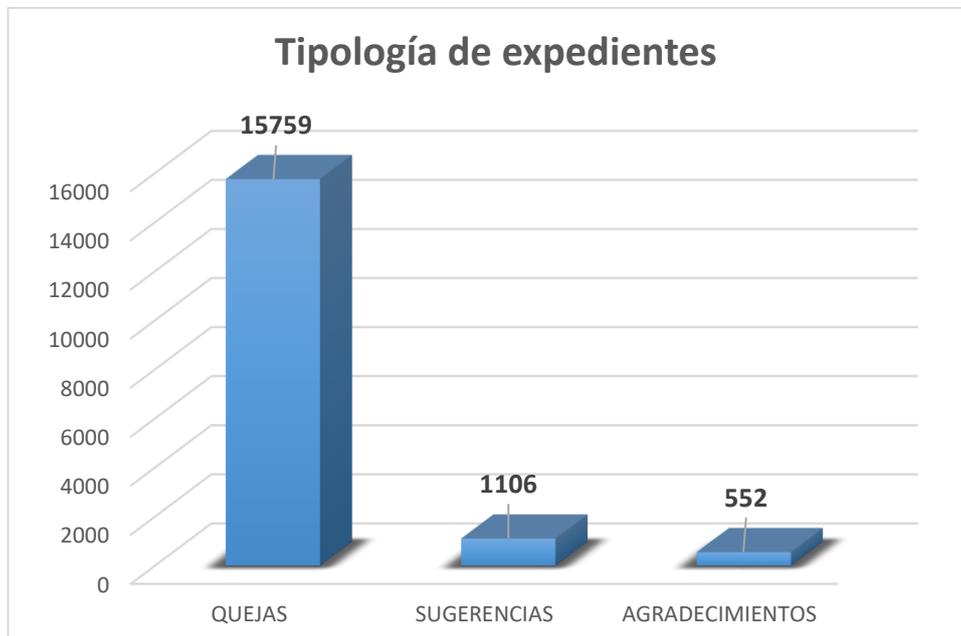
## C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

Según se ha indicado en apartados anteriores, durante 2023 el volumen total de comunicaciones de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de los distintos canales, introducidos en el sistema general (SUQE), ascendió a 17.417 expedientes. De los cuales



se tramitaron un total de 13.679, es decir, que desde la Comunidad de Madrid se remitió a los ciudadanos respuesta a las mismas durante este año, mientras que 878 fueron derivados a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, y el resto quedan pendientes de contestación, o fueron cancelados, como se ha señalado en el Resumen General.

Entre todos los expedientes, las quejas suponen el mayor porcentaje dentro del sistema, al representar un 91 % del total, mientras que las sugerencias representaron un 6 % del mismo, siendo el 3 % restante el que recoge los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.





#### D. DETALLE POR CONSEJERÍAS

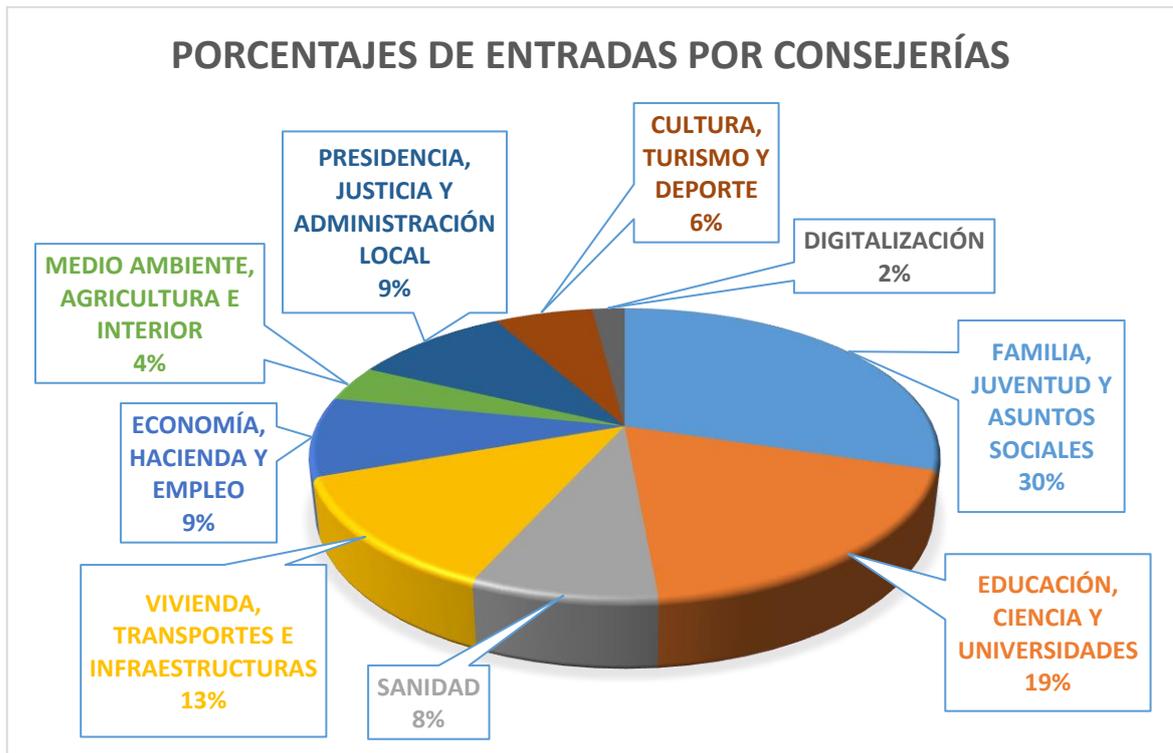
Mediante el *Decreto 38/2023, de 23 de junio (B.O.C.M. de 26 de junio)* de la Presidenta de la Comunidad de Madrid por el que se establece el número, y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, se establece la estructura de la Administración de la Comunidad de Madrid, resultando un total de nueve Consejerías.

Considerando su destinatario, dentro del ámbito de competencias de la Comunidad de Madrid, el total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados durante 2023, se distribuyeron entre las nueve Consejerías receptoras, tal como muestran los gráficos que se exponen a continuación. Además de los 17.417 expedientes tramitados, se han añadido 268 entradas correspondientes a movimiento interno de las peticiones recibidas, que se redistribuyeron entre las Consejerías para conseguir su resolución.

El número de presentaciones distribuido entre las Consejerías es el siguiente:



La distribución porcentual de los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos repartidas entre las Consejerías es la siguiente.



#### D.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO

Se ha estudiado en este apartado cada “bloque temático” por considerarse más significativo el análisis de los expedientes desagregados, así como más comparables con otros años.

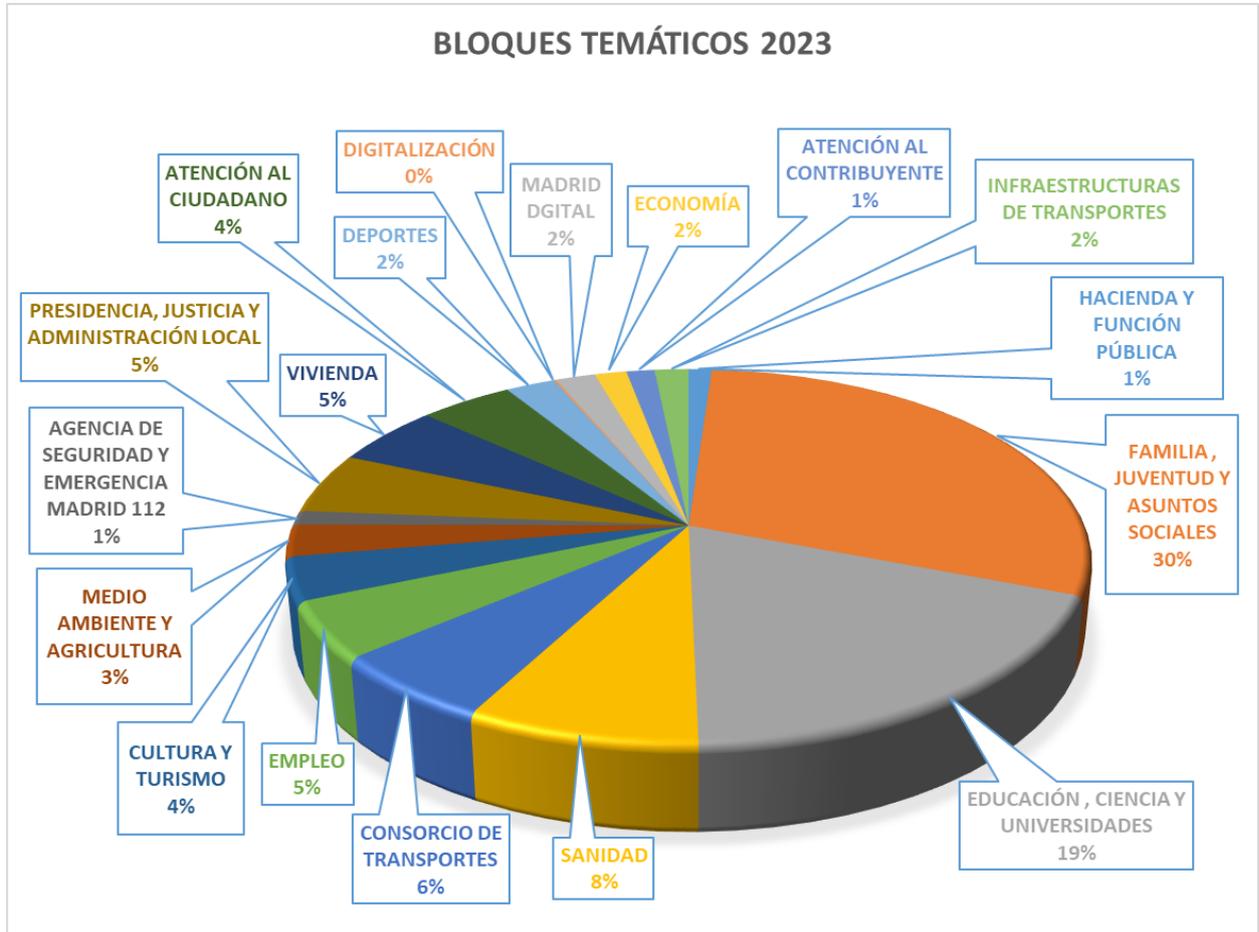
A continuación, en los siguientes apartados, se han analizado los datos siguiendo el orden decreciente en función del volumen de presentación en cada Consejería. Así mismo, para cada una de ellas, se analizan cualitativamente los Temas y Subtemas con mayor número de entradas, destacando su relevancia. Por último, se comparan los resultados respecto de las diferencias habidas con años anteriores.

Primeramente, se parte del siguiente diagrama que muestra el porcentaje de presentación recibido para cada bloque temático. Destaca como principal el contenido relacionado con aspectos sociales (30%) y el segundo en importancia, con un 19%, es el relativo a la educación.

El resto de bloque temáticos obtiene porcentajes de presentación mucho menores. Cabe señalar que habitualmente ocuparía la segunda posición en importancia el bloque temático dirigido a la

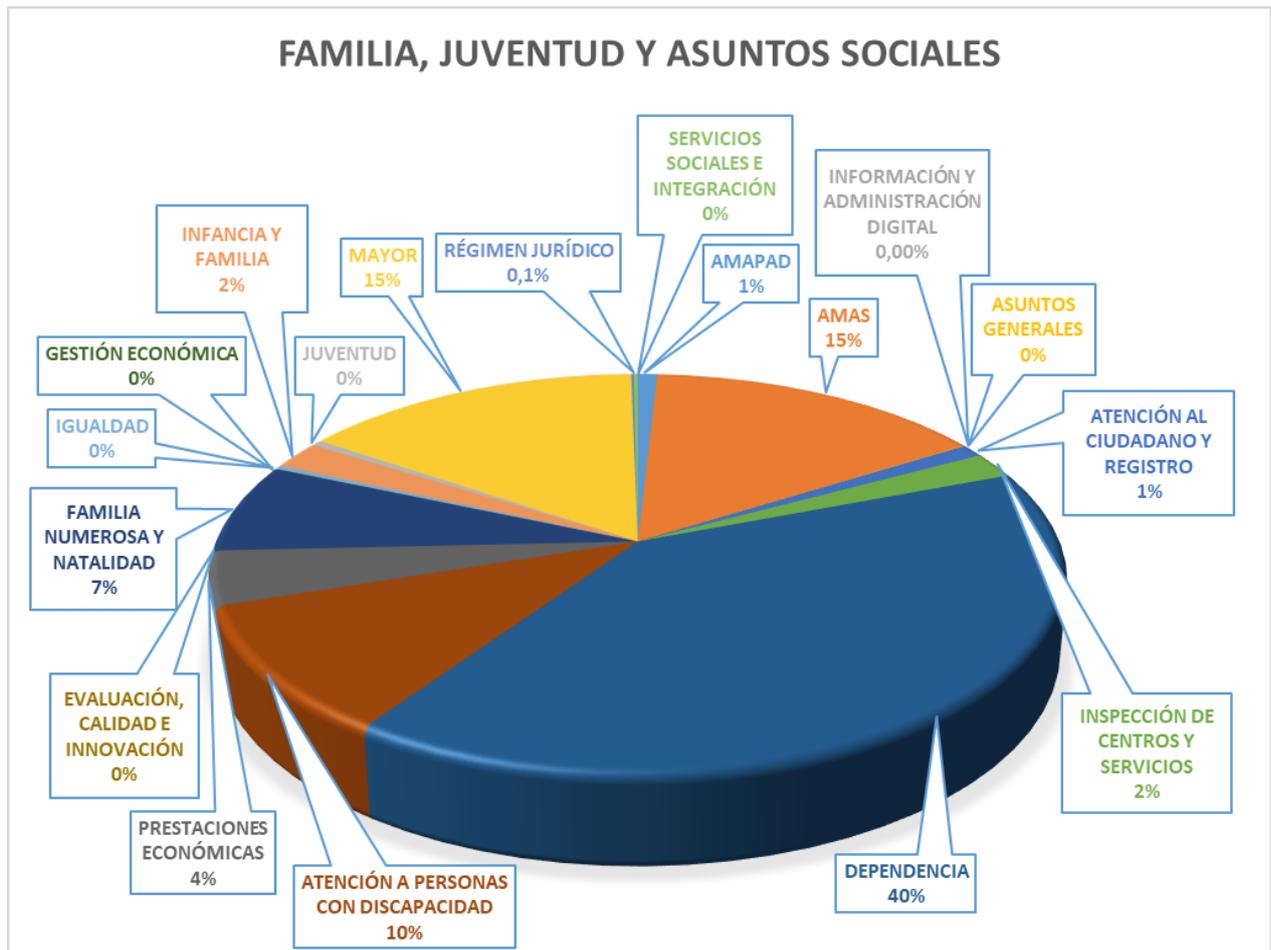


sanidad, no es así en este año 2023 debido a que se ha potenciado la recepción de reclamaciones mediante un sistema específico de la propia Consejería de Sanidad.



### D.1.1. FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

En 2023 se recibieron 5.273 entradas de sugerencias, quejas y agradecimientos en esta Consejería, suponiendo el 30% del total de los expedientes recibidos en SUQE. El siguiente gráfico muestra los porcentajes para cada unidad:



Por orden de volumen la mayoría se refieren a quejas, son debidas a los siguientes motivos:

- El 40% del total de presentaciones en Familia, Juventud y Políticas Sociales se refiere a Dependencia, con 2.075 expedientes, el mayor volumen de entradas en una sola Unidad de SUQE en 2023. Las reclamaciones más recurrentes son relativas a la Ayuda a Domicilio (un total de 1.140), en concreto, son protestas sobre ausencias e incumplimiento de horarios de los auxiliares que prestan estos servicios, así como debidas a el cambio continuado de estos auxiliares a los receptores de la ayuda. También tienen un número importante las reclamaciones de personas con ayuda concedida y sin obtener la asistencia, y otras en espera de valoración y reconocimiento de su situación de dependencia.
- Un 15 % se destina a la Unidad de Mayor, supone 780 expedientes, el mayor número de estas quejas son sobre las Residencias de Mayores. Se refieren a diversos centros,



planteando contenido relativo a atención inadecuada, falta de personal, alguna deficiencia en el servicio, o solicitando inspección.

- 15 % a la Agencia Madrileña de Atención Social, son 778 expedientes: también son sobre Residencias en su mayoría, por falta de personal en atender a los ancianos, por desaparición de objetos personales, sobre la alimentación, limpieza, contacto con familiares, lavandería. Dentro de estos, también se recibieron 54 agradecimientos.
- Un 10 % de expedientes se destinan a la Atención de Personas con Discapacidad, son 534 expedientes. Unas 198 relativas a los Centros Base, referidas al reconocimiento y la valoración del grado de discapacidad por retrasos en la atención y demoras en los certificados, dificultad para conseguir cita y conseguir contactar por teléfono.
- Un 7 % son dirigidas a Familia numerosa, con 371 reclamaciones, sobre todo por la demora en la obtención y renovación del título de Familia Numerosa. También unas 90 relacionadas con la resolución o el pago de las ayudas a la natalidad.
- El 4 % a prestaciones económicas, son 225 expedientes, por orden de volumen, hay 117 quejas dirigidas al bono social térmico, en ellas los beneficiarios denuncian la demora de su tramitación y del pago. Sobre la Renta mínima de inserción y las pensiones no contributivas, los ciudadanos exponen la tardanza en las revisiones de los expedientes y, también, cuestiones relativas a pagos entre otras.
- Hay otras unidades que suponen el 2 % de las reclamaciones, como Infancia y Familia, junto con la Inspección de Centros y Servicios, y otros con un 1% serían AMAPAD y Atención al Ciudadano y Registro. El resto de unidades aparecen en porcentajes muy poco significativos.

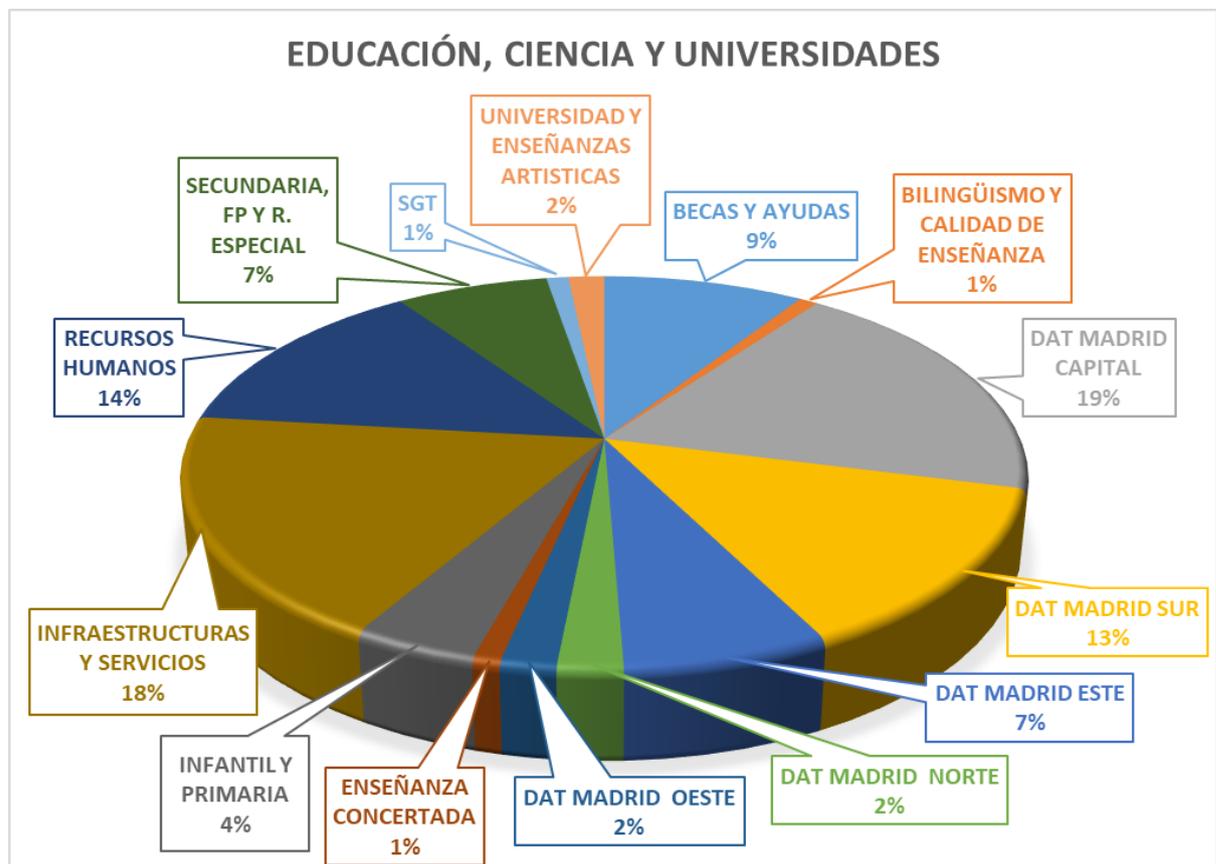
En Familia, Juventud y Política Social se recibieron 516 presentaciones menos que el año anterior, invirtiéndose la tendencia al alza que había sucedido los últimos años, ya que en 2021 se encontraron casi 1.000 expedientes más que el año anterior, y en 2022 habían aumentado casi en 2.000 respecto a 2021.



En la evolución de los temas respecto a otros años se detectaron algunos cambios. Aunque sigue recogiéndose una mayoría de comunicaciones relativas a dependencia, disminuyeron 4 % las entradas a la Unidad del Mayor, se mantuvo en número similar las dirigidas a la AMAS, aumentaron a casi al doble en Familia Numerosa y en Prestaciones Económicas disminuyeron. En el resto de unidades no se encuentran variaciones de importancia.

### D.1.2. EDUCACIÓN, CIENCIA Y UNIVERSIDADES

En 2023 se presentaron 2.313 expedientes a esta Consejería, el 19 % del total de las SUQE del año. Los porcentajes de presentaciones por unidades se ilustran en el siguiente gráfico:



- La unidad con mayor porcentaje de entradas, llegando al 19 %, es DAT Capital, con 611 expedientes. Las reclamaciones han sido con la siguiente temática: 150 quejas se refieren a las instalaciones, 25 de ellas sobre la Escuela Infantil Rayuela por falta de calefacción,



otros centros también recibieron este tipo de protesta como el Centro de Infantil-Primaria Ciudad de los Ángeles y el Ciudad de Córdoba. Otros, como la Escuela Infantil Valle de Oro por falta de aire acondicionado, la Escuela Infantil Plazuela por un problema del gas de la cocina o la Escuela Infantil El Madroñal por goteras. 28 quejas se recibieron entorno a la temática admisión de alumnos, por desacuerdo o tardanza. El colegio Amador de los Ríos recibió 45 escritos debido a una situación de demandas judiciales que impide un funcionamiento adecuado. Sobre el colegio Liceo Cónsul de Madrid hay 44 quejas que reclaman intervención y supervisión por parte de la Consejería de Educación, por problemas con la utilización de dispositivos electrónicos para uso educativo.

- Infraestructuras y Servicios, con 590 comunicaciones supone el 18%. Uno de los temas que ha destacado este año es la solicitud de sombras en los patios y toldos para las clases. Se recibieron 155 sobre el colegio Tirso de Molina con este contenido, otras 54 quejas sobre el colegio Isabel la Católica con igual petición y añadiendo aire acondicionado en las aulas, 18 sobre el colegio Padre Coloma con la misma temática. Otras protestas recurrentes son las 87 quejas sobre el CEIP Margaret Thatcher relativas a la ampliación de espacios. 61 en el colegio Méjico solicitando la demolición de un edificio en estado ruinoso que se encuentra dentro del patio. 39 sobre el Instituto Carlos III solicitando reparaciones a los desperfectos en las aulas por goteras, humedades, etc. También se recibieron 27 escritos sobre las Plataformas RAICES/ROBLE, que necesitan actualización y mejora.
- Seguida por Recursos Humanos, con 436 expedientes, un 14 %. 302 se refieren a falta de personal en varios centros escolares, por ejemplo, el colegio Seseña y Benavente de Getafe, el Conservatorio Profesional de Música de Arturo Soria o el IES Doménico Scarlatti de Aranjuez. También se recibieron 110 sobre el Subtema “Profesorado”, incluyéndose en las mismas reclamaciones sobre las gestiones de oposiciones y sobre las listas de interinos.
- La siguiente unidad más frecuente es DAT Madrid Sur, con 433 expedientes, es el 13 % del total de la Consejería, tiene el siguiente contenido: sobre disconformidad con la admisión de alumnos hay 45 reclamaciones con motivos variados. En cuanto a centros, en el Colegio Seseña y Benavente 40 escritos relativos a la adecuación de espacios para ofertar una segunda línea de infantil, en el colegio Torcuato Fernández Miranda existen 20 quejas reclamando el retraso en su construcción, 19 protestas sobre el Centro Pio Baroja



de Móstoles que o bien solicitan asignación de personal sanitario o versan sobre creación de plazas en infantil, en el centro Juan Ocaña 17 escritos solicitan el mantenimiento de la segunda línea de infantil que fue eliminada.

- Le sigue a continuación Becas y Ayudas con 291 entradas, un 9 % del total de Educación. Destacando las 149 reclamaciones recibidas sobre las Becas de Comedor Escolar. Por ciclos, 36 escritos sobre becas para el primer ciclo de educación infantil, 29 en Bachillerato en centros privados, 20 sobre dificultades para solicitar beca en F.P. Grado Superior.
- Secundaria, FP y Educación Especial 221 expedientes, supone el 7%. Destacan 67 sobre las Escuelas de Idiomas con temática variada, de ellas 12 corresponden a EOI Tres Cantos por supresión del nivel B1 de francés. Se recibieron 43 sobre la admisión de alumnos en centros de IES de Formación Profesional.
- DAT Este, con 218 expedientes también tiene un 7%. Se recibieron 38 sobre el instituto Isidra de Guzmán para solicitar la instalación de un ascensor que facilite la integración de alumnos con discapacidad motora, 33 quejas sobre el Colegio Salvador de Madariaga por inundaciones en el patio, 9 sobre el instituto Francisca de Pedraza insistiendo en que finalicen las obras de acondicionamiento.
- A continuación, está Infantil y Primaria, con 132 presentaciones, el 4 %. De estas, hay 61 destinadas a Escuelas Infantiles reclamando más personal, también por problemas de atención a los niños durante los días de huelga y algunas sobre la eliminación, por parte de la Consejería, de la aplicación KinderUp con la que los padres estaban informados e interconectados con los educadores de forma satisfactoria. Hay que añadir disconformidad con los criterios de admisión de alumnos en los centros, y sobre la conciliación de horarios escolares y laborales.
- DAT Norte con 69 entradas, son el 2%, destacando en este caso 13 quejas sobre la EOI de Tres Cantos por falta de personal de secretaría y por la supresión del nivel B1 de francés, 7 sobre el centro de FP Claudio Galeno se refieren a irregularidades durante las prácticas de trabajo en empresas, también se recibieron algunos agradecimientos a profesores de distintos centros.
- DAT Oeste con 59, también supone un 2%, destacan las 8 protestas dirigidas al colegio Federico García Lorca en relación a la campaña realizada por la dirección para



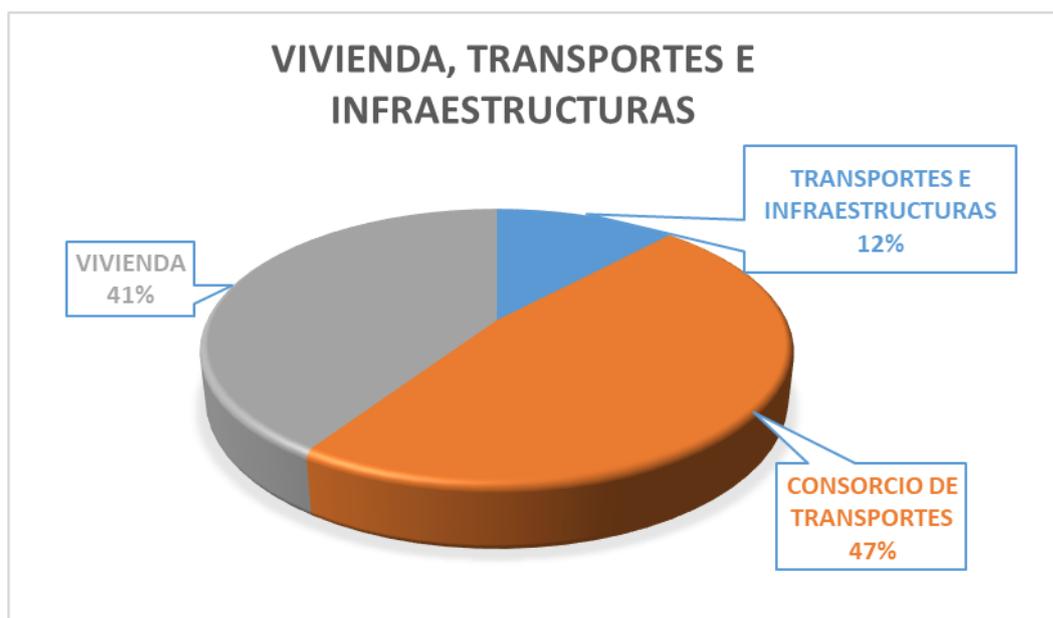
establecimiento de la jornada escolar intensiva, el resto de escritos recibidos son de centros y contenidos variados.

- Universidades y Enseñanzas Artísticas, 52 comunicaciones, un 2%, con quejas de motivaciones muy diversas, sin sobresalir ningún tema en concreto.
- El resto de unidades se presentan en porcentajes poco relevantes.

En cuanto a la evolución de esta Consejería respecto a otros años, se observa que obtuvo 831 entradas más que el año anterior. Sobre las quejas recibidas en la DAT Capital, a pesar de ser la más numerosa, resalta que disminuyeron respecto al año 2022. Un aspecto importante es que se elevaron las relativas a infraestructuras y servicios, con un tema recurrente que fue el problema de sombreado en los patios de los colegios y escuelas infantiles. También, se recibieron más que el año anterior con contenido de Recursos Humanos, sobre la falta de personal en los centros escolares y otras relativas a las oposiciones.

### D.1.3. VIVIENDA, TRANSPORTES E INFRESTRUCTURAS

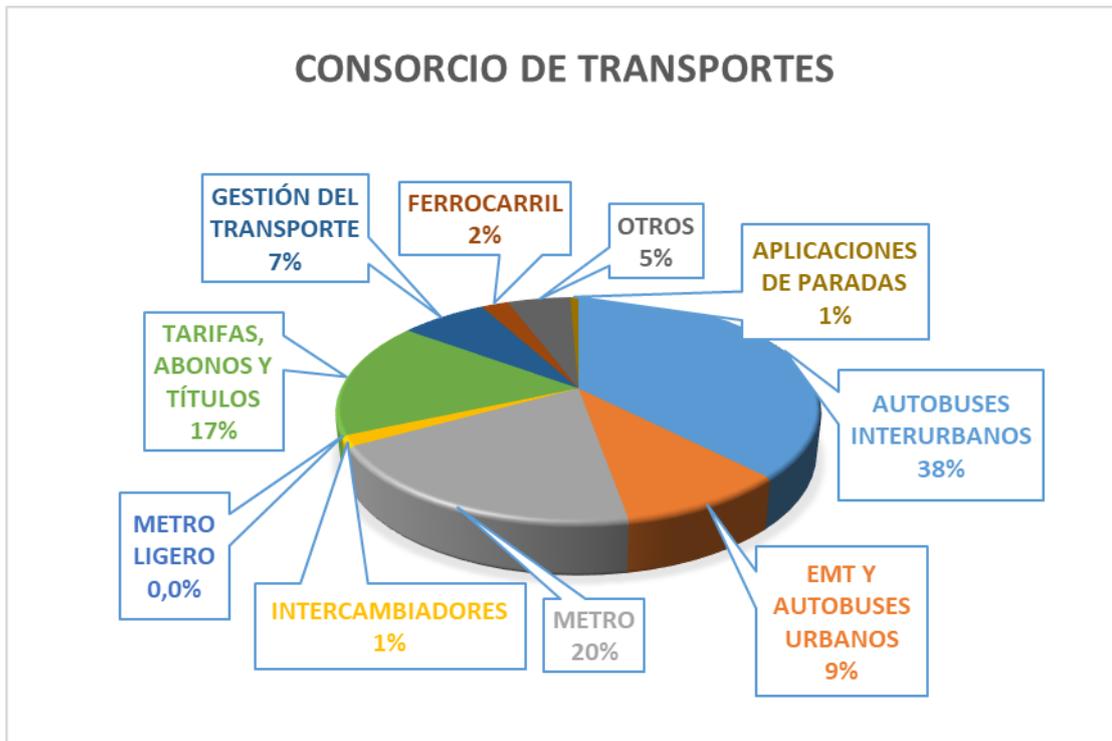
A esta Consejería se le destinan 2.255 presentaciones, el 13 % del total en el Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos. A continuación, se analiza el contenido con más detalle. El reparto por bloques temáticos se muestra en el siguiente diagrama:





### a) Consorcio de Transportes

Con 1.050 entradas, supone el 47% de esta Consejería, se han distribuido como se observa en el gráfico:



- Autobuses Interurbanos, con 396 expedientes son el 38% de las SUQE. Unas 177 reclamaciones fueron motivadas por la frecuencia de los autobuses, tienen poca y van con retraso respecto de su horario, o van llenos. Se recibieron 51 con el objetivo de exponer el maltrato por parte de los conductores, y también por la forma de conducir, o por no parar en la parada y pasar de largo. Por último, sobre el estado de las marquesinas se recibieron otras 20. También algunas más sobre cuestiones diversas.
- Metro: con 206 comunicaciones es el 20 %, destacando las 31 quejas relacionadas con el cierre de la línea 1 y el impacto de las obras acaecidas, a las que se añaden 21 más también sobre temática parecida. Se recibieron 13 sobre retrasos en la frecuencia de los trenes. También se presentaron solicitudes de ampliación de determinadas líneas, o la inclusión de nuevas estaciones, y la instalación de ascensores. Otras



reclamaciones fueron sobre el funcionamiento de escaleras mecánicas y ascensores en determinadas estaciones.

- Tarifas, abonos y títulos el 17% con 176 entradas: resaltan las 41 quejas que se refieren a la tarjeta azul, algunas en relación al requisito económico y otras por diversas dificultades en su tramitación.

En general, la temática de los escritos es la siguiente: dificultad de gestionar el abono anual a través de la web y los errores que se producen las tarjetas al ser recargadas, no recibir el abono a pesar de haberlo pagado, o no recargarse la tarjeta debidamente, importes cobrados indebidamente, la necesidad de pedir cita para renovar el abono y las colas que se forman cuando no se tiene la cita, la gratuidad del abono a mayores de 65 años y no a todos los jubilados.

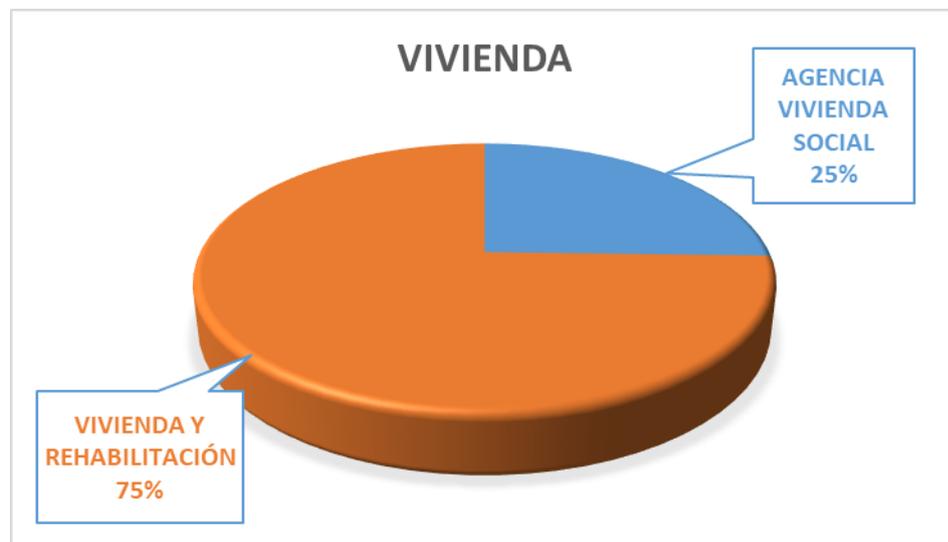
- EMT y Autobuses Urbanos 9% con 100 presentaciones, de ellas 25 se destinan a la escasa frecuencia del paso entre autobuses. Otras son sobre solicitud de aumento de paradas y alargamiento de líneas. Con frecuencia se encuentran también quejas dirigidas al maltrato por parte de los conductores, forma de conducir brusca o temeraria, por cerrar las puertas sin dejar entrar o salir a algún ciudadano, por no parar en la parada, por no dejar entrar con carros de compra o bolsas grandes.
- Gestión de transporte el 7%, 73 expedientes, de ellos 28 se refieren a incremento de líneas, son sugerencias de ampliación del servicio de transporte público a lugares en que ahora no llega. También se repiten protestas que se han señalado en apartados anteriores.
- Ferrocarril 2%, 23 entradas, relacionadas con retrasos de trenes y el deterioro en determinadas estaciones y con menor frecuencia, en el interior de los vehículos. También solicitando ampliaciones de línea o de aparcamientos disuasorios.
- Otros: referidas a deficiente prestación del servicio, o a temas concretos de los recogidos en apartados anteriores.



Este año se recibieron unas 400 presentaciones menos que en 2022. Esto frena la tendencia al alza respecto a años anteriores, ya que desde 2020 venían aumentando a razón de 500 por año aproximadamente. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el Consorcio de transportes está también recibiendo reclamaciones a través de su propio sistema con un formulario específico. Según las cifras de años anteriores, el reparto proporcional por unidades es similar, destacando un número de quejas mayor referentes al metro a causa de la acometida de diversas obras.

## **b) Vivienda**

Recibe el 41% de las sugerencias, quejas y agradecimientos de esta Consejería, son 901. Su contenido se reparte de la siguiente manera:



- Vivienda y rehabilitación recibe el 75% con 672 entradas, 392 se refieren a las ayudas al alquiler de vivienda, 32 ayudas a la rehabilitación de edificios, 24 relativas a sorteos y adjudicación de viviendas. Otros asuntos son: el Plan de Vivienda Joven respecto a los requisitos que se exigen y la negativa de los bancos a conceder los créditos acordados y las ayudas de rehabilitación energética. También se recibieron 27 agradecimientos al personal de las oficinas de vivienda.
- Agencia de Vivienda Social con un 25 %, tiene 229 expedientes, de las cuales 66 se refieren a desperfectos en las viviendas, 52 de ellas son debidas a dificultades con la

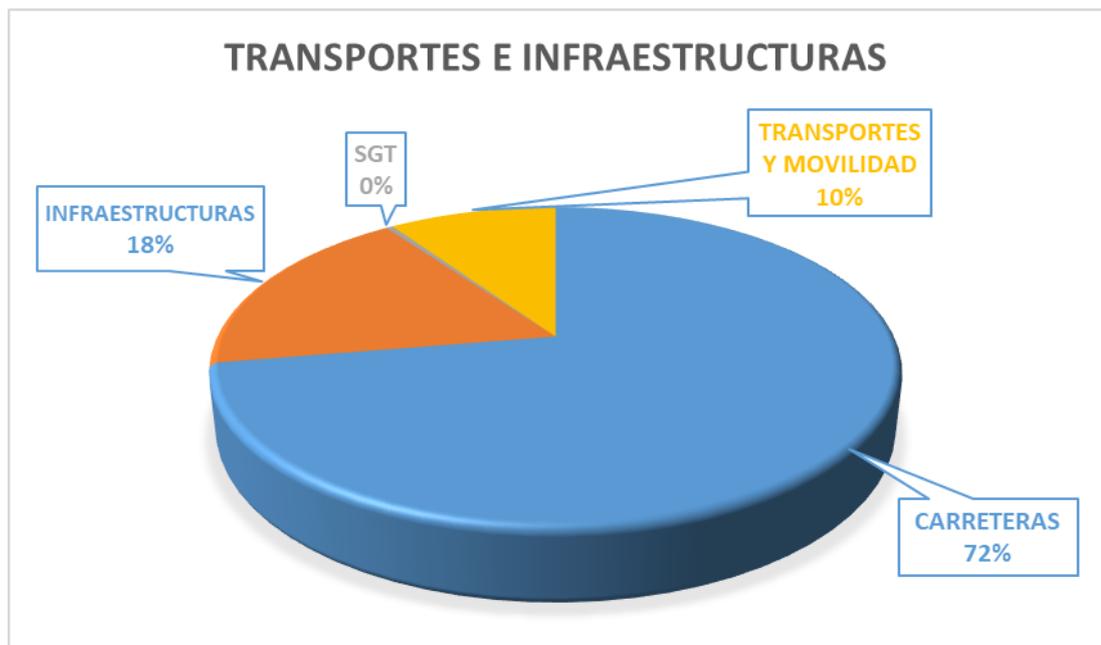


tramitación de las fianzas de alquiler, 38 son sobre alteración de la convivencia entre vecinos, y otras con motivos variados, entre ellos la descalificación de viviendas de protección oficial.

Tomando como referencia años anteriores se encuentran resultados parecidos en 2021 y 2022, mientras que en 2023 aumentaron las presentaciones en unas 200. La proporción entre las dos unidades, antes más equilibrada, es ahora favorable a Vivienda y Rehabilitación debido a que los ciudadanos encuentran dificultades en las tramitaciones de su competencia.

### c) Transportes e Infraestructuras

Con 285 entradas, supone el 12% de comunicaciones recibidas en esta consejería. Se reparten como se muestra a continuación:



- 191 escritos, el 72 % está destinado a Carreteras. De los expedientes de Carreteras, 95 se refieren a la conservación, y también, en concreto sobre señalizaciones erróneas, falta de iluminación, asfaltados en mal estado, necesidad de podas de árboles y de otra vegetación, deterioro en pasos a nivel.



## Comunidad de Madrid

- Infraestructuras recibe el 18%, son 47 quejas, 17 de ellas sobre obras del metro, en su mayoría son relativas a la línea 11 y destacando las protestas sobre la tala de árboles.

Las cifras no son muy diferentes a las de años anteriores, aunque se observa incremento en el ámbito de infraestructuras.

### D.1.4. PRESIDENCIA, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

Con 1.716 presentaciones esta Consejería supone el 9 % del total de SUQE de la Comunidad de Madrid. Se muestra a continuación su reparto por bloques temáticos en el siguiente diagrama:



#### a) Atención al Ciudadano

Recibió 789 entradas, son el 61% de la Consejería. De estas, el 64% corresponden al Servicio 012, 30% al Registro y las Oficinas de Atención al Ciudadano y un 6% son referentes al Servicio de Sugerencias y Quejas, se detalla a continuación:



- En Atención al Ciudadano se recibieron 92 agradecimientos. Estos se han dirigido en su mayoría a la atención por parte de agentes del 012; en segundo lugar, también a los servicios recibidos presencialmente por parte de personal de las Oficinas de Registro y de Atención al Ciudadano.

Respecto a las quejas y sugerencias, destacamos que en atención al ciudadano se reciben todo tipo de asuntos. Se recibieron 95 comunicaciones, las cuales se dirigieron a otros organismos de la Comunidad de Madrid, ya que a ellos correspondía la competencia para responder al interesado. 233 se clasificaron como “otros” debido a la heterogeneidad de su contenido. Del resto, 114 son sobre la atención mediante el teléfono 012, referidas al coste de la llamada, al tiempo de espera de la llamada, o a disconformidad con la información recibida. 20 son sobre la Administración Electrónica: errores de tramitación en la obtención de certificados y en la cumplimentación de formularios, así como fallos en la página web de la Comunidad de Madrid. 34 se refieren a las Oficinas de Registro y Atención al Ciudadano, en su mayoría por la dificultad en obtener citas a través de internet o disconformidad sobre la realización de diversos trámites. 7 se refieren a quejas y sugerencias sobre el propio sistema SUQE, con motivaciones muy variadas.

### **b) Justicia**

Justicia recibió 445 comunicaciones, es el 34% de esta Consejería, 251 fueron sobre registros civiles por orden de frecuencia se señalan, 94 dirigidas al Registro Civil Único de Madrid por la



dificultad en conseguir cita previa y demoras en realizar los registros u obtener certificados de nacionalidad, de matrimonio y de nacimiento. En los Registros Municipales muchas reclamaciones se refieren también a la imposibilidad de conseguir cita previa. Otros contenidos son: 31 sobre orientación jurídica, 26 referidas a diferentes juzgados. 18 sobre a justicia gratuita, 15 dirigidas al registro de uniones de hecho.

### **c) Presidencia**

Presidencia, supuso un 5% de escritos, con 58 expedientes, Destacan los 9 agradecimientos a la Presidenta y a los funcionarios de la Comunidad de Madrid. En cuanto a las quejas, 10 versaban sobre dificultades al consultar el BOCM, 7 se dirigieron a administraciones externas y 5 fueron concretamente sobre asuntos taurinos. El resto de protestas fueron sobre temas variados, que recogen críticas hacia las decisiones tomadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid con las que determinados ciudadanos no están de acuerdo o hacia gestiones concretas.

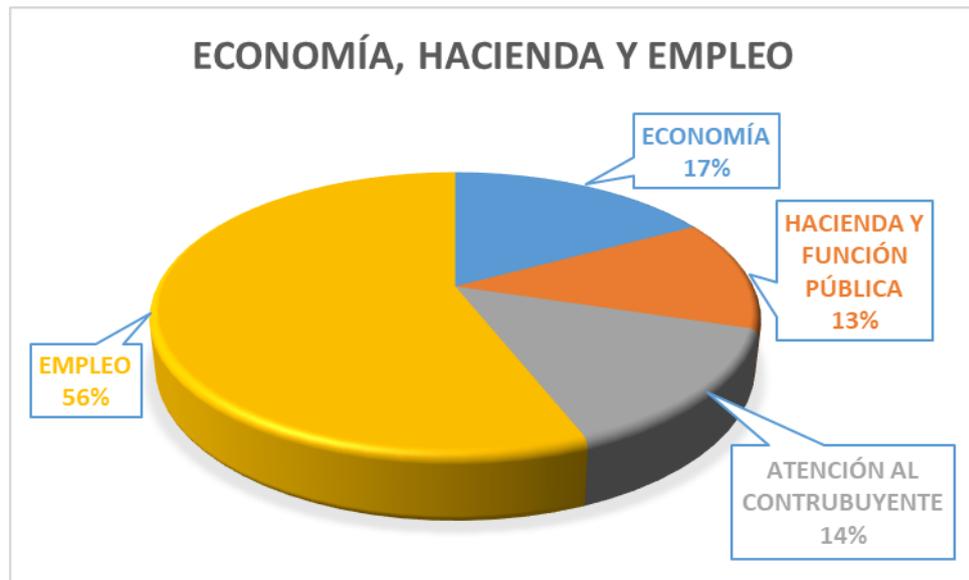
### **d) Administración local**

El número de expedientes recibidos ha sido muy pequeño, igual a lo ocurrido en otros años.

Analizando los expedientes de estas unidades en relación con años anteriores, se encuentra que: en Atención al Ciudadano disminuyeron los expedientes en unos 200 con respecto al año anterior, pero la proporción de las temáticas se mantiene parecida. En Justicia la cantidad y la temática de los escritos también siguen siendo muy similares.

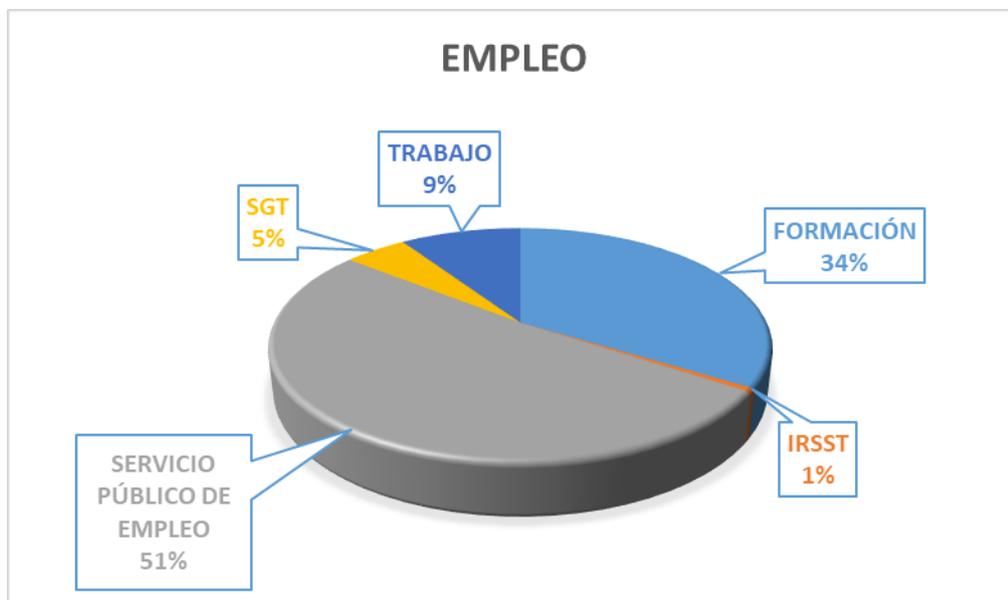
## **D.1. 5. ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO**

Se destinan 1.559 entradas a esta Consejería, suponiendo el 9 % del total del Sistema de Sugerencias. Quejas y Agradecimientos de la Comunidad de Madrid. A continuación, se analiza el contenido detallado y se muestra su distribución por bloques temáticos mediante el siguiente diagrama:



#### a) Empleo

El número de expedientes ha sido el 56 % de esta Consejería, un 5 % respecto del total de la Comunidad de Madrid. Se han repartido en la siguiente temática:



A continuación, explicamos los detalles de esta proporción por unidades, son los siguientes:

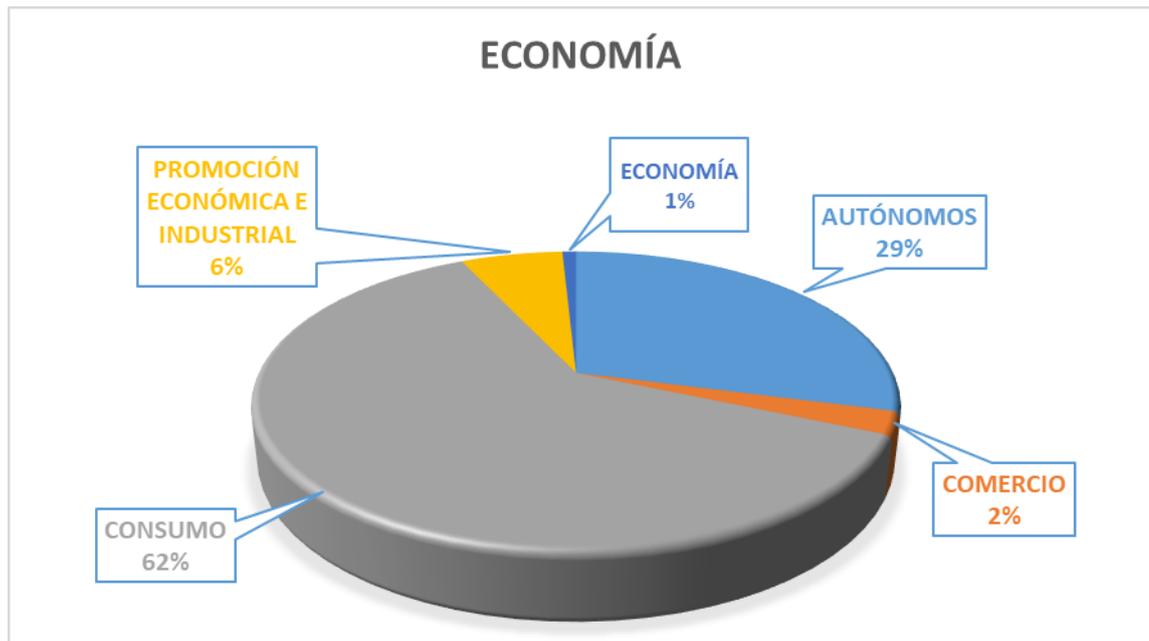


- Servicio Público de Empleo, con 413 presentaciones supone el 51 % del total de Empleo. A destacar los 62 agradecimientos dirigidos al personal de las Oficinas por su atención. En cuanto a las quejas, 41 se refieren al servicio telemático de demanda de empleo por errores en el funcionamiento. Otras temáticas son: imposibilidad de conseguir cita previa, desatención telefónica, solicitud de cambios en los datos por ser erróneos, que no se reciben las alertas de renovación de la demanda de empleos, entre otros variados.
- Formación, con 271 entradas es el 34 % de Empleo. Por orden de frecuencia, en primer lugar, se encuentran las 63 reclamaciones en relación a los Certificados de Profesionalidad, por no recibirlos tras algún tiempo después de finalizar el curso; en segundo, 49 relativas a los centros colaboradores de formación para el empleo, en que se convocan cursos que luego no se realizan y en tercero, otras 46 relativas al Plan de Formación para el Empleo. Otras cuestiones son sobre la dificultad para conseguir becas o la tardanza en su remuneración. Algunas más con contenidos variados.
- Trabajo es el 9 % son 76 comunicaciones de las que 11 son agradecimientos hacia el personal de atención al público, las reclamaciones recibidas están en buena parte relacionadas con la mediación y conciliación laboral.
- La Secretaría General Técnica obtuvo un 5% y, por último, un 1% para el Instituto Regional de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Con respecto a 2022 la Unidad de Empleo ha mantenido cifras similares de Sugerencia, Quejas y Agradecimientos recibidas.

### **b) Economía**

Constituye el 17 % de entradas de esta consejería, el detalle de su temática se observa en el siguiente diagrama, destacando la Unidad de Consumo:



- Consumo, con 150 expedientes es el 62 % del total de Economía, en ellas se reclama con cierta frecuencia sobre la falta de información al respecto de expedientes abiertos y la dificultad de contactar por teléfono. Muchas se corresponden con reclamaciones con contenido variado sobre empresas privadas como compañías aéreas, bancos, entidades de energía, sanidad privada, telefonía, pagos fraudulentos por internet. Además de las entradas a través de SUQE, tiene su propio sistema de recepción de hojas de reclamación, que no se refleja en este informe.
- Le sigue Autónomos con 70 presentaciones, el 29 % de expedientes de esta Consejería. Entre ellas hay 37 escritos con contenido relacionado con ayudas para emprendedores por esperas en las citas, peticiones de asesoría e información o falta de respuesta en sus solicitudes. En general, es recurrente la recepción de protestas sobre la falta de información relativa a expedientes abiertos, la demora en el ingreso de las ayudas de la Línea Covid y la dificultad de entregar documentación por medios telemáticos.
- Promoción Económica e Industrial, con el 6% de entradas, de las cuales destacan reclamaciones destinadas a las ITV.



- Por último, se encuentran otras temáticas como Comercio con 2%, y Economía y Competitividad, con el 1%.

Con respecto a 2022, se produjo una pequeña disminución de los expedientes recibidos, y en el reparto de temáticas se encuentra una proporción más alta en Consumo, y una disminución en la temática Autónomos.

### c) Atención al contribuyente

Con 235 presentaciones es un 14 % del total anual de la Consejería. Se observa cómo se distribuye la temática en el siguiente gráfico:



- Gestión Tributaria con 177 entradas, es el 87% de las recibidas en Atención al Contribuyente, muchas de ellas sobre desacuerdo en la atención e información recibida, imposibilidad de realizar pagos telemáticamente, descontentos con la plataforma digital, destacando que muchos ciudadanos se quejan de que sea exclusivamente por Windows. También algunas relativas a la complejidad y, a veces,



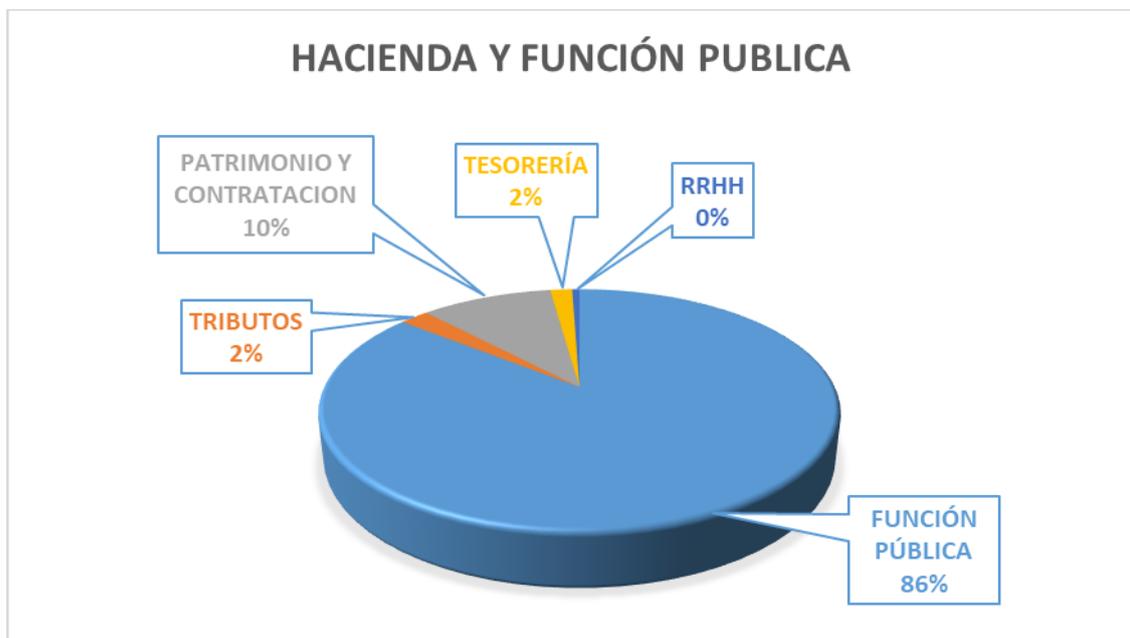
imposibilidad técnica de rellenar los modelos de pagos de impuestos. Por último, la desatención telefónica y falta de empatía en la atención presencial.

- Las Oficinas Liquidadoras y la Recaudación tienen un 5% cada una, Planificación 2% y Valoraciones 1%.

No se encuentran diferencias significativas con respecto al año 2021 y 2022 en cuanto a cifras totales. Solamente considerar un aumento en la proporción de las recibidas sobre Gestión Tributaria, que ha pasado del 78% al 87% dentro del conjunto de Atención al Contribuyente.

### d) Hacienda y Función Pública

Con 193 presentaciones aporta el 13% expedientes de la Consejería, pero en el total de la Comunidad de Madrid supone solamente el 1% de 2023. Los porcentajes por unidades se ilustran en el siguiente gráfico:



- Función Pública con 157 sugerencias, quejas y agradecimientos es el 86% de las entradas de esta unidad, la gran mayoría de ellas se refieren a Oposiciones, en general son reclamaciones sobre el acceso telemático de información a las convocatorias, lentitud en los procesos selectivos, irregularidades en los procesos de oposiciones, dificultades en



inscribirse a las pruebas online. Hay varias protestas reiteradas sobre el proceso selectivo de ingreso en el Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, Escala Ejecutiva u Operativa con reclamaciones variadas al respecto de esta convocatoria.

- Patrimonio y Contratación con el 10 % de comunicaciones, Tesorería y Tributos 2 % cada uno.

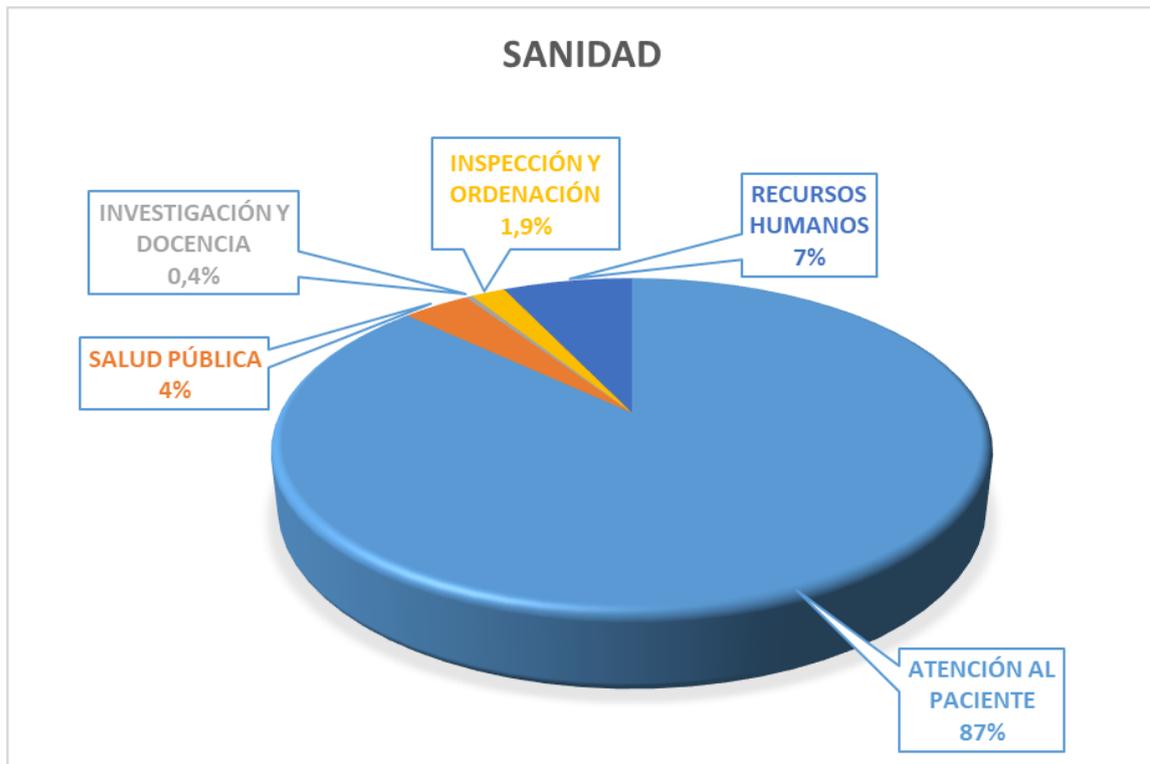
Hay un leve aumento en el número total de expedientes con respecto al año 2022, destacando el ascenso del 76% al 86% en la proporción recibida por Función Pública.

#### **D.1.6. SANIDAD**

Se analizan la presente Memoria únicamente los expedientes independientes de la materia de Atención al Paciente, que aunque entran por SUQE muchas de éstas, son tramitadas por la Dirección General de Humanización, Atención y Seguridad del 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 y Calidad de los Servicios Públicos 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 lo anteriormente expuesto, la Consejería de Sanidad publica su propias Memorias Anuales sobre "Atención al Paciente" con independencia de la presente Memoria.

El total de Expedientes de la Consejería de Sanidad que entraron a través de SUQE en 2023 son 1.437, suponen un 8% sobre las recibidas en la Comunidad de Madrid. De ellas 56 son agradecimientos al personal sanitario y a los servicios prestados. Se muestra a continuación el gráfico con los porcentajes de distribución en las distintas unidades.



- El 87 % del total de expedientes de SUQE, 1.213 fueron dirigidas a Atención al Paciente, y por tanto redirigidas al sistema CESTRAK. En cuanto al contenido, destacan en su gran mayoría las recibidas sobre peticiones de citas sanitarias especialmente debido a su demora. También sobre retrasos en los diagnósticos por la tardanza de las pruebas necesarias, demora en los tratamientos, acceso a medicaciones y material sanitario, prótesis, sillas de ruedas, etc. Otras fueron relativas a las infraestructuras construcción de nuevos centros o mantenimiento y conservación. También se reclamó sobre ambulancias, sobre la necesidad de personal sanitario, y dificultades en la tramitación de la tarjeta sanitaria.
- 7 %, 98 escritos dirigidos a Recursos Humanos, de estos 57 relativos a disconformidad con tramitaciones de las bolsas de trabajo y 13 sobre ofertas de empleo público. Otros contenidos son: las condiciones laborales, concursos de traslados, cobros de las guardias etc.
- 4 %, 51 comunicaciones sobre Salud Pública, 24 recibidas sobre medicamentos y productos sanitarios, muchas relativas a vacunaciones de niños específicamente sobre



el calendario de vacunación del virus del papiloma humano. Otras en relación a la dificultad en conseguir el certificado Covid para poder viajar y también, el de vacunación habitual y actualización del mismo. Por último, algunas sobre tardanza en las citas de vacunación.

- El resto de unidades recibieron un volumen pequeño.

Con respecto al año 2022, se encuentra una diferencia de casi 847 escritos menos recibidas a través de SUQE, esto es independiente de las que se puedan haber tramitado por el sistema de reclamaciones que tiene la Consejería de Sanidad.

### D.1.7. CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

Con 1.073 entradas, supone un 6% de todo el Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos de la Comunidad de Madrid. Se distribuye como se muestra en el gráfico a continuación:





**a) Cultura:**

El 40,8 % de la Consejería se dirigen al Libro (Bibliotecas), se encuentran 406 presentaciones. Por orden de volumen destacamos algunas:

- 70 sobre la Biblioteca Pedro Salinas por fallos de climatización, 44 referentes a la Biblioteca María Moliner que ha estado cerrada mucho tiempo y también falla climatización; 42 Biblioteca Fuencarral-el Pardo muchas debidas a la cancelación de los talleres de lectura y otras de contenido variado; 29 Biblioteca Luis Rosales por molestias que causa un grupo de jóvenes que allí se reúne, falta de ventilación y exceso de calor; 24 en la biblioteca Luis Martín Santos, muchas de ellas por frío; 20 en la biblioteca Antonio Mingote; 18 Biblioteca Chamberí de contenido variado; 18 Biblioteca Manuel Alvar por estar cerrada; y 16 Biblioteca José Hierro por problema de climatización y superar el aforo en actividad de niños.
- Artes Escénicas, Música y Audiovisual, el 14,2 %, con 141 expedientes, al igual que el año pasado, la mayoría de las entradas se refieren a sugerencias (73) sobre la reapertura de la cafetería del Centro Comarcal de Humanidades "Cardenal Gonzaga, este centro también recibió 32 agradecimientos por su programación. Le sigue muy por debajo en frecuencia el Centro Cultural "Pilar Miró" y el "Paco Rabal", con propuestas de temática variada.
- El resto de unidades recibió comunicaciones en número poco significativo.

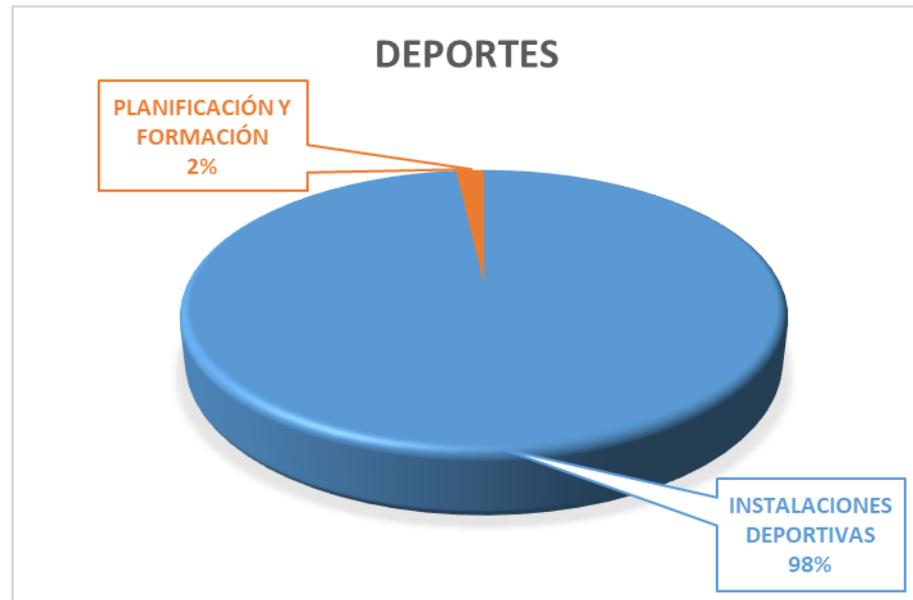
**b) Deportes**

Con el 39 % Deportes recibió 388 expedientes, situándose en segundo lugar dentro de esta Consejería.

- La mayor parte (204) se refiere a quejas por deficiencias en la instalación del Centro de Natación Mundial 86, en concreto temperatura del agua en las duchas y en la piscina, duchas sin funcionamiento, escalera de acceso a la piscina deteriorada, falta de limpieza en aseos y vestuarios y, en general, deterioro de las instalaciones. El equipamiento deportivo del Canal de Isabel II recibió 33 reclamaciones, la mayoría por dificultad en la plataforma de tramitación de entradas, ausencia de monitores en las actividades previstas, y otras cuestiones.



- La unidad de planificación y formación recibió muy pocas sugerencias.



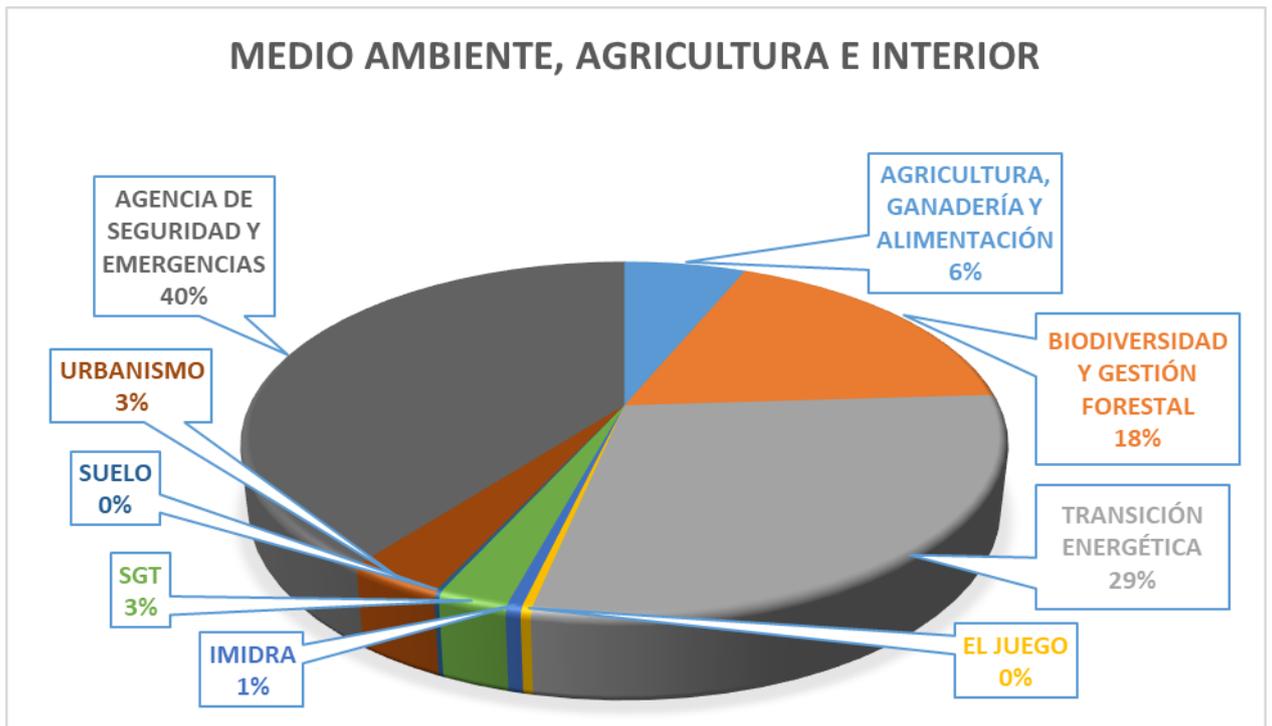
### c) Turismo

Turismo recibió muy pocas comunicaciones a través de SUQE.

Esta Consejería mantiene un número de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos parecido al de los años 2022 y 2021. En cuanto a las proporciones por temas, en 2023 disminuyeron un poco en Libro y Deporte, aumentando en Artes Escénicas y turismo.

### D.1.8. MEDIO AMBIENTE, AGRICULTURA E INTERIOR

En esta Consejería se recogen un total de 701 expedientes SUQE, que supone un 4 % del total del sistema. Se analiza el bloque temático Medio Ambiente y Agricultura separado del de Interior. Las unidades recibieron un reparto proporcional de presentaciones, tal como se muestra en el siguiente diagrama:



#### a) Medio Ambiente y Agricultura

Recibe el 60 % de las presentaciones de esta Consejería. Se analiza a continuación su temática:

- El mayor porcentaje se destina a reclamaciones sobre Transición Energética con 161 entradas lo que supone un 29% de los expedientes de Medio Ambiente. Hay un número importante que se refiere a calidad ambiental por temas de contaminación del aire y necesidad de inspección. Muchas se refieren a tramitaciones, sobre todo, de temas de energía, darse de alta de autoconsumo, ayudas a la movilidad sostenible, subvención de placas solares, dar de alta el suministro energético en viviendas, ampliación de infraestructuras para la recarga de vehículos eléctricos, error en la página de etiquetas energéticas y otras gestiones administrativas.
- Biodiversidad y Gestión Forestal con 98 es un 18% del total de comunicaciones en Medio Ambiente, se recogen protestas por desperfectos en el Parque Polvoranca de Leganés, Parque Forestal de Valdebernardo y en el Arco Verde. Problemas en la expedición de permisos de caza y pesca, también la necesidad de limpieza de montes públicos por desperfectos debidos a inclemencias del tiempo y la existencia de plaga de procesionaria en varios pinares de la Comunidad,



- Un 6% se destinan a Agricultura, Ganadería y Alimentación. La mayoría de las sugerencias están relacionadas con las vías pecuarias, también hay algunas sobre inscripción de animales domésticos o molestias por olores de granjas, y por las colonias felinas.
- Muy pocas, un 3% a Urbanismo y, también, el resto de unidades son poco relevantes.

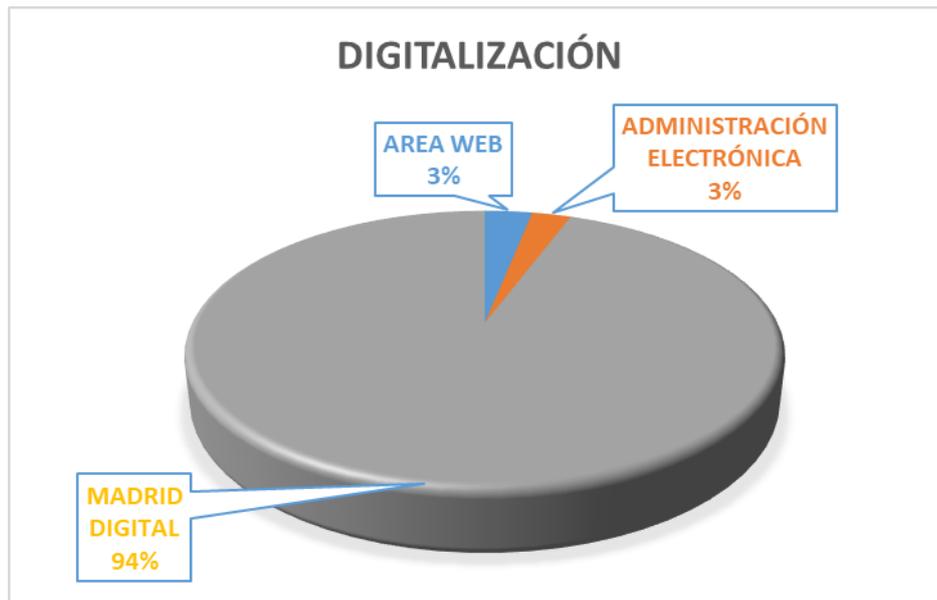
#### **a) Interior**

Aproximadamente el 40% de entradas de la Consejería. Son 218 presentaciones, 11 de ellas corresponden a agradecimientos a los bomberos, protección civil u otros. Destacan las 127 sugerencias y quejas sobre el Teléfono de Emergencias 112, muchas de ellas con contenido sobre la recepción de alertas climáticas en los móviles de los ciudadanos, ya que consideran que causa mucha alarma y que no dieron su consentimiento expreso. El resto de contenidos tienen temática muy variada.

En esta Consejería en el año 2023 han disminuido los expedientes en unos 600 menos con respecto al año anterior. Las proporciones por unidades variaron, ya que se ha incluido a Interior. Se observa que la Unidad de Agricultura recibió menos escritos, mientras que en Interior aumentaron.

#### **D.1.9. DIGITALIZACIÓN**

Se recogen en esta Consejería 354 presentaciones, que corresponden al 2% del total de la Comunidad de Madrid 2023.



- Se destinan 334 a Madrid Digital, el 94 % de esta Consejería. 194 de refieren a la tramitación telemática y oficina electrónica por errores y fallos en la firma electrónica, certificado digital, navegador a utilizar y algunos formularios. Destaca en concreto dificultades con los servicios telemáticos de la demanda de empleo. También hay otros temas de contenido variado, como por ejemplo sugerencias para la mejora de los servicios informáticos de las bibliotecas y de su wifi (8 comunicaciones).
- El resto de unidades de la consejería tiene un número de sugerencias poco relevante.

Las cifras de entradas de sugerencias y las proporciones asignadas dentro de este bloque temático es parecido al del año 2022.

### D.2. OTRAS ADMINISTRACIONES

Finalmente, hay que mencionar la asignación de 878 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, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

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

El gráfico a continuación muestra la distribución de motivos que se recogieron en el año 2023 mediante la presentación de escritos a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos:



El motivo principal de los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos es la Prestación del Servicio, con el 61 % de los motivos en total, suponiendo una diferencia importante con el resto, que, distanciándose de éste, suponen en conjunto una tercera parte del porcentaje global de los motivos.

Analizando cada uno de los motivos, y dentro de estos, los submotivos específicos de las sugerencias, quejas y agradecimientos recogidas en 2023, se obtienen las siguientes proporciones:



- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Los ciudadanos que seleccionaron este motivo a continuación eligieron como principal submotivo prestación deficiente. También destacar que un 5% presentaron agradecimientos.

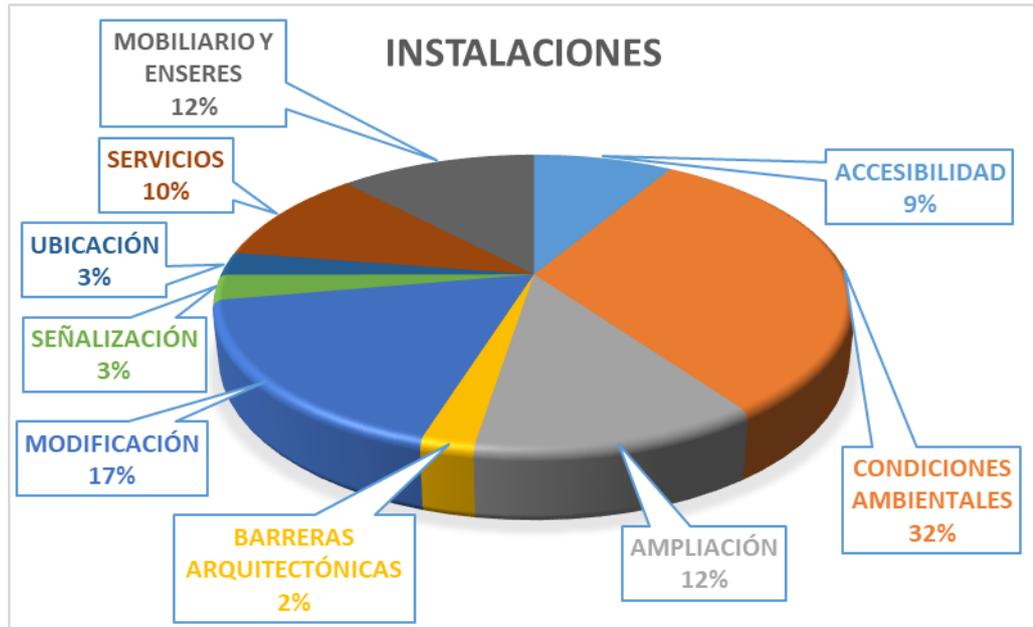


- **TRAMITACIÓN:** el segundo en frecuencia, agrupa los escritos referentes tramitación de los procedimientos administrativos, alcanzando el 15 % de los expedientes que entraron en este período anual, y dentro de este motivo, aproximadamente: la mitad de los ciudadanos expusieron excesiva demora, una tercera parte manifestaron a error en la respuesta, y una cuarta por disconformidad con la respuesta.





- **INSTALACIONES:** el tercero en orden descendente, con un 11 % de los expedientes que entraron en 2023, dentro de dicho motivo de reclamación hay que mencionar que un 32 % de los escritos se refieren a las condiciones ambientales de las instalaciones. Se observan otros submotivos en proporciones menores.

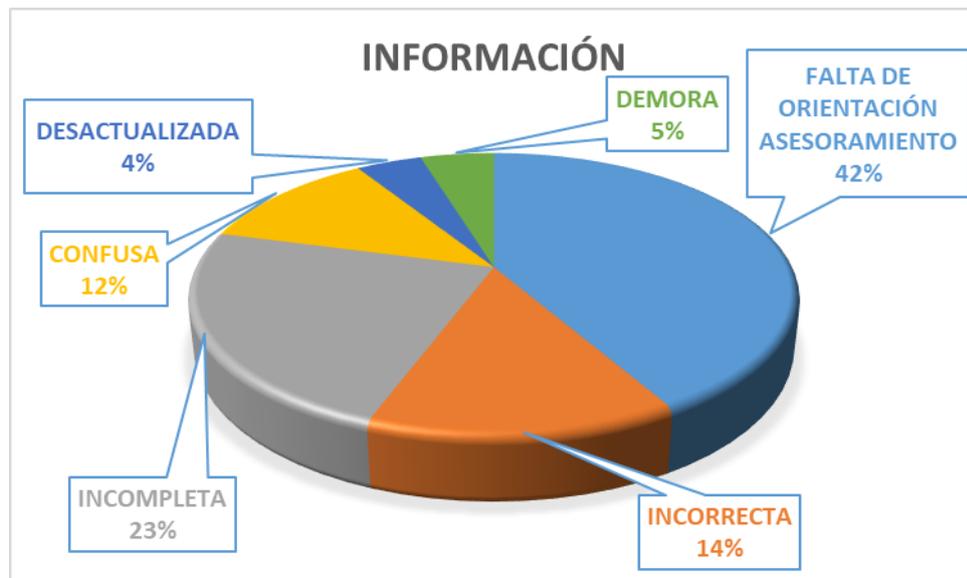


- **PERJUICIOS:** en este motivo se agrupan las sugerencias y quejas que hayan supuesto al ciudadano una lesión en sus bienes y derechos. Representan un 8 % del total, del cual la mayoría se refieren a perjuicios económicos, después físicos, y en menor medida, morales.





- **INFORMACIÓN:** con un porcentaje ya mucho menor, un 3% del total, se encuentran dentro de esta causa de presentación escritos en los que los ciudadanos encontraron diversas necesidades, destacando el submotivo Falta de Orientación y asesoramiento con el 42% de entradas en este apartado.



- **HORARIOS:** En último lugar en orden de frecuencia, con sólo un 2% del total, este motivo recoge todas las comunicaciones relacionadas con el incumplimiento de los horarios establecidos (50%), la ampliación (36%) y la tardanza (14%) para la prestación de los servicios públicos.





Comparando con el año 2022, este año los resultados indican algún cambio en las proporciones de los motivos que indicaron los ciudadanos para presentar sus escritos en el Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos; de manera que la Prestación del Servicio, aunque sigue siendo el motivo principal, ha pasado del 65 al 61% de presentaciones. Sin embargo, se puede observar un aumento en relación al motivo Instalaciones que ha pasado del 7 al 11%.

## **F. TIEMPOS DE RESPUESTA POR ORGANISMOS**

Un aspecto relevante en la tramitación de los escritos es el tiempo empleado en la contestación, lo que se traduce en una menor o mayor eficacia del sistema, y en el grado de satisfacción del ciudadano en la gestión de su expediente. En el gráfico que se muestra a continuación se relacionan todos los organismos competentes en la tramitación de sugerencias, quejas y agradecimientos, recogiendo el tiempo de permanencia en los coordinadores, por una parte, y en las unidades receptoras, por otra, encargadas de elaborar y enviar las respuestas a la Subdirección General de Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios Públicos, quien por último remite la contestación al ciudadano correspondiente.

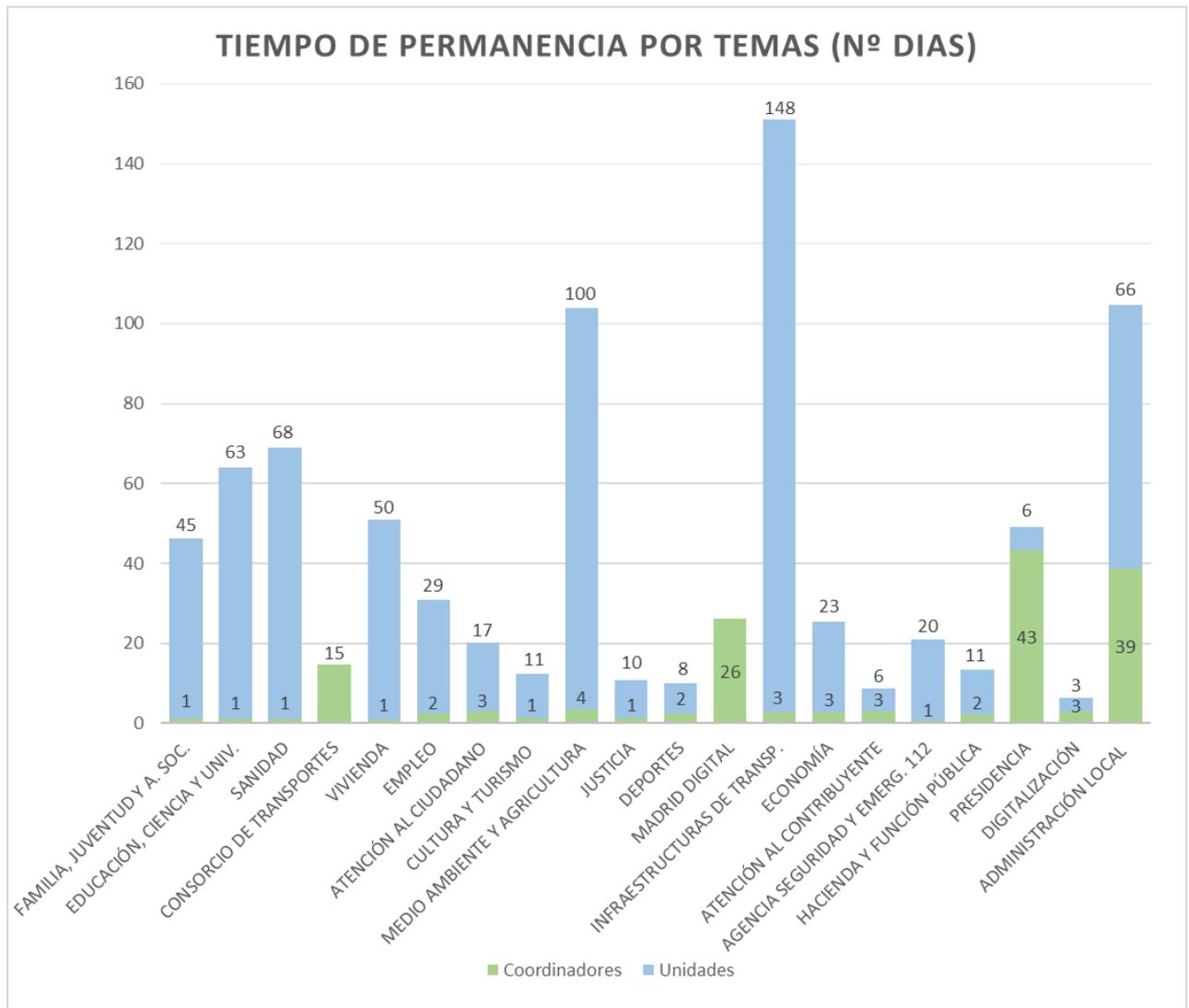
Este análisis se realiza sobre los organismos que disponen de coordinadores en SUQE, es decir, se realiza sobre los aquí llamados “Bloques Temáticos”, y no por Consejerías.

El orden de los bloques temáticos es, de izquierda a derecha, los que han obtenido de mayor a menor número de presentaciones en SUQE en 2023, empezando por Familia, Juventud y Política Social, con el número más alto, de 5.273 entradas, y finalizando por Administración Local, con el más bajo, 4 expedientes.

Todos estos detalles se observan en el siguiente gráfico de barras:



## Comunidad de Madrid





## **V. PROPUESTAS DE MEJORA**

En esta Memoria Anual se analizan las sugerencias, quejas y agradecimientos presentadas por los ciudadanos durante el año 2023 a la Comunidad de Madrid, de acuerdo a lo establecido en el artículo 33 del *Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid*. Visto el informe elaborado por el Área de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Transparencia plantea a las unidades correspondientes propuestas de mejora.

Se han analizado, además de los escritos presentados por los ciudadanos, las encuestas contestadas sobre el funcionamiento del sistema SUQE, su utilidad para resolver las cuestiones reclamadas o sugeridas, y las propuestas de mejora que los propios ciudadanos plantean en contestación a las encuestas que se les dirige desde SUQE.

En función del volumen de presentaciones que se han recibido en el sistema SUQE durante 2023, se proponen las siguientes mejoras en los Servicios públicos, individualizadas por Consejerías:

1. En Familia, Juventud y Políticas Sociales mayor efectividad en los servicios y atención a la Dependencia. La ayuda a domicilio es un tema recurrente, del que se propone mejoras en la agilización de la prestación, una vez ha sido concedida, y realizar los menores cambios de auxiliares que prestan estos servicios. Las empresas contratadas deben llevar un mayor control de las ausencias y demoras en los horarios.

En general, se demanda agilidad en los diversos trámites, reduciendo la espera de las personas con ayudas a la dependencia concedidas, y otras que necesitan valoración y reconocimiento de su situación.

Las Residencias de Mayores, deben ser inspeccionadas con mayor diligencia, ya que hay bastantes reclamaciones relativas a atención inadecuada, falta de personal o alguna deficiencia en el servicio.



En el ámbito de la atención a la Discapacidad se propone facilitar las citaciones y contacto telefónico con los Centros Base. Así como, agilizar los procesos relativos al reconocimiento y la valoración, ya que se ha detectado la existencia de retrasos en la atención y demoras en los certificados.

En cuanto a los servicios prestados a las Familias, es fundamental acabar con la demora existente para la obtención y renovación del título de Familia Numerosa. Y también conseguir la resolución o el pago de las ayudas a la natalidad de manera más rápida.

Respecto a las prestaciones económicas que otorga la Consejería mayor eficacia en la tramitación y pago del bono social térmico. Sobre la Renta Mínima de Inserción los ciudadanos demandan agilidad en las revisiones de los expedientes y, también, cuestiones relativas a pagos entre otras.

2. En la Consejería de Educación, Ciencia y Universidades destacan los escritos referidos a las instalaciones educativas, que están necesitadas de diversas mejoras:
  - Una mejor climatización, tanto de calefacción como de aire acondicionado (Escuela Infantil Rayuela, Centro de Infantil-Primaria Ciudad de los Ángeles, el Colegio Isabel la Católica, el Ciudad de Córdoba y Escuela Infantil Valle de Oro).
  - En la Escuela Infantil Plazuela se debe revisar la cocina por un problema del gas.
  - En la Escuela Infantil El Madroñal, el Colegio Salvador de Madariaga y el Instituto Carlos III en los que hay que reparar tejados y desperfectos por inundación, goteras y humedades.
  - En el colegio Méjico se tendría que demoler de un edificio en estado ruinoso que se encuentra dentro del patio.
  - En el instituto Francisca de Pedraza se debería finalizar las obras de acondicionamiento.
  - El instituto Isidra de Guzmán se reclama la instalación de un ascensor que facilite la integración de alumnos con discapacidad motora.
  - Un gran número de peticiones solicitando sombras en los patíos y toldos para las clases (Colegio Tirso de Molina, Isabel la Católica, Padre Coloma, entre otros).
  - Sobre el colegio Torcuato Fernández se debería agilizar su construcción.



- Ampliación y adecuación de espacios que se plantea en el CEIP Margaret Thatcher y en el Colegio Seseña y Benavente.

Tras la temática instalaciones, el segundo aspecto a destacar es referido a los recursos humanos. Habría que reponer personal en varios centros escolares, por ejemplo, el colegio Seseña y Benavente de Getafe, el Conservatorio Profesional de Música de Arturo Soria o el IES Doménico Scarlatti de Aranjuez, Centro Pio Baroja, en la EOI de Tres Cantos y en varias Escuelas Infantiles. El Propio profesorado también solicitó una mejor gestión de las oposiciones y de las listas de interinos.

También, el mantenimiento de los servicios existentes como en el centro Juan Ocaña, para que continúe una segunda línea de infantil, o en la EOI Tres Cantos que debería mantener el curso B1 de francés.

Entorno a la admisión de alumnos, habría que revisar los procedimientos, ya que existe disconformidad en todos los niveles de enseñanza respecto a los criterios empleados y tardanza en la asignación de plazas. De igual manera, ocurrió también con la gestión de Becas y Ayudas, en las que se plantearon diversas dificultades.

Sobre los medios de comunicación con las familias, actualizar y mejorar las Plataformas RAICES/ROBLE, y volver a utilizar la aplicación KinderUp, con la que los padres de las Escuelas Infantiles estaban informados e interconectados con los educadores de forma satisfactoria.

En cuanto a la conciliación de horarios escolares y laborales, se recibieron protestas relativas al colegio Federico García Lorca, debido a la campaña realizada por la dirección para establecimiento de la jornada escolar intensiva.

Por último, se requiere mayor intervención y supervisión de la Consejería en algunos aspectos como son irregularidades durante las prácticas de trabajo en empresas que se produjeron en el centro de FP Claudio Galeno; en el colegio Amador de los Ríos, debido a una situación de demandas judiciales que impide un funcionamiento adecuado; y en el colegio Liceo Cónsul de Madrid, por problemas con el uso de dispositivos electrónicos para uso educativo.



### 3. Vivienda, Transportes e Infraestructuras

#### a) Consorcio de Transportes

En los Autobuses Interurbanos, se requiere mejorar la frecuencia y regularidad de su horario, tienen poca y van con retraso, o van llenos. También renovar las marquesinas que se encuentran en mal estado. En cuanto a la prestación del servicio, una mayor empatía por parte de los conductores, ya que deben interactuar con el público.

Sobre el Metro, se propone ofrecer mejores alternativas cuando se producen cierres de líneas debido a que ocasionan un gran impacto en la población usuaria. También se demanda ampliación de líneas, inclusión de nuevas estaciones, mayor frecuencia, e instalación de ascensores. Así como mantener el funcionamiento de escaleras mecánicas y ascensores.

Incrementar la eficacia en la gestión de tarifas, abonos y títulos debido a dificultades en su tramitación, especialmente a través de la web y evitar los errores que se producen en las recargas. También sería necesario agilizar las citas para renovaciones de abonos. Y así mismo, se solicita la gratuidad del abono para todos los jubilados.

Respecto a EMT y Autobuses Urbanos mejorar la frecuencia, aumento de paradas y alargamiento de líneas. Mayor empatía y cuidado en la conducción respecto al personal encargado.

Para los Ferrocarriles, conseguir puntualidad y evitar demoras. También se solicitaron ampliaciones de línea y de aparcamientos disuasorios, así como, reparaciones en algunas estaciones.

#### b) Vivienda

Sería necesario optimizar la gestión de las ayudas al alquiler de vivienda, rehabilitación de edificios y rehabilitación energética. Otros temas a revisar son: la dificultad para cumplir los requisitos del Plan de Vivienda Joven y la negativa de los bancos a conceder los créditos acordados.

Referido a la Agencia de Vivienda Social mayor diligencia en las reparaciones en las viviendas sociales. Mejorar la gestión en la tramitación de las fianzas de alquiler y establecer una intervención rápida en los supuestos de alteración de la convivencia entre vecinos.



c) Transportes e Infraestructuras

Se propone incrementar el mantenimiento de carreteras. En concreto revisar las señalizaciones, aumentar la iluminación, reparar asfaltados en mal estado, necesidad de podas de árboles y de otra vegetación, deterioro de pasos a nivel.

En Infraestructuras, se necesitaría aminorar las molestias por las obras del metro, y evitar la tala de árboles.

4. Presidencia, Justicia y Administración Local

a) Atención al Ciudadano

Algunos aspectos a mejorar son sobre la atención mediante el teléfono 012, ampliando la información que se ofrece, reduciendo el tiempo de espera y que el coste de la llamada sea gratuito. En cuanto a las Oficinas de Registro y Atención al Ciudadano, optimizar la obtención de citas a través de internet, ya que a algunos ciudadanos lo consideran difícil.

b) Justicia

Convendría facilitar y agilizar el sistema de citas en los registros municipales y en el registro civil único de Madrid. Disminuir la demora existente para realizar trámites como registro de uniones de hecho, obtener certificados de nacionalidad, de matrimonio y de nacimiento. Otras cuestiones a tener en cuenta son: la necesidad de orientación jurídica y de justicia gratuita,

c) Presidencia

Facilitar la consulta del BOCM, los ciudadanos la consideran complicada. Las sugerencias recibidas fueron muy variadas y algunas se dirigieron a administraciones externas. También, se recogieron críticas hacia las decisiones tomadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid, con las que determinados ciudadanos no están de acuerdo o disconformidad con la gestión.

5. Economía, Hacienda y Empleo

a) Empleo



Se propone mejorar el funcionamiento del servicio telemático de demanda de empleo, solicitud de cambios en los datos, recepción de las alertas de renovación de la demanda de empleo, entre otros. Se demanda mayor accesibilidad a cita previa y atención telefónica

Sobre Certificados de Profesionalidad mayor eficacia en su tramitación, mejoras en la oferta de cursos y revisión del Plan de Formación para el Empleo. Facilidad para conseguir becas y rapidez en su remuneración.

También se solicitaron actuaciones relacionadas con la mediación y conciliación laboral.

#### b) Economía

Mejor acceso a la información sobre expedientes abiertos y facilidad para contactar por teléfono. Muchas de las sugerencias que se reciben corresponden con reclamaciones con contenido variado sobre empresas privadas como compañías aéreas, bancos, entidades de energía, sanidad privada, telefonía, pagos fraudulentos por internet.

Se propone mayor eficacia en relación a las ayudas para emprendedores por esperas en las citas, peticiones de asesoría e información o falta de respuesta en sus solicitudes. Rapidez en el ingreso de las ayudas de la Línea Covid y facilidad de entregar documentación por medios telemáticos.

#### c) Atención al contribuyente

En cuanto Gestión Tributaria mejorar la atención e información, facilidad de realizar pagos telemáticamente, ya que hay descontento con la plataforma digital. Revisión del sistema y de los modelos de pagos de impuestos.

#### d) Hacienda y Función Pública

Optimizar el acceso telemático de información a las convocatorias de empleo público, rapidez en los procesos selectivos, facilidad para inscribirse a las pruebas online. Revisar el procedimiento selectivo de ingreso en el Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, Escala Ejecutiva u Operativa con reclamaciones variadas al respecto de esta convocatoria.

## 6. Sanidad



La mayoría de las comunicaciones recibidas reclaman la mayor agilidad en las citas sanitarias. También en los diagnósticos por la tardanza de las pruebas necesarias, en los tratamientos, acceso a medicaciones y material sanitario, prótesis, sillas de ruedas, etc.

Se propone mejorar en las infraestructuras, construcción de nuevos centros o mantenimiento y conservación. Y se sugiere el incremento de ambulancias y de personal sanitario. En cuanto a trámites, mayor facilidad en la adquisición de la tarjeta sanitaria.

Sobre Recursos Humanos, se necesitaría revisar la gestión de las bolsas de empleo y ofertas de empleo público. Otros contenidos son: las condiciones laborales, concursos de traslados, cobros de guardias etc.

En cuanto a medicamentos y productos sanitarios, la inclusión en el calendario de vacunación de los niños la inmunización contra el virus del papiloma humano. Facilidad en conseguir el certificado Covid para poder viajar y también, el de vacunación habitual y actualización del mismo. Otras sugerencias, proponen agilidad en las citas de vacunación.

## 7. Cultura, Turismo y Deporte

### a) Cultura:

Se recomienda revisión en la climatización de las bibliotecas (Biblioteca Pedro Salinas, María Moliner, Luis Rosales, Luis Martín Santos y José Hierro). Se propone mantener los talleres de lectura y otras actividades controlando el aforo de los espacios. También la apertura de alguna biblioteca que lleva tiempo cerrada.

En Artes Escénicas, Música y Audiovisual, se reclamó la reapertura de la cafetería del Centro Comarcal de Humanidades Cardenal Gonzaga.

### b) Deportes

Renovación del Centro de Natación Mundial 86, en concreto con las siguientes demandas: temperatura del agua en las duchas y en la piscina, duchas sin funcionamiento, escalera de acceso a la piscina deteriorada, falta de limpieza en aseos y vestuarios, y en general, deterioro en las



instalaciones. También las instalaciones deportivas del Canal recibieron propuestas sobre: facilitar la compra de entradas on line, ausencia de monitores en las actividades previstas, y otras cuestiones.

## 8. Medio Ambiente, Agricultura e Interior

### a) Medio Ambiente y Agricultura

Realizar las actuaciones necesarias respecto a la calidad ambiental, debido a contaminación del aire y necesidad de inspección. Se recomienda agilizar los expedientes de ayudas relacionadas con la transición energética, darse de alta de autoconsumo, ayudas a la movilidad sostenible, subvención de placas solares, dar de alta el suministro energético en viviendas, ampliación de infraestructuras para la recarga de vehículos eléctricos, error en la página de etiquetas energéticas y otras gestiones administrativas.

Sobre Biodiversidad y Gestión Forestal, se propone reacondicionar Parque Polvoranca de Leganés, Parque Forestal de Valdebernardo y el Arco Verde. También acometer la limpieza de montes públicos por desperfectos causados por inclemencias del tiempo y la existencia de plaga de procesionaria en varios pinares de la Comunidad. Por último, mayor eficacia en la expedición de permisos de caza y pesca.

### b) Interior

Sobre el Teléfono de Emergencias 112, se propone revisión de la gestión de las alertas climáticas en los móviles de los ciudadanos, ya que los ciudadanos consideran que causa mucha alarma y que no dieron su consentimiento expreso para esa utilización.

## 9. Digitalización

Continuar trabajando a través de Madrid Digital optimizando la tramitación telemática evitando errores y fallos en la firma electrónica, certificado digital, navegador a utilizar. Mejorar algunos formularios, destaca en concreto, dificultades con los servicios telemáticos de la demanda de



empleo. También hay otros temas de contenido variado, como por ejemplo sugerencias para modernizar de los servicios informáticos de las bibliotecas y de su wifi.