

# SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS DEL SISTEMA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

## AÑO 2016



Dirección General de Calidad de los Servicios  
y Atención al Ciudadano

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA  
Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO

**Comunidad de Madrid**

Fecha de creación: Febrero 2017  
Actualización trimestral

## ÍNDICE

[SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS DEL SISTEMA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016](#)

[FORMAS DE PRESENTACIÓN Y TIPOS DE SOLICITUD](#)

[DESTINATARIOS DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS](#)

[MATERIAS DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS](#)

## Comunidad de Madrid

### SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS DEL SISTEMA GENERAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2016

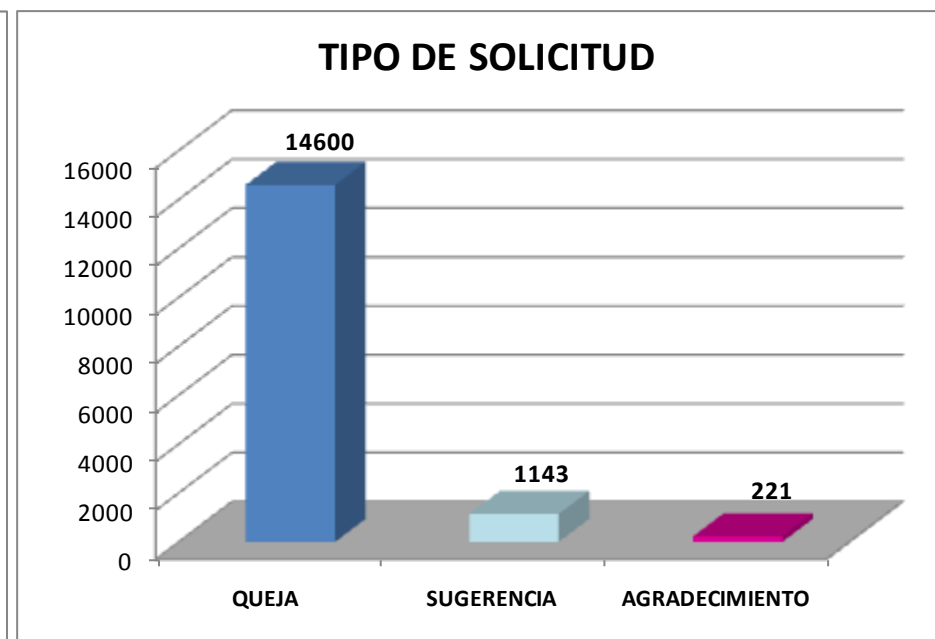
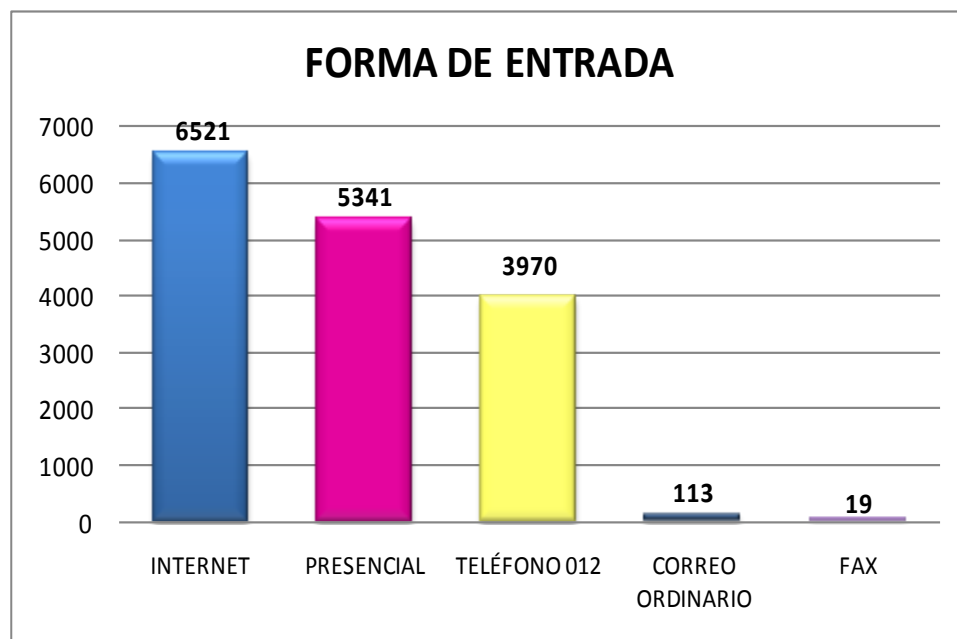
El gobierno regional es consciente de la importancia que tienen las quejas y sugerencias que formulan los ciudadanos, al ser estas el filtro para escuchar y canalizar las demandas concretas de estos e identificar el funcionamiento adecuado de los servicios públicos, permitiendo establecer acciones de mejora continua para dar satisfacción a dichas demandas. Constituyen, además, la forma más básica de participación ciudadana, en claro compromiso de acercamiento a los problemas que los ciudadanos detectan en su relación con la Comunidad de Madrid.

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

SUQE 2016	SUQE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
	QUEJAS	1.015	1.180	1.072	1.312	1.305	1.625	1.111	861	1.251	1.402	1.231	1.053	14.418
	SUGERENCIAS	107	116	98	119	98	105	61	62	95	105	101	70	1.137
	AGRADECIMIENTOS	14	23	22	16	22	21	12	16	29	18	14	14	221
	DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE	15	18	18	15	11	10	15	12	18	21	25	10	188
	<b>TOTAL</b>	<b>1.151</b>	<b>1.337</b>	<b>1.210</b>	<b>1.462</b>	<b>1.436</b>	<b>1.761</b>	<b>1.199</b>	<b>951</b>	<b>1.393</b>	<b>1.546</b>	<b>1.371</b>	<b>1.147</b>	<b>15.964</b>

## FORMAS DE PRESENTACIÓN Y TIPOS DE SOLICITUD

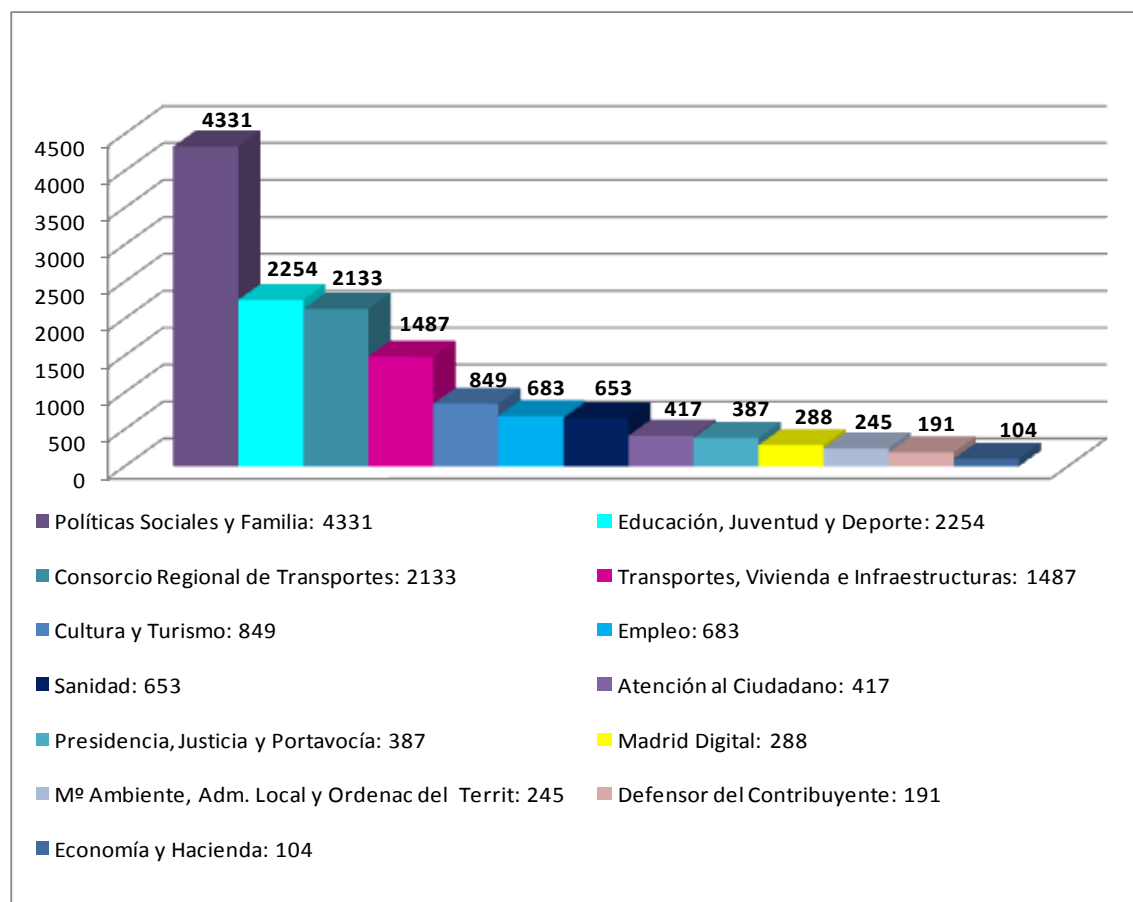
Atendiendo a la forma de presentación y el tipo de solicitud, se observa la siguiente distribución:



## Comunidad de Madrid

### DESTINATARIOS DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

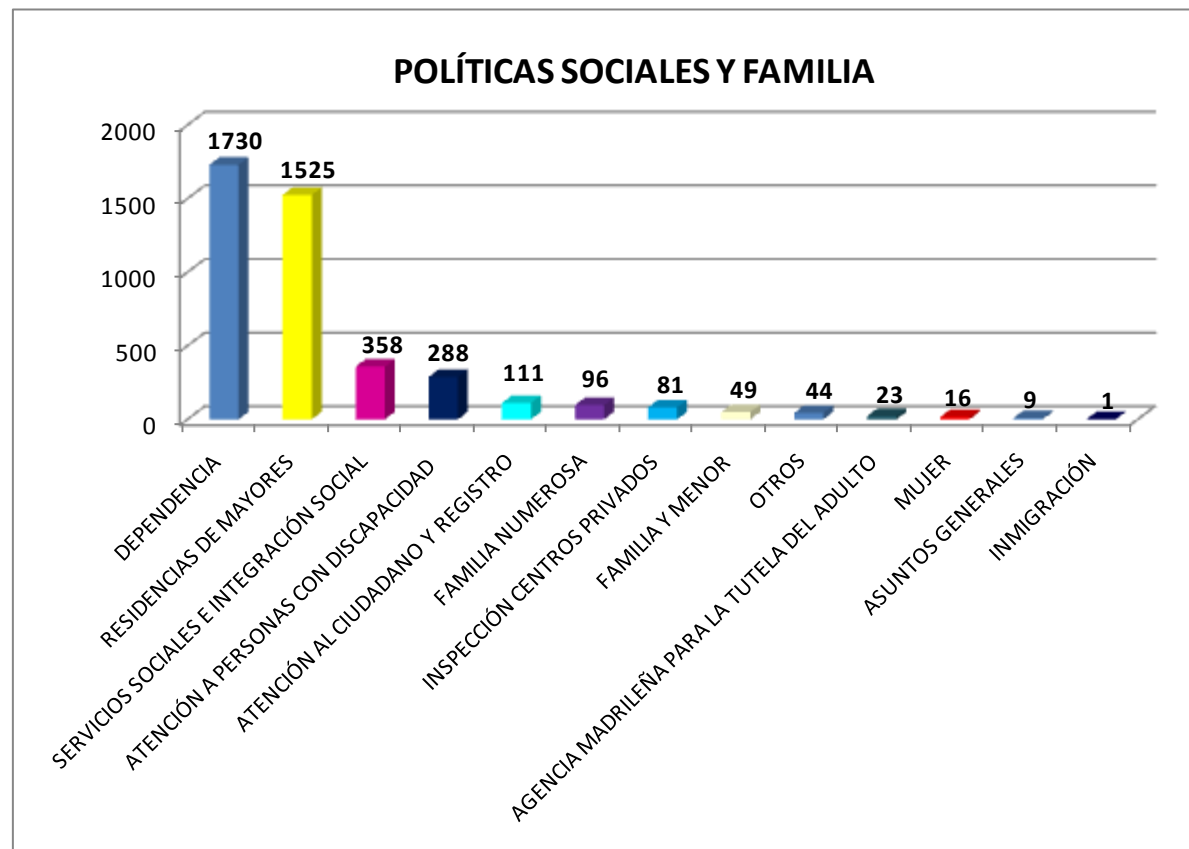
Considerando su **destinatario**, dentro del ámbito de competencias de la Comunidad de Madrid, el total de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos presentadas durante el año 2016 se distribuye de la siguiente manera:



## Comunidad de Madrid

### MATERIAS DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

En función de las **materias y el número** de las Sugerencias, Quejas y Agradecimientos, se establece la siguiente clasificación de mayor a menor volumen de presentación:



## Comunidad de Madrid

