

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

AÑO 2024

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. REGULACIÓN JURÍDICA

III. METODOLOGÍA

IV. RESUMEN GENERAL

A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN 2024

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 2024.

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 2024, 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 datos:

- Durante el año 2024, el volumen total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de este sistema general, ascendió a 17.838 expedientes. Lo que supone 421 más que en 2023.

A este respecto, se ha de precisar que, de la citada cifra global de expedientes 17.838, un total de 14.395 fueron tramitados hasta su finalización, es decir, desde la Comunidad de Madrid se remitió a los ciudadanos respuesta a las mismas durante este año, 1.141 fueron derivadas a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, 838 quedan pendientes de contestación a 31 de diciembre por no haberse agotado el plazo de respuesta, y 1.464 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 con 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, 16.342 que representaron un 92% del total, seguidos de las sugerencias 948 con un 5% y los agradecimientos 548 con un 3%. Comparando con el año 2023, el porcentaje relativo de Sugerencias disminuyó 14,3% y quejas de 2024 aumentó en 3,7%, mientras que el de agradecimientos disminuyó solamente 0.7%.
- En cuanto a las vías de comunicación, señalar que la más utilizada por los ciudadanos fue Internet con 13.508, representando un 75,73% del total, aumentando su utilización respecto al año anterior. Va seguida de la presentación presencial en oficinas de asistencia en materia de registro con 3.654, a las que cabe sumar en este 2024 (por segundo año) las de oficinas

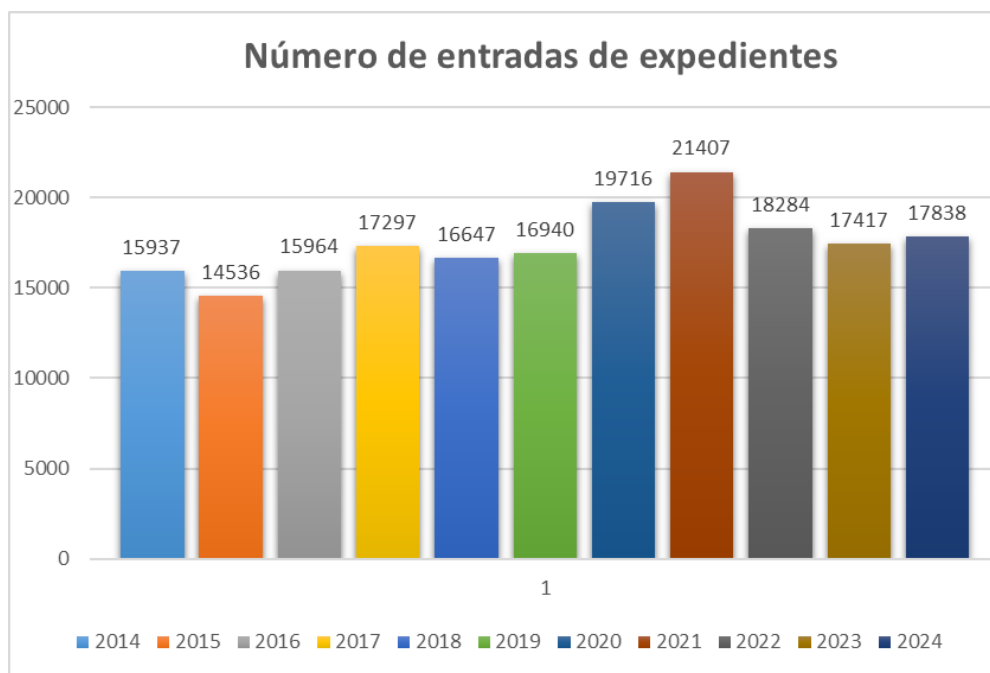
móviles que se desplazan por distintos municipios de la Comunidad de Madrid, con 64 expedientes, dicha presentación presencial supone un 20,48% del total de entradas, el porcentaje es parecido al año anterior. El teléfono 012 supuso la tercera vía de presentación con 576, ascendió al 3,23%, esto supone una disminución respecto a 2023. Por último, siendo residual la presentación por correo ordinario con sólo 36 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 6.163, este año obtuvo 890 más que en 2023. A continuación, la Consejería de Educación, Ciencia y Universidades con 3.185 expedientes, que recibió 132 menos que el año anterior. Le sigue la Consejería Vivienda, Transportes e Infraestructuras, con 2.351, son 96 más que en 2023. Se observa, que las quejas, sugerencias y agradecimientos de la Consejería de Sanidad fueron 1.065, son 372 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 9.598, la tramitación de los procedimientos 2.410, el estado de las instalaciones 1.608, los perjuicios en los bienes y derechos del ciudadano 1.588, la información suministrada 650, y en último lugar, los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos 270. Algunos ciudadanos no expusieron el motivo concreto. Respecto al año 2023, se observa que en 2024 ha habido una disminución importante en la selección de motivos relacionados con prestación del servicio, se recibieron 727 menos 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 2024.

A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN 2024

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 se registraron un total de 17.838 entradas en el Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos, suponiendo un ligero aumento respecto al año anterior. 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 2024 se reparten de la siguiente forma:



En este cómputo mensual cabe apreciar que, aparte de la bajada de presentaciones en los meses de agosto y diciembre, no hay una pauta concreta de evolución; destacándose, sin embargo, una subida en septiembre y octubre respecto a 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 comunicación de los ciudadanos mediante la interposición de sugerencias, quejas y agradecimientos, a través de cualquiera de los canales accesibles.

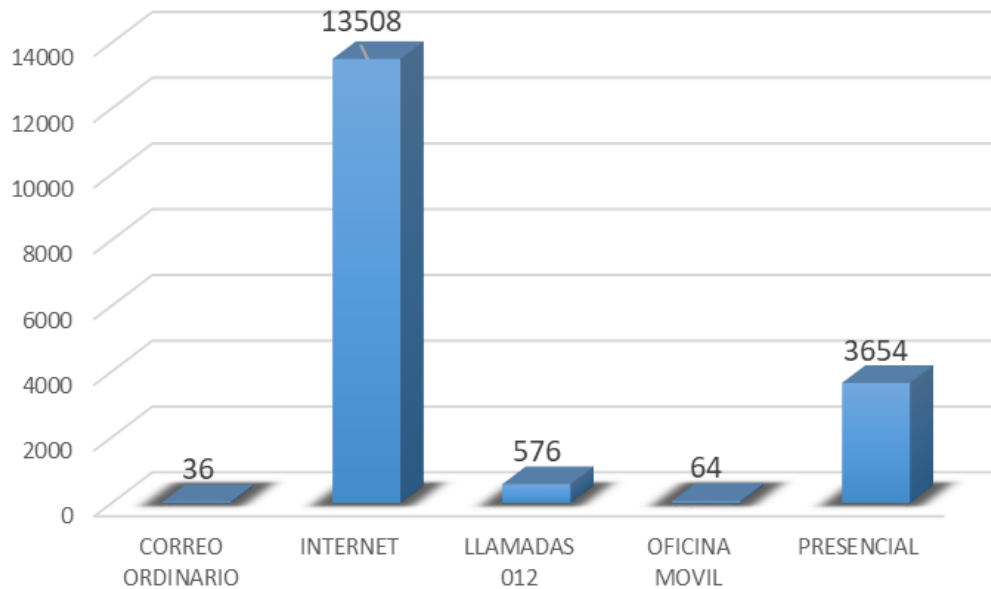
A este respecto se nota la relevancia que en los últimos años ha ido adquiriendo Internet en la presentación de comunicaciones. Durante 2024, podemos destacar que a través de internet han entrado un total de 13.508 expedientes, lo que supone un 75,73% del total de las sugerencias, quejas y agradecimientos interpuestos.

En segundo lugar, se sitúa la vía de manifestación presencial de los ciudadanos en las oficinas de registro y atención al ciudadano, con 3.654 escritos, ascendiendo a un 20,48% del total. Las oficinas móviles, que entraron a dar servicio a los municipios en marzo de 2023, este año han recogido 64 registros.

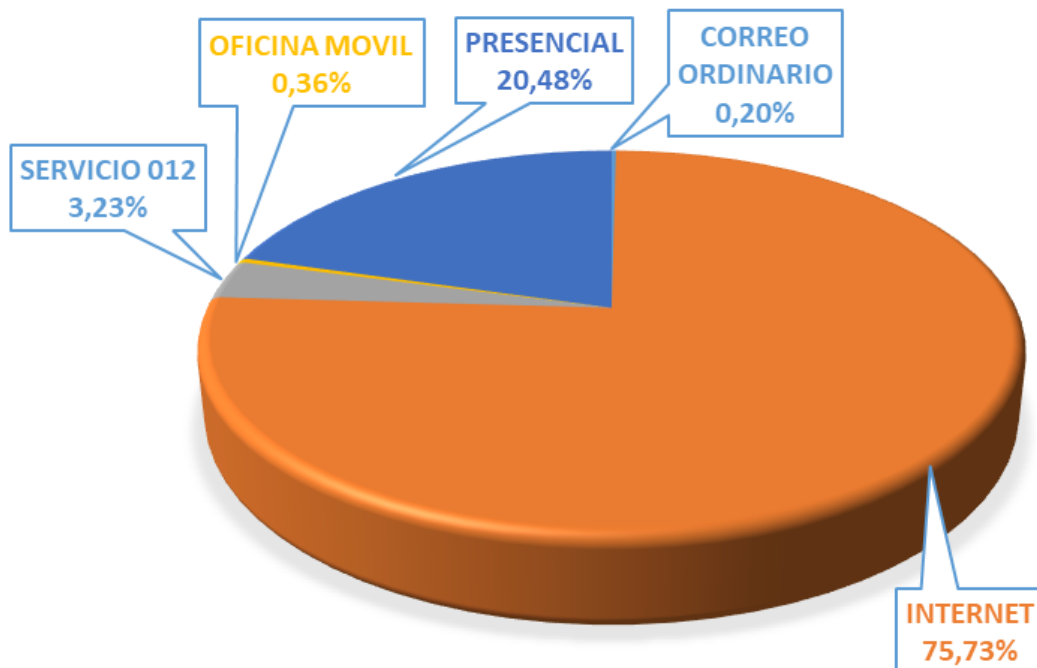
El Servicio 012 continúa siendo la tercera vía de acceso, aunque ha disminuido respecto a 2023 recibió 576 expedientes, suponiendo el 3,23% del volumen total. Por último, se encuentra el correo ordinario con 36 expedientes, siendo, por tanto, poco significativo.

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

Número de entradas por canal



PORCENTAJE DE ENTRADAS POR CANAL



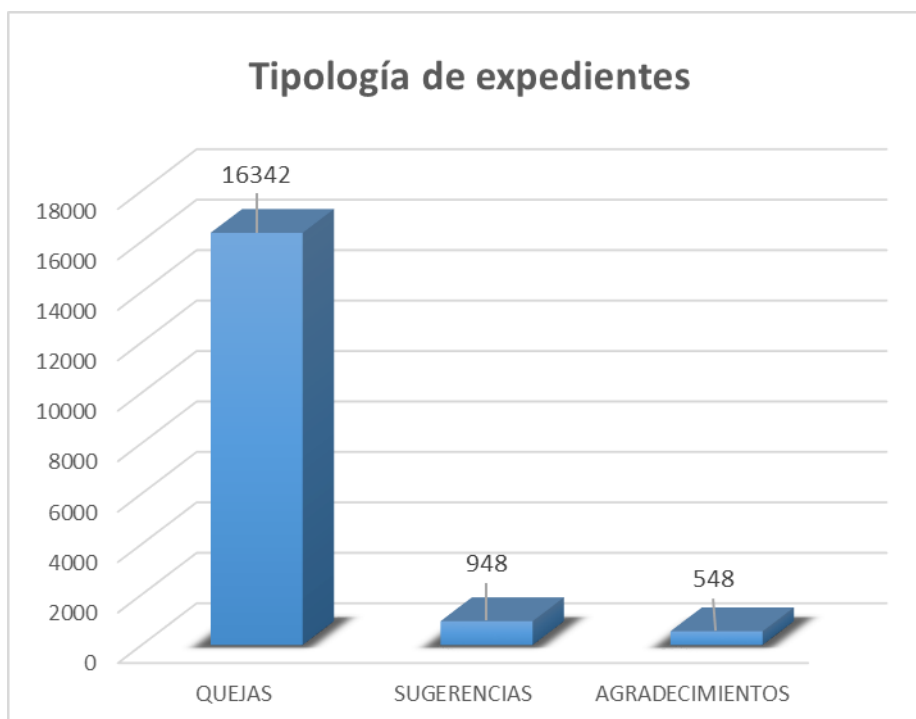
C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

Según se ha indicado en apartados anteriores, durante 2024 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 17.838 expedientes. De los cuales se tramitaron un total de 14.395, es decir, desde la Comunidad de Madrid se remitió a los ciudadanos respuesta a sus escritos durante este año, mientras que 1.141 fueron derivados a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, y el resto quedan pendientes de contestación, o fueron cancelados, tal como se ha señalado en el Resumen General.

Entre todos los expedientes, las quejas suponen el mayor porcentaje dentro del sistema, al representar un 92% del total, mientras que las sugerencias representaron un 5% del mismo, y es el 3% restante el que recoge los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.



El gráfico a continuación muestra los datos absolutos de 2024 por tipología.



D. DETALLE POR CONSEJERÍAS

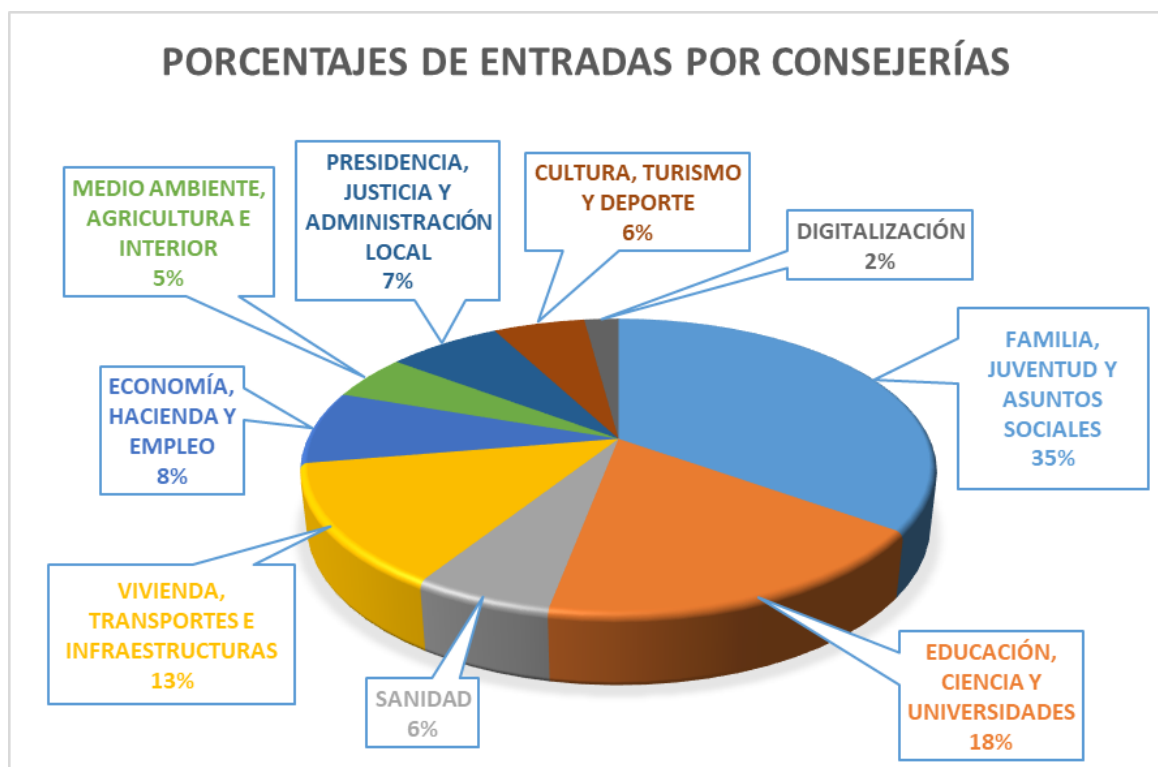
Mediante el *Decreto 38/2023, de 23 de junio (B.O.C.M. de 26 de junio)* de la Presidenta de la Comunidad de Madrid por el que se establece el número, y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, se establece la estructura de la Administración de la Comunidad de Madrid, resultando un total 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 2024, se repartió entre las nueve Consejerías receptoras, tal como muestran los gráficos que se exponen a continuación. Los expedientes tramitados, incluyen entradas correspondientes al movimiento interno de las peticiones recibidas, ya que se redistribuyeron entre los distintos organismos para conseguir su resolución.

El número de presentaciones asignado en 2024 a cada Consejería de la Comunidad de Madrid es el siguiente:



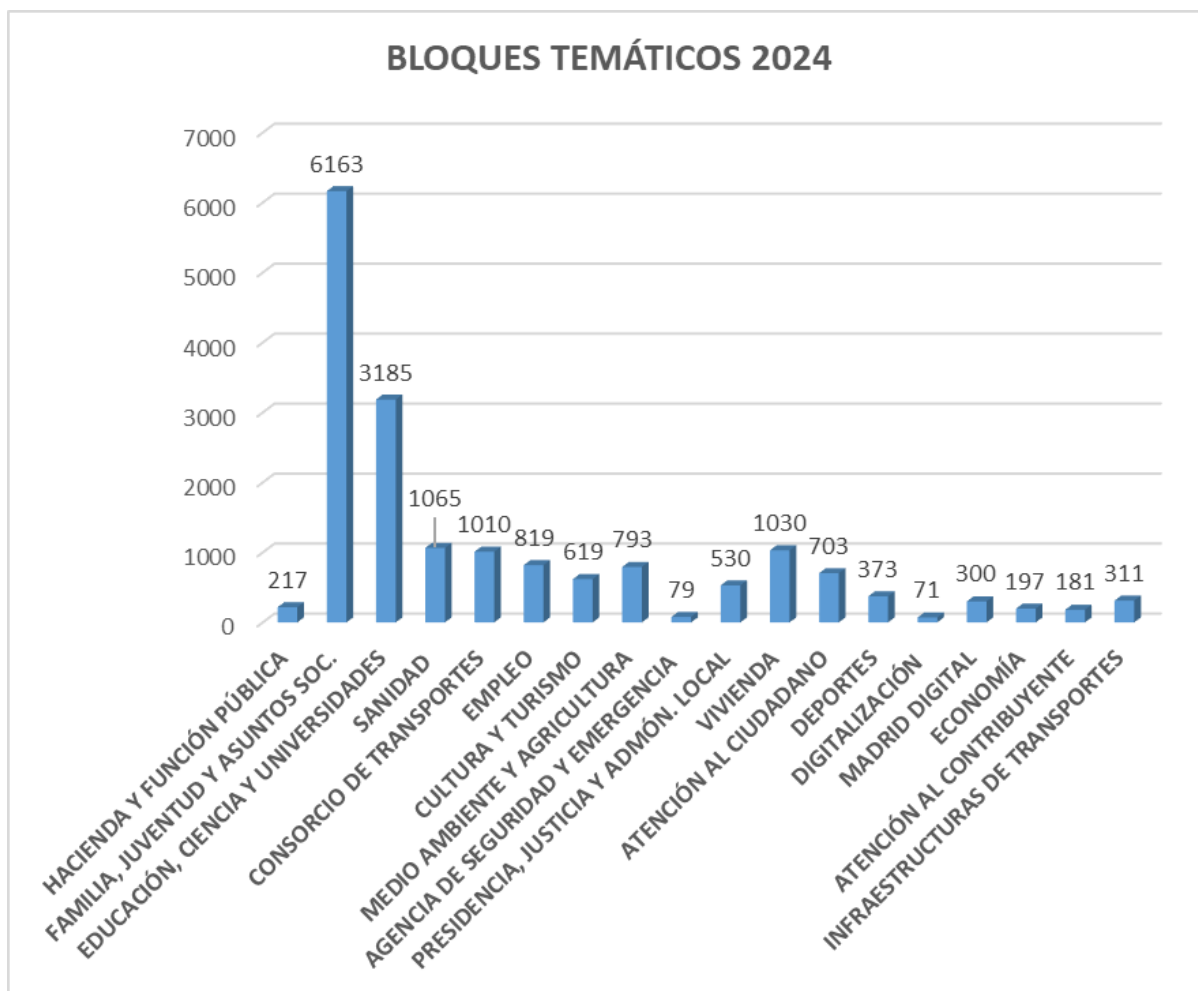
La distribución porcentual de los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos repartidos entre las Consejerías es la siguiente.



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.

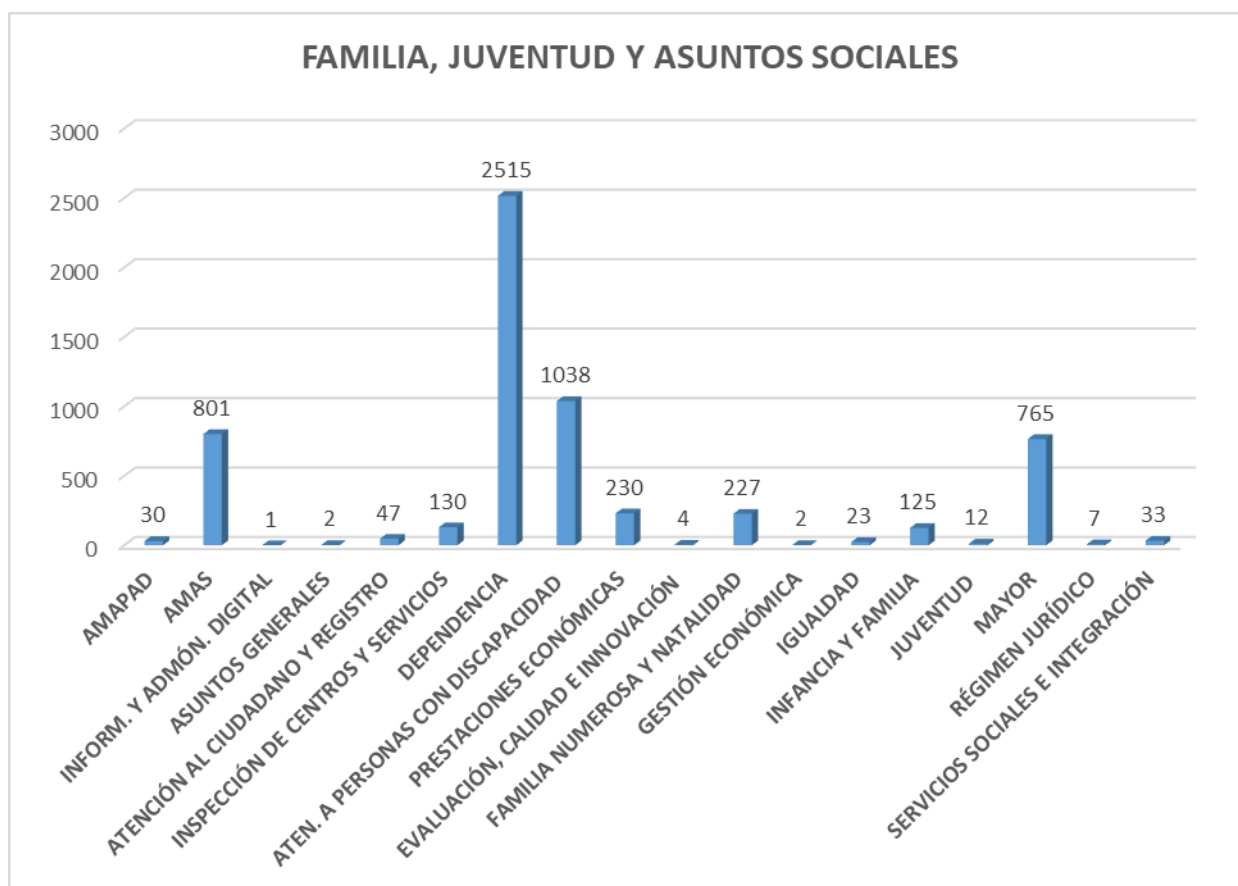
Se parte del siguiente diagrama que muestra la distribución de presentación recibido para cada bloque temático. Destaca principalmente el contenido relacionado con aspectos sociales (34%) y el segundo en importancia, con un 18%, es el relativo a la educación. El resto de bloques temáticos obtiene muchos menos escritos. Cabe señalar que habitualmente ocuparía una posición de notable importancia el bloque temático dirigido a la sanidad, no es así en este año 2024 debido a que se ha potenciado la recepción de reclamaciones mediante un sistema específico de la propia Consejería de Sanidad.



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 muestran cualitativamente los Temas y Subtemas con mayor número de entradas, destacando su relevancia. Por último, se comparan los resultados respecto de las diferencias habidas en años anteriores.

D.1.1. FAMILIA, JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

En 2024 se recibieron 6.163 entradas de sugerencias, quejas y agradecimientos en esta Consejería, suponiendo el 35% del total de los expedientes recibidos en SUQE. El siguiente gráfico muestra los escritos recibidos por cada unidad:



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

- El 42% del total de presentaciones en Familia, Juventud y Políticas Sociales se refiere a Dependencia, con 2.515 expedientes (440 más que en 2023), el mayor volumen de entradas en una sola Unidad de SUQE en 2024.

Las reclamaciones más recurrentes son relativas a la Ayuda a Domicilio (un total de 1.425), en concreto, son protestas sobre ausencias e incumplimiento de horarios de los auxiliares que prestan estos servicios, así como debidas al cambio continuado de estos auxiliares a los receptores de la ayuda. Como particularidad, este año se interpeló en torno a huelgas del personal que realiza la atención domiciliaria pidiendo soluciones.

Otro aspecto comunicado por los ciudadanos, es la disconformidad con la gestión de las prestaciones económicas por demora, revisiones, actualizaciones, devoluciones, etc. (se recibieron 286 escritos).

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.

- Seguidamente, destaca el 17% de expedientes destinados a la Atención de Personas con Discapacidad, son 1.038 (504 más que en 2023). De los cuales, 794 se refieren a los Centros Base, versan sobre el reconocimiento y la valoración del grado de discapacidad por retrasos en la atención y demoras en los certificados, dificultad para conseguir cita y contactar por teléfono.

Unos 37 escritos aluden a la necesidad de Atención Temprana para los niños. Y otros aspectos expresados son sobre residencias, centros de día y ocupacionales, que se reparten en menor volumen.

- Un 13% se dirigen a la Agencia Madrileña de Atención Social, son 801 escritos que versan sobre Residencias en su mayoría (631), por falta de personal o de material para atender a los ancianos, por dificultad en la convivencia, desaparición de objetos personales, sobre la alimentación, limpieza, contacto con familiares, lavandería. Dentro de estos, también se recibieron 70 agradecimientos.
- Un 13% se destina a la Unidad de Mayor, 765 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.

- El 4% a Prestaciones Económicas, son 230 expedientes, por orden de volumen, hay 158 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 40 entradas.

- Un 4% son dirigidas a Familia Numerosa, con 227 reclamaciones (144 menos que en 2023), sobre todo por la demora en la obtención y renovación del título de Familia Numerosa, estas son unas 143. También unas 63 relacionadas con la resolución o el pago de las ayudas a la natalidad.
- Hay otras unidades que suponen el 2% de las reclamaciones, como Infancia y Familia, junto con la Inspección de Centros y Servicios.
- Otros con un 1% serían AMAPAD, Servicios Sociales e Integración y Atención al Ciudadano y Registro. El resto de unidades aparecen en porcentajes muy poco significativos.

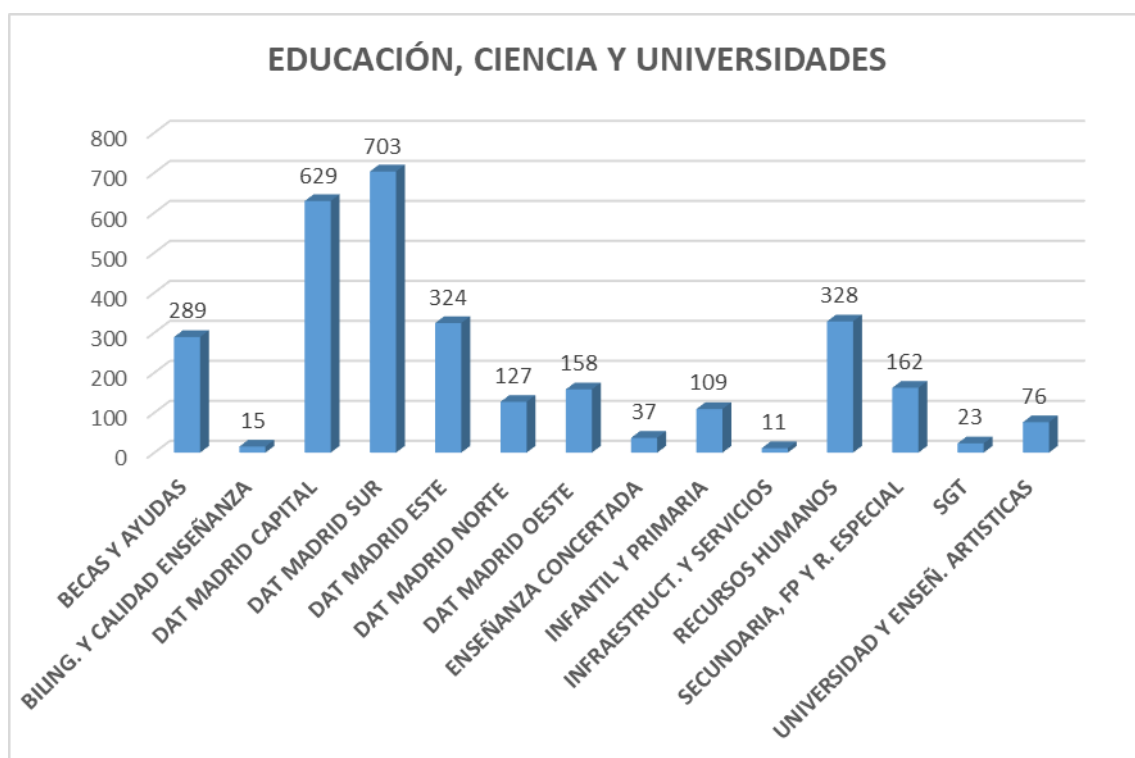
En Familia, Juventud y Política Social en 2024 se recibieron 890 presentaciones más que el año anterior, en el que habían disminuido 516; restaurándose la tendencia al alza que había sucedido los últimos años, ya que en 2021 se encontraron casi 1.000 expedientes más que el año anterior, y en 2022 habían aumentado casi en 2.000 respecto a 2021.

En la evolución de los temas respecto a otros años se detectaron algunos cambios. Siguen recogándose una mayoría de comunicaciones relativas a dependencia, se han incrementado en un 21%.

Sin embargo, lo más destacado es el aumento de entradas destinadas a la Atención de Personas con Discapacidad que es casi el doble que el año anterior. En el resto de unidades no se encuentran variaciones de importancia.

D.1.2. EDUCACIÓN, CIENCIA Y UNIVERSIDADES

En 2024 se presentaron 3.185 expedientes a esta Consejería, el 18% del total de las SUQE del año. Las presentaciones de escritos por unidades se ilustran en el siguiente gráfico:



- La unidad más frecuente en 2024 es la DAT Madrid Sur, con 703 expedientes (270 más que el año anterior), es el 24% del total de la Consejería.

Se reparten de la siguiente manera: hay 364 sobre Centros de Enseñanza Secundaria Obligatoria, destacando 41 que muestran disconformidad sobre el proceso de admisión de alumnos. Referidas a la enseñanza infantil y primaria son 242 comunicaciones, entre las que se encuentran 41 sobre la Escuela Infantil Tris-Tras de Parla por falta de calefacción, 29 muestran preocupación por la agresividad de un alumno en el Colegio María Martín de Navalcarnero.

- La siguiente unidad con mayor porcentaje de entradas, llegando al 21%, es DAT Capital, con 629 expedientes.

De estos, 410 son referidos a la Enseñanza Infantil y Primaria, de las cuales 34 en el colegio Méjico por la necesidad de derribar la antigua casa del conserje que amenaza ruina, 34 en el colegio Adolfo Suarez por deterioro de las instalaciones que sufren goteras e inundaciones, 24 del C. P. Esperanza sobre la necesidad de toldos en el patio, 24 en el C.P. Lepanto por problema estructural en el muro perimetral. En cuanto a la enseñanza Secundaria Obligatoria, hay 66 registros con contenidos variados. Nuevamente, aparece como tema a destacar la disconformidad de la admisión de alumnos con unos 55 escritos.

- Seguida por Recursos Humanos, con 328 expedientes, un 11% respecto al total de la consejería.

Muchas se refieren a la necesidad de personal en varios centros escolares, por ejemplo, el Instituto Francisca de Pedraza, en el instituto Santiago Rusiñol, Escuela Infantil Pequeño Sauce y en la Escuela de Música de Fuenlabrada. También se recibieron 165 sobre el Subtema “Profesorado”, incluyéndose en las mismas reclamaciones sobre las gestiones de oposiciones, listas de interinos y concursos de traslados.

- DAT Madrid Este, con 324 expedientes (106 más que en 2023) también supone el 11%.

Se refieren a la enseñanza de Infantil y Primaria 185, de ellas 45 por quitar el recurso de enfermería en el colegio La Garena, sobre el CEIP Las Navas de Tolosa son 23 solicitando climatización para los meses de verano, 22 por problemas relativos a la dirección del colegio Uno de Mayo. La enseñanza Secundaria tuvo 55 registros, alguna familia del instituto de Villarejo de Salvanés se reclamó sobre la ruta escolar.

- Le sigue a continuación Becas y Ayudas con 289 entradas, un 10% del total de Educación. Destacando las 131 reclamaciones recibidas sobre las Becas de Comedor Escolar, 63 sobre tardanza del Plan Accede. Por ciclos, se recibieron 41 sobre Bachillerato en centros privados y 25 escritos sobre becas para el primer ciclo de educación infantil.
- Secundaria, FP y Educación Especial 162 expedientes, supone el 5%. Se recibieron 120 sobre Formación Profesional con contenido variado, de las cuales 25 sobre la admisión de alumnos y 20 relativas a formación en centros de trabajo. Las Escuelas de Idiomas tuvieron 19 escritos.
- DAT Oeste con 158, también asciende al 5%, Infantil y Primaria tuvieron 73 escritos, destacan las 18 protestas sobre deficiencias en la limpieza del centro Mariano Benlliure y 13 con igual

motivo en el Miguel de Cervantes. Sobre Enseñanza Secundaria hay 29 registros, de estos 13 sobre el Instituto Juan de Herrera por un problema con la ruta escolar.

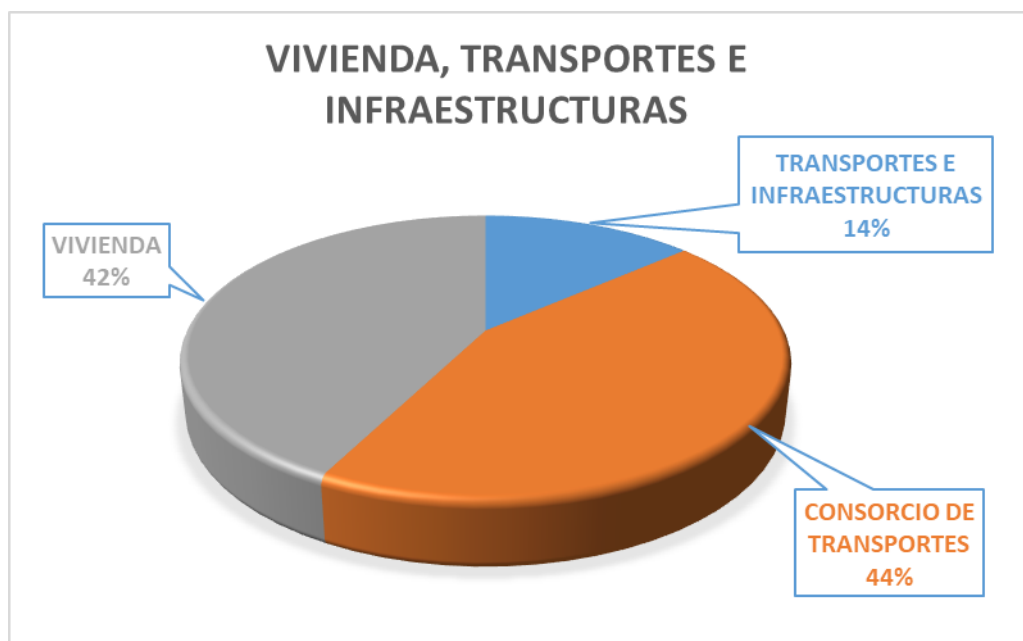
- DAT Norte con 127 entradas, son el 4%, sobre Infantil y Primaria hay 34 escritos con contenido variado, en la enseñanza secundaria 20 escritos, 8 de ellos agradecimientos a personal de Instituto Marqués de Santillana.
- A continuación, está Infantil y Primaria, con 109 presentaciones, el 4%. De estas, hay 19 sobre la Escuela Infantil Colorín Colorado por problemas con la empresa gestora, y con el mismo motivo 11 sobre la Escuela Infantil El Señor Don Gato. En torno a la disconformidad con la admisión de alumnos hay 19. El resto de escritos tienen contenido es variado.
- Universidades y Enseñanzas Artísticas, 76 comunicaciones, un 3%, sobre Enseñanza Universitaria 42, 8 de ellas son relativas a disconformidad con la EVAU. Enseñanzas Artísticas 32, de las que 20 se refieren a la materia música. El resto de escritos con motivaciones muy diversas, sin sobresalir ningún tema en concreto.
- En las demás unidades se presentan porcentajes poco relevantes.

En cuanto a la evolución de esta Consejería respecto a otros años, se observa que obtuvo 132 entradas menos que el año anterior. La unidad más frecuente fue la DAT Madrid Sur que obtuvo 270 escritos más que el año anterior. Sobre las quejas recibidas en la DAT Capital se aprecia un número similar y, en general, en todas las DAT aumentaron levemente.

En la unidad de Recursos Humanos se recibieron menos que el año anterior, versan sobre la falta de personal en los centros escolares, y otras, relativas a las oposiciones y concursos de traslados. Un aspecto importante es que este año han disminuido radicalmente las relativas a infraestructuras y servicios.

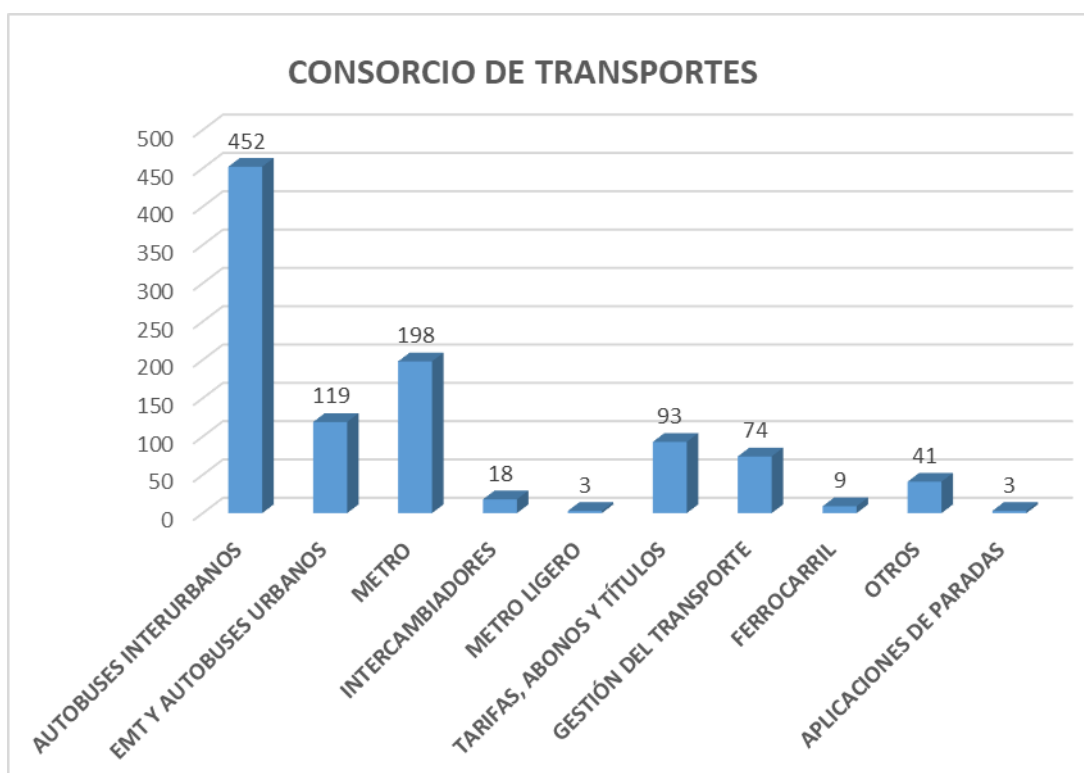
D.1.3. VIVIENDA, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS

A esta Consejería se destinan 2.351 presentaciones, el 13% del total en el Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos. A continuación, se analiza el contenido con más detalle, realizando el reparto por bloques temáticos que se muestra en el siguiente diagrama:



a) Consorcio de Transportes

Con 1.010 entradas, supone el 44% de esta Consejería, se han distribuido como se observa en el gráfico:

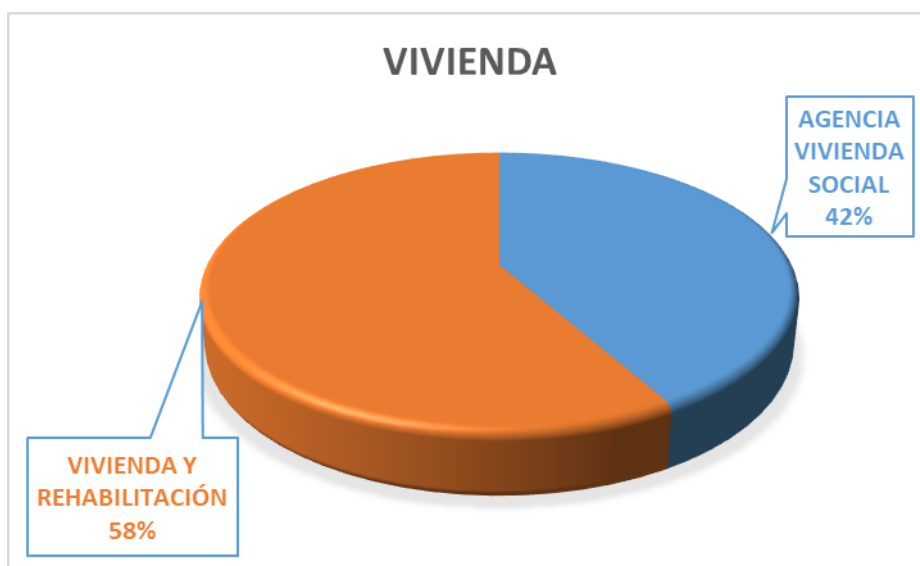


- Autobuses Interurbanos, con 452 expedientes son el 45% de los escritos recibidos en el Consorcio de Transportes. Unas 180 reclamaciones fueron motivadas por la frecuencia de los autobuses, tienen poca y van con retraso respecto de su horario, o van llenos. Se recibieron 65 con el objetivo de exponer 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 34. También algunas más sobre la huelga transportes y otras cuestiones diversas.
- Metro con 198 comunicaciones es el 20%, las quejas que se recibieron son sobre retrasos en la frecuencia de los trenes, falta de climatización en verano. 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, además del impacto de las obras acaecidas.
- EMT y Autobuses Urbanos 12% con 119 presentaciones, de ellas 39 se destinan a la escasa frecuencia del paso entre autobuses. Otras versan sobre solicitud de aumento de paradas y alargamiento de líneas. Con frecuencia se encuentran, también, quejas dirigidas a la disconformidad con el trato por parte de los conductores, por su 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.
- Tarifas, abonos y títulos el 9% con 93 entradas: 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 en las tarjetas al ser recargadas, no recibir el abono a pesar de haberlo pagado, o 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 para mayores de 65 años y no a todos los jubilados.
- Gestión de transporte el 7%, 74 expedientes, de ellos 36 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.
- El resto de temáticas recibieron pocos escritos, muestran un contenido sobre deficiente prestación del servicio, o temas ya incluidos en apartados anteriores.

Este año los datos son muy similares a los de 2023. Sin embargo, hay que tener en cuenta que el Consorcio de Transportes también está recibiendo reclamaciones a través de su propio sistema con un formulario específico. El reparto proporcional por unidades es parecido al de años anteriores, destacando que las reclamaciones sobre Tarifas, Abonos y Títulos han disminuido.

b) Vivienda

Recibe el 42% de las sugerencias, quejas y agradecimientos de esta Consejería, son 1030. Su contenido se reparte de la siguiente manera:



- Vivienda y rehabilitación recibe el 58% con 566 entradas, 240 se refieren a las ayudas al alquiler de vivienda, 64 ayudas a la rehabilitación de edificios, 31 relativas a sorteos y adjudicación de viviendas.

Otros asuntos son: el Plan de Vivienda Joven por disconformidad con los requisitos exigidos, la negativa de los bancos a conceder los créditos acordados y las ayudas de rehabilitación energética. También se recibieron 32 agradecimientos al personal de las oficinas de vivienda.

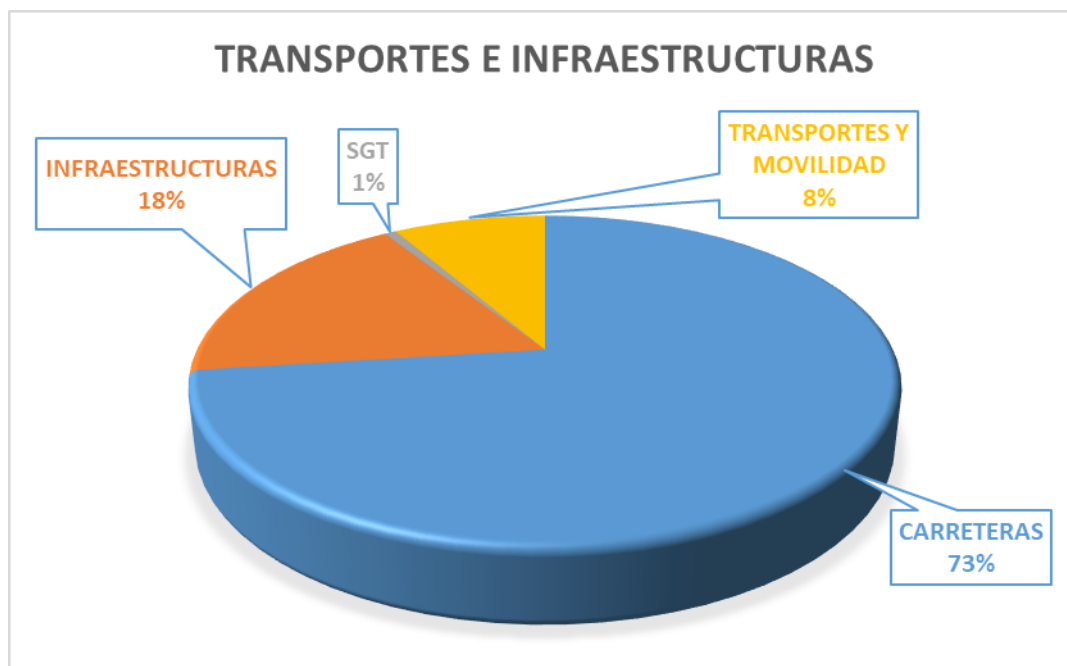
- Agencia de Vivienda Social con un 42%, tiene 407 expedientes, 204 son debidos a dificultades con la tramitación de las fianzas de alquiler y demoras en la devolución. Otros 178 son escritos relativos a las Viviendas del IVIMA, de los cuales 85 se refieren a desperfectos en las viviendas y 50 a conflictos entre los vecinos, entre otras cuestiones.

- Algunos más relativos a otros temas variados, no se asignaron a ninguna unidad.

Tomando como referencia años anteriores se encuentran resultados parecidos, aunque en 2024 aumentaron un poco las presentaciones. La proporción entre las dos unidades, es favorable a Vivienda y Rehabilitación debido a que los ciudadanos encuentran dificultades en las tramitaciones de su competencia.

c) Transportes e Infraestructuras

Con 311 entradas, supone el 14% de comunicaciones recibidas en esta consejería. Se reparten como se muestra a continuación:



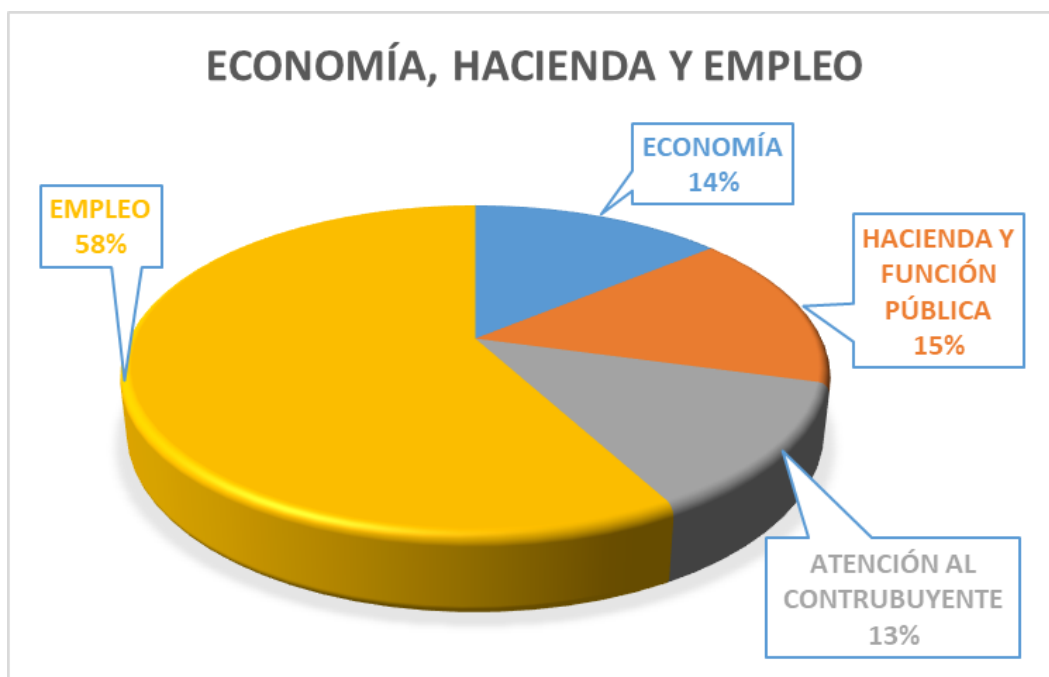
- 227 escritos, el 73% está destinado a Carreteras. De estos expedientes, 95 se refieren a la conservación, y en concreto sobre señalizaciones erróneas, falta de iluminación, asfaltados en mal estado, necesidad de podas de árboles y de otra vegetación, deterioro en pasos a nivel. 56 son relativos a planificación, pidiendo modificaciones que mejoren la fluidez y seguridad en algunos puntos. Otras cuestiones variadas.

- Infraestructuras recibe el 18%, son 56 quejas, 51 de ellas sobre las obras del metro, en su mayoría son relativas a la línea 11 por su incomodidad ruidos, falta de protección en la acera, incremento del tráfico.
- Los demás temas recibieron muy pocos escritos.

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

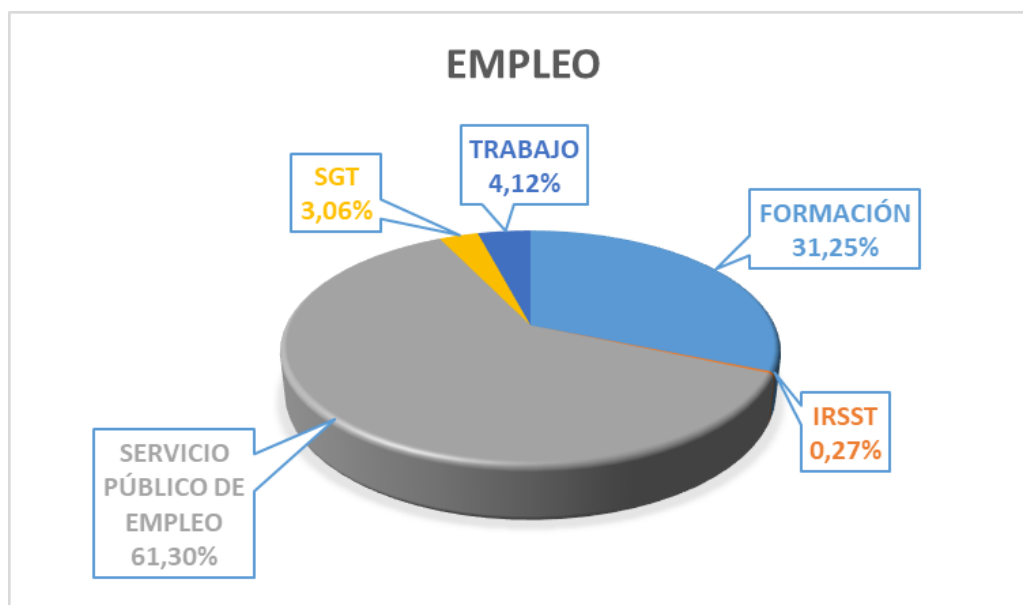
D.1. 4. ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

Se destinan 1.414 entradas a esta Consejería, suponiendo el 8% 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 temática mediante el siguiente diagrama:



a) Empleo

El número de expedientes ha sido el 58% de esta Consejería, un 5% respecto del total de la Comunidad de Madrid. Se han repartido en las siguientes unidades temáticas:



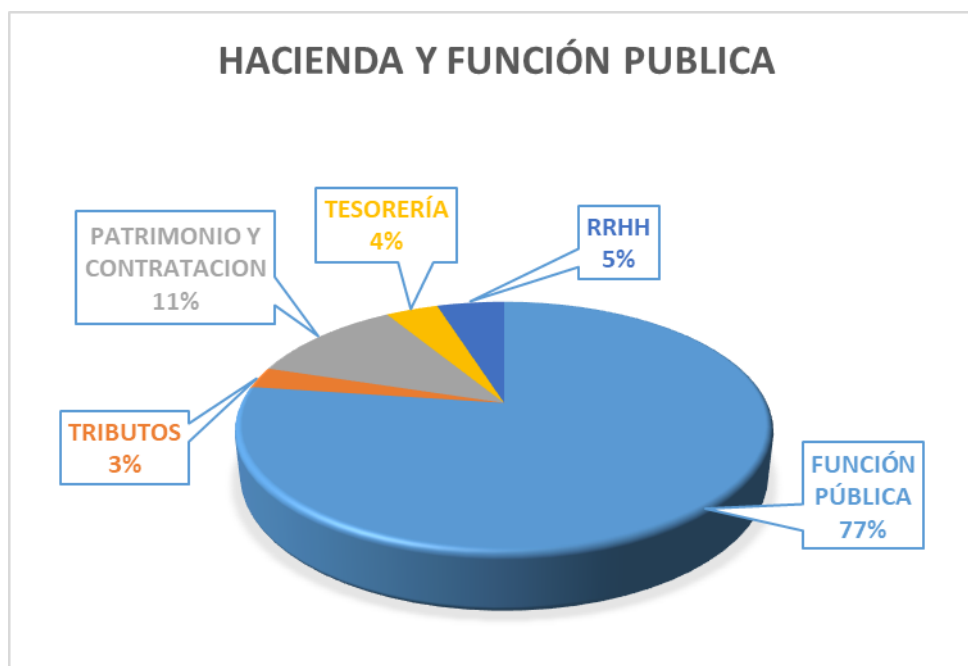
A continuación, explicamos los detalles de esta proporción por unidades:

- Servicio Público de Empleo, con 461 presentaciones supone el 61,30% del total de Empleo. A destacar los 144 agradecimientos dirigidos al personal de las Oficinas por su atención. En cuanto a las quejas, 237 se destinan a Oficinas de Empleo por dificultad de obtener cita, disconformidad con la orientación o la atención recibida, entre otras cuestiones.
- Formación, con 235 entradas es el 31,25% de Empleo. Se encuentran 59 relativas a los centros colaboradores de formación para el empleo, 28 reclamaciones en relación a los Certificados de Profesionalidad, por no recibirlos tras algún tiempo después de solicitarlos. Otras con contenidos variados.
- Trabajo es el 4,12% tiene 31 comunicaciones, de las que casi la mitad son sobre relaciones laborales, relacionadas con la mediación y conciliación laboral.
- La Secretaría General Técnica y el Instituto Regional de Salud y Seguridad en el Trabajo tuvieron muy pocas presentaciones.

Con respecto a 2023 la Unidad de Empleo ha disminuido un poco en las cifras de Sugerencia, Quejas y Agradecimientos recibidas.

b) Hacienda y Función Pública

Con 217 presentaciones aporta el 15% expedientes de la Consejería, pero en el total de la Comunidad de Madrid supone solamente el 1% de 2024. Los porcentajes por unidades se ilustran en el siguiente gráfico:

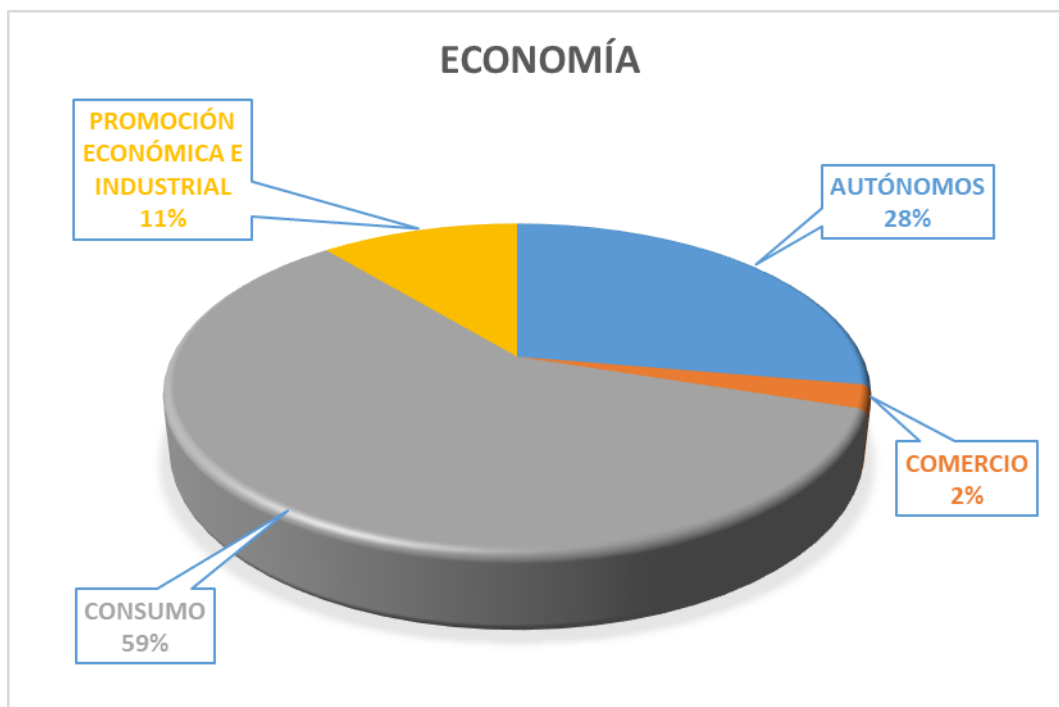


- Función Pública con 142 sugerencias, quejas y agradecimientos es el 77% de las entradas de esta unidad, la gran mayoría de ellas se refieren a oposiciones, procesos de selección y estabilización, en general son reclamaciones sobre disconformidad con la gestión, el acceso a información a las convocatorias, lentitud en los procesos selectivos, irregularidades en los procesos de oposiciones, dificultades en inscribirse.
- Patrimonio y Contratación, con el 11% de comunicaciones, y el resto de unidades, todas ellas tienen muy pocos escritos.

Hay un leve aumento en el número total de expedientes con respecto al año 2023.

c) Economía

Constituye el 14%, con 197 entradas de esta consejería, el detalle de su temática se observa en el siguiente diagrama, destacando la Unidad de Consumo:



- Consumo, con 102 expedientes es el 59% del total de Economía. 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 48 presentaciones, el 28% de expedientes de esta Consejería. Entre ellas hay 15 escritos con temas relacionados con ayudas y subvenciones para emprendedores por esperas en la resolución, en llegar la ayuda o disconformidad con la tramitación y respuesta en sus solicitudes.
- Promoción Económica e Industrial, con el 11% de entradas son 19 registros, de las cuales destacan reclamaciones destinadas a las ITV.
- Por último, se encuentran otras temáticas como Comercio y, Economía y Competitividad, con muy pocas presentaciones

Con respecto a 2023, se produjo una pequeña disminución de los expedientes recibidos, y en el reparto de temáticas se encuentra una proporción menor en Consumo y, también, en Autónomos.

d) Atención al contribuyente

Con 181 presentaciones es un 13% del total anual de la Consejería. Se observa cómo se distribuye la temática en el siguiente gráfico:

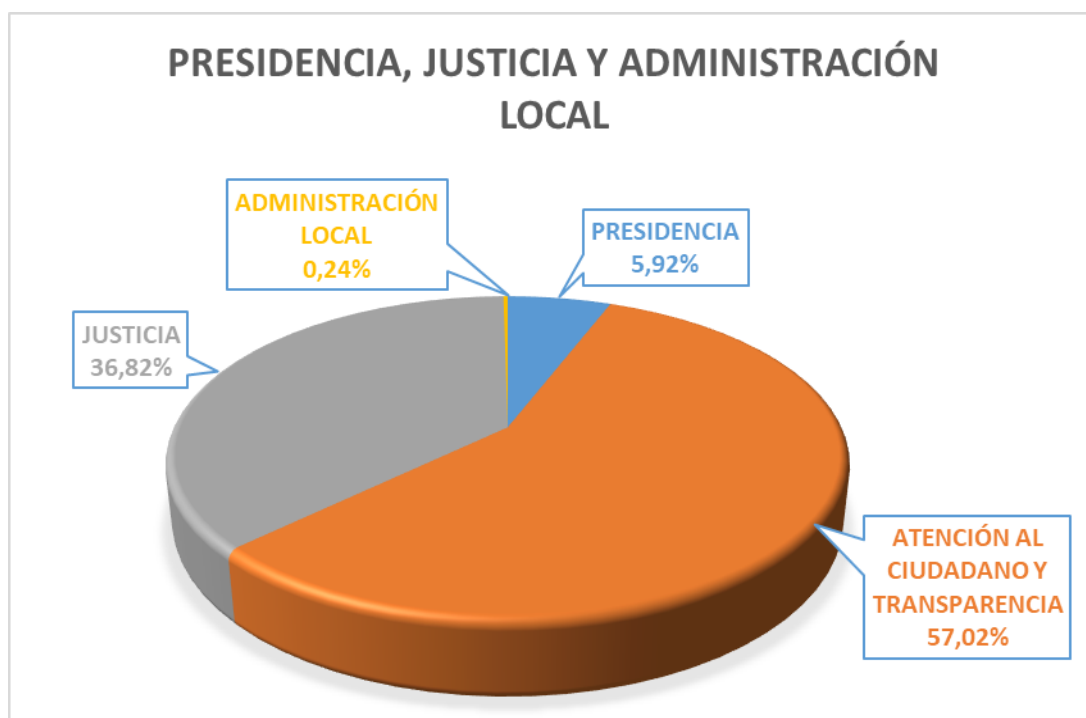


- Gestión Tributaria con 123 entradas, es el 86% de las recibidas en Atención al Contribuyente, sobre desacuerdo en la atención e información recibida presencialmente, dificultades con la tramitación telemática, falta de información en la Web. Por último, la desatención telefónica y falta de empatía hacia los usuarios.
- El resto de unidades recibieron un número de escritos muy poco significativo.

El conjunto de Atención al Contribuyente obtuvo menos quejas que el año anterior, incluso en la temática de Gestión Tributaria.

D.1.5. PRESIDENCIA, JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

Con 1.233 presentaciones esta Consejería supone el 7% 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 y Transparencia

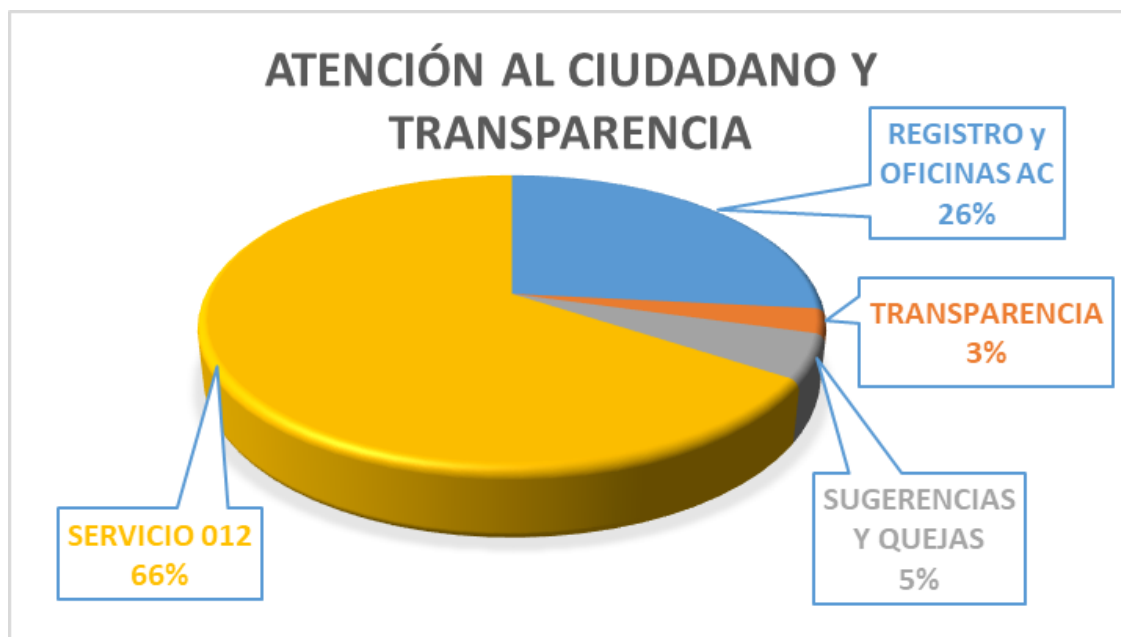
Recibió 703 entradas, 86 menos que en 2023, son el 57,02% de la Consejería. Destacamos que en Atención al Ciudadano se reciben todo tipo de asuntos, de manera que 519 escritos se tramitaron diligentemente reenviando a instituciones competentes conforme al contenido expresado por los ciudadanos. De estas, un total de 317 comunicaciones fueron trasladadas a administraciones externas y, otras 202, se redirigieron a organismos de la Comunidad de Madrid con capacidad para ofrecer una respuesta a las demandas requeridas.

En cuanto a la asignación de Sugerencias y Quejas, que efectivamente correspondió contestar por parte de Atención al Ciudadano y Transparencia. Se detalla a continuación el reparto entre sus distintas unidades:

De estas comunicaciones, 121 escritos, el 66% corresponden al Servicio de Atención Telefónica 012 son contenidos referidos al coste de la llamada, al tiempo de espera o a disconformidad con

la información recibida. Otros 49, el 26% son relativos al Registro y las Oficinas de Atención al Ciudadano, en su mayoría por dificultad en obtener citas a través de internet o disconformidad sobre la realización de diversos trámites.

El resto de unidades recibió un número muy pequeño, un 5% son referentes al Servicio de Sugerencias y Quejas, y un 3% a Transparencia.



Entre todos los escritos recibidos, existieron 57 agradecimientos que fueron dirigidos tanto a la atención por parte de agentes del 012, como al buen servicio presencial recibido en las Oficinas de Registro y de Atención al Ciudadano.

b) Justicia

Justicia recibió 454 comunicaciones, es el 36,82% del total de esta Consejería. 264 fueron sobre registros civiles, de ellas 78 dirigidas al Registro Civil Único de Madrid, en ellos se detecta 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 se recibieron similares reclamaciones. Otros contenidos son referidos a diferentes juzgados, necesidad de orientación jurídica, justicia gratuita; por último, algunas dirigidas al registro de uniones de hecho.

c) Presidencia

Presidencia, supuso un 5,98% de escritos de la Consejería, con 73 expedientes, Destacan los 11 agradecimientos a la Presidenta y a los funcionarios de la Comunidad de Madrid. En cuanto a las quejas, 5 sugerencias versaban sobre el BOCM, 3 se dirigieron a administraciones externas. 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.

Comparando los expedientes de estas unidades en relación con años anteriores, se encuentra que: en Atención al Ciudadano han disminuido un poco los expedientes con respecto al año 2023, respecto a la temática se mantiene parecida. En Justicia la cantidad y el contenido de los escritos también siguen siendo muy similares.

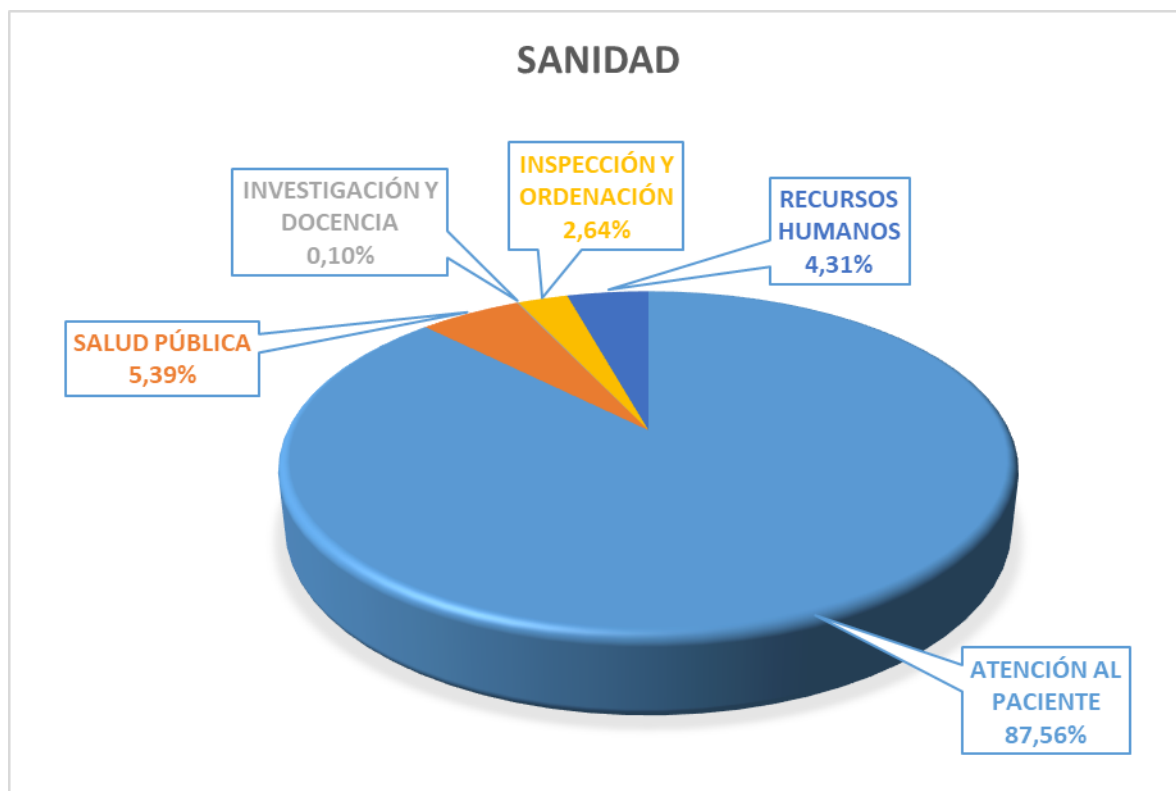
D.1.6. SANIDAD

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 sus 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 del sistema general de sugerencias en 2024 son 1.065, suponen un 6% sobre las recibidas en la Comunidad de Madrid. De ellas 38 son agradecimientos al personal sanitario y a los servicios prestados.

Se muestra a continuación el gráfico con los porcentajes de distribución de escritos recibidos en las distintas unidades.



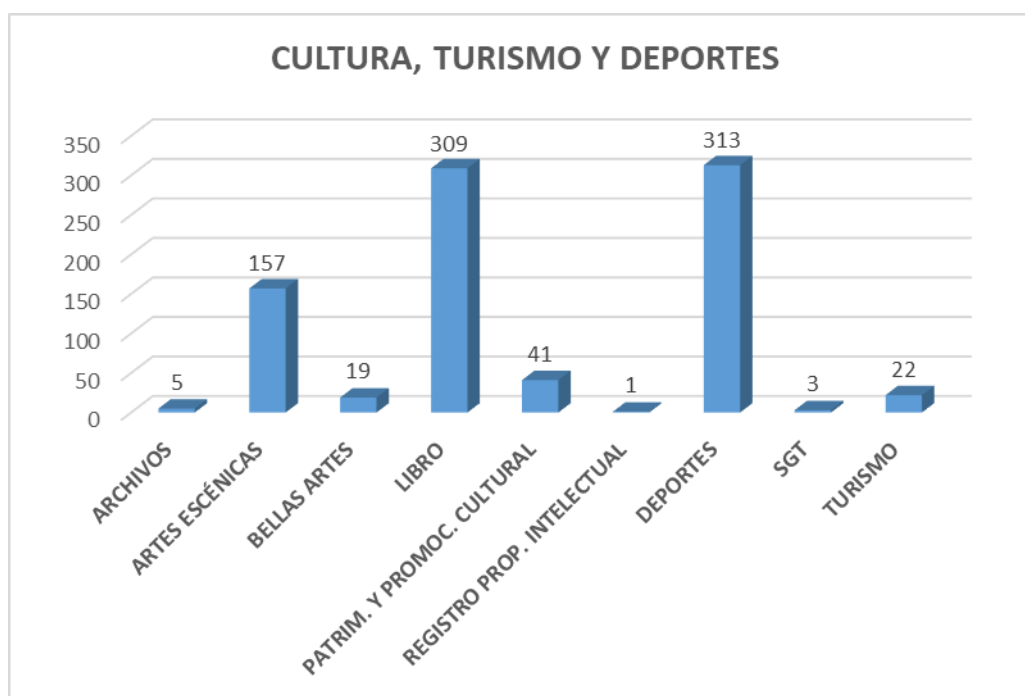
- El 87,56% del total de expedientes de SUQE, 894 fueron dirigidas a Atención al Paciente (319 menos que en 2023), y por tanto redirigidas al sistema CESTRAK. En cuanto al contenido, destacan 383 sobre peticiones de citas sanitarias especialmente debido a su demora. También, 57 relativas al acceso a medicaciones y material sanitario, prótesis, sillas de ruedas, etc. 53 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.
- El 5,39%, son 55 comunicaciones referidas a Salud Pública, sobre medicamentos y productos sanitarios, tardanza en las citas para vacunaciones de niños, para vacunación habitual y también sobre desatención en el Centro de vacunación Internacional.

- El 4,31%, son 44 escritos están dirigidos a Recursos Humanos, son relativos a disconformidad con tramitaciones de las bolsas de trabajo y sobre ofertas de empleo público, también otros contenidos.
- El resto de unidades recibieron un volumen pequeño de sugerencias.

Con respecto al año 2023, se encuentra una diferencia de 372 entradas 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 992 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:

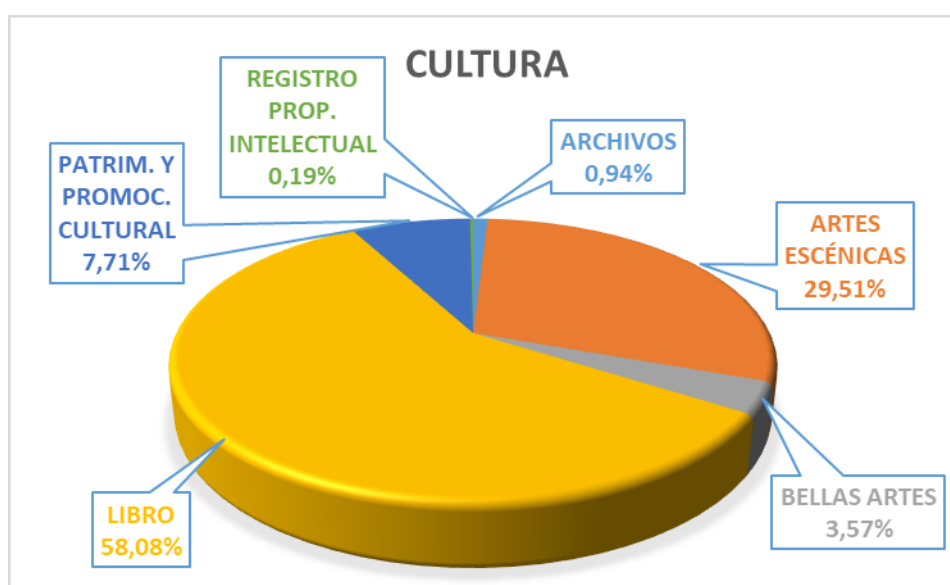
El 35% de sugerencias de la Consejería se dirigen al Libro (Bibliotecas), se encuentran 309 presentaciones casi 100 menos que en 2023. Por orden de volumen destacamos algunas: 36 Biblioteca Luis Rosales, falta de ventilación y exceso de calor, 23 referentes a la Biblioteca María Moliner que ha estado cerrada mucho tiempo, falla climatización y las máquinas muy ruidosas; 26

en la biblioteca Antonio Mingote por falta de climatización, de empatía de los empleados y otros; 18 Biblioteca Pedro Salinas por falta de calefacción y trato desagradable de los empleados; 15 Biblioteca Pública Villa de Vallecas "Luis Martín-Santos" por frío y desorganización en los cuentacuentos y 15 Biblioteca Miguel Hernández por frío y en relación al club de lectura.

Artes Escénicas, Música y Audiovisual, el 18%, con 157 expedientes, al igual que el año pasado, la mayoría de las entradas (126) se refieren al Centro Comarcal de Humanidades "Cardenal Gonzaga sobre la reapertura de la cafetería, avería en el ascensor y sugerencias relativas a la programación que realiza. Le sigue muy por debajo en frecuencia el Centro Cultural "Pilar Miró" y el "Paco Rabal", con propuestas de temática variada.

El resto de temáticas recibió comunicaciones en número poco significativo.

Además de los resultados explicados respecto a la totalidad de la Consejería, se analiza la distribución dentro de la Unidad Cultura, es la siguiente:



b) Deportes

Con el 36% Deportes recibió 313 expedientes son casi 100 menos que en 2023, situándose en segundo lugar dentro de esta Consejería.

La mayor parte (157) 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 31 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.

La proporcionalidad dentro de la Unidad Deportes se observa en el gráfico:



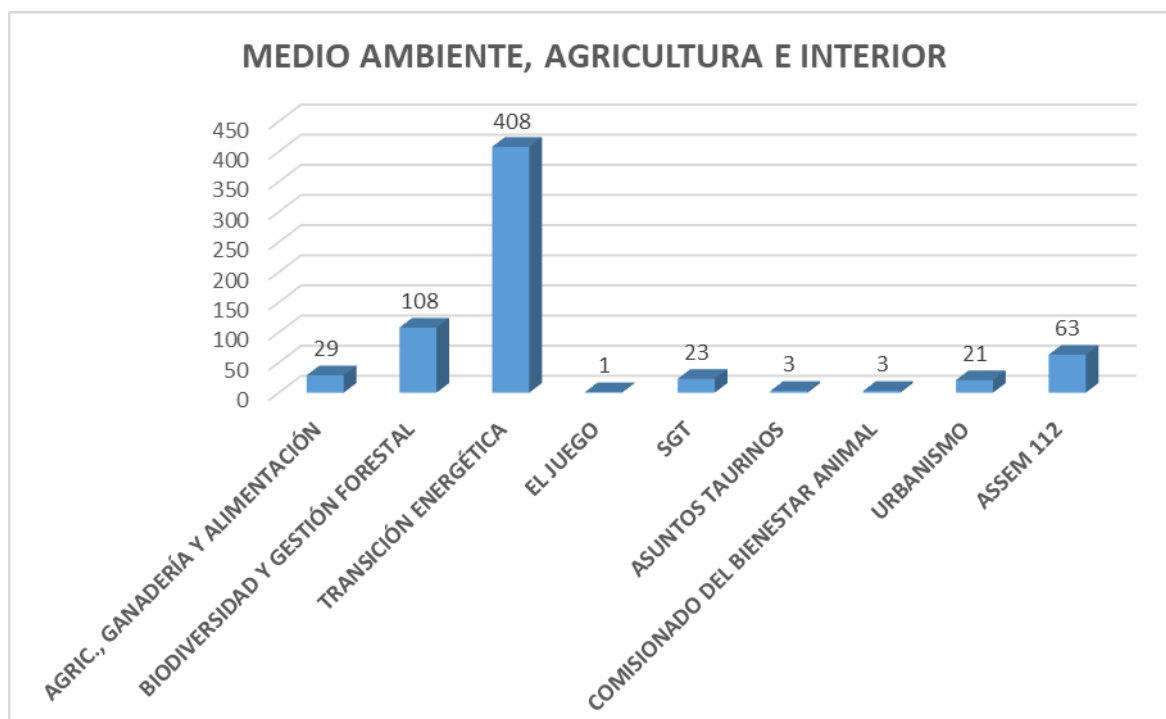
c) Turismo

Turismo recibió muy pocas comunicaciones a través de SUQE.

Esta Consejería mantiene un número de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos bastante estable, en 2024 disminuyó ligeramente. En cuanto a las proporciones por temas, en 2024 bajaron un poco en Libro y Deporte, aumentando en Artes Escénicas.

D.1.8. MEDIO AMBIENTE, AGRICULTURA E INTERIOR

En esta Consejería se recogen un total de 872 expedientes SUQE, que supone un 5% del total del sistema. Las unidades recibieron presentaciones de escritos, tal como se muestra en el siguiente diagrama:



Se analiza el bloque temático Medio Ambiente y Agricultura separado del de Interior

a) Medio Ambiente y Agricultura

Recibe la mayoría de las presentaciones de esta Consejería. Con la siguiente temática:

- El mayor porcentaje se destina a reclamaciones sobre Transición Energética con 408 comunicaciones, han aumentado mucho respecto al año anterior, suponiendo un 62% de los expedientes de Medio Ambiente.

De ellas 279 se refieren a calidad ambiental, por temas de contaminación del aire y necesidad de inspección, a destacar las quejas constantes hacia la empresa Corrugados Getafe. 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 108 es un 16% del total de comunicaciones en Medio Ambiente, se recogen protestas por desperfectos y varias sugerencias 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 y mantenimiento de montes públicos por desperfectos en los caminos debidos a inclemencias del tiempo y posibilidad de riesgo de incendios.

- Un 4% 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, la Secretaria General Técnica tiene 4%, 3% Urbanismo y, también, el resto de unidades no son relevantes.

b) Interior

La Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 solo recibió el 10% de entradas de la Consejería, son pocas presentaciones. De estas, 7 de ellas corresponden a agradecimientos a los bomberos, protección civil u otros.

Los contenidos de quejas y sugerencias tienen temática muy variada, ruido nocturno por festivales celebrados al aire libre, denuncias solicitando intervención por tránsito de motos y coches por lugares supuestamente prohibidos. Destacan las quejas recibidas por falta de atención y contestación relativas al Registro de Asociaciones.

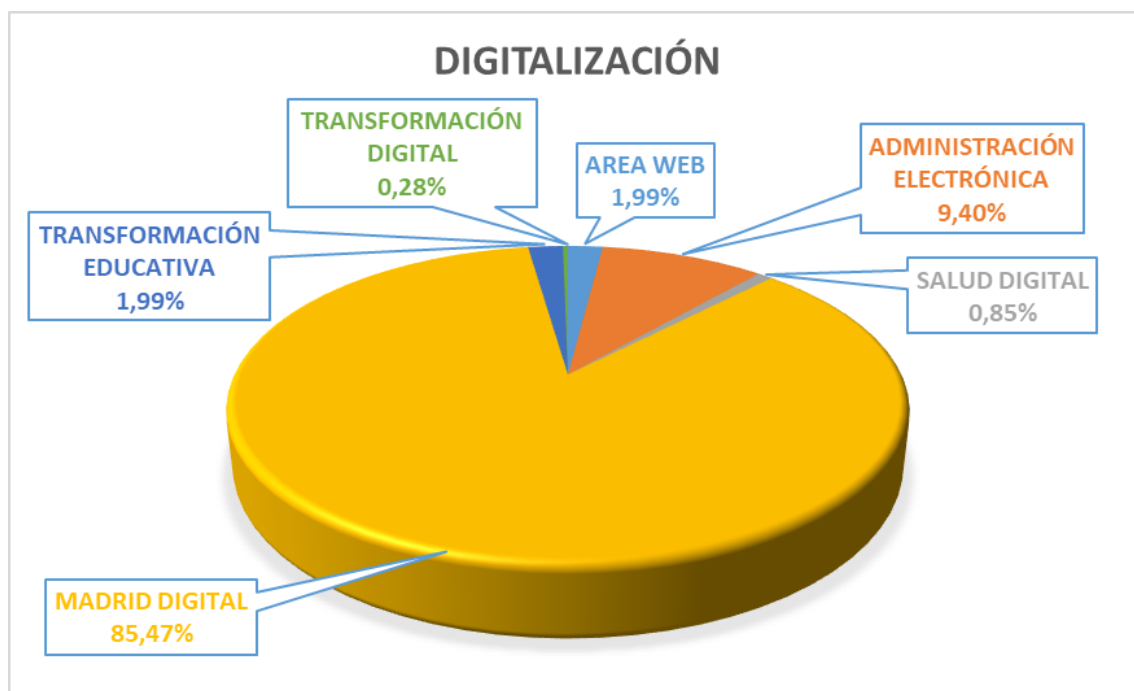
En esta Consejería en el año 2024 aumentaron levemente los expedientes con respecto al año anterior. Las proporciones por unidades variaron, destaca que se recibieron muchas en la unidad de Transición Energética.

D.1.9. DIGITALIZACIÓN

Se recogen en esta Consejería 371 presentaciones, que corresponden al 2% del total de la Comunidad de Madrid en 2024.

Se destinan 300 a Madrid Digital, el 85,47% de esta Consejería. De estas, 149 escritos se refieren a la tramitación telemática y oficina electrónica, por errores y fallos en la firma electrónica, certificado digital, navegador a utilizar y algunos formularios. Destacan, en concreto, dificultades con los servicios telemáticos de la demanda de empleo. También, hay otros temas de contenido variado, como por ejemplo sugerencias sobre tramitación digital en educación.

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 2023.



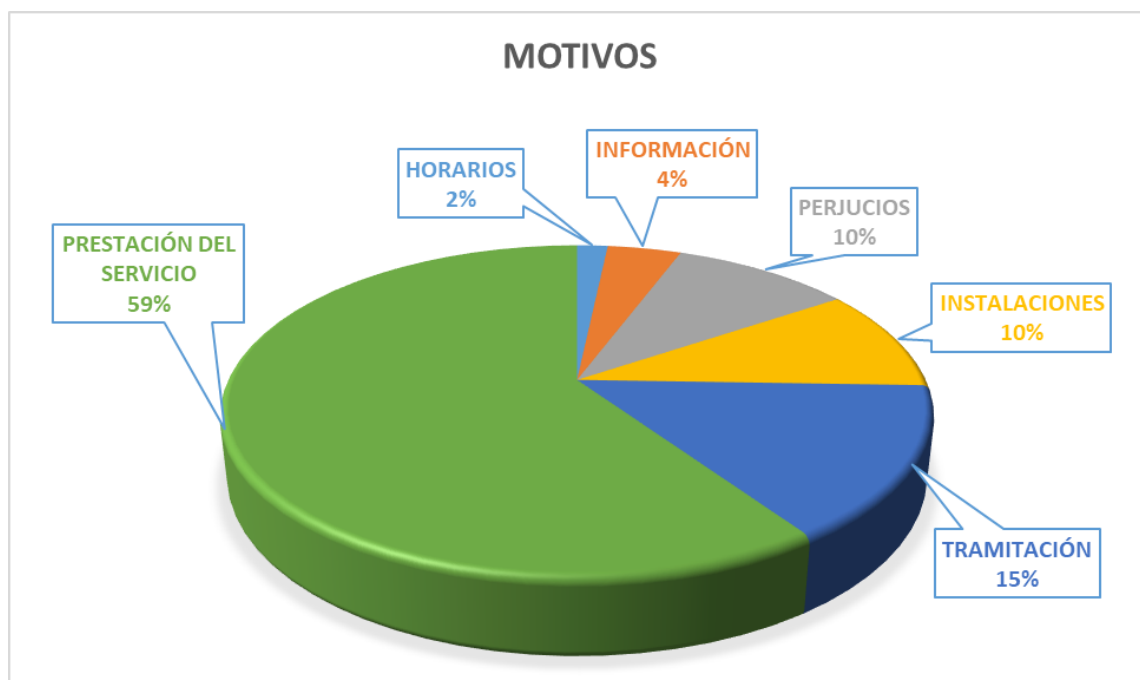
D.2. OTRAS ADMINISTRACIONES

Finalmente, hay que mencionar la asignación de 1.141 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 2024 mediante la presentación de escritos a través del Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos.



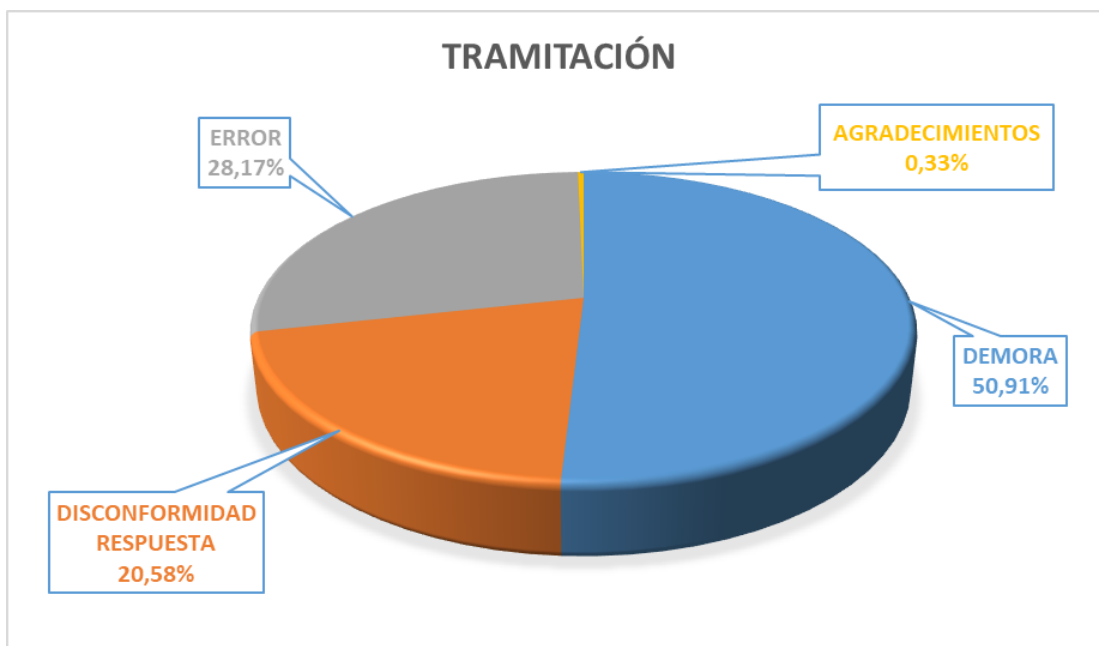
El motivo principal de los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos es la Prestación del Servicio, con el 59% de los motivos en total, suponiendo una diferencia importante con el resto; sin embargo, este año la prevalencia disminuyó un 2% respecto a 2023.

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

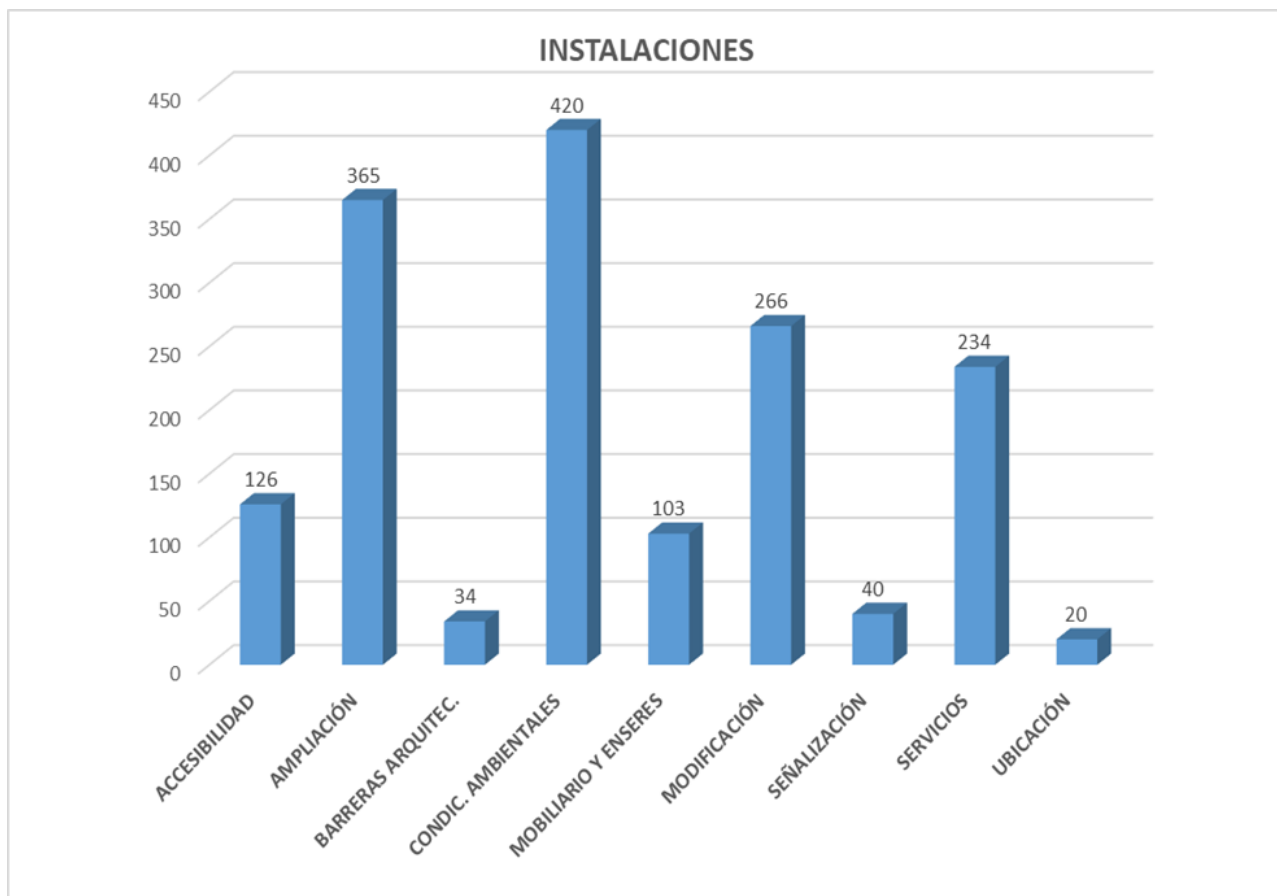
- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Los ciudadanos que seleccionaron este motivo, eligieron a continuación como principal submotivo prestación deficiente, el siguiente en importancia fue desatención que recogió un leve ascenso respecto a 2023. También, destacar que un 5% eligieron prestación del servicio satisfactoria y presentaron agradecimientos.



- TRAMITACIÓN:** el segundo en frecuencia, agrupa los escritos referentes a tramitación de los procedimientos administrativos, alcanzando el 15% de los expedientes que entraron en este período anual. Dentro de este motivo, el diagrama muestra la distribución: 50,91% de los ciudadanos expusieron como submotivo excesiva demora, 28,17% manifestaron error en la respuesta, y 20,58% disconformidad con la respuesta.



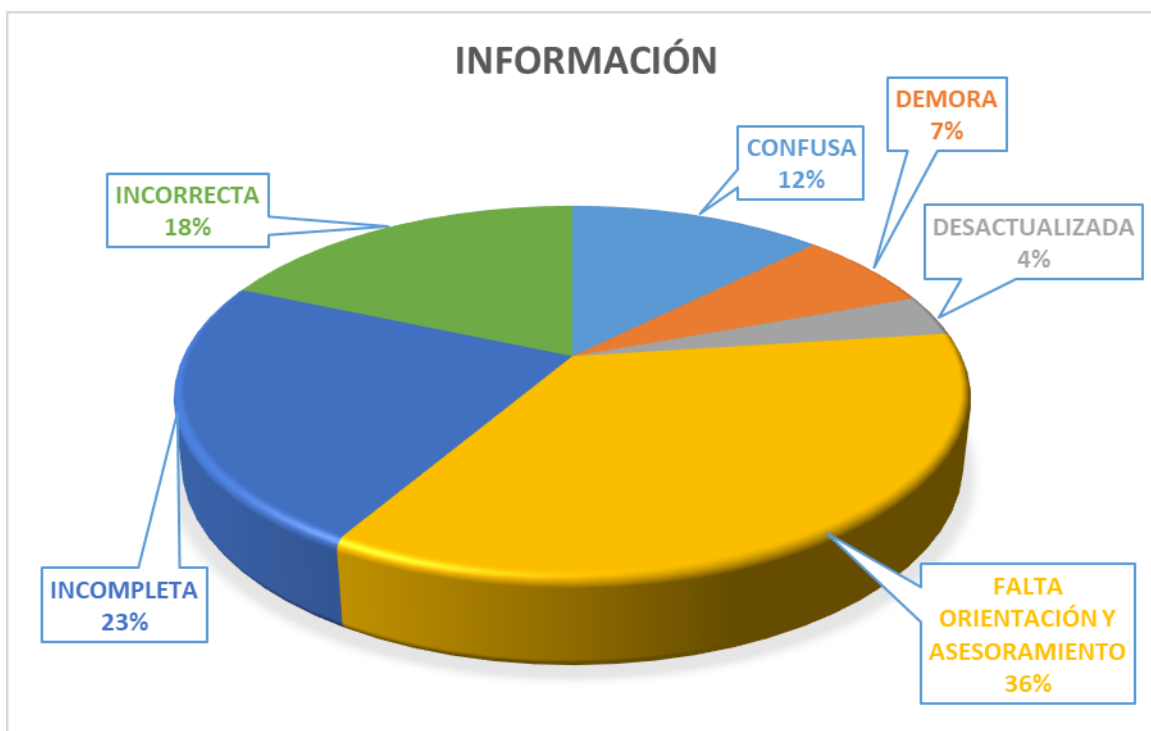
- **INSTALACIONES:** el tercero en orden descendente, con un 10% de los expedientes que entraron en 2024, dentro de dicho motivo de reclamación hay que mencionar que un 26% de los escritos se refieren a las condiciones ambientales de las instalaciones y un 23% solicitan ampliación. En el diagrama se muestran los datos absolutos, se observan otros submotivos en proporciones menores.



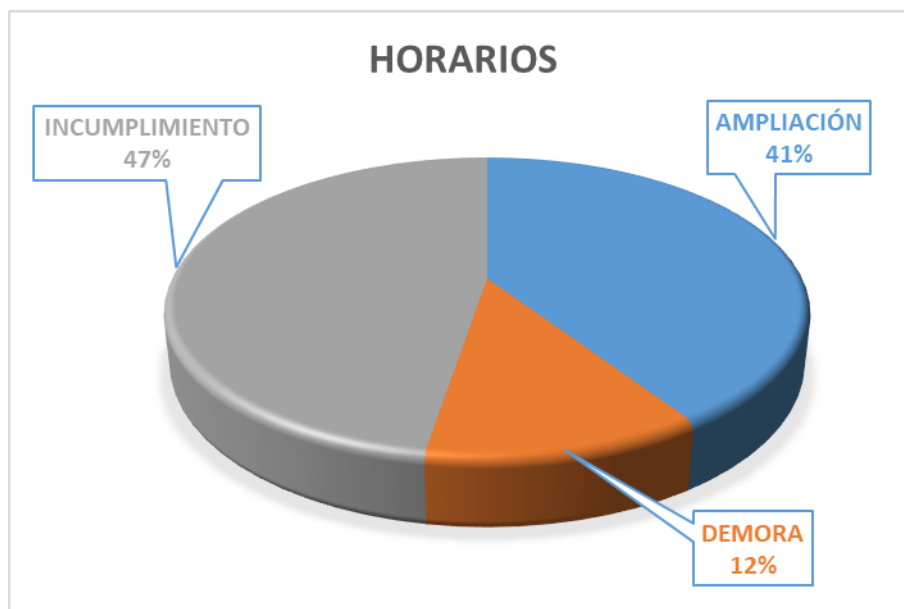
- **PERJUICIOS:** en este motivo se agrupan las sugerencias y quejas que hayan supuesto al ciudadano una lesión en sus bienes y derechos. Representan un 10% del total de los motivos de presentación, la mayoría se refieren a perjuicios económicos, después físicos, y en menor medida, morales.



- INFORMACIÓN:** con un porcentaje ya mucho menor, un 4% 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 36% 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 (47%), la ampliación (41%) y la tardanza (12%) para la prestación de los servicios.

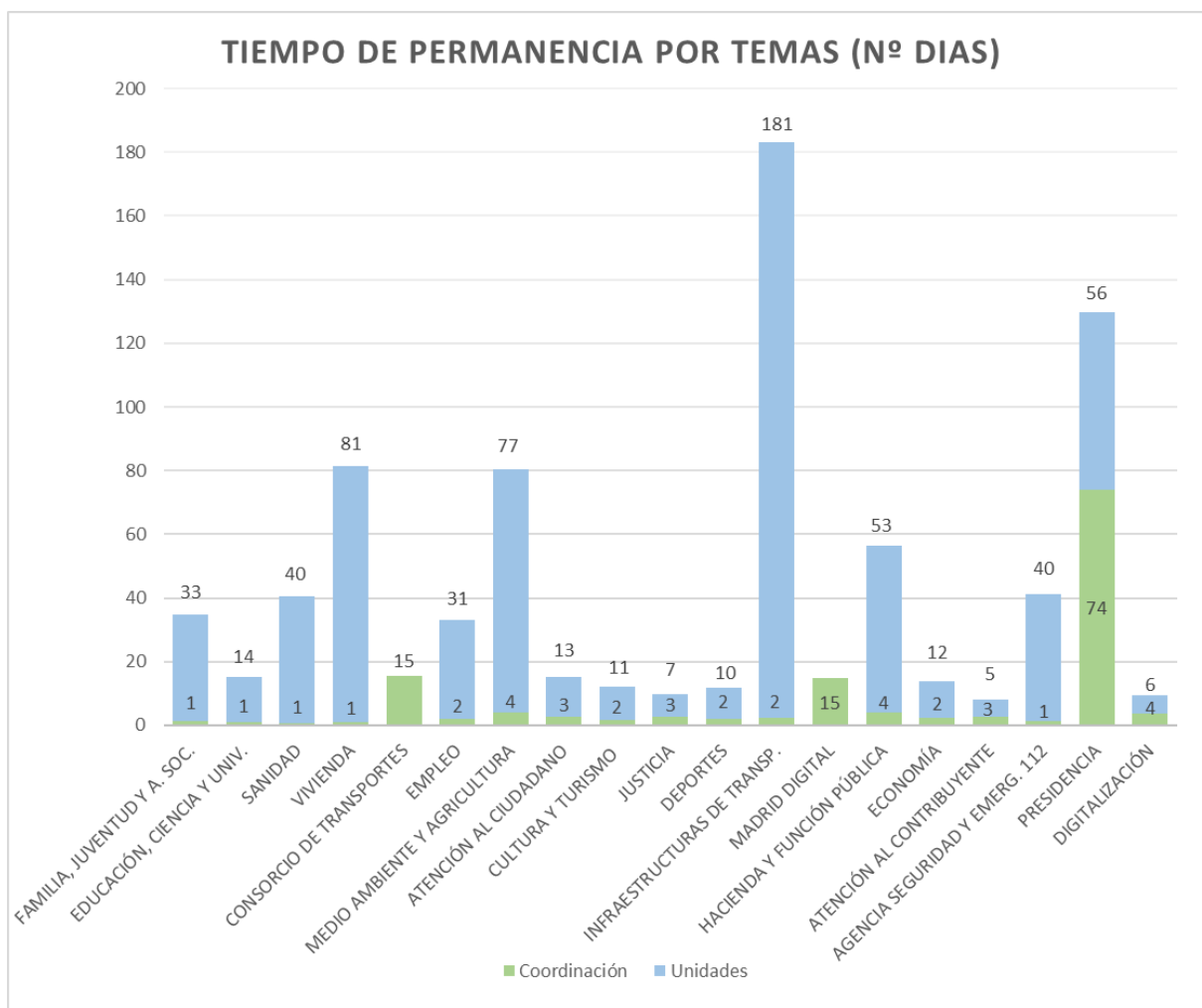


Comparando con el año 2023, este año los resultados indican algún cambio en las proporciones de los motivos que seleccionaron los ciudadanos para presentar sus escritos en el Sistema de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos; de manera que la Prestación del Servicio, aunque sigue siendo el motivo principal, ha pasado del 61 al 59% de presentaciones. El motivo Instalaciones disminuyó a 10%, igualando a Perjuicios.

En general los motivos y submotivos han tendido a equilibrarse un poco en sus proporciones.

- **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. Se puede observar en el siguiente gráfico de barras:



La información que aquí se muestra relaciona los organismos competentes en la gestión 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 las respuestas que después se envían 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 corresponde al reparto realizado de todos los expedientes SUQE a través de los coordinadores y no por Consejerías.

El orden de los bloques analizados es, de izquierda a derecha, de mayor a menor número de presentaciones en SUQE en 2024, empezando por Familia, Juventud y Política Social, con el número más alto, de 6.163 entradas, y finalizando por Digitalización, con el más bajo, 71 expedientes. Se ha excluido Administración Local por tener solamente 3 expedientes.

V. PROPUESTAS DE MEJORA

En esta Memoria Anual se analizan las sugerencias, quejas y agradecimientos presentadas por los ciudadanos durante el año 2024 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 2024, se proponen las siguientes mejoras en los Servicios públicos, individualizadas por Consejerías:

1. Familia, Juventud y Políticas Sociales

Se propone mayor eficacia en los servicios de atención a la Dependencia. La ayuda a domicilio sigue destacando por su volumen de sugerencias y quejas, por tanto, hay que establecer mejoras de agilización en la tramitación. Una vez concedida la ayuda, las empresas que ofertan la prestación deben llevar estricto control de las ausencias y demoras en los horarios, así como realizar los menores cambios de auxiliares posibles. Como particularidad, debido a huelgas en el sector, este año se necesitó la garantía de servicios mínimos.

En general, se demanda rapidez en la gestión de trámites de valoración y reconocimiento de la situación de dependencia y, también, reducción de la espera de las personas con ayudas a la dependencia concedidas.

Seguidamente, en el ámbito de la Atención a personas con Discapacidad se propone revisar el sistema de reconocimiento y valoración realizada por los Centros Base, ya que se detecta un aumento de retrasos en la atención y demoras en la obtención de los certificados. Asimismo, existe una necesidad de facilitar las citaciones y contacto telefónico.

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

En cuanto a las prestaciones económicas que otorga la Consejería, un primer aspecto sería conseguir agilidad en la tramitación y pago del bono social térmico, ya que existe mucha demora. También Renta Mínima de Inserción y Pensiones no Contributivas necesitan eficacia en las revisiones de los expedientes y en los pagos.

Respecto a los servicios prestados a las Familias, se recibieron menos sugerencias en cuanto a la demora existente para la obtención y renovación del título de Familia Numerosa, que aún debería ir mejorando. Y también, conseguir la resolución o el pago de las ayudas a la natalidad de manera más rápida.

2. Educación, Ciencia y Universidades.

Este año disminuyeron los escritos referidos a las instalaciones educativas, vamos a nombrar alguna que aún necesita mejoras:

- El sistema de calefacción en la Escuela Infantil Tris-Tras.
- En el colegio Méjico de debería derribar la antigua casa del conserje que amenaza ruina.
- Reparación de las instalaciones del colegio Adolfo Suarez que sufre goteras e inundaciones.
- En el C. P. Esperanza realizar la colocación de toldos de sombreado en el patio.
- Reparación del muro perimetral en el C.P. Lepanto.
- En el CEIP Las Navas de Tolosa facilitar la climatización para los meses de verano.
- Mejora del servicio de limpieza del centro Mariano Benlliure y, con igual motivo, en el Miguel de Cervantes.

Otras necesidades de los centros se refieren a la implementación de rutas escolares, como por ejemplo en el instituto de Villarejo de Salvanés y en el centro Juan de Herrera. Y también, preocupaciones de las familias relativas a situaciones generadas por agresividad alumnos en algún centro.

El segundo contenido a destacar es referido a los recursos humanos, del que se recibieron menos quejas que el año pasado. No obstante, habría que reponer personal en varios centros escolares, por ejemplo, el Instituto Francisca de Pedraza, en el Instituto Santiago Rusiñol, Escuela Infantil Pequeño Sauce, en la Escuela de Música de Fuenlabrada y mantenimiento del recurso de enfermería en el colegio La Garena. El Propio profesorado también solicitó una mejor gestión de las oposiciones, las listas de interinos y los concursos de traslados.

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 la tardanza en la asignación de plazas. En la enseñanza universitaria se recibieron algunas quejas referentes a la EVAU.

De igual manera, ocurrió también con la gestión de Becas y Ayudas, en las que se plantearon diversas reclamaciones. En concreto, en el Plan Accede fueron por la tardanza en recibir los libros solicitados.

Por último, se requiere mayor intervención y supervisión de la Consejería en algunos aspectos como son problemas relativos a la dirección del colegio Uno de Mayo con la que las familias están en desacuerdo; dificultades con la empresa gestora de la Escuela Infantil Colorín Colorado, y con el mismo motivo, la Escuela Infantil El Señor Don Gato.

3. Vivienda, Transportes e Infraestructuras

a) Consorcio de Transportes

En los Autobuses Interurbanos, deberían 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, no saltarse paradas y una mayor empatía por parte de los conductores, ya que deben interactuar con el público.

Sobre el Metro, se demandó ampliación de líneas, inclusión de nuevas estaciones, mayor frecuencia, e instalación de ascensores, mejoras en la climatización de los vagones. Así como mantener el funcionamiento de escaleras mecánicas y ascensores. Optimizar las alternativas por el impacto que se produce con las obras acaecidas.

Referido a EMT y Autobuses Urbanos mejorar la frecuencia, aumento de paradas y alargamiento de líneas. Mayor empatía y cuidado en las entradas/salidas de los usuarios, y en la conducción respecto al personal encargado. Facilitar el acceso con maletas o bultos.

Este año disminuyeron las reclamaciones sobre la eficacia en la gestión de tarifas, abonos y títulos. No obstante, de deben continuar mejorando las dificultades en su tramitación, especialmente a través de la web y evitar los errores que se producen en las recargas y recepción de tarjetas. También, sería necesario agilizar las citas para renovaciones de abonos. Por último, se continúa solicitando la gratuidad del abono para todos los jubilados.

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

Convendría optimizar algunos aspectos como son: la gestión de las ayudas al alquiler de vivienda, rehabilitación de edificios y rehabilitación energética.

Otros temas a revisar se refieren a la dificultad para cumplir los requisitos del Plan de Vivienda Joven y la negativa de los bancos a conceder los créditos acordados. También, se planteó disconformidad con los sorteos y adjudicación de viviendas.

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

c) Transportes e Infraestructuras

Se propone una mayor eficiencia en la conservación de carreteras. En concreto, revisión de señalizaciones, mejora de iluminación, reparar asfaltados en mal estado, necesidad de podas de árboles y de otra vegetación, arreglo de pasos a nivel. También se solicitaron modificaciones para que se mejoren la fluidez y seguridad de la circulación en algunos puntos.

En Infraestructuras, procurar aminorar los perjuicios causados a los ciudadanos por las obras del metro, debido al incremento del tráfico, aumento de ruidos a deshoras, falta de protección en las aceras.

4. Economía, Hacienda y Empleo

a) Empleo

Este año disminuyeron un poco las sugerencias y quejas. Se propone mayor accesibilidad de la cita previa y calidad de la atención telefónica.

Sobre formación, mejoras relativas a la oferta de los centros colaboradores y agilización en la tramitación de los Certificados de Profesionalidad.

También, se demandaron actuaciones sobre relaciones laborales, con necesidad de intervención a través de mediación y conciliación laboral.

b) Economía

Muchas de las sugerencias son sobre la temática Consumo, se recibieron reclamaciones de contenido variado relacionado con empresas privadas como compañías aéreas, bancos, entidades de energía, sanidad privada, telefonía, pagos fraudulentos por internet. En estos casos, se debería ofrecer el mejor acceso a la información y facilidad para contactar por teléfono.

Otras cuestiones propuestas se refieren a la agilización de las ayudas a emprendedores, por existir demoras en las citas, peticiones de asesoría e información. Se necesita efectividad de respuesta en las solicitudes.

En Promoción Económica e Industrial, se recibieron reclamaciones destinadas a las oficinas de Inspección Técnica de Vehículos.

c) Atención al Contribuyente

En general, se recibieron menos expedientes. En cuanto a Gestión Tributaria, ofrecer la mejor calidad en la atención e información, tanto telefónica como presencial y a través de la Web. También habría que facilitar la tramitación que se ofrece para el pago telemático.

d) Hacienda y Función Pública

La mayoría de escritos recibidos se refieren a oposiciones, procesos de selección y estabilización. Se propone optimizar el acceso a la información que se ofrece sobre las convocatorias de empleo público en la web, revisar la gestión de las mismas y la atención a las reclamaciones, facilitar la inscripción a las pruebas online.

5. Presidencia, Justicia y Administración Local

a) Atención al Ciudadano

Algunas posibilidades de mejora son sobre la asistencia prestada mediante el teléfono 012, ampliando la información que se ofrece, reduciendo el tiempo de espera y ofreciendo gratuidad de la llamada. 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 la atención 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

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 manifestaron disconformidad con la gestión de la administración.

6. Sanidad

La principal opción de mejora sería conseguir mayor agilidad en las citas sanitarias, incluidas las vacunaciones generales y las de los niños. Continuando con este aspecto, optimizar el servicio ofrecido por el Centro de Vacunación Internacional.

También en los diagnósticos se necesita efectividad, por la tardanza de las pruebas necesarias. Respecto a los tratamientos, facilitar el acceso a medicaciones y material sanitario, prótesis, sillas de ruedas, etc.

Continuar mejorando las infraestructuras, gracias a la construcción de centros o mantenimiento y conservación de los existentes. 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, sería necesario 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.

7. Cultura, Turismo y Deporte

a) Cultura:

Aunque este año disminuyeron las sugerencias dirigidas a las bibliotecas, se recomienda continuar con el mantenimiento de la climatización de las mismas (Antonio Mingote, Pedro Salinas, María Moliner, Luis Rosales, Luis Martín Santos y Miguel Hernández). También, se propone fomento de los talleres de lectura, cuentacuentos y otras actividades. Algunos ciudadanos demandaron mayor empatía por parte del personal que presta el servicio.

En Artes Escénicas, Música y Audiovisual, se sigue solicitando la reapertura de la cafetería del Centro Comarcal de Humanidades Cardenal Gonzaga y se sugieren mejoras en la programación ofertada.

b) Deportes

Recibió menos sugerencias y quejas durante este año, se propone continuar renovando el Centro de Natación Mundial 86, con las siguientes necesidades: 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. En cuanto a las instalaciones deportivas del Canal, recibieron la sugerencia de facilitar la compra de entradas on line, así como garantizar la prestación de servicios con personal suficiente para impartir las actividades.

8. Medio Ambiente, Agricultura e Interior

a) Medio Ambiente y Agricultura

El aspecto más destacado sería proponer la mayor efectividad en la tramitación 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.

A continuación, los ciudadanos insistieron sobre la necesidad de inspección y control de calidad del aire, destacando las quejas que se reciben hacia la empresa Corrugados Getafe.

Por último, referido a Biodiversidad y Gestión Forestal, se propone incrementar el mantenimiento necesario en los parques forestales de Polvoranca, Valdebernardo y en el Arco Verde. Así como, realizar la limpieza de montes públicos para disminuir la posibilidad de incendios y también, la preservación de caminos que han sufrido desperfectos causados por inclemencias del tiempo. Otra cuestión a mejorar es la diligencia en la expedición de permisos de caza y pesca.

b) Interior

Este año los aspectos a mejorar se refieren a molestias causadas por festivales celebrados al aire libre, debido al ruido nocturno. También, se propone mayor intervención en el control de vehículos que transitan por lugares supuestamente prohibidos. Un tema emergente, sería procurar optimizar la actuación del Registro de Asociaciones.

9. Digitalización

Las sugerencias son relativas a Madrid Digital, los ciudadanos proponen incrementar la eficacia en la tramitación telemática, destacando la mejora de los servicios relacionados con la demanda de empleo. En general, evitar errores y fallos en la firma electrónica, certificado digital, navegador a utilizar. También hay otros temas que se recibieron con contenido variado, como, por ejemplo, sugerencias sobre tramitación digital en educación.