



**MEMORIA DEL SISTEMA GENERAL DE
SUGERENCIAS, QUEJAS Y
AGRADECIMIENTOS DE LA COMUNIDAD
DE MADRID
AÑO 2018**





ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	3
II. REGULACIÓN JURÍDICA.....	4
III. RESUMEN GENERAL	5
A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL AÑO 2018	7
B. VÍAS DE ENTRADA	8
C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES	10
D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS	11
E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS	21
F. TIEMPOS DE RESPUESTA POR CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS	22
IV. PROPUESTAS DE MEJORA	23



I. INTRODUCCIÓN

El Decreto 87/2018, de 12 de junio (B.O.C.M. de 14 de junio) del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, atribuye a la Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, dentro de sus competencias en el ámbito de la atención al ciudadano, las referidas al sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos sobre el funcionamiento y la prestación de los servicios públicos por parte de la Comunidad de Madrid, las cuales se centralizan a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, dependiente del citado Centro directivo.

Desde el nacimiento del sistema de sugerencias y quejas en 1997, y con la incorporación en el año 2015 de los agradecimientos, el Gobierno Regional es consciente de la importancia que tiene este sistema como canal de comunicación con los ciudadanos al que hacen llegar sus opiniones positivas y negativas, sus propuestas de mejora, sus inquietudes y en general cuestiones que tienen un valor fundamental para la Administración de la Comunidad de Madrid, ya que nos ayudan a detectar puntos de mejora y en muchas ocasiones oportunidades de innovar para dotar a nuestros servicios públicos de valor añadido. Un canal, por tanto, que constituye un factor clave como fuente de conocimiento de las necesidades y expectativas ciudadanas, junto con el resto de sistemas que integran el conjunto de los mecanismos de atención al ciudadano de la Administración Autonómica, tales como el sistema de información integral y omnicanal 012, el Portal de Participación de la Comunidad de Madrid y el buzón anónimo “Te Escuchamos”.

En este marco se engloban también las sugerencias, quejas y agradecimientos presentadas al Defensor del Contribuyente, figura creada con el fin de velar por que se dé una respuesta rápida, concreta y adecuada a las quejas de los



contribuyentes y se estudien 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.

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

II. REGULACIÓN JURÍDICA

El sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid está regulado en los siguientes textos normativos:

- Decreto 21/2002, de 24 de enero, que regula la Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, en cuya Sección 3ª del Capítulo II se recogen las normas sobre la presentación, recepción, primer contacto, resolución y contestación de las sugerencias y quejas.
- Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid. En concreto, en el criterio 10 se establecen los requisitos necesarios para dar contestación a las sugerencias y quejas.



En virtud del citado Decreto 21/2002, de 24 de enero, el sistema de sugerencias y quejas concibe las mismas como “opiniones que los ciudadanos formulan ante la Administración autonómica por insuficiencias, funcionamiento anómalo, errores o posibilidades de mejora en la prestación de los servicios públicos de aquélla”.

Específicamente, las quejas son relativas a “las tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de dichos servicios públicos” mientras que las sugerencias se refieren a “la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Comunidad de Madrid.”

Asimismo, se ha de indicar que, desde el año 2015 se recogen también dentro del sistema los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.

III. RESUMEN GENERAL

Esta Memoria refleja la gestión realizada durante el año 2018 del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid, así como los resultados de la misma. Quedan excluidas aquellas sugerencias y quejas que, por su especialidad, son tramitadas por otras vías, de acuerdo con su normativa específica. Destacan, entre otros, los siguientes datos:

- Durante el año 2018, el volumen total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de este sistema general de referencia, ascendió a 16.647 expedientes.

A este respecto, se ha de precisar que, de la citada cifra global de 16.647 entradas, un total de 14.921 fueron tramitadas, es decir, que desde la Comunidad de Madrid se remitió a los ciudadanos respuesta a las mismas. Mientras que 1.102 fueron derivadas a otras Administraciones Públicas por



referirse a cuestiones de su ámbito competencial y 624 fueron rechazadas en su origen por factores como el contener expresiones inadecuadas.

- Atendiendo a su tipología, los expedientes con mayor número de entrada fueron los relativos a quejas, que representaron un 91% del total, seguidos de las sugerencias con un 7% y los agradecimientos con un 2%.
- En cuanto a las vías de entrada de estas sugerencias, quejas y agradecimientos, se ha de señalar que la más utilizada por los ciudadanos fue la de Internet, representando un 49% del total, seguida de la presentación presencial en oficinas de asistencia en materia de registro, que supuso un 28% del total, mientras que el teléfono 012 supuso la tercera vía de presentación, ascendiendo al 22% del total, y siendo residuales otros tipos de presentaciones, tales como el fax y el correo electrónico, que representaron un 1%.
- Por lo que se refiere a su destinatario, las Consejerías u Organismos que tuvieron un mayor número de entradas de expedientes relativos a sugerencias, quejas y agradecimientos, fueron, por orden decreciente, la Consejería de Políticas Sociales y Familia, con un total de 4.176 expedientes, seguida del Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid, con 2.574 expedientes, la Consejería de Educación e Investigación, con 2.012 expedientes, y la Consejería de Cultura, Turismo y Deportes, con 1.464.

Por otra parte, la Consejería que tuvo un menor número de entrada de sugerencias, quejas y agradecimientos fue la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno, con un total de 103 expedientes.

- Los motivos más destacados de presentación de sugerencias y quejas fueron, por este orden, la prestación del servicio, el estado de las instalaciones, la

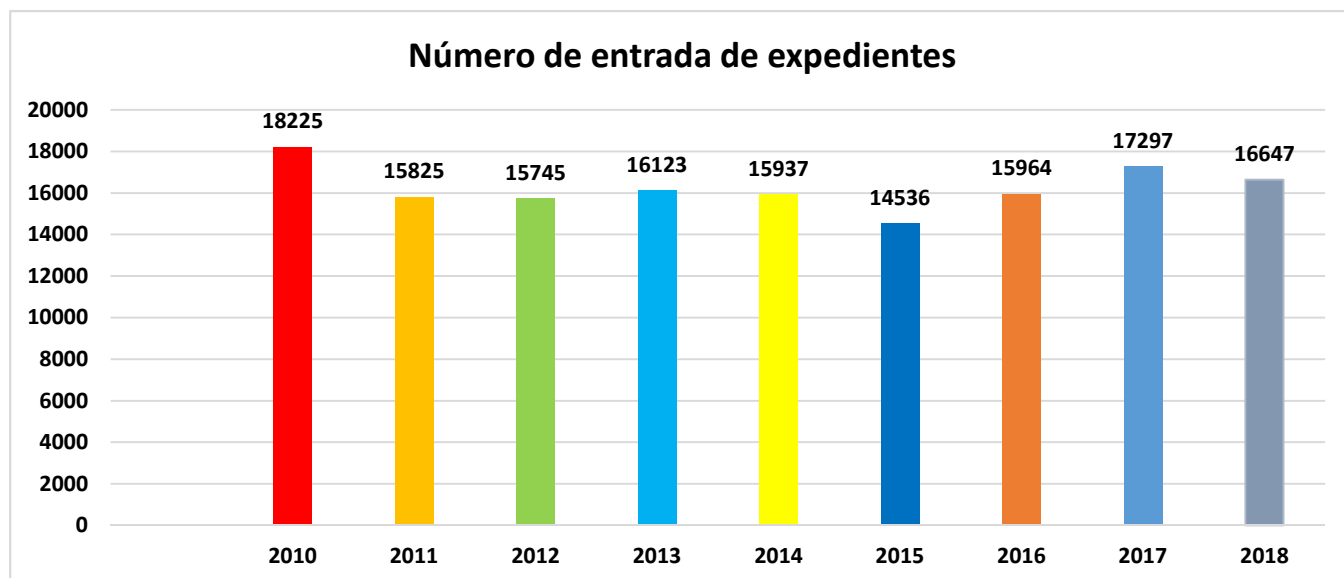


tramitación de los procedimientos, los perjuicios en los bienes y derechos del ciudadano, los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos y, en último lugar, la información suministrada.

A continuación, se efectúa un desarrollo de los puntos anteriormente descritos, que permitirá conocer con mayor grado de detalle la situación del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos en el año 2018.

A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL AÑO 2017

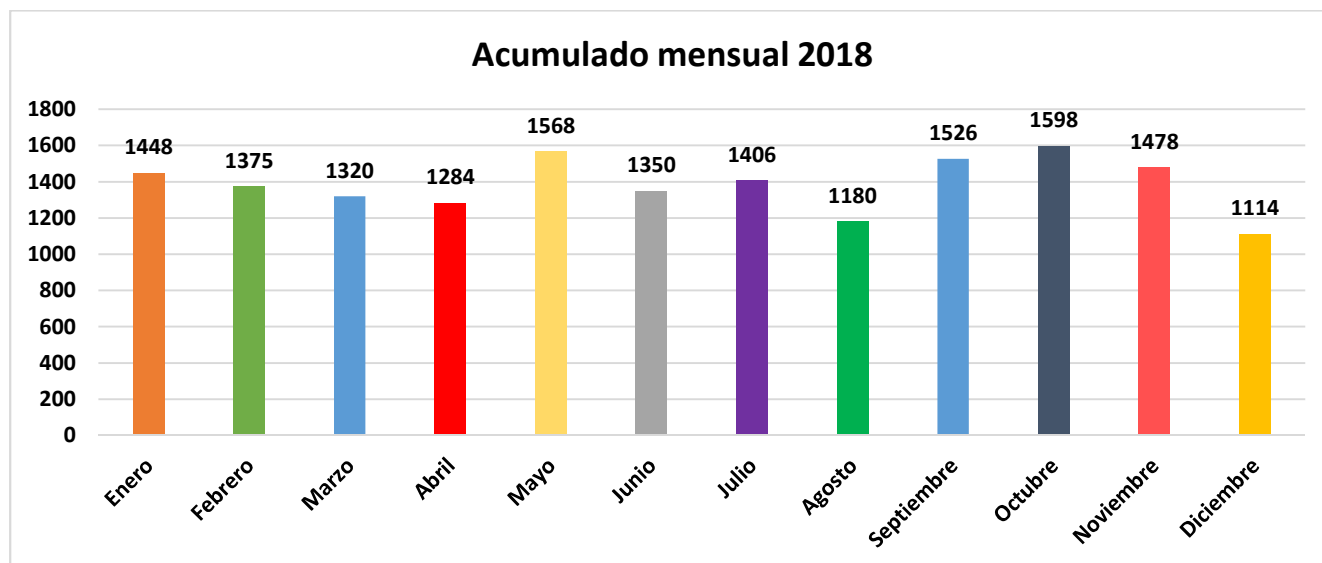
Durante el año 2018 se registró una entrada de 16.647 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, cuya evolución en la aplicación SUQE, desde los últimos años, queda reflejada de la siguiente forma:



Por lo que se refiere al resultado de la entrada de expedientes en el año 2018, cabe apreciar la siguiente evolución mensual, en la que se observa un aumento del número de expedientes de sugerencias y quejas en los meses de mayo, septiembre y noviembre, debido, entre otros motivos, a las quejas referidas a las



prestaciones derivadas del sistema de atención a la dependencia y a las residencias de personas mayores.



Además de lo anteriormente señalado, ha de indicarse que en los meses de octubre y noviembre se advierte un aumento de expedientes debido, entre otras causas, a las reclamaciones efectuadas respecto de la cobertura de profesorado en centros educativos.

B. VÍAS DE ENTRADA

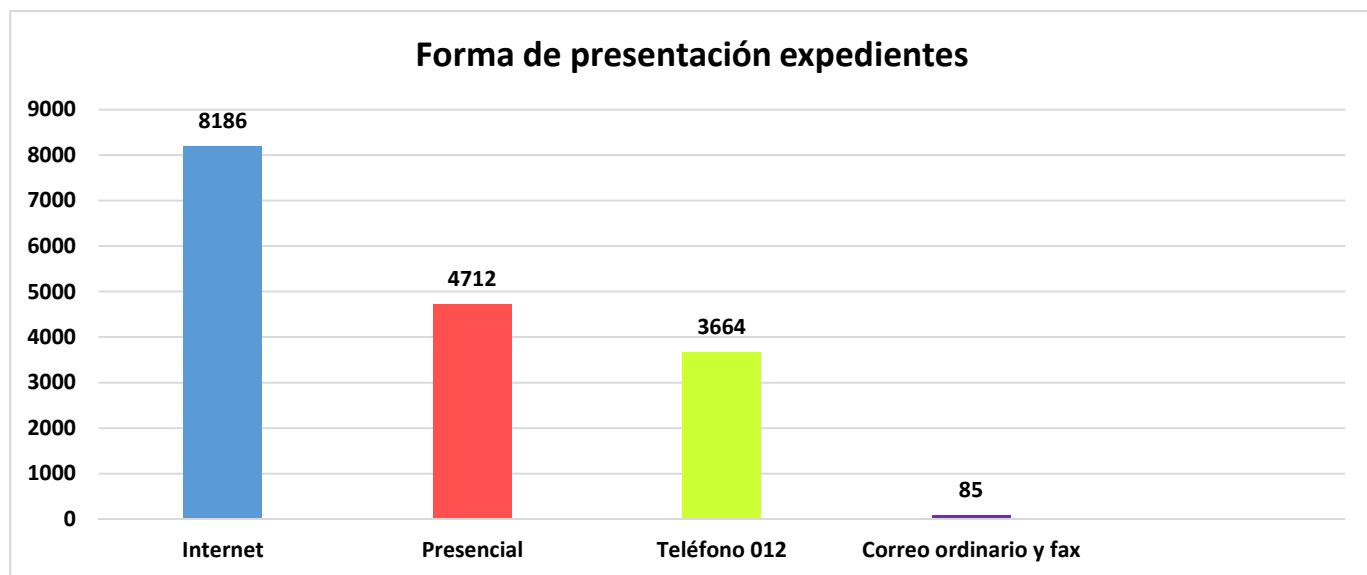
Respecto a la forma de presentación de los expedientes, cabe destacar que, desde el año 2006, el teléfono 012 constituye una vía más de presentación de las mismas, todo ello a fin de dar cumplimiento al objetivo primordial establecido por la Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano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

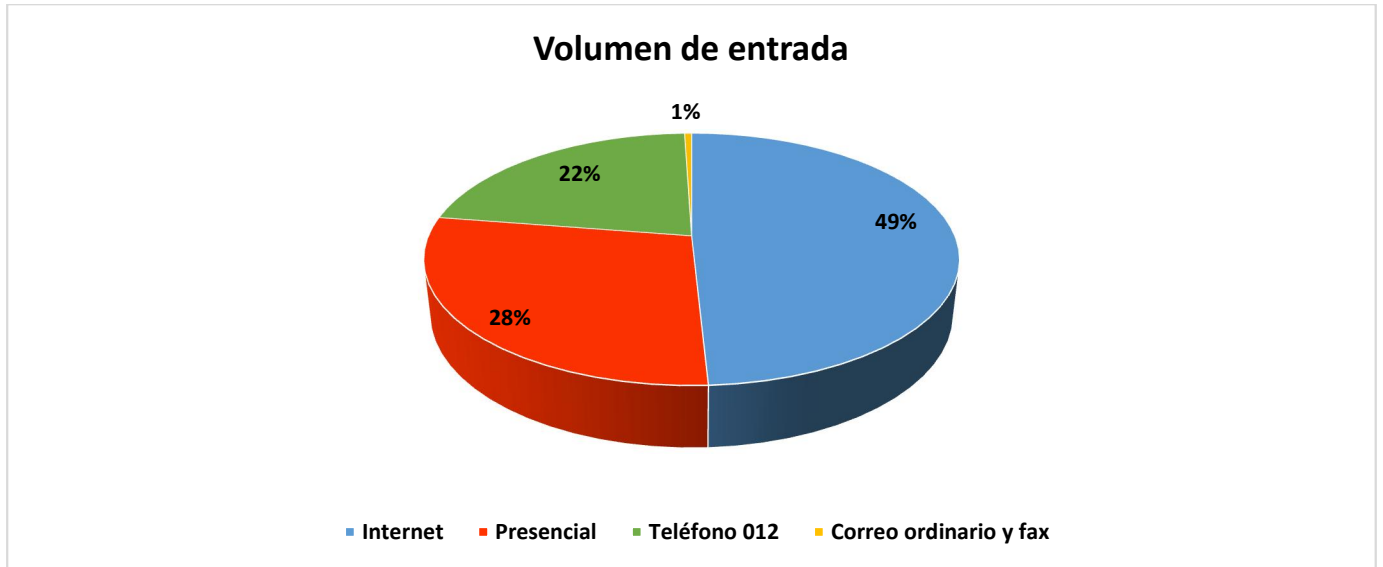


En relación con este último aspecto, destaca especialmente la relevancia que, desde los últimos años, está adquiriendo Internet en la presentación de sugerencias y quejas. Durante 2018, podemos destacar que a través de la red han entrado un total de 8.186 expedientes, un 49% del total de las sugerencias, quejas y agradecimientos presentados.

En segundo lugar, se sitúa la vía de presentación presencial de los ciudadanos en las oficinas de asistencia en materia de registro, con 4.712 expedientes, ascendiendo a un 28%, mientras que el teléfono 012 se perfila como la tercera vía de presentación, con 3.664 expedientes, suponiendo el 22% del volumen total. Como vías residuales de presentación se encuentran el fax y el correo ordinario, con 85 expedientes, siendo, por tanto, poco significativos porcentualmente, un 1%.

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

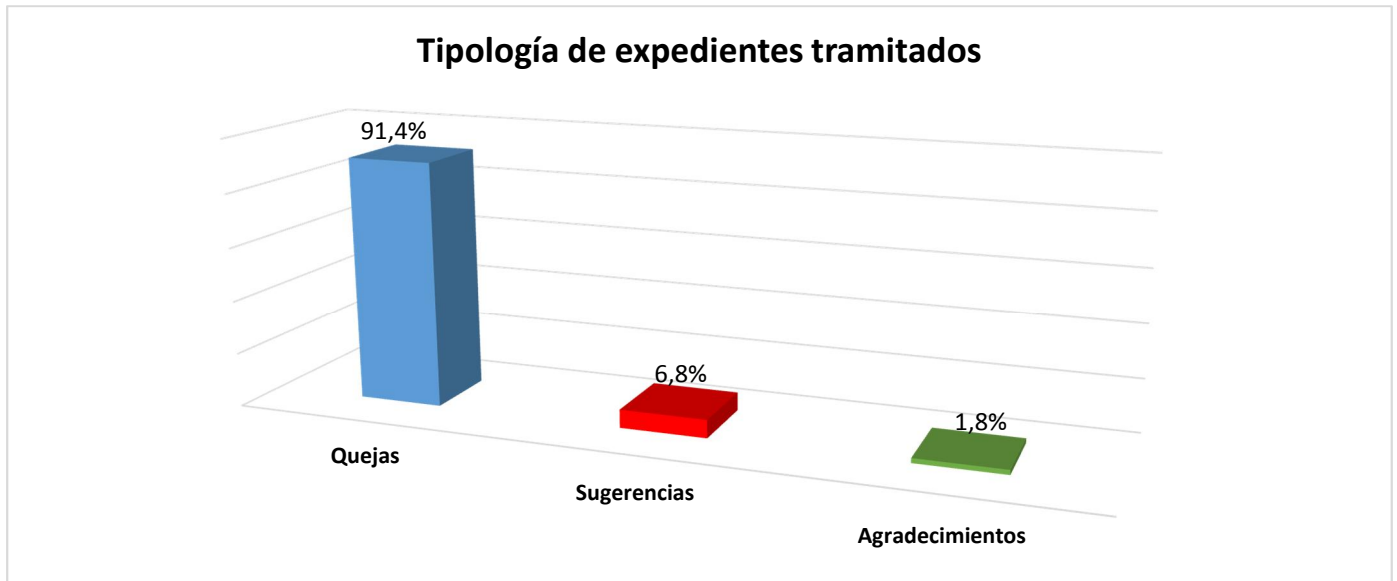




C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

Según se ha indicado en apartados anteriores, durante el año 2018 el volumen total de entrada de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través del sistema general de referencia, ascendió a 16.647 expedientes.

De los cuales se tramitaron un total de 14.921, mientras que 1.102 fueron derivados a otras Administraciones Públicas y 624 de ellos fueron rechazados en su origen, entre otros motivos, por contener expresiones inadecuadas. Entre éstos, las quejas suponiendo el mayor porcentaje dentro del sistema, al representar un 91% del total, mientras que las sugerencias representaron un 7% del mismo, siendo el 2% restante el que recoge los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.



D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS

Considerando su destinatario, dentro del ámbito de competencias de la Comunidad de Madrid, el total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados durante el año 2018 se distribuye entre las siguientes Consejerías y Organismos receptores, organizados de acuerdo con la aplicación informática SUQE y que quedan representados en los gráficos que exponen a continuación, con las siguientes precisiones derivadas de la aprobación del Decreto 58/2018, de 21 de mayo, del Presidente de la Comunidad de Madrid, por el que se establece el número y denominación de las Consejerías de la Comunidad de Madrid:

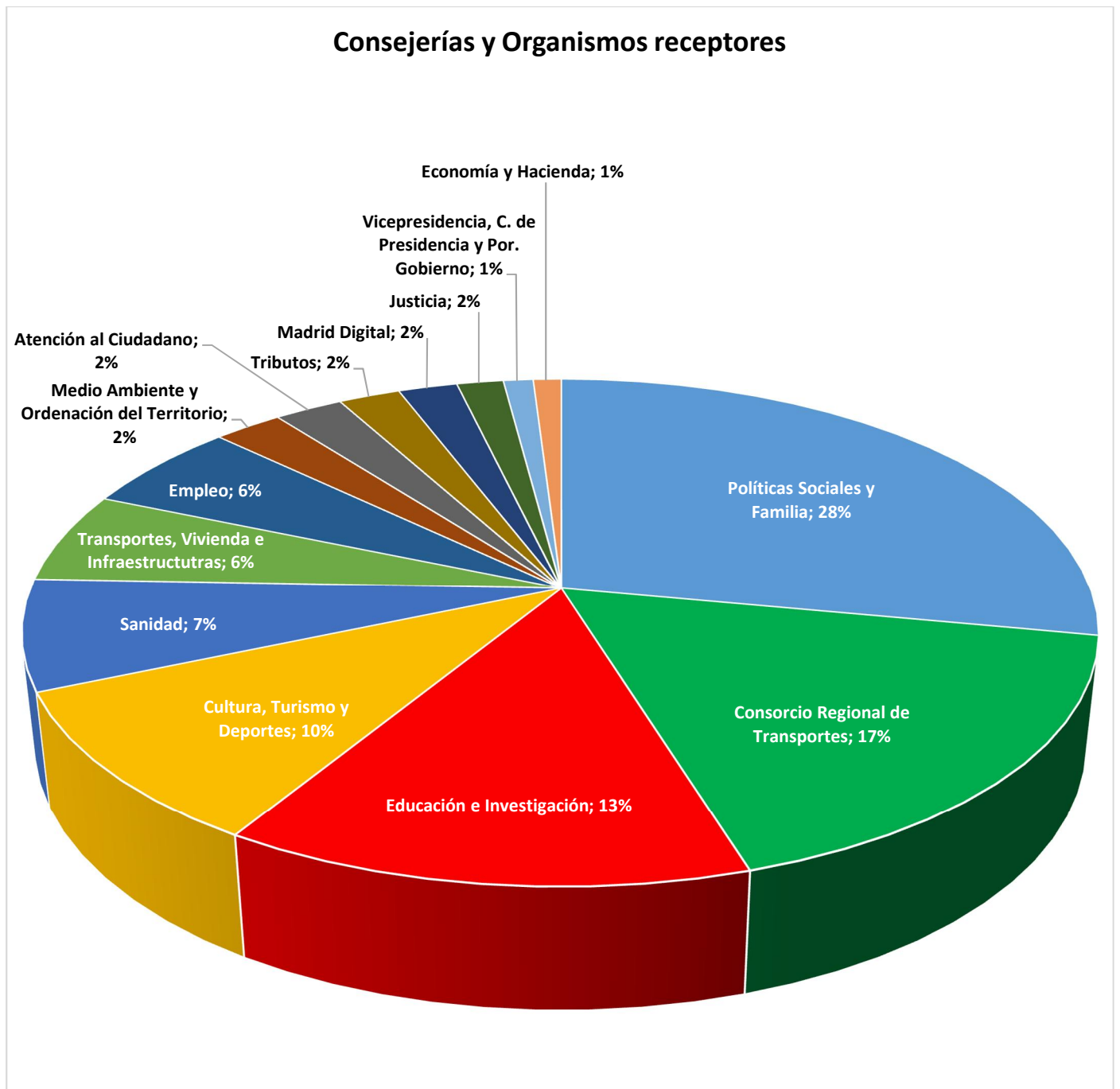
- Corresponden a la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno las sugerencias, quejas y agradecimientos propias de su ámbito competencial, excluidas por tanto las relativas a la materia de justicia.
- Igualmente, corresponden a la Vicepresidencia, Consejería de Presidencia y Portavocía del Gobierno las sugerencias, quejas y agradecimientos en materia de administración local.



Comunidad de Madrid

- Corresponden a la Consejería de Justicia las sugerencias, quejas y agradecimientos que fueron atribuidas hasta la aprobación de dicho Decreto a la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno en materia de justicia.

Al respecto de lo expuesto, en los siguientes cuadros se recogen porcentualmente y numéricamente la distribución de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos por Consejerías y Organismos receptores:





A partir de la información contenida en los gráficos anteriores, las sugerencias y quejas presentadas se distribuyen, atendiendo a su mayor o menor volumen, de la siguiente forma:

1. CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA: a esta Consejería se presentaron el 28% del total de los expedientes, que ascienden a 4.176. La mayor parte de las sugerencias y quejas fueron debidas a los siguientes motivos:

- A las prestaciones relativas a las plazas residenciales para personas mayores de titularidad autonómica y/o financiadas por el Gobierno Regional, en aspectos tales como el trato dispensado a los ciudadanos, la falta de personal, la atención médica, la comida y las condiciones



Comunidad de Madrid

ambientales, lo que dio lugar a la presentación del 41% de los expedientes de sugerencias y quejas.

- Al malestar de los ciudadanos por la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, fundamentalmente por el retraso en la tramitación de los expedientes, ya sea por la valoración de las personas dependientes, la revisión del grado de dependencia o la concesión de ayudas pese al tiempo transcurrido desde su solicitud. Esta materia supuso el 26% del volumen total de expedientes de sugerencias y quejas de dicha Consejería.
- A los centros relativos a personas con discapacidad y a la demora en la tramitación de los expedientes de reconocimiento del grado de discapacidad, cuyo porcentaje fue del 9% del volumen total de expedientes.
- A la denegación o dilación en la concesión y/o tramitación de la renta mínima de inserción y de las pensiones no contributivas de jubilación o invalidez, lo que supuso un 8% de las sugerencias y quejas de esta Consejería.
- A problemas relacionados con la expedición, renovación o suspensión del título de familia numerosa, que dio lugar a un 7% de los expedientes de sugerencias y quejas.

2. CONSORCIO REGIONAL DE TRANSPORTES PÚBLICOS REGULARES DE MADRID:

durante el pasado año se presentaron a este Organismo 2.012 expedientes de sugerencias y quejas, lo que se ha traducido en un 17% del total. En su mayor porcentaje corresponden a:

- Autobuses interurbanos, en materias como la modificación o anulación de paradas y frecuencia de paso de los mismos, incumplimiento de horarios, instalaciones de las paradas y la repercusión en los pasajeros



de las huelgas habidas en el último trimestre del año, lo que supuso un 53% de los expedientes de sugerencias y quejas.

- Tarifas, abonos y títulos, principalmente por la tramitación de dichos títulos, tanto por los problemas originados con la cita previa como por la demora en la gestión de los expedientes, lo que dio lugar a la presentación del 20% de las sugerencias y quejas.
- Metro de Madrid, pues las sugerencias y quejas referidas a este servicio ascendieron al 11% del total de este Organismo y se centraron en las incidencias en las líneas de metro, tales como averías, retrasos, accesibilidad a las estaciones, falta de personal, instalaciones, o los servicios especiales de autobuses alternativos al cierre de las citadas líneas.

3. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN: con un total de 2.493 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, lo que supone un 13% del total. En relación a esta Consejería, fueron objeto de queja o sugerencia:

- Cuestiones relativas a los procesos de admisión de alumnos en el inicio del curso escolar, la ampliación de líneas educativas en los colegios e institutos de titularidad pública, ratio de alumnos escolarizados, acondicionamiento, así como respecto a la falta de profesorado, lo que supuso el 59% aproximadamente de los expedientes de sugerencias y quejas.
- La concesión de becas y ayudas al estudio, que motivaron la presentación del 8% aproximadamente de las sugerencias y quejas de esta Consejería.
- El ámbito de la Formación Profesional estuvo en el origen del 5% de los escritos presentados.



4. CONSEJERÍA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTES: a esta Consejería se dirigieron un total de 1.464 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, suponiendo el 10% del global, siendo necesario efectuarse la siguiente diferenciación:

- La atención y servicio de las bibliotecas públicas, con el 51% de los expedientes de sugerencias y quejas presentados, responden en gran medida a los problemas con la accesibilidad, sistemas de climatización, horario de apertura y dotación de fondos.
- En materia de deportes, la mayor parte de las quejas presentadas hicieron referencia a las instalaciones deportivas que son de titularidad autonómica y dieron lugar a la presentación del 35% de los expedientes, siendo las instalaciones deportivas del Centro de Natación Mundial 86 y las del Canal de Isabel II las que tuvieron un mayor volumen de sugerencias y quejas.

5. CONSEJERÍA DE SANIDAD: a esta Consejería fueron referidas el 7% de las sugerencias y quejas presentadas. La Dirección General de Humanización cuenta con su propio sistema de reclamaciones (CESTRAK) al que van dirigidas las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos sobre la prestación de sus servicios sanitarios, limitándose la Subdirección General de Atención al Ciudadano a dar cauce a las mismas y siendo la Dirección General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria 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*).



Los principales aspectos de las sugerencias y quejas que se tramitaron a través del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos, fueron los siguientes:

- Las infraestructuras y la atención en los centros de salud.
- El retraso en la realización de pruebas de diagnóstico.

6. CONSEJERÍA DE TRANSPORTES, VIVIENDA E INFRAESTRUCTURAS: abarcan el 6% del total. Los expedientes presentados, los cuales ascendieron a un total de 862, en su mayoría hicieron referencia a:

- La gestión de los temas de vivienda motivó la presentación de sugerencias y quejas por motivos como el Plan Alquila, la gestión de fianzas, las ayudas a la vivienda y las viviendas de protección pública, lo que supuso el 57% del montante global.
- La construcción y conservación de las carreteras de titularidad autonómica, que motivaron la presentación de un 23% de las sugerencias y quejas.

7. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA: en esta Consejería, por motivos de organización y coordinación en la tramitación de sugerencias y quejas, hay que hacer la siguiente diferenciación en función de la materia:

a) Empleo: en materia de empleo, se presentaron un total de 857 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, con un 6% del global de expedientes. Los motivos más frecuentes de las sugerencias y quejas fueron los siguientes:

- Los servicios prestados en las oficinas de empleo, motivaron la presentación el 34% de los expedientes.
- Los servicios prestados en los centros de formación para el empleo supusieron la presentación del 20% de sugerencias y quejas.



Comunidad de Madrid

- Las certificaciones de la competencia profesional implicaron la presentación del 19% de los expedientes.

b) Economía y Hacienda: Esta materia sigue teniendo poco peso específico dentro de la Consejería en cuanto a volumen de sugerencias y quejas presentadas se refiere, ya que su volumen ascendió a 149 expedientes, alcanzando el 1% del total. En su mayoría están relacionadas con:

- Asuntos de industria y energía relacionados con la expedición de certificados de eficiencia energética.
- Plan Renove.
- La prestación de servicios de las ITV.

8. CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO: se han presentado un total de 365 sugerencias y quejas, que suponen un 2% del global, y han venido motivadas fundamentalmente por:

- Asuntos relacionados con la calidad y gestión ambiental, tales como la contaminación, ruidos y calidad del aire, que dio lugar a la tramitación del 38% de los expedientes.
- El entorno natural, principalmente los montes de titularidad pública, que implicaron la presentación del 14% de las sugerencias y quejas.
- La protección animal, en esta materia se presentaron un 11% de las sugerencias y quejas.

9. ATENCIÓN AL CIUDADANO: relativos al ámbito competencial de la Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, se presentaron 364 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, cuyo volumen asciende al 2% del total y hacen fundamentalmente referencia a aspectos como:



Comunidad de Madrid

- La información y trato dispensado a través del teléfono 012 y el servicio de chat, implicaron la presentación del 61% de las sugerencias y quejas, en su mayor parte debido a la canalización que realiza dicho servicio respecto de las incidencias surgidas a los ciudadanos en la tramitación electrónica de los procedimientos, las cuales se han visto incrementadas desde la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- La atención recibida en las oficinas de asistencia en materia de registro y de atención al ciudadano de la Comunidad, motivo por el cual se presentaron el 9% de las sugerencias y quejas.
- La tramitación electrónica de expedientes y solicitudes, que dio lugar al 8% de las sugerencias y quejas.

10. DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE: Se presentaron 327 sugerencias y quejas, que suponen el 2% del total. Con carácter general son quejas relativas a:

- La información y atención al contribuyente, destacando las relacionadas con la existencia de aglomeraciones, los tiempos de espera y la organización de las ventanillas en las dependencias de la Dirección General de Tributos y Ordenación y Gestión del Juego, supusieron la presentación del 57% de las sugerencias y quejas.
- Las oficinas liquidadoras, por la disconformidad de los contribuyentes con el trato dispensado en las mismas, que implicaron la presentación del 14% de sugerencias y quejas.
- La liquidación de impuestos autonómicos motivó la presentación del 12% de quejas tributarias.
- Las valoraciones previas de inmuebles, que dieron lugar a la presentación del 1% de sugerencias y quejas.



11. AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID:

las 313 sugerencias y quejas referentes a esta Agencia suponen un 2% del total y se centran en aspectos tales como:

- Dificultades de conexión al portal www.comunidad.madrid.
- Caídas y falta de acceso a la red en las bibliotecas públicas.
- Problemas en los formularios para gestiones y trámites.

12. CONSEJERÍA DE JUSTICIA: los 247 expedientes correspondientes a esta Consejería representaron un 2% del total, destacando los relacionados con los Registros Civiles y con los órganos judiciales y la asistencia jurídica.

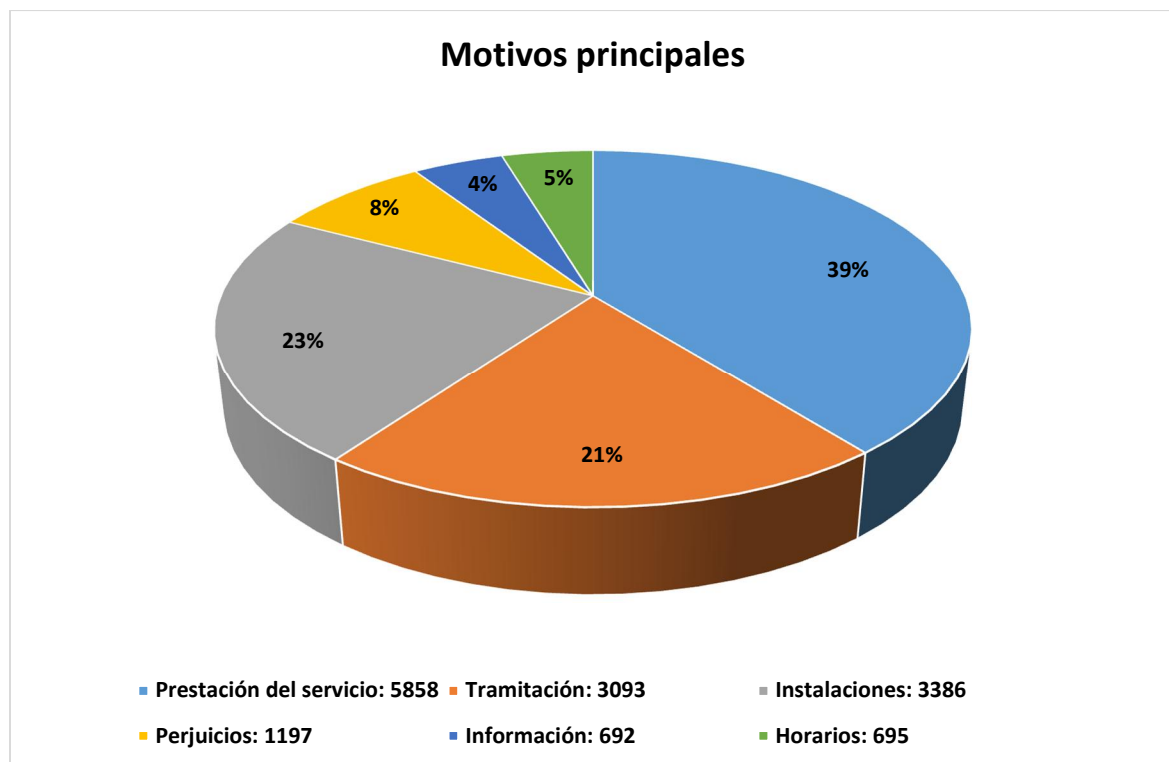
13. VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO: las sugerencias y quejas referentes a esta Consejería, ascienden al 1% del total. Dentro de los 158 expedientes, las sugerencias y quejas presentadas destacan los relacionados con seguridad, protección civil y formación.

Finalmente, hay que destacar la asignación de 1.102 sugerencias, quejas y agradecimientos a otras Administraciones Públicas, ya sea la Administración General del Estado o las diferentes Administraciones Locales, como consecuencia de que las cuestiones planteadas por los ciudadanos corresponden a su ámbito competencial.



E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS

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, y es la siguiente:



- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** supone el mayor volumen de sugerencias y quejas presentadas, ya que este motivo representa el 39% del total. Dentro del mismo se engloban las opiniones de los ciudadanos respecto a la falta de atención, trato incorrecto o deficiencia en la prestación de los servicios públicos. Asimismo, el 70% de los ciudadanos que presentaron una queja por este motivo señalaron que la prestación del servicio había sido deficiente.
- **INSTALACIONES:** dentro de dicha causa de presentación hay que mencionar las sugerencias y quejas referentes a la accesibilidad, la necesidad de



ampliación o mejora de los edificios públicos, su ubicación, la supresión de barreras arquitectónicas o la correcta señalización de las instalaciones. Suponen un 23% de las sugerencias y quejas presentadas en el año 2018.

- **TRAMITACIÓN:** atendiendo a dicho motivo se agrupan las sugerencias y quejas referentes a la demora, disconformidad en la respuesta o error en la tramitación de los procedimientos administrativos, alcanzan el 21% de las sugerencias y quejas presentadas en 2018 y, dentro de este motivo, el 44% de los ciudadanos que presentaron una sugerencia o queja lo hicieron al considerar que existía una excesiva demora en la tramitación de un procedimiento.
- **PERJUICIOS:** en este motivo se agrupan las sugerencias y quejas que hayan supuesto al ciudadano una lesión en sus bienes y derechos, ya sea de carácter económico, físico o moral. Representan un 8% del total y el 74% de las quejas presentadas por este motivo obedecieron a perjuicios económicos.
- **HORARIOS:** dicho motivo recoge todas las sugerencias y quejas relacionadas con la ampliación, demora o incumplimiento de los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos. Su porcentaje alcanza el 5% del total y, dentro del mismo, el 51% de las sugerencias o quejas se refirieron al incumplimiento de horarios y el 31% también a la necesaria ampliación de éstos.
- **INFORMACIÓN:** se encuentran dentro de esta causa de presentación todas las sugerencias y quejas que supongan una información desactualizada, incompleta, incorrecta, confusa o desorientada. Suponen un 4% del total y el 36% responden a una falta de orientación o asesoramiento ante una consulta hecha a la Administración.

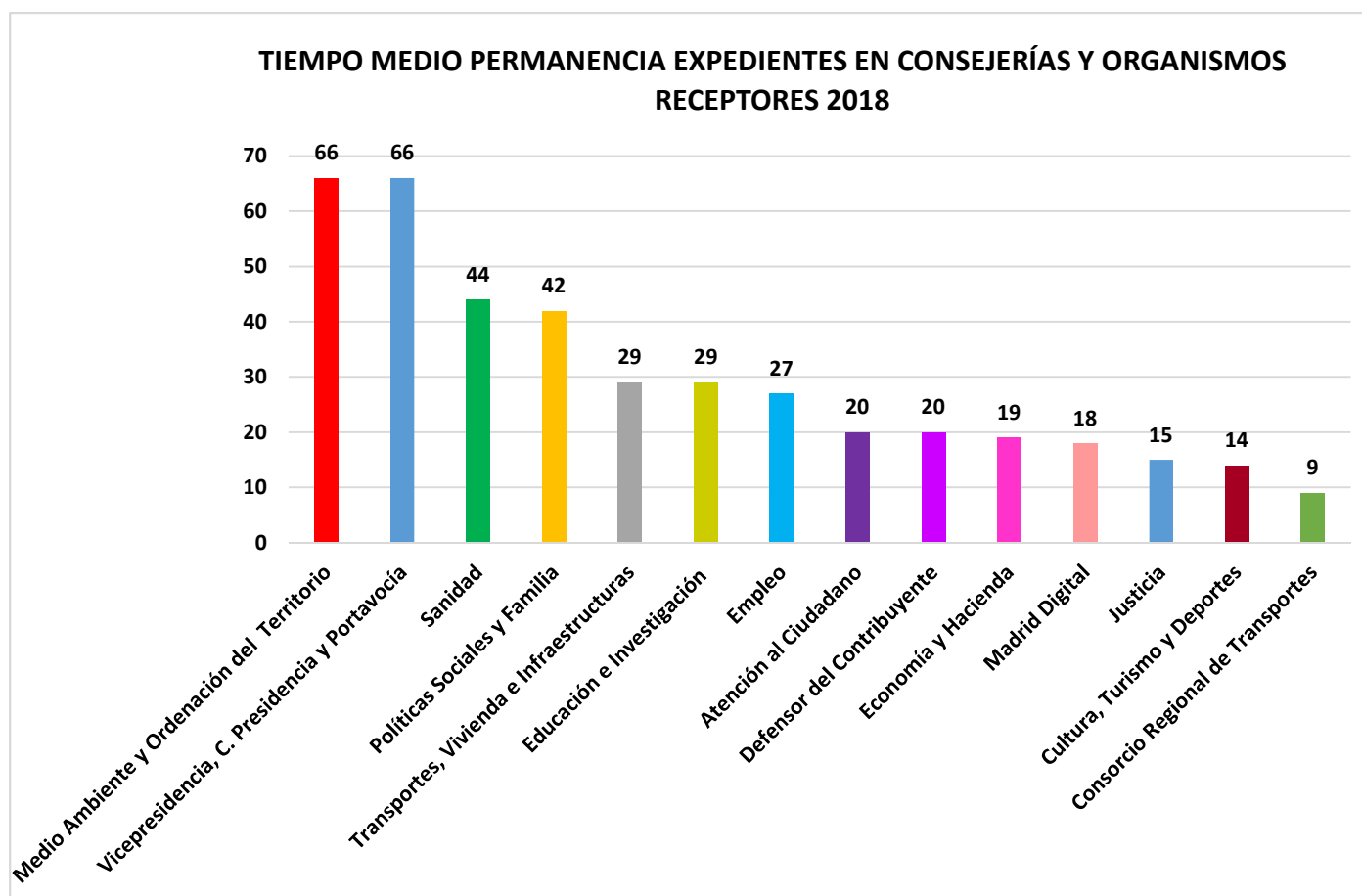
Se ha de precisar que, con respecto al año 2017, el motivo principal de los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos continúa siendo el mismo -



la prestación del servicio-, si bien se aprecia una alteración por orden de importancia en cuanto al segundo y tercer motivo. Mientras que en 2018 fueron, respectivamente, las instalaciones y la tramitación, en el año 2017 los expedientes relativos a la tramitación ocuparon el segundo lugar, seguidos de los referidos a instalaciones.

F. TIEMPOS DE RESPUESTA POR CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS ASIMILADOS

Uno de los aspectos más relevantes en la tramitación de sugerencias y quejas es el tiempo empleado en la contestación, lo que se traduce en una menor o mayor satisfacción del ciudadano en la gestión de su expediente. En el gráfico que se muestra a continuación se relacionan todos los organismos implicados en la tramitación de sugerencias y quejas.





IV. PROPUESTAS DE MEJORA

De conformidad con lo establecido en el artículo 33 del Decreto 21/2002, visto y analizado el Informe Anual elaborado por la Subdirección General de Atención al Ciudadano sobre las sugerencias y quejas presentadas por los ciudadanos, la Dirección General de Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano planteará a las Unidades propuestas de mejora. En este sentido, se realizan las siguientes indicaciones, basadas en todo caso en los Criterios de calidad de la actuación administrativa en la Comunidad de Madrid (Criterio 10), contenidos en el Anexo único del Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos:

a) Se recomienda acentuar la personalización de las respuestas, evitando las cartas o respuestas tipo, que no entran en el fondo del asunto ni dan información adicional a la que ya tiene el ciudadano, a fin de poder lograr su ajuste a los problemas planteados y, consiguientemente, un tratamiento individualizado de las quejas, lo que redundará en una mayor satisfacción de los usuarios del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid.

b) Respuesta ajustada a lo planteado en la sugerencia o queja. Al respecto de este criterio, se recomienda:

- Evitar contestar conjuntamente quejas de un mismo ciudadano cuando el contenido de las mismas es distinto, para asegurar, por una parte, que todos los hechos y aspectos expuestos en las distintas quejas obtienen la debida atención y respuesta y, por otra, que en la respuesta a una queja no se haga referencia a hechos o circunstancias no incluidos en la misma, sino en alguna de las otras que están siendo respondidas conjuntamente.



- Adoptar un enfoque orientado a la resolución del problema o aportación de soluciones, que supere la mera exposición de la situación que origina la queja.
- Abstenerse de introducir apreciaciones o valoraciones subjetivas sobre aspectos competenciales o materias que no guarden relación estricta con la queja e incluso sobre la actuación del propio ciudadano que presenta el escrito de queja.
- Eludir considerar el traslado de la queja a algún otro departamento o unidad como respuesta que colma la expectativa del ciudadano que presenta el escrito. Las respuestas deben situarse, cronológicamente, en el momento en el que se dispone de la información necesaria y se responde al ciudadano en función de la misma, no en una fase previa a la recopilación de dicha información. Por tanto, se aconseja evitar fórmulas del tipo: "se ha dado traslado a" o "se ha puesto en conocimiento de".

c) Agradecimiento de la sugerencia, queja o agradecimiento, explicando la utilidad de su recepción como medio para conocer la opinión del ciudadano y ayudar a la Administración de la Comunidad de Madrid en su apuesta por la mejora continua de los servicios que ofrece al ciudadano.

- Junto al agradecimiento, la petición de disculpas, en su caso, resulta un ejercicio de empatía igualmente aconsejable en la redacción de las respuestas.

d) Análisis y aclaración de los hechos: se trataría de un breve resumen de las circunstancias expuestas en la queja que, además de contribuir a una mayor personalización de la respuesta, permiten al ciudadano conocer la interpretación que la Administración realiza de lo planteado en el escrito y que por tanto fundamentará la contestación facilitada por la unidad correspondiente.



- En este apartado corresponde a su vez reiterar la posibilidad que las unidades tienen de solicitar, a través de la propia aplicación, a quien ha presentado la queja, la información necesaria para poder responder adecuadamente la misma.

e) Utilización de un lenguaje claro en las respuestas, y por lo tanto omisión de términos técnicos o profusas referencias normativas, precisándose su significado cuando su empleo sea estrictamente necesario.

f) Contestación en plazo: 2 días hábiles para el primer contacto y 15 días hábiles para la respuesta, establecidos en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid.

- En los casos en que, exclusivamente por razones debidamente justificadas, la respuesta no pueda efectuarse en los plazos descritos, se recomienda que las unidades remitan al ciudadano escritos con carácter periódico en los que informen sobre el estado de tramitación de su queja, hasta que finalmente pueda enviarse la contestación definitiva.

Además de estos subcriterios, en cualquier fase de la tramitación, los escritos elaborados por las unidades deberán incluir:

- 1.- El número de expediente correspondiente.
- 2.- Nombre de la persona que ha presentado la sugerencia, queja o agradecimiento, o, en términos generales, destinatario de la respuesta.
- 3.- Unidad a la que corresponde su tramitación.
- 4.- Fecha de la firma del documento.
- 5.- Firma y/o sello de la Unidad emisora del mismo.