



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

AÑO 2021



Sugerencias y Quejas

Comunidad de Madrid



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. REGULACIÓN JURÍDICA

III. RESUMEN GENERAL

- A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN 2021**
- B. VÍAS DE ENTRADA**
- C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES**
- D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS**
- E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS**
- F. TIEMPOS DE RESPUESTA POR CONSEJERÍAS Y ORGANISMOS**

IV. PROPUESTAS DE MEJORA



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 Deportes, Transparencia 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.

El Decreto 88/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, traslada las competencias de Atención al Ciudadano a la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, Subdirección General de Atención al Ciudadano y Estudios de Calidad de los Servicios, ambas dependientes de la Viceconsejería de Presidencia.

Desde la entrada en servicio 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 Transparencia en en la web de la Comunidad de Madrid, y el buzón anónimo "Te Escuchamos".



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

II. REGULACIÓN JURÍDICA

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

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

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



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

Asimismo, se ha de indicar que, desde el año 2015 se recogen también dentro del sistema los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados, que se pretende lleguen a los empleados públicos concretos a los que se destinan.

III. RESUMEN GENERAL

Esta Memoria refleja la gestión realizada del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid en el año 2021, así como los resultados de la misma. De la misma quedan excluidas aquellas sugerencias y quejas que, por su especialidad, son tramitadas por otras vías, de acuerdo con su normativa específica. Destacan, entre otros, los siguientes casos:

- Durante el año 2021, el volumen total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de este sistema general de referencia, ascendió a 21.407 expedientes.

A este respecto, se ha de precisar que, de la citada cifra global de 21.407 entradas, un total de 17.429 fueron tramitadas hasta su finalización, es decir, que desde la Comunidad de Madrid se remitió a los ciudadanos respuesta a las mismas durante este año, 1.126 fueron derivadas a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, 1.114 quedan pendientes de contestación a 31 de diciembre, y 1.500 quedaron canceladas de conformidad con los criterios establecidos en la Dirección General. Aunque resulta una importante cantidad de canceladas, la explicación es que muchas son quejas duplicadas (el ciudadano las introduce varias veces), y la mayoría como consecuencia



de quejas sobre retrasos de la vacunación COVID, que en el momento de la respuesta, ya estaba resuelto el incidente.

- Atendiendo a su tipología, los expedientes con mayor número de entrada fueron los relativos a quejas, 19.631 que representaron un 92 % del total, seguidos de las sugerencias 1.404 con un 6 % y los agradecimientos 372 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 16.994, representando un 79 % del total, seguida de la presentación presencial en oficinas de asistencia en materia de registro 2.627, que supuso un 12 % del total, mientras que el teléfono 012 supuso la tercera vía de presentación 1.697, ascendiendo al 8 % del total, y siendo residuales otros tipos de presentaciones, tales como el fax y el correo ordinario.
- Por lo que se refiere a su destinatario, las Consejerías que tuvieron un mayor número de entradas de expedientes relativos a sugerencias, quejas y agradecimientos, fueron por orden decreciente, en el primer semestre del año: la Consejería de Sanidad, con un total de 2.951 expedientes, seguida de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social con 1.986, a continuación la Consejería de Educación y Juventud con 1.895 expedientes, y la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura con 1.468.

Habiéndose reducido el número de Consejerías de trece a nueve en el segundo semestre, se contabilizan los dos semestres por separado, obteniéndose en el segundo semestre el siguiente número de entradas: La primera sigue siendo la Consejería de Sanidad con 2.887 expedientes, seguida de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social con 2.048 entradas, Consejería de Educación, Universidades, Ciencia y Portavocía con 1.487.

- Los motivos más destacados de presentación de sugerencias y quejas fueron, por este orden, la prestación del servicio 11.811, la tramitación de los procedimientos 3.822, el estado de las instalaciones 2.300, los perjuicios en los bienes y derechos del ciudadano



1.926, la información suministrada 932, y en último lugar, los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos 186.

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 2021.

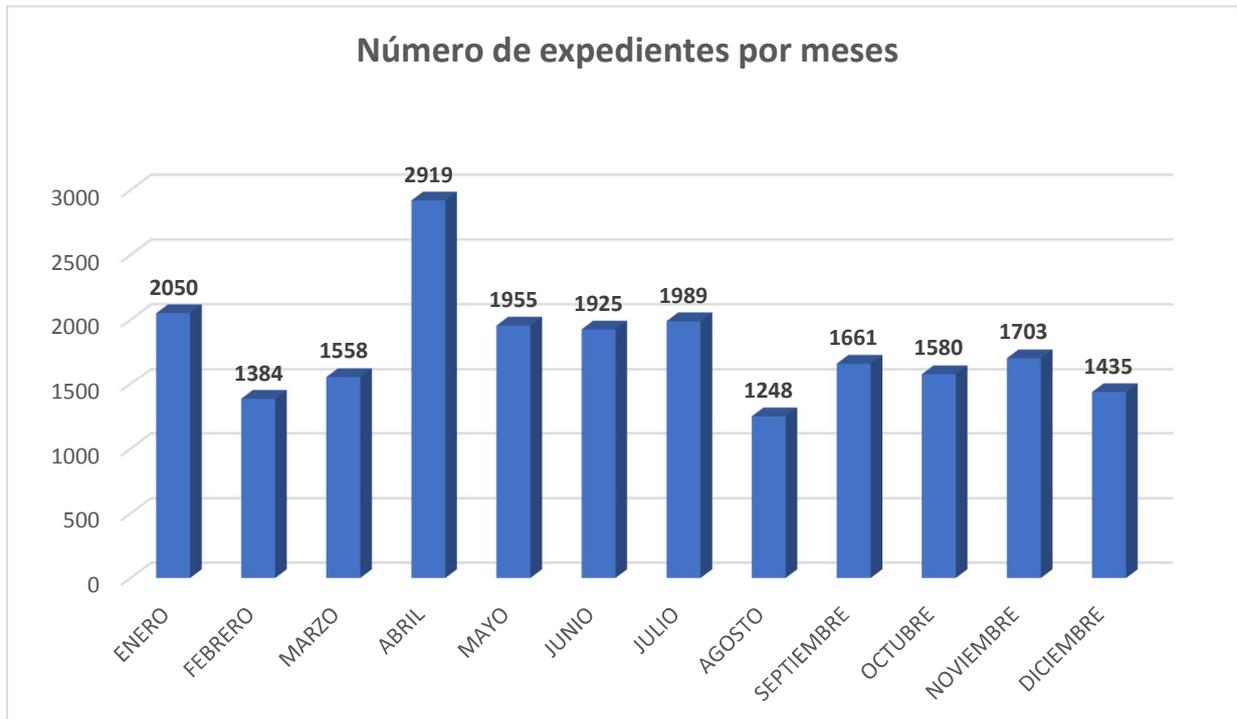
A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN 2021

Durante los meses de 1 de enero a 31 de diciembre de 2021 se registró una entrada de 21.407 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, cuya evolución en la aplicación SUQE, desde los últimos años, queda reflejada de la siguiente forma:





En cuanto al resultado de entradas de expedientes en el año 2021, se reparten mensualmente de la siguiente forma:



Por lo que se refiere a este resultado, cabe apreciar que no hay una pauta concreta de evolución, observándose sin embargo una acusada subida en el mes de abril, debido a una entrada masiva de quejas dirigidas a la D.G. de Agricultura, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, en protesta por el presunto maltrato de animales en un centro privado de experimentación con animales vivos.

B. VÍAS 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 primordial establecido por la Dirección General de

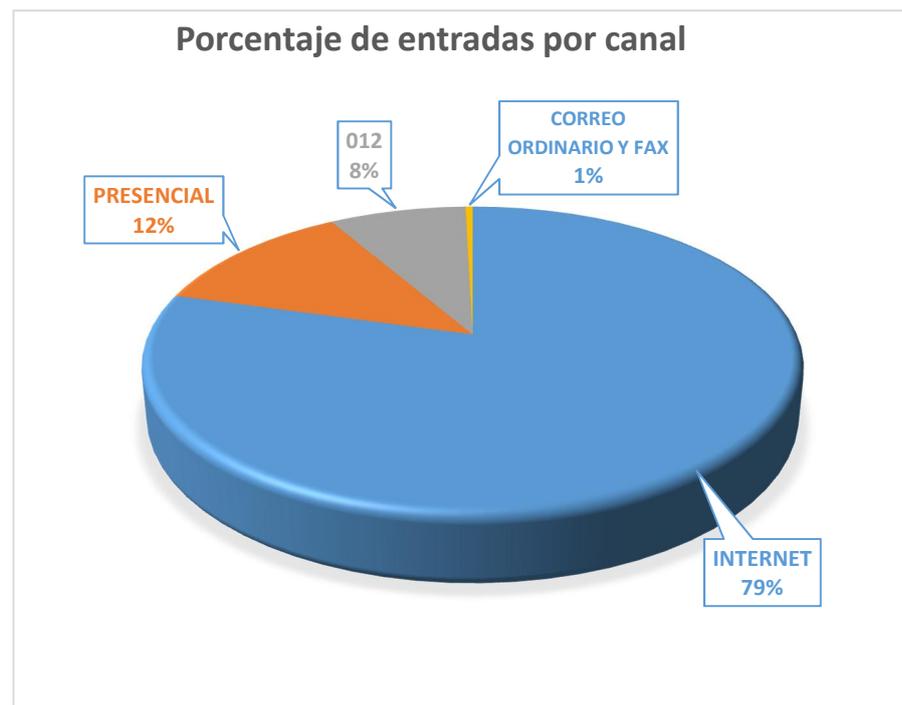
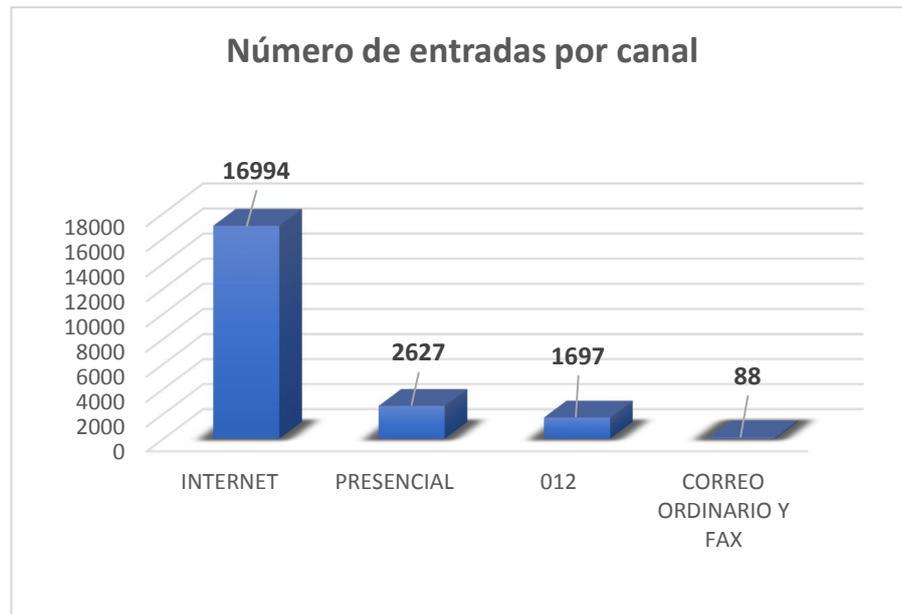


Transparencia, y Atención al Ciudadano de crear una Administración cercana y accesible al ciudadano, que se dirija a ella utilizando un lenguaje claro, y le facilite la realización de todos los trámites administrativos, entre los que se encuentran la iniciación de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, y le dé la posibilidad de relacionarse con ella a través de cualquiera de los canales accesibles.

En relación con este último aspecto, destaca especialmente la relevancia que en los últimos años ha ido adquiriendo Internet en la presentación de sugerencias y quejas. Durante 2021, podemos destacar que a través de internet han entrado un total de 16.994 expedientes, que supone un 79 % 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 2.627 expedientes, ascendiendo a un 12 % del total, mientras que el teléfono 012 se perfila como la tercera vía de presentación, con 1.697 expedientes, suponiendo el 8 % del volumen total. Como vías residuales de presentación se encuentran el correo ordinario y el fax, con 88 expedientes, siendo, por tanto, poco significativos porcentualmente.

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



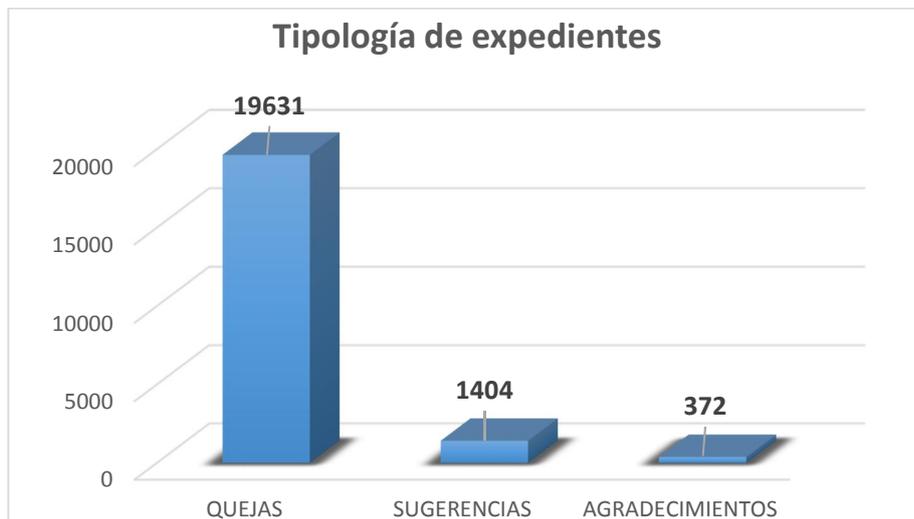
C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

Según se ha indicado en apartados anteriores, durante 2021 el volumen total de entrada de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de los distintos canales, introducidos en el sistema general (SUQE), ascendió a 21.407 expedientes.



De los cuales se tramitaron un total de 17.429, es decir, que desde la Comunidad de Madrid se remitió a los ciudadanos respuesta a las mismas durante este año, mientras que 1.126 fueron derivados a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, y el resto quedan pendientes de contestación, o fueron cancelados, como se ha señalado en el Resumen General.

De entre éstos, las quejas suponen el mayor porcentaje dentro del sistema, al representar un 92 % del total, mientras que las sugerencias representaron un 6 % del mismo, siendo el 2 % restante el que recoge los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.



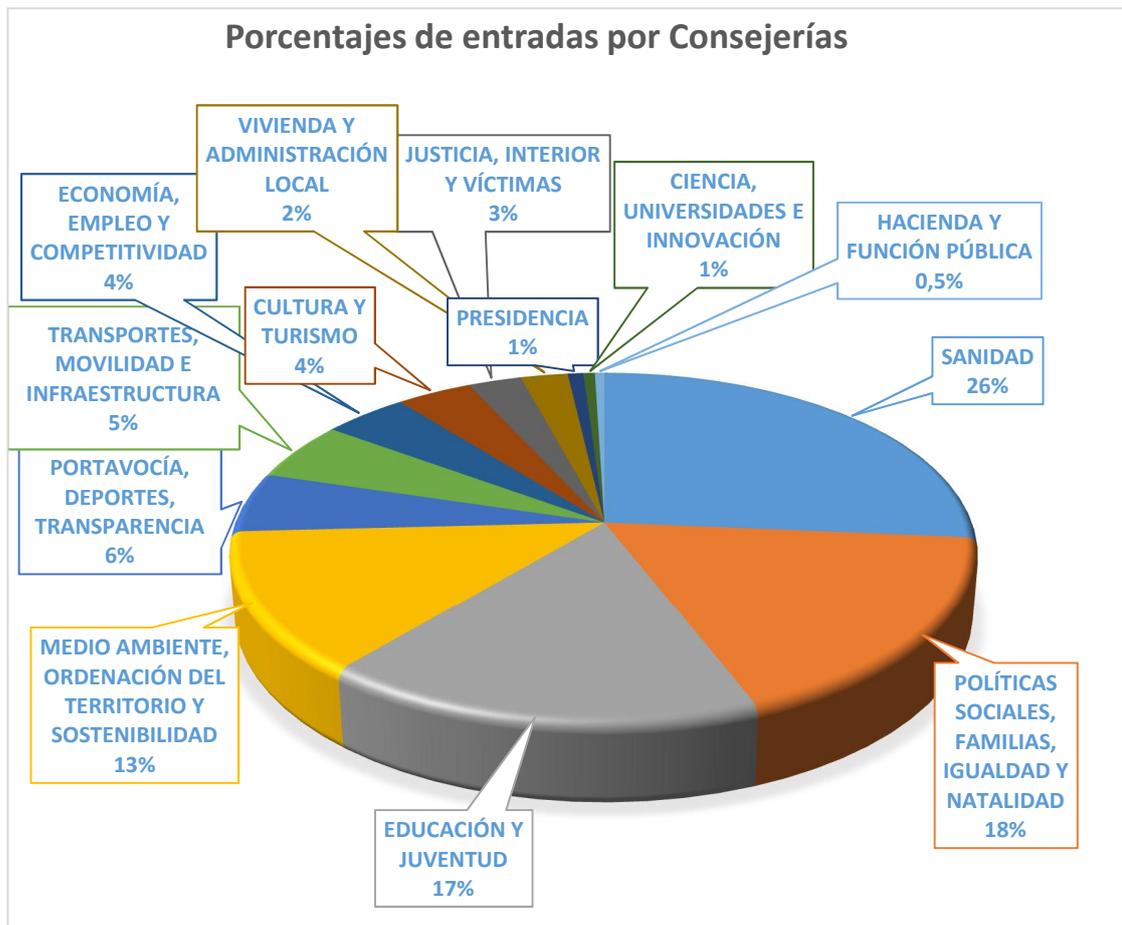
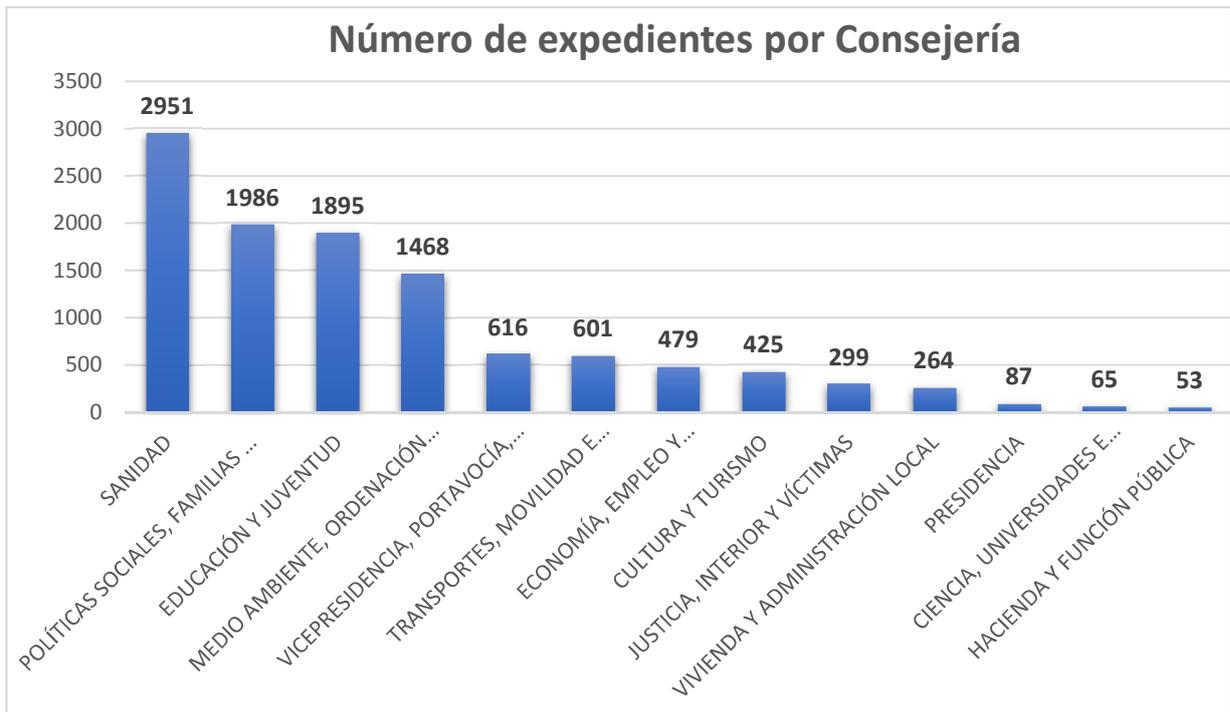


D. DETALLE POR CONSEJERÍAS

Considerando su destinatario, dentro del ámbito de competencias de la Comunidad de Madrid, el total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados durante 2021, se distribuye entre las siguientes Consejerías receptoras, quedando representadas en los gráficos que exponen a continuación. Se hace distinción entre el primer y el segundo semestre del año, ya que mediante el *Decreto 42/2021, de 19 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*, la organización básica de la Administración de la Comunidad de Madrid modifica el número, denominación y competencias de las Consejerías, pasando de trece a nueve Consejerías.

D.1. DETALLE POR CONSEJERÍAS PRIMER SEMESTRE 2021

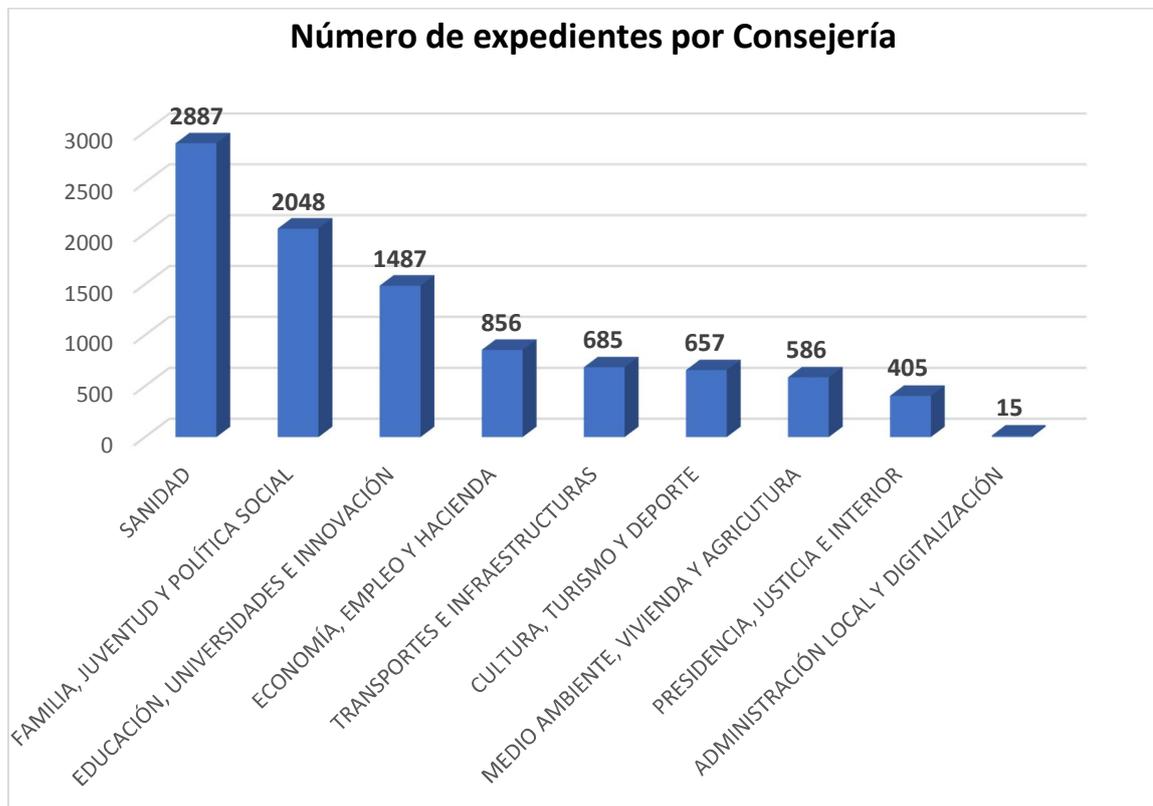
En los siguientes gráficos se recogen porcentualmente y numéricamente la distribución de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos repartidas entre las trece Consejerías que conformaban la Administración de la Comunidad de Madrid **durante el primer semestre de 2021**.





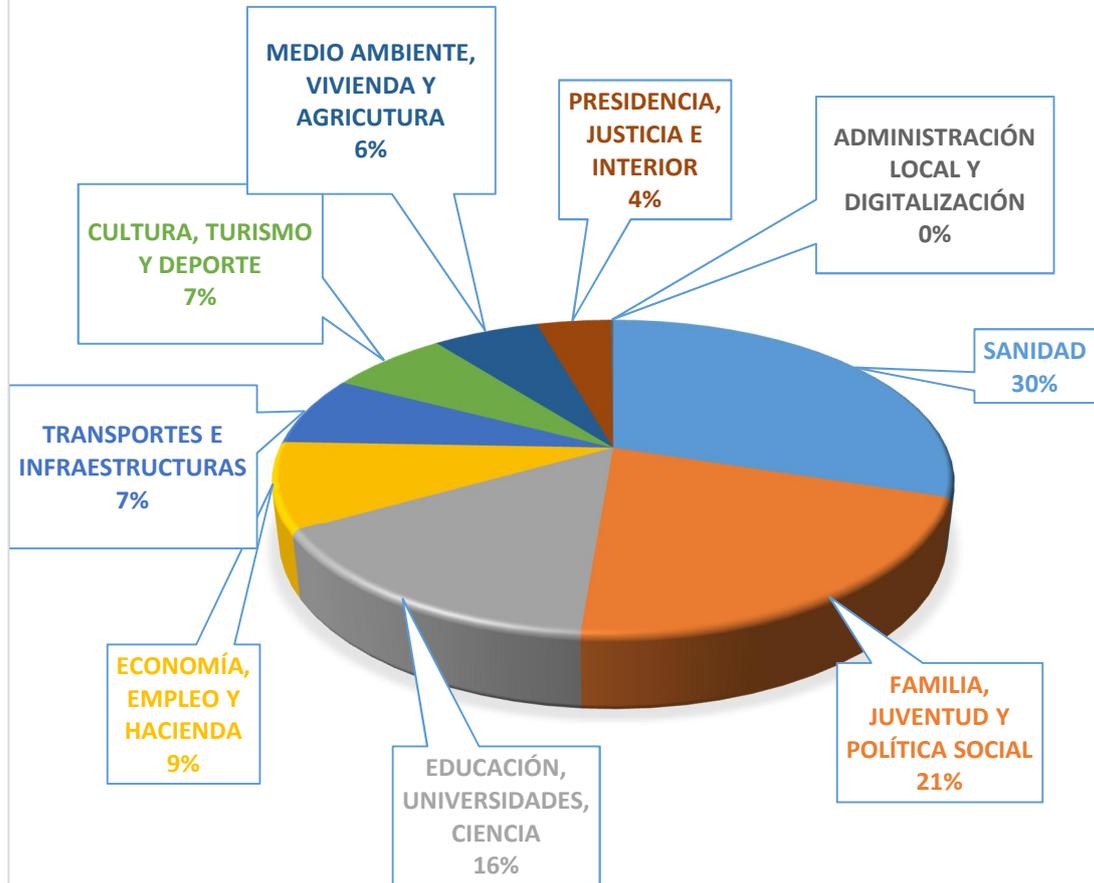
D.2. SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 (Julio a Diciembre)

Al igual que en el semestre anterior, se recogen a continuación los gráficos numéricos y porcentuales de la distribución de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos repartidas entre las nueve Consejerías nombradas tras los cambios habidos **durante el segundo semestre de 2021**.





Porcentajes de entradas por Consejerías

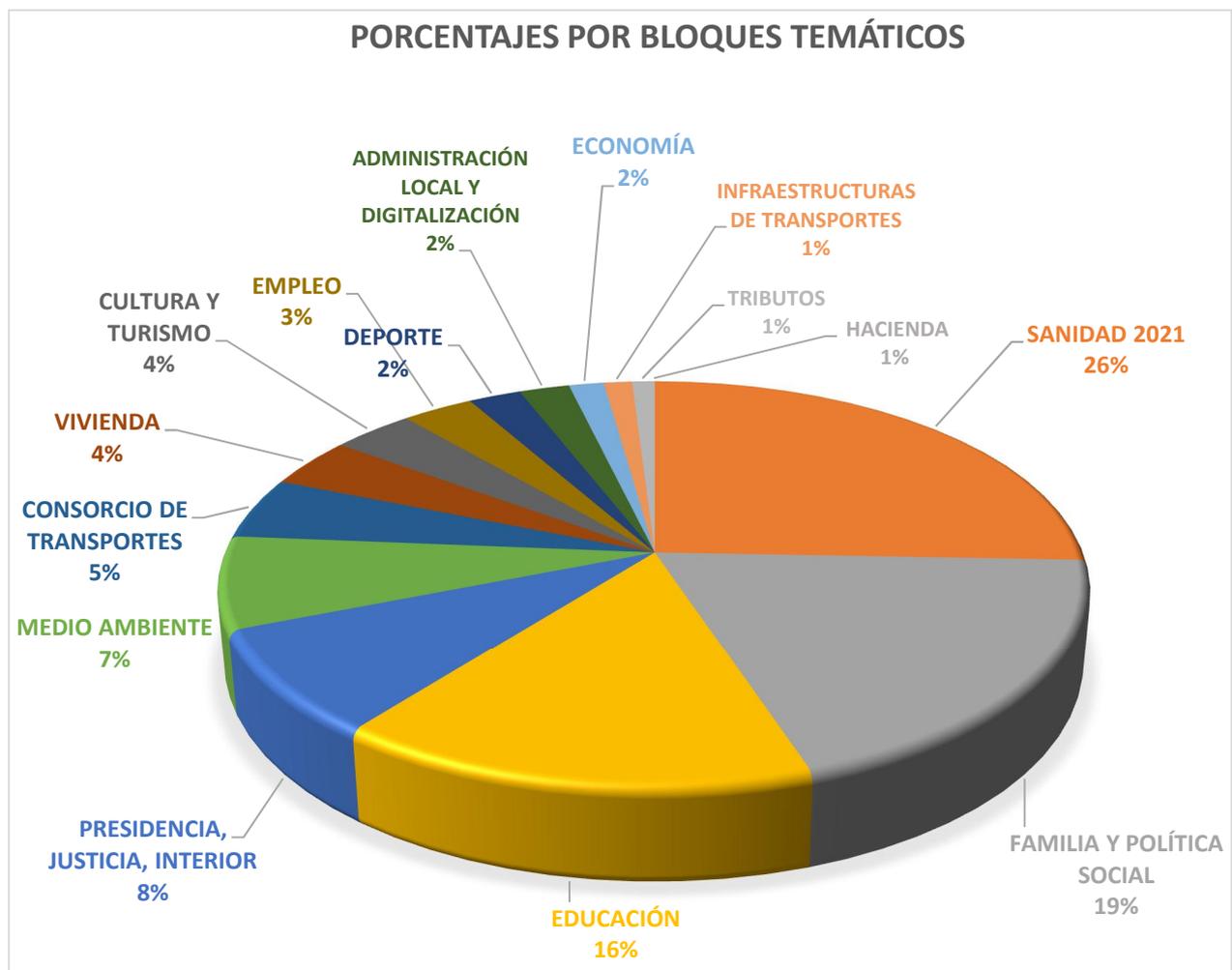




D.3. ANÁLISIS CUALITATIVO AÑO 2021 COMPLETO

Teniendo en cuenta que en este 2º semestre han cambiado las estructuras de las Consejerías, y por tanto los bloques temáticos de SUQE se han movido de unas a otras, se analizan en este apartado los expedientes de cada bloque temático, independientemente de que algunos se hayan movido a otras Consejerías, por considerarse más representativo de esta manera el análisis cualitativo de los expedientes, así como más comparable con otros años.

Los porcentajes de entradas de expedientes por Bloques Temáticos se exponen en el siguiente gráfico:





Se analizan los datos siguiendo el orden en función del volumen de entradas. Así mismo, se comparan los resultados respecto de las diferencias habidas con respecto a años anteriores.

Se analizan cualitativamente los bloques, temas y subtemas con número de entradas mayores de 50-100, dentro de su relevancia en cada bloque temático.



D.3.1 SANIDAD

Se analizan en la presente Memoria únicamente los expedientes **independientes de la materia de ATENCIÓN AL PACIENTE**, que son tramitadas por La Dirección General de Humanización y Atención al Paciente, la cual cuenta con su propio sistema de reclamaciones (CESTRAK) al que van dirigidas las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos sobre la prestación de sus servicios de atención al paciente, limitándose la Subdirección General de Atención al Ciudadano a dar cauce a las mismas y siendo la mencionada Dirección General quien resuelve y contesta al ciudadano en un tiempo máximo de 30 días, según su normativa específica (*Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública*).

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

Se presenta a continuación el gráfico con los porcentajes de entradas en 2021 en las unidades de Sanidad.





Del total de 5.121 expedientes de Sanidad en 2021, el 26 % del total de expedientes de SUQE, 3.331 fueron dirigidas a Atención al Paciente, y por tanto redirigidas al sistema CESTRAK, suponiendo un 65 % del total de los dirigidos a SANIDAD, y las 1.790 restantes se dirigieron a las demás unidades, en la siguiente proporción:

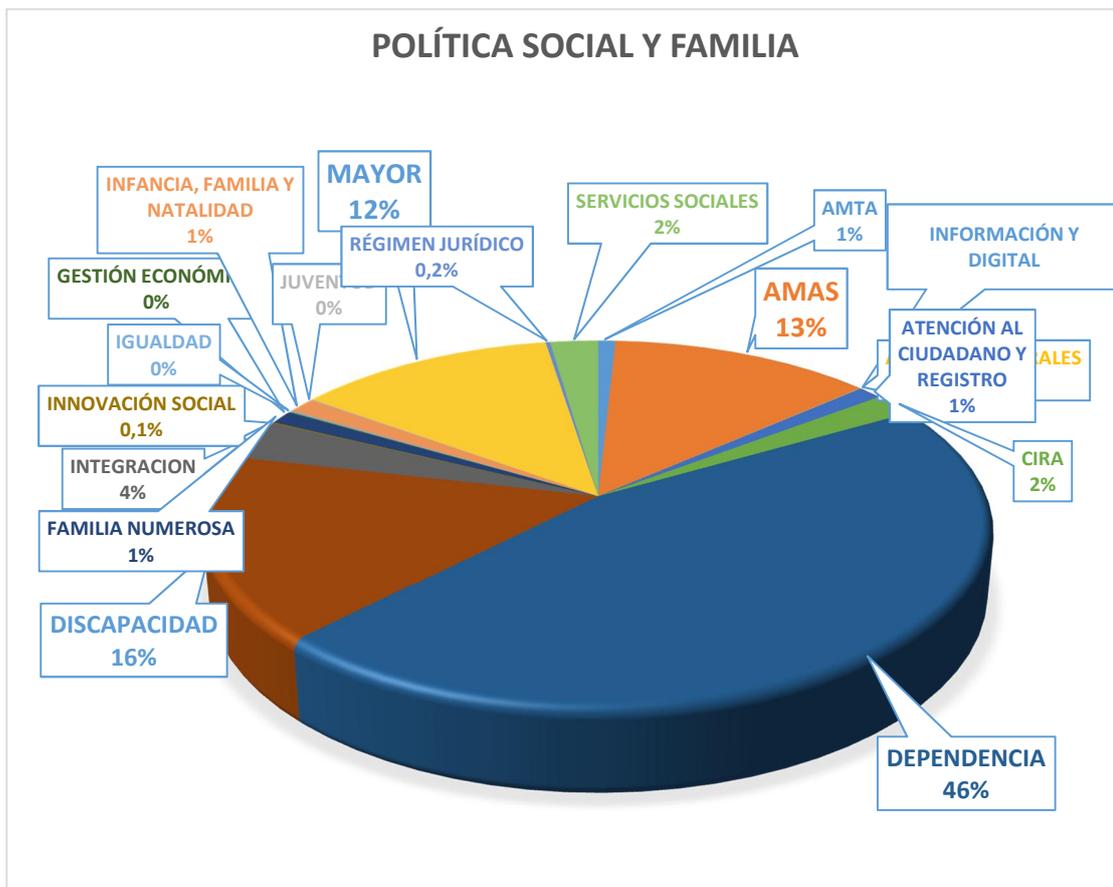
- 33 % a Salud Pública, la gran mayoría quejas referidas al proceso de vacunación, seguidas por el colapso en la sanidad en general y en atención primaria en particular, seguido por quejas en la obtención de pasaporte y certificados COVID y otras cuestiones relacionadas con los viajes, a la dificultad de conseguir test de antígenos, a los incumplimientos de las normas y otros problemas causados por el COVID en espacios públicos, sobre las medidas aplicables durante las distintas fases del confinamiento, etc.
- 2 % a Recursos Humanos, sobre ofertas de empleo público y las bolsas de empleo.
- El resto de unidades en porcentajes no significativos.

Con respecto al año 2020, se encuentran diferencias de unas 1.000 quejas menos en 2021, ya que las quejas están dirigidas fundamentalmente a los temas del COVID 19, que probablemente en el presente año se hayan introducido directamente en el sistema de Sanidad CESTRAK.



D.3.2 POLÍTICA SOCIAL Y FAMILIA

En 2021 se presentaron 4.034 sugerencias, quejas y agradecimientos, suponiendo el 19 % del total de los expedientes. Por orden de volumen, la mayoría se refieren a quejas debidas a los siguientes motivos:



- El 46 % del total de Familia, Juventud y Políticas Sociales está referidos a Dependencia, con 1.779 expedientes, el mayor volumen de entradas en una sola Unidad de SUQE en 2021. Los motivos de queja más recurrentes son los de Ayuda a Domicilio, en orden de mayor cantidad se encuentran las reclamaciones sobre la reactivación del servicio de ayuda a domicilio tras una parada temporal, las listas de espera en recibir la ayuda tras



haber sido concedida, quejas relativas al cambio de personal frecuente de los asistentes, solicitud de ampliación de horas de ayuda, reclamaciones sobre la prestación económica y sus cuantías para cuidados en el entorno familiar, reclamaciones sobre la tramitación de los expedientes de solicitud de ayudas.

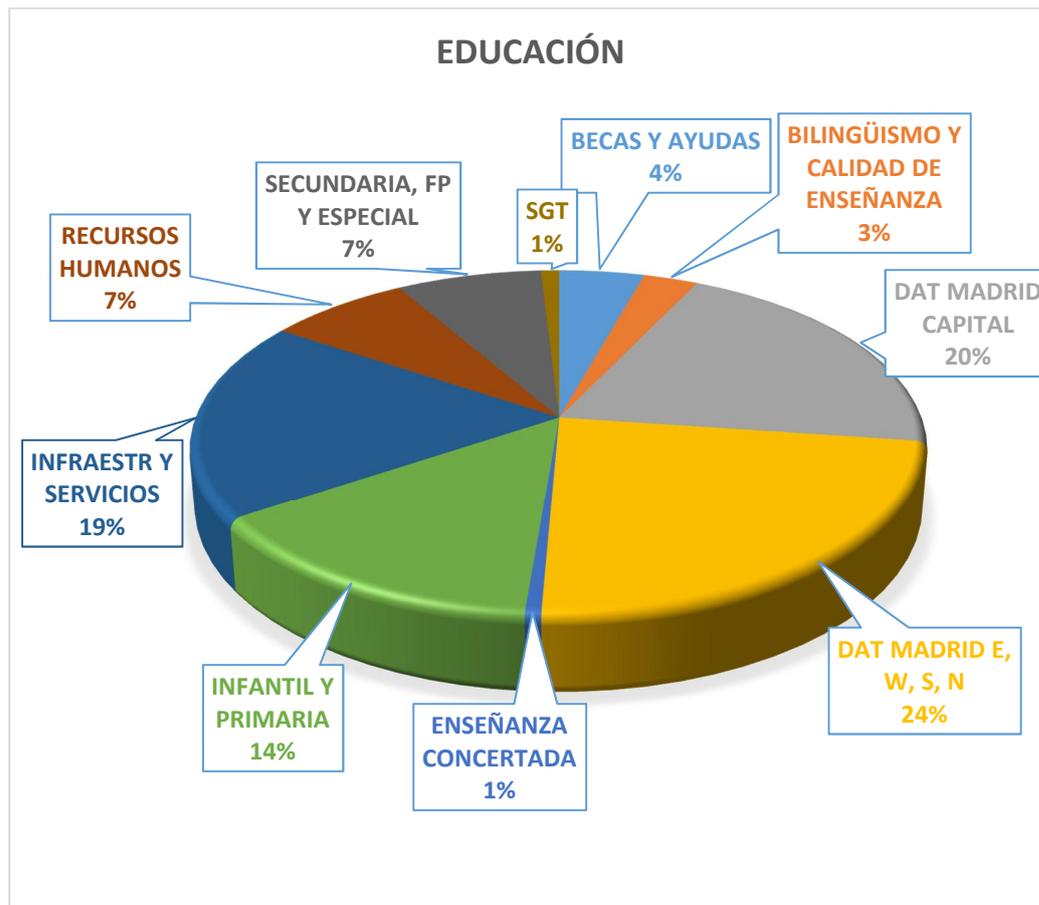
- Un 16 % de expedientes se destinan a la Atención de Personas con Discapacidad. La gran mayoría referidas al reconocimiento y la valoración del grado de discapacidad, y a los Centros Base, sobre esto último en concreto la falta de atención telefónica y la dificultad en obtener cita; y la atención temprana para la solicitud de valoración.
- 13 % a la Agencia Madrileña de Atención Social: También referidas a Residencias en su mayoría, y Centros de Día, quejas presentadas por problemas en general derivados de la escasez de personal para atender a los residentes.
- 12 % a Mayor: La mayor parte referidas a gestiones y trato en las Residencias de mayores, concretando el centro y el nombre de la persona residente, a deficiencias en las instalaciones, a la lista de espera y otros.
- 4 % a Integración, en concreto sobre la Renta mínima de inserción.
- 2 % a Servicios Sociales, de nuevo sobre Renta mínima de inserción, y además pensiones no contributivas de invalidez y jubilación.
- 2 % a Familia, Infancia, Natalidad y Familia numerosa.
- El resto de unidades en porcentajes poco significativos.

Con un número de expedientes superior en unos 1.000 con respecto al año anterior, las quejas se siguen destinando en su mayoría a temas de Dependencia, disminuyendo en cambio las relacionadas con Residencias de Mayores, que en el presente año se han destinado en mayor medida a Atención a personas con discapacidad y a la Agencia Madrileña de Atención Social.



D.3.3. EDUCACIÓN

En 2021 se presentaron 3.355 expedientes, el 16 % del total del año. Los porcentajes de entradas se ilustran en el siguiente gráfico:



- La unidad con mayor porcentaje de entradas es DAT Capital, con 610 expedientes. Los centros con más quejas han sido, por este orden:
 - El *CEIP Manuel Bartomé Cossío*, con frecuentes quejas por paralización de las obras de la ampliación del patio del Centro, después de tiempo solicitando su realización.
 - En los centros *CEIP Miguel de Unamuno* y *CEIP Nuestra Señora de la Fuencisla*, por falta de sombra en el patio.



- *CEIP Fernández Moratín*, por la falta de sombra en el patio, y ausencia de clases presenciales y online en los primeros meses del año.
 - Por falta de sombra en el patio se encuentran también frecuentes quejas en los centros *CEIP Lope de Vega*, *CEIP Menéndez y Pelayo*.
 - En los primeros meses del año también en el *CEIP Blas de Leza* y en el *CEIP Claudio Moyano* por falta de clases online.
- La siguiente unidad más frecuente es Infraestructuras y Servicios, con 571 entradas, aproximadamente la mitad, en los primeros meses del año, destinadas a quejas por deficiente servicio de las plataformas online, en concreto incidencias, fallos y colapsos sistemáticos de la plataforma *EDUCAMADRID*, el portal web para aulas virtuales.

La otra mitad han sido quejas repartidas entre las unidades de Infantil Y Primaria (*CEIP Margaret Thatcher* obras sin terminar, y *CEIP Mejico* solicitando la retirada de elementos de fibrocemento (amianto), y Secundaria Obligatoria y Bachillerato (*IES Francisca de Pedraza*: finalización completa de las obras de la Fase II de este instituto según los compromisos adquiridos por la Comunidad de Madrid; *IES José Pedro Pérez Llorca* solicitan se inicien las obras para su construcción).

- Le sigue Infantil y Primaria, con 433 entradas, una gran parte se refieren a la organización, y dentro de esta materia, quejas y algunas sugerencias sobre el protocolo COVID en los colegios y las aulas, la retirada de mascarillas en las actividades al aire libre es una de las más recurrentes, antes de que fuera aprobada oficialmente su retirada; continuar con el desdobles de aulas con máximo de 20 alumnos le sigue en número de quejas; y con similar incidencia, el retraso en la apertura de los centros educativos tras el paso de la borrasca Filomena al principio del año.
- A continuación algunas de las unidades de las Direcciones de Área Territorial:



- DAT Este, con 321 expedientes: la mayor parte recae en quejas sobre la falta de plazas en los centros de Infantil y Primaria, Secundaria y IES del municipio de Rivas Vaciamadrid, así como sobre los procesos de admisión de alumnos, y la adjudicación en centros alejados del lugar de residencia; La finalización de las obras en el *CPIP La Luna* de Rivas; y muy frecuentes también quejas sobre la *Escuela Infantil La Cañada*, en Coslada por el cierre de una de sus aulas de 2-3 años.
- DAT Sur, con 294 entradas, en orden de frecuencia el *CEIP Gabriela Morreale*, en Leganés, con muchas sugerencias sobre la ampliación del centro mediante el anexo de una parcela colindante y quejas por la precariedad del actual centro; seguida en frecuencia a entradas dirigidas al *CPIP San Isidro*, de Aranjuez, solicitando la apertura de una cuarta aula en Primaria.
- El resto de DAT se encuentran entradas en mucha menor medida: DAT Norte (62) y DAT Oeste (35).
- Secundaria, FP y Educación Especial 225 expedientes. La mayor parte están destinadas a la no admisión de alumnos en centros de IES en Formación Profesional, por falta de plazas en los mismos, seguida de quejas relacionadas con solicitudes para las Escuelas oficiales de idiomas.
- Recursos Humanos con 221 expedientes, la gran mayoría se corresponden con quejas sobre el Subtema "Profesorado", incluyéndose en las mismas reclamaciones sobre los procesos selectivos de profesores en varias categorías, sobre todo en las de Secundaria, en concreto la baremación, la dificultad en los trámites electrónicos, las exclusiones en las listas de admitidos.
- Becas y Ayudas: Se dirigen 131 entradas, repartidas similarmente entre becas para guarderías, en general sobre el cheque guarderías, becas Segunda Oportunidad en que se reiteran los errores en la página web, becas para el comedor escolar, becas para libros, y para el Bachillerato en centros privados.



- Ciencia y Universidades, 92 entradas con quejas mayoritarias sobre el riesgo de realizar exámenes presenciales debido al COVID-19, y en menor medida, sobre las Becas de Excelencia.
- Bilingüismo y Calidad de la Enseñanza: de las 84 quejas que se presentan, una gran mayoría se refieren a la falta de realización de pruebas de nivel de inglés "Cambridge" a los alumnos que en 2020 tampoco realizaron las pruebas por causa del COVID-19.
- El resto de unidades se presentan en porcentajes poco relevantes.

Con unas 500 entradas menos que en el año anterior, la repartición porcentual a las distintas unidades de Educación es muy similar a la obtenida en 2020.



D.3.4. PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

Con 1.685 Entradas, más de la mitad corresponden a Atención al Ciudadano, seguida de Justicia.



- Atención al Ciudadano: Con 893 Expedientes, 53 de ellos son agradecimientos. Estos se han dirigido en su mayoría a la atención por parte de agentes del 012, muchos también a la atención obtenida presencialmente por parte de personal de las Oficinas de Registro y de Atención al Ciudadano.

Respecto a las quejas, ya que a la atención al ciudadano llegan todo tipo de asuntos, un volumen importante se dirigen a otras administraciones ajenas a la Comunidad de Madrid, a las cuales han sido derivadas. Del resto la mayoría son quejas a la atención por el teléfono 012, referidos en volumen similar al coste de la llamada y que no sea gratuita, al tiempo de espera de atención de la llamada, y a que no exista posibilidad de cita previa en las administraciones a través del teléfono 012. En proporción menor, una cuarta parte de las anteriores, son sobre la Administración Electrónica: el error de tramitación en la obtención de certificados y en la cumplimentación de formularios, así como fallos en la página web de la Comunidad de Madrid.



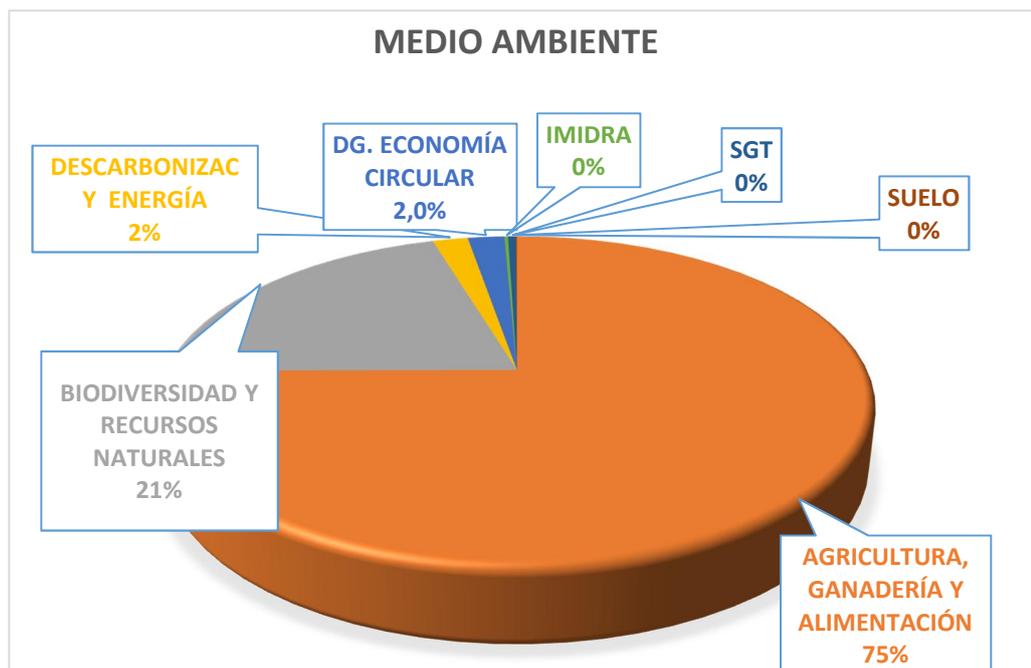
- Justicia, con 654, por orden de frecuencia se señalan: al Registro Civil Único de Madrid 318, en concreto sobre la dificultad para conseguir cita previa y demoras en realizar los registros u obtener certificados. El mismo tipo de reclamaciones también en los Registros municipales; Órganos Judiciales: colapso, retrasos y desatención en los mismos; en menor medida reclamaciones referidas a la Justicia gratuita.
- Presidencia, con 115 expedientes, una tercera parte son agradecimientos, el resto la mayoría quejas dirigidas a la Presidenta de la Comunidad de Madrid sobre todo tipo de asuntos, entre ellos aparecen con cierta frecuencia problemas relacionados con la votaciones el 4 de mayo a la Comunidad de Madrid, sobre todo respecto a la dificultad del voto por correo, y a las condiciones de los Colegios Electorales.
- Interior, con sólo 23, destacan las referidas al 112 de Emergencias, y al Registro de Asociaciones de Madrid.

Analizando los expedientes de cada unidad de estas tres unidades en años anteriores, se encuentra que: en Atención al Ciudadano tanto el volumen como la temática se mantienen muy similares. En Justicia la cantidad y la temática de las quejas también continúan siendo muy similares. En Interior el número de quejas, siendo de bajo volumen en los dos últimos años, disminuye a la mitad en el año actual.



D.3.5. MEDIO AMBIENTE

Con un total de 1.488 entradas, el mayor porcentaje se destina a Agricultura, seguido por Biodiversidad y Recursos Naturales en cantidades mucho más bajas (316).



- Agricultura 1.093, el 75% del total de expedientes de Medio Ambiente, supone un alto volumen de quejas respecto al total del año 2021, así como en comparación con años anteriores. La razón de esta alta incidencia ha sido la llegada de quejas masivas en abril de este año referidas al presunto maltrato animal por parte de un laboratorio de experimentación animal privado, solicitándose el cierre de dicho centro y la publicación de un informe sobre el número y estado de los animales, de acuerdo con la normativa vigente en transparencia e información pública.



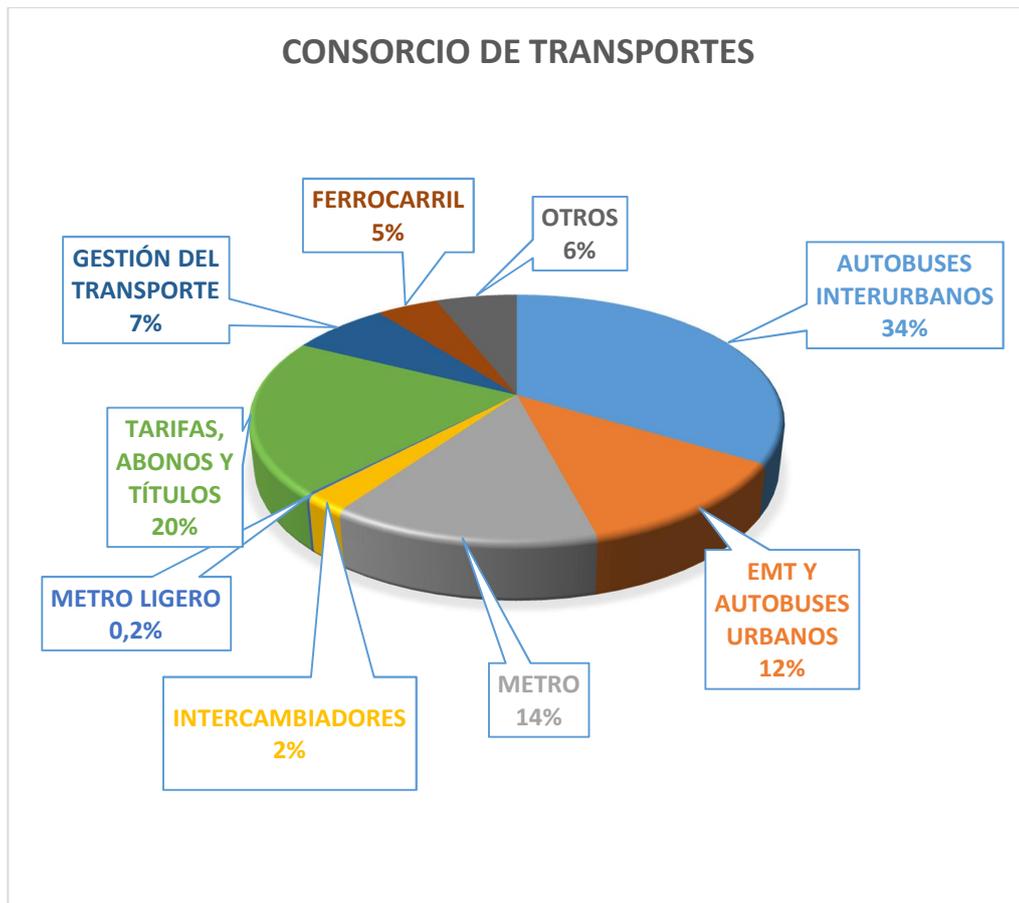
- Biodiversidad y Recursos Naturales el 21 % del total de entradas en Medio Ambiente, destinadas a caza y pesca respecto a permisos y licencias, y a montes de utilidad pública, por el mal estado de algunas instalaciones en los parques regionales, por falta o error en señalizaciones, por arbolado caído, destacando las molestias de los disparos de los cazadores, y la imposibilidad de reservas online de las visitas al Hayedo de Montejo.
- El resto de entradas se dan en porcentajes poco relevantes.

En el año 2021 han aumentado las quejas en un orden de 1.000 con respecto al año anterior, debido al gran volumen de quejas presentadas en el año actual en la Unidad de Agricultura.



D.3.6. CONSORCIO DE TRANSPORTES

Con 974 entradas, una tercera parte se han correspondido con autobuses interurbanos, una quinta parte a tarifas, abonos y títulos, y aproximadamente una octava parte se han referido al metro, así como otra octava parte aproximada a la EMT y autobuses urbanos.



- Autobuses Interurbanos, con 324 expedientes, la mayoría de las quejas se dirigen a la falta de frecuencia de autobuses en los fines de semana y verano, así como en horas punta, autobuses que no han salido de su destino o han salido con mucho retraso, a la escasez del servicio en determinadas zonas; Algo menos frecuentes se encuentran las quejas dirigidas al trato deficiente por parte de los conductores, y en concreto por la forma de conducir, por no parar en la parada o pasar de largo, y por el trato recibido.



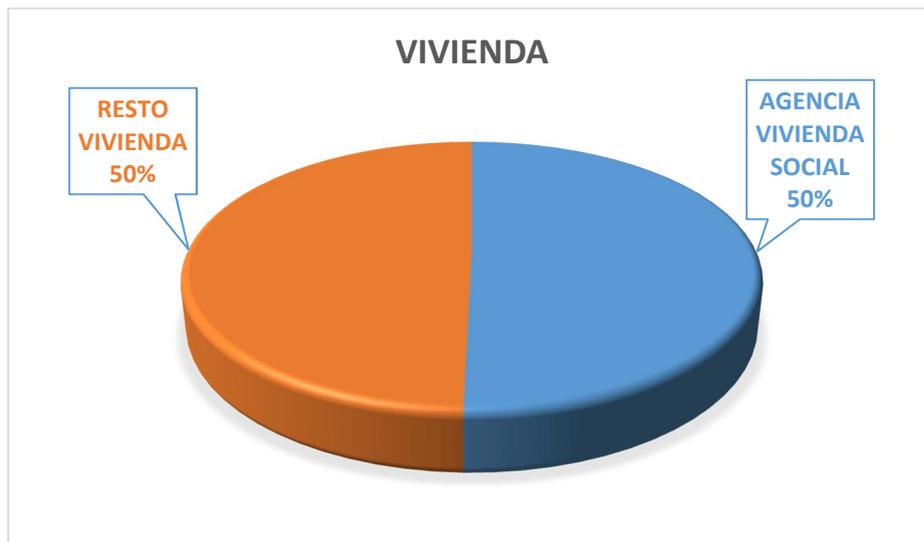
- Tarifas, abonos y títulos: 195 entradas: solicitud de abono de transportes gratis o con menor tarifa a parados, jubilados y mayores de 60, por la dificultad de gestionar el abono anual a través de la web, la obligación de pedir cita para renovar el abono, no recibir el abono a pesar de haberlo pagado, o no recargarse la tarjeta debidamente, importes cobrados indebidamente, alargar la edad del abono joven hasta los 30 años.
- Metro: 132 entradas, entre ellas solicitudes de ampliación de determinadas líneas, queja por poca frecuencia entre el paso de metros, reclamación de ascensores en determinadas estaciones.
- EMT y Autobuses Urbanos: 117 quejas, la mayor parte se destinan a la frecuencia del paso entre autobuses, el aumento de paradas y el alargamiento de líneas, a la interrupción del servicio por causa de la nevada de enero.
- Gestión de transporte: 68 expedientes, muchas de las cuales son sugerencias de actuación del servicio de transporte público a lugares en que ahora no llega.
- Otros: 57 entradas referidas, casi todas, a deficiente prestación del servicio, en temas concretos de los recogidos en apartados anteriores, y también sobre temas más generales.
- Ferrocarril: 43 entradas, bastantes relacionadas con proyectos de estaciones de Renfe de las que no se han llegado a iniciar las obras.
- Intercambiadores: 22 quejas, la mayoría referidas a las condiciones ambientales de las instalaciones.

Con respecto al 2020 se encuentran del orden de 600 entradas más en el presente año, aunque el reparto proporcional en unidades es muy similar al del año anterior.



D.3.7. VIVIENDA

Con 792 expedientes, aproximadamente la mitad van dirigidas a la Agencia de Vivienda Social, y la otra mitad, al resto de cuestiones sobre Vivienda.



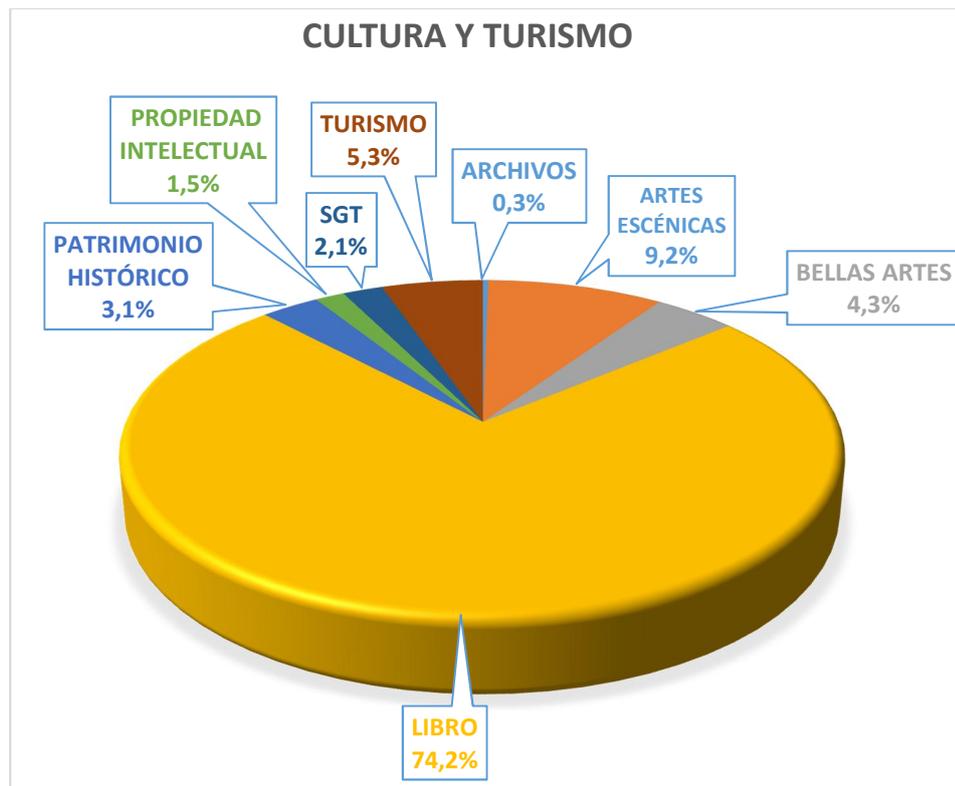
- Agencia de Vivienda Social, con 407 expedientes, 173 a viviendas sociales, de los cuales una importante mayoría se refieren a la alteración de la convivencia generalmente por ruido, altercados o destrozos por parte de vecinos conflictivos, así como la ocupación ilegal de viviendas y locales de la Agencia; 163 una proporción también importante en cuestión de fianzas, siendo casi todas reclamaciones a la Agencia para la devolución de fianzas de alquiler.
- Otros asuntos de Vivienda: con 397 expedientes, la mayoría referidos a dificultades en el cobro de ayudas de alquiler y adjudicación de ayudas de alquiler por COVID 19; compra de Viviendas VPPB y VPPL, y descalificación de Viviendas de Protección Oficial; en menor proporción algunas quejas respecto al Plan Alquila y al Plan de Vivienda Joven.

En Vivienda se encuentran resultados muy similares en 2020 y 2021.



D.3.8. CULTURA Y TURISMO

Con un total de 716 entradas, el 74 % se dirigen al Libro (Bibliotecas), y después muy por debajo de ese porcentaje se encuentran las demás unidades.



- Libro: 531 entradas, 51 a José del Hierro, los primeros meses del año por falta de calefacción, y por las colas que se forman para acceder a los ordenadores. Les siguen en número de quejas las bibliotecas de Manuel Avar, esta por llevar cerrada dos años, Pedro Salinas y María Moliner, muchas versan sobre las colas que se forman en la entrada a las bibliotecas.



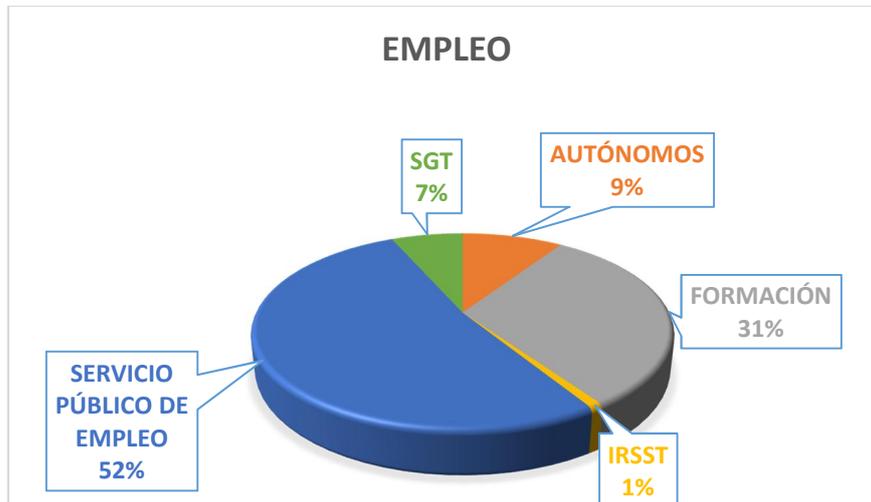
- Artes Escénicas, Música y Audiovisual, con 66 expedientes, la mayoría destinadas al Centro Comarcal de Humanidades Cardenal Gonzaga en La Cabrera, para solicitar la reapertura de la cafetería de dicho centro, y la reanudación de la programación infantil.
- Turismo: Con 41 entradas, casi todas las quejas se debieron a los Bonos turísticos que la Comunidad de Madrid anunció para el segundo semestre de 2021 y posteriormente no salió información y no fueron sido canjeados los gastos de las visitas.
- Bellas Artes 31 entradas, en gran parte por los aforos en los museos por el COVID, mucho más restrictivos que en las aulas.
- Patrimonio Histórico 22 entradas, la gran mayoría por imposibilidad de conseguir entradas para la actividad "Bienvenidos a Palacio 2021".
- Registro Territorial de Propiedad Intelectual, con 10 entradas, dirigidas mayoritariamente a la falta disponibilidad del Registro para obtener cita.

En este año aumentan las quejas dirigidas a las biblioteca públicas, quedando el resto de unidades en términos similares.



D.3.9 EMPLEO

El número de entradas ha sido de 662, un 3 % respecto del total.



La proporción por unidades ha sido la siguiente:

- Servicio Público de Empleo, con 308 expedientes, el 50 % del total de Empleo. La mayor parte se refieren al servicio telemático de demanda de empleo, y en concreto a errores en la página web de Oficina Virtual de Empleo.
- Formación, con 183 entradas el 29 % de Empleo. En orden de frecuencia se refieren en primer lugar al Plan de formación para el empleo, seguido de Certificados de profesionalidad, y de centros colaboradores de formación para el empleo.
- Autónomos, con sólo el 9 %, la mayor parte destinadas a la deficiencia en el servicio de Ayudas para el fomento del empleo.

Con respecto a 2020 han disminuido los expedientes de Empleo a aproximadamente la mitad, aumentando sin embargo las entradas dirigidas al Servicio Público de Empleo.



- **D.3.10 DEPORTE**

Con 455 entradas, el 93 % de Instalaciones Deportivas, y el resto a Planificación y Formación deportivas.



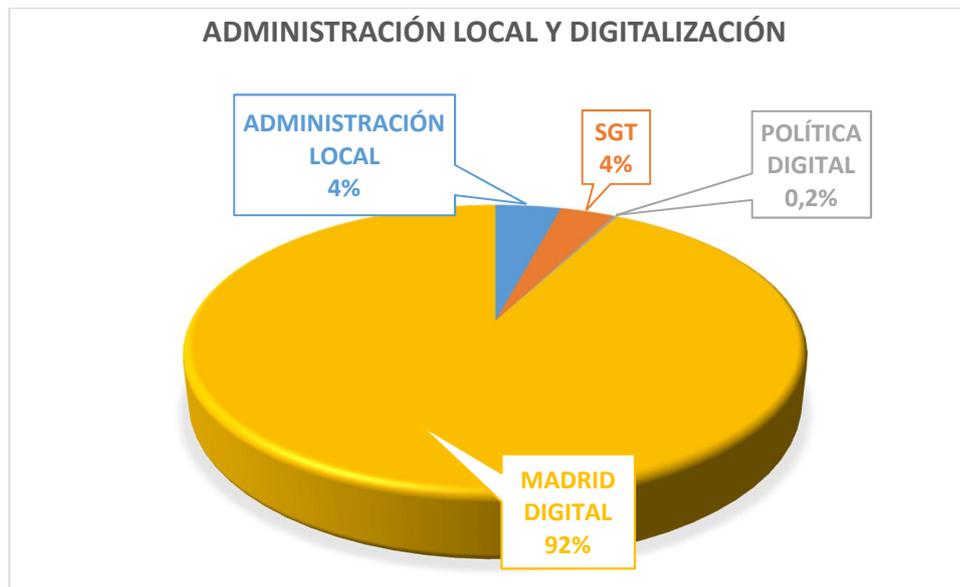
- En Instalaciones Deportivas destaca sobre todo el número mayoritario de quejas destinadas al Centro de Natación Mundial 86, con 256 quejas y sugerencias, sobre deficiencia en la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, falta de papel higiénico y jabón en los aseos, y solicitud de apertura de las duchas cerradas desde 2020 por causa del COVID.

Con respecto a 2020 no hay diferencias significativas en el tema Deporte.



D.3.11 ADMINISTRACIÓN LOCAL Y DIGITALIZACIÓN

Se recogen en este Boque temático 437 entradas, que corresponden al 2% del total de 2021.



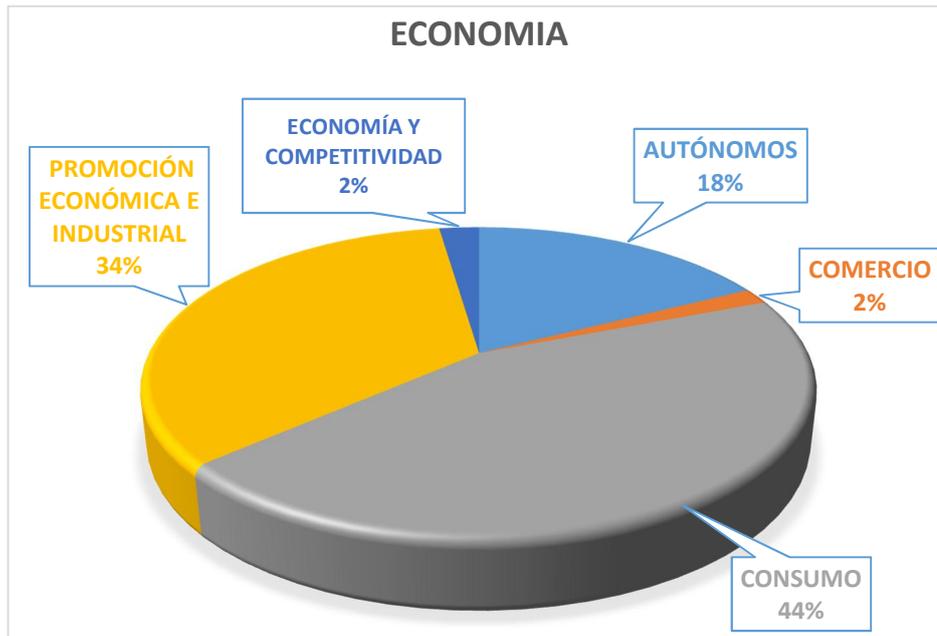
- Se destinan a Madrid Digital el 92 % de esta entradas, la mayor parte de estas se refieren a la tramitación telemática, es decir, errores y fallos informáticos en la firma electrónica, el Certificado Digital, y en diversas aplicaciones utilizadas por los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Referente a Administración Local, el número de expedientes sigue siendo bajo al igual que en 2020. A Madrid Digital se le asignan también un número de entradas similar al del año anterior.



D.3. 12 ECONOMÍA

Con 304 entradas, a Consumo se le adjudican 135, seguida por Promoción Económica e industrial con 104, y Autónomos con 53.



- Consumo, con el 44 % del total de economía, se corresponden con reclamaciones de todo tipo a empresas contratadas por la administración para diversos servicios, y a empresas privadas como hoteles, entidades de energía, sanidad privada, telefonía, bancos, y una queja recurrente sobre la publicidad que las hamburgueserías “The Fitzgerald” despliega en una fachada de la Gran Vía de Madrid, publicitando presuntamente una plataforma dedicada a la prostitución y a la pornografía.
- Le sigue Promoción Económica e Industrial, con el 34% de entradas, de las cuales destacan las quejas sobre malas instalaciones en los edificios. A mediados de año surgen frecuentes quejas por la desaparición de la Dirección General de Industria



Energía y Minas, con la consiguiente paralización de expedientes de autorización de instalaciones industriales.

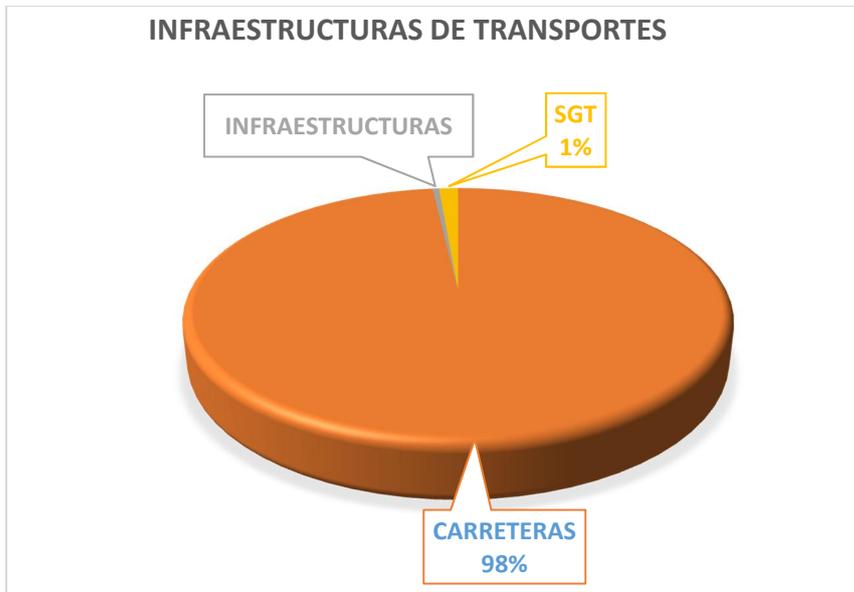
- Por último se encuentran Autónomos con el 18% de expedientes, y finalmente Comercio, y Economía y Competitividad, con el 2 % por igual las dos unidades.

No se encuentran diferencias significativas con respecto al año 2020.



D.3.13 INFRAESTRUCTURAS DE TRANSPORTES

Con 244 entradas, el 1% del total anual, el 88 % de las mismas están destinadas a Carreteras.



- De los expedientes de Carreteras, gran parte se refieren a la conservación de carreteras actuales, en concreto sobre señalizaciones erróneas, falta de iluminación, asfaltados en mal estado, mal desguace en caso de lluvias.

No se encuentran diferencias significativas con respecto al año 2020.



D.3.14 TRIBUTOS

Con 196 entradas, el 1 % del total anual, la mayoría se refieren a la gestión tributaria suponiendo el 74 % del total de Tributos. Administración Económico-Financiera con el 12 %, y el resto suponen números de entradas de menor relevancia.



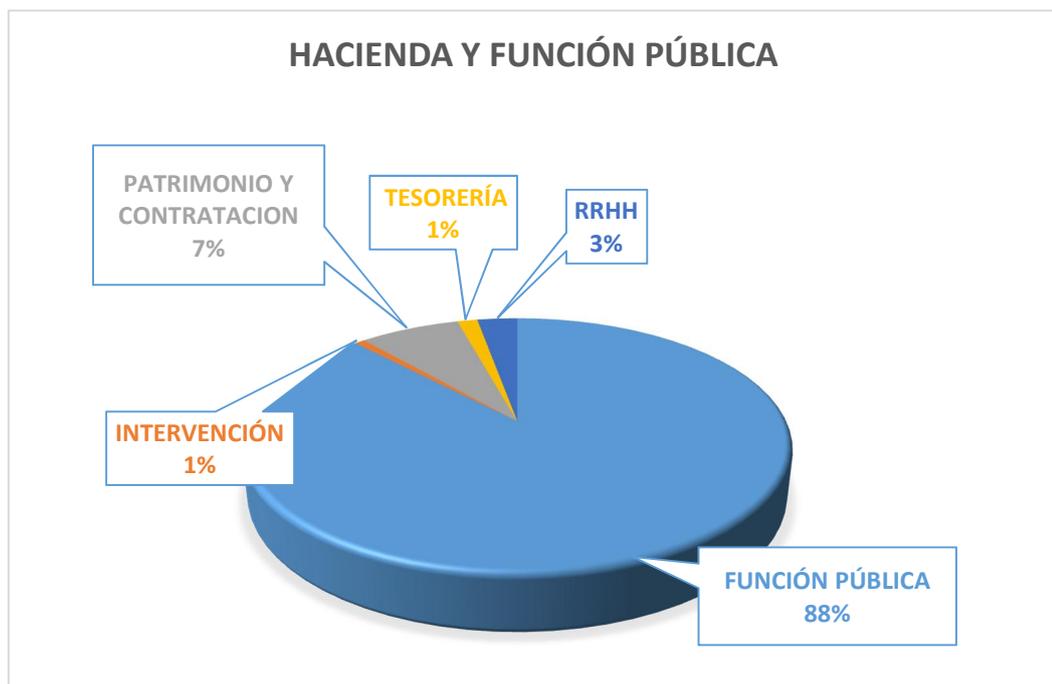
- En cuanto a la Gestión Tributaria, el tema principal es la atención al contribuyente, tanto en la atención telefónica como presencial, como por la oficina virtual, coincidiendo la mayoría en la deficiencia en la atención recibida, y en errores en la tramitación telemática.

No se encuentran diferencias significativas con respecto al año 2020.



D.3.15 HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA

Con 141 expedientes, un 1% aproximado del total de entradas en 2021, Hacienda y Función Pública se posiciona en último lugar respecto del total de expedientes por bloques temáticos en el año. Los porcentajes por unidades se ilustran en el siguiente gráfico:



- Función Pública con 124 entradas, gran parte de ellas se destinan a Oposiciones, en general reclamaciones a las listas de admitidos y excluidos en procesos selectivos, devolución de tasas por diversos motivos, errores en los formularios de inscripción. Otra parte a quejas sobre los procesos de estabilización, y sobre la gestión de las bolsas de trabajo.
- Le siguen Patrimonio y Contratación con sólo 10 entradas, y el resto con muy bajo número de quejas.

No se encuentran diferencias significativas con respecto al año 2020.

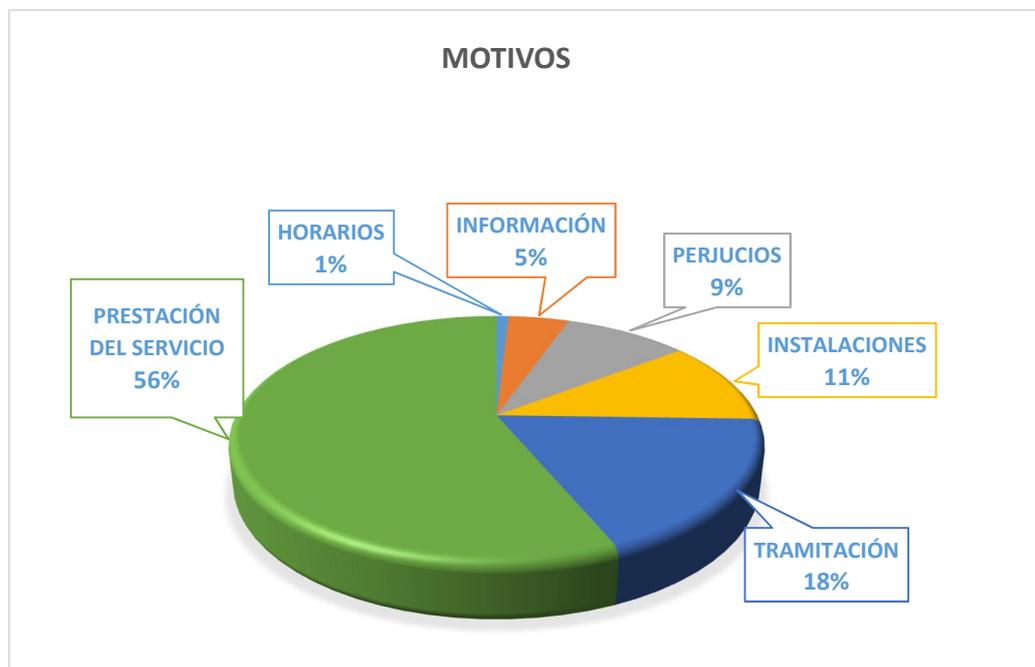


D.4. OTRAS ADMINISTRACIONES

Finalmente, hay que destacar la asignación de 1.126 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:



El motivo principal de los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos es la *PRESTACIÓN DEL SERVICIO*, con más de la mitad de los motivos en total, suponiendo una



diferencia importante con el resto, que distanciándose de éste, suponen una tercera parte o menos del porcentaje global de los motivos.

Analizando cada uno de los motivos, y dentro de estos, los submotivos específicos de las sugerencias, quejas y agradecimientos recogidas en 2021, se obtienen las siguientes conclusiones:

- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** supone el mayor volumen de sugerencias y quejas, ya que este motivo representa el 56 % del total de las presentaciones. Dentro del mismo se engloban las opiniones de los ciudadanos respecto a su percepción sobre la prestación de los servicios públicos. De entre todos, la mayor parte de los ciudadanos que presentaron una queja por este motivo manifestaron que la prestación del servicio había sido deficiente (el 74 % del total), seguidos ya con mucha distancia por la desatención (13 %), la incorrección (7 %), y la falta de personal (3 %). Señalar también que en este motivo de Prestación del Servicio se presentaron un 3 % de *agradecimientos*.
- **TRAMITACIÓN:** el segundo en frecuencia, atendiendo a dicho motivo se agrupan las sugerencias y quejas referentes tramitación de los procedimientos administrativos, alcanzando el 18 % de los expedientes que entraron en este período anual, y dentro de este motivo, aproximadamente: la mitad de los ciudadanos se quejaron por excesiva demora en la tramitación de procedimientos, una tercera parte manifestaron error en la respuesta, y una cuarta parte disconformidad con la respuesta.
- **INSTALACIONES:** el tercero en orden descendente, con un 11 % de los expedientes que entraron en 2021, dentro de dicho motivo de reclamación hay que mencionar que un 23 % de las sugerencias y quejas se refieren a las condiciones ambientales de las instalaciones, otro 23 % a la necesidad de modificaciones en las instalaciones y edificios públicos, un 19 % a la necesidad de ampliación de las instalaciones, 18 % a la accesibilidad, 10 % a la mejora

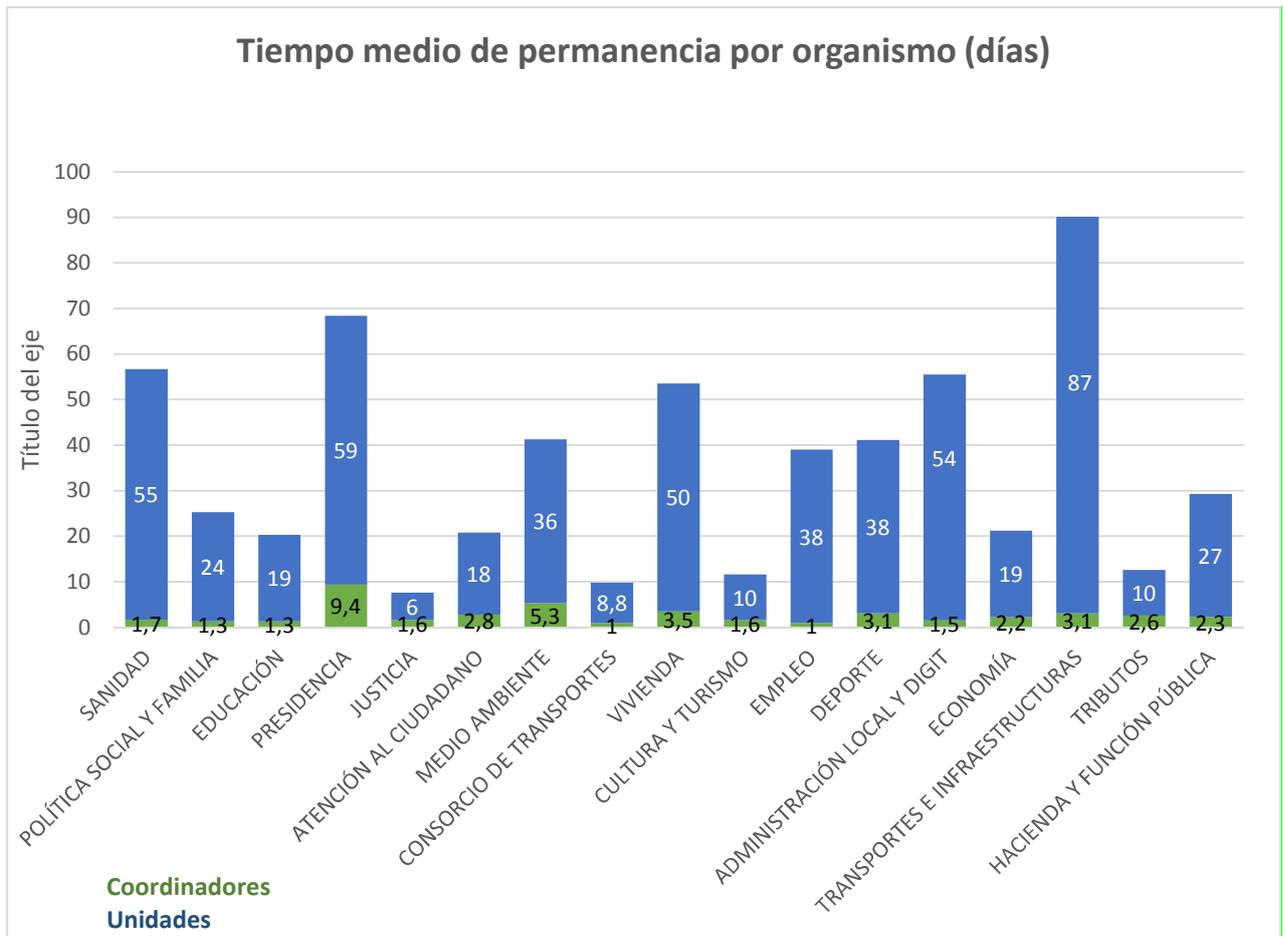


de los servicios, y en mucha menor medida por debajo del 3 %, a mobiliario y enseres, la señalización, la ubicación y las barreras arquitectónicas.

- **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 9 % del total, del cual la mayoría se refieren a perjuicios económicos y morales, y en menor medida, morales.
- **INFORMACIÓN:** con un porcentaje ya mucho menor, 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 5% del total del cual casi la mitad responden a una falta de orientación o asesoramiento ante alguna tramitación o consulta, seguido en volumen de entradas por información incorrecta, incompleta o confusa, y en menor medida información desactualizada y demora.
- **HORARIOS:** En último lugar en orden de frecuencia, con sólo un 1% del total, este 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.

F. TIEMPOS DE RESPUESTA POR ORGANISMOS

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





IV. PROPUESTAS DE MEJORA

En esta Memoria Anual se analizan las sugerencias, quejas y agradecimientos presentadas por los ciudadanos durante el año 2021 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 Transparencia y Atención al Ciudadano plantea a las unidades correspondientes propuestas de mejora.

Se han analizado, además de las sugerencias quejas y agradecimientos presentadas por los ciudadanos, las encuestas contestadas por los ciudadanos 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 quejas que se han recibido en el sistema SUQE durante 2021, se proponen las siguientes mejoras en los Servicios públicos, individualizadas por Consejerías:

1. En **Sanidad** (Exceptuando Atención al Paciente, que dispone de su propio sistema de Sugerencias y Quejas, CESTRAK), como se ha visto en capítulos anteriores de esta Memoria, la mayoría de las reclamaciones entradas en el sistema SUQE se han referido al proceso de vacunación COVID. Es sabido que en este segundo año de pandemia, en que se iniciaron las vacunaciones contra el COVID-19 después de superar las pruebas sanitarias necesarias para poder utilizarse en la población masivamente, los procesos de vacunación han sido diseñados y puestos en marcha en cortos espacios de tiempo, por lo que a algunas personas por determinadas razones se han encontrado perjudicados en este proceso frente a otros ciudadanos.



En particular, la obtención del certificado COVID ha sido una reclamación muy repetida, así como la obtención de test de antígenos, y sobre las normas establecidas durante las distintas fases de evolución de la pandemia.

Muchos de estos factores, al ir evolucionando con mucha rapidez, ya no son motivos de futuras reclamaciones, por lo que no se pueden prever mejoras en los servicios relacionados con ellos. Considerando además que muchos de estos factores han desbordado la atención sanitaria, por su imprevisibilidad, y la rapidez de su evolución.

Por lo cual, lo único que desde este plan de mejoras de los servicios públicos, se propone que se agilicen las citas para la obtención presencial del certificado COVID, se mejoren los accesos informáticos a la obtención de los certificados, mediante la reorganización del personal auxiliar administrativo dependiente de Sanidad, y la contratación de nuevo personal si se viera necesario para cubrir las necesidades de los ciudadanos.

2. En **Familia, Juventud y Política Social** se encuentra un gran volumen de reclamaciones referidas a los temas relacionados con la Dependencia. La ayuda a domicilio es un tema recurrente, del que se propone mejoras en la agilización de la prestación una vez ha sido concedida, y realizar los menores cambios posibles de los asistentes adjudicados en cada domicilio, contratados por las empresas para realizar el servicio.

También se encuentra un importante volumen de reclamaciones en el tema de la Discapacidad. Los ciudadanos reclaman a menudo su desacuerdo con la valoración del grado de discapacidad, la falta de atención telefónica y la dificultad en obtener cita. La atención telefónica y la obtención de citas también son consecuencia de la activación repentina y urgente de la administración electrónica para la atención al ciudadano, como consecuencia de la pandemia, y es complicado realizar su mejora si no es paulatinamente. Se propone disponer de mayor atención en los teléfonos de contacto, y facilitar las citas por teléfono, además de mejorar los sistemas informáticos de obtención de cita por internet.



Las reclamaciones a la Agencia Madrileña de Atención Social se refieren, como en los casos anteriores, a la deficiencia de personal para atender a los residentes, problema generalizado en muchos servicios públicos y en concreto en política social.

La mayoría de estos temas y materias de queja para los que se proponen mejoras, suponen una disponibilidad mayor de personal dedicado a las distintas funciones que se propone cubrir con mayor rapidez y eficiencia. Está claro que esto no depende del funcionamiento más o menos correcto de cada Área o Servicio, aunque en algunos casos se puede mejorar la eficiencia del servicio sin necesidad de ampliar la plantilla, por lo se propone esta mejora para siguientes ejercicios.

La falta de agilidad y la tardanza en resolver cuestiones de Políticas Sociales es muy recurrente en las quejas. Se podría ver la posibilidad de agilizar los procesos en general, los servicios en principio ya concedidos sean atendidos con menos demoras, las prestaciones concedidas se abonen con mayor rapidez.

3. En **Educación, Ciencia y Universidades** cabe resaltar el volumen de reclamaciones que llegan al sistema por asuntos específicos en los centros educativos. Entre ellos es muy recurrente el de falta de sombras en los patios de los centros, de los que se nombran en capítulos anteriores de esta Memoria los centros en concreto.

La mejora que se propone es cubrir con toldos o pérgolas deslizantes los patios de los colegios, cuando menos en las zonas de uso de recreo por los alumnos en la época de primavera y verano. Está claro que en determinadas épocas del año no se puede estar al aire libre sin cubrir, máxime cuando el verano cada vez es más temprano, y las temperaturas estivales son cada año más altas. Para esto se propone que el órgano competente de la Comunidad de Madrid esté en perfecta coordinación con el Ayuntamiento, ya que la instalación de estas pérgolas compete a ambos.



Otra reclamación recurrente en Educación es la de los fallos de los portales online para las aulas virtuales. Este problema también se ha dado por causa de la pandemia, al instaurarse este tipo de enseñanza online de forma imprevista y repentina, por lo que se deben destinar recursos para realizar mejoras continuas, aunque se entiende que tendrán que ser progresivas.

Se propone se activen en lo posible las obras que están paradas y se agilicen las que están en marcha, caso de la Fase II del *IES Francisca de Pedraza*, el inicio del *IES José Pedro Pérez Llorca*, la ampliación del patio del *CEIP Manuel Bartomé Cossío*, obras paralizadas en el *CEIP Margaret Thatcher*, todos estos centros en Madrid capital, y finalización de las obras del *CPIP La Luna de Rivas*.

En el municipio de Rivas Vaciamadrid parece ser que escasean las plazas para los centros educativos de todos los niveles, por lo que se propone ampliar las plazas de estos centros, y adjudicarlas en lo posible de acuerdo con la cercanía de los alumnos que las solicitan.

Otro aspecto respecto a los centros educativos que parece de cierta importancia es la falta de plazas en determinados ciclos de Formación Profesional, por lo que debería estudiarse la posibilidad de la ampliación de plazas en los ciclos formativos en que haya habido más demanda de plazas que no hayan podido ser satisfechas.

4. En **Presidencia, Justicia e Interior**, el mayor número de reclamaciones han sido dirigidas a Atención al Ciudadano, siendo también porcentualmente importantes las dirigidas a Justicia, y casi irrelevantes en el caso de Presidencia e Interior.

En Atención al Ciudadano se encuentra un porcentaje significativo de agradecimientos en el servicio del 012 y en la Oficina de Registro, que se ha considerado relevante reflejar en esta Memoria. En cuanto a las reclamaciones que se dirigen al 012, se propone hacer



hincapié a los agentes el trato de empatía con los ciudadanos, aunque dentro del volumen de llamadas que se reciben, este tipo de actuación menos empática es poco frecuente. También al trato directo de los vigilantes en las oficinas de registro en que se han dado algunos casos de atención poco respetuosa.

Sin embargo, hay una cuestión de la que sí se debe extraer un objetivo a corto plazo, y es la posibilidad de que los ciudadanos puedan obtener cita previa en el Registro por medio de llamada telefónica. En este sentido, sería conveniente habilitar un número de teléfono expresamente para este objetivo, al ver que hay una importante población que, por la edad o por la dificultad de disponer de medios informáticos, no tienen acceso a internet, imposibilitándoles por tanto el acceso a las tramitaciones con la Administración, que deberían de resultar accesibles a toda la población independientemente de su edad y de sus circunstancias.

Aunque está claro que las mejoras en la administración electrónica y en la página web de la Comunidad de Madrid han de ser progresivas, lo cierto es que su establecimiento algo repentino por causa del confinamiento de 2020, ha cogido por sorpresa a la propia Administración. La propuesta de mejora al respecto consiste en proporcionar suficientes medios a este servicio público, para que la corrección progresiva de los fallos en las herramientas de tramitación electrónica y en la web se realicen con agilidad suficiente para evitar, en lo posible, la desesperación de muchos ciudadanos al acceder a los trámites sin conseguir resultados.

Respecto a Justicia, se propone perfeccionar las herramientas online para obtener cita previo en el Registro Civil Único, tanto en las oficinas centrales como en los registros municipales, por ser la queja más recurrente, así como agilizar en lo posible la obtención de los certificados relacionados con este Registro.



En cuanto a Presidencia e Interior, por el poco volumen de quejas y su diversidad temática, no se considera necesario proponer mejoras concretas.

5. En cuanto a **Medio Ambiente y Agricultura**, este año en concreto hay que resaltar las entradas masivas que se han dado al respecto del presunto maltrato de animales utilizados para la experimentación en un centro privado. En este aspecto, la administración sólo tiene la responsabilidad de comprobar que este centro cumpla con la normativa vigente sobre el trato animal, realizar las inspecciones que correspondan, e importante desde el punto de vista de la transparencia al ciudadano, muy demandada en estas quejas, publicar los informes que se realicen sobre las comprobaciones e inspecciones realizadas en el centro de experimentación y sobre las acciones judiciales que se llevaran a cabo.

Se recomienda también se agilicen en lo posible los permisos y licencias de caza y pesca, sobre los que se formulan también un número relevante de reclamaciones.

6. Sobre el **Consortio de Transportes**, aunque ya se ajustan las frecuencias de los autobuses interurbanos y urbanos, Metro y trenes a la demanda de los usuarios, se propone revisarlas en la medida de lo posible en lo que se refiere a fines de semana y verano. El trato de los conductores sobre los usuarios es un asunto también a mejorar, dado el volumen de quejas que se interponen sobre esto.

Respecto a los títulos se puede plantear la mejora de implantar el abono gratuito o reducido a ciudadanos parados, y aumentar la edad del abono joven hasta los 30 años.

7. En cuanto a **Vivienda**, a la Agencia de Vivienda Social se le propone actuar en los casos de ocupación ilegal de inmuebles de protección, y en la agilización de los procesos de devolución de fianzas.



8. En **Cultura y Turismo** se propone revisar la calefacción en invierno de aquellas bibliotecas en las que ha podido fallar durante este año, y agilizar la entrada de usuarios en los centros más demandados para evitar la formación de colas en su entrada.

En vista la gran cantidad de quejas dirigidas a la reapertura de la cafetería del Centro Comarcal de Humanidades Cardenal Gonzaga en el municipio de La Cabrera, se propone se estudie la posibilidad de su reapertura mediante algún tipo de concurso o contrato.

9. En **Empleo** se recomienda corregir los errores que encuentran en la página web de la Oficina Virtual de Empleo, facilitándose los servicios telemáticos de demanda de empleo, entre otros.
10. En **Deporte** se propone considerar un mejor mantenimiento de las instalaciones del Centro de Natación Mundial 86, remitente de un importante volumen de quejas.
11. En cuanto a **Administración Local y Digitalización**, se propone a Madrid Digital la mejora continuada de las aplicaciones telemáticas que utilizan para su trabajo los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.
12. En **Economía** se recomienda la coordinación fluida con la Dirección General de Descarbonización y Transición Energética, con el fin de que no se paralicen los expedientes destinados a la antigua Dirección General de Industria, Energía y Minas, al haber sido trasladadas recientemente estas competencias a la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura.
13. En **Infraestructuras de Transportes** se propone revisar la señalizaciones, iluminación y asfalto en mal estado de las carreteras, en aquellos casos concretos en que se han remitido quejas a la Unidad de Infraestructuras de SUQE en 2021.
14. En **Tributos** las mejoras propuestas se centran en la atención al contribuyente, recomendando la mejora en la atención al ciudadano presencial, telefónica y virtual.



15. Respecto a **Hacienda y Función Pública**, se propone corregir en lo posible los errores en los formularios destinados a los procesos selectivos, y revisar los actuales criterios de gestión de las bolsas de trabajo.