



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

AÑO 2022



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. REGULACIÓN JURÍDICA

III. METODOLOGÍA

IV. RESUMEN GENERAL

A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN 2022

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

V. VALORACIÓN DEL SISTEMA SUQE

VI. PROPUESTAS DE MEJORA



I. INTRODUCCIÓN

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

Desde la entrada en servicio del Sistema de Sugerencias y Quejas SUQE en 1997, y con la incorporación en el año 2015 de los Agradecimientos, la Comunidad de Madrid dispone de este sistema como vía de comunicación con los ciudadanos, a los que hacen llegar las respuestas a sus reclamaciones y sugerencias, teniendo en cuenta sus inquietudes para establecer posibles mejoras, y en general para plantearse cuestiones que puedan tener un valor añadido para perfeccionar el funcionamiento de la Administración autonómica. 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, tales como el sistema de información integral y omnicanal 012 y el Portal de Transparencia en la web de la Comunidad de Madrid.

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



II. REGULACIÓN JURÍDICA

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

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

En cuanto a las competencias, el *Decreto 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.

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 dirigen a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Comunidad de Madrid.

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

Independientemente de este Sistema General de Sugerencias, Quejas y Agradecimientos, la Comunidad de Madrid dispone de otro sistema específico de sugerencias y reclamaciones para Servicios Sanitarios, de acuerdo a la *Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública*, que publica sus propias Memorias Anuales, y de un sistema específico para reclamaciones de Consumo, dirigida al consumidor al que se le presenta un conflicto entre él y la empresa o el profesional que le ha vendido el producto o prestado el servicio (*Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid*).



III. METODOLOGÍA

Desde la Dirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, en esta Memoria Anual se lleva a cabo un análisis sobre las sugerencias, quejas y agradecimientos presentadas mediante el sistema SUQE en el año 2022.

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

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

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

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



IV. RESUMEN GENERAL

Esta Memoria refleja la gestión realizada mediante el sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid en el año 2022, así como los resultados de la misma. Quedan excluidas aquellas sugerencias y quejas que, por su contenido, deben tramitadas por otras administraciones, de acuerdo con su normativa específica.

De forma global, se dan en este periodo anual los siguientes casos:

- Durante el año 2022, el volumen total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de este sistema general, ascendió a 18.284 expedientes.

A este respecto, se ha de precisar que, de la citada cifra global de 18.284 entradas, un total de 14.986 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, 994 fueron derivadas a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, 1.078 quedan pendientes de contestación a 31 de diciembre por no haberse agotado el plazo de respuesta, y 1.282 quedaron canceladas de conformidad con los criterios establecidos en la Dirección General. Entre estas últimas se encuentran sobre todo las quejas duplicadas, es decir, cuando el ciudadano introduce varias veces la misma queja.

- Atendiendo a su tipología, los expedientes con mayor número de entrada fueron los relativos a quejas, 16.831 que representaron un 92 % del total, seguidos de las sugerencias 1.031 con un 6 % y los agradecimientos 422 con un 2 %.
- En cuanto a las vías de entrada, señalar que la más utilizada por los ciudadanos fue la de Internet con 12.601, representando un 69 % del total, seguida de la presentación presencial en oficinas de asistencia en materia de registro con 3.803, que supuso un 21 % del total, mientras que el teléfono 012 supuso la tercera vía de presentación con 1.847, ascendiendo al 10 % del total, y siendo residuales otros tipos de presentaciones, tales como el fax , con sólo 1 entrada, y el correo ordinario con 29.



- 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, la Consejería de Familia, Juventud y Política Social con 5.789, a continuación la Consejería de Educación. Universidades, Ciencia y Portavocía con 2.446 expedientes, seguida de la Consejería de Sanidad, con un total de 2.284 expedientes, y la Consejería de Transportes e Infraestructuras con 1.881.
- Los motivos más destacados de presentación de sugerencias y quejas fueron, por este orden, la prestación del servicio 11.693, la tramitación de los procedimientos 2.625, los perjuicios en los bienes y derechos del ciudadano 1.523, el estado de las instalaciones 1.279, la información suministrada 640, y en último lugar, los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos 193.

A continuación, se efectúa un desarrollo de los puntos anteriormente descritos, que permitirá conocer con mayor grado de detalle los resultados del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos en el año 2022.

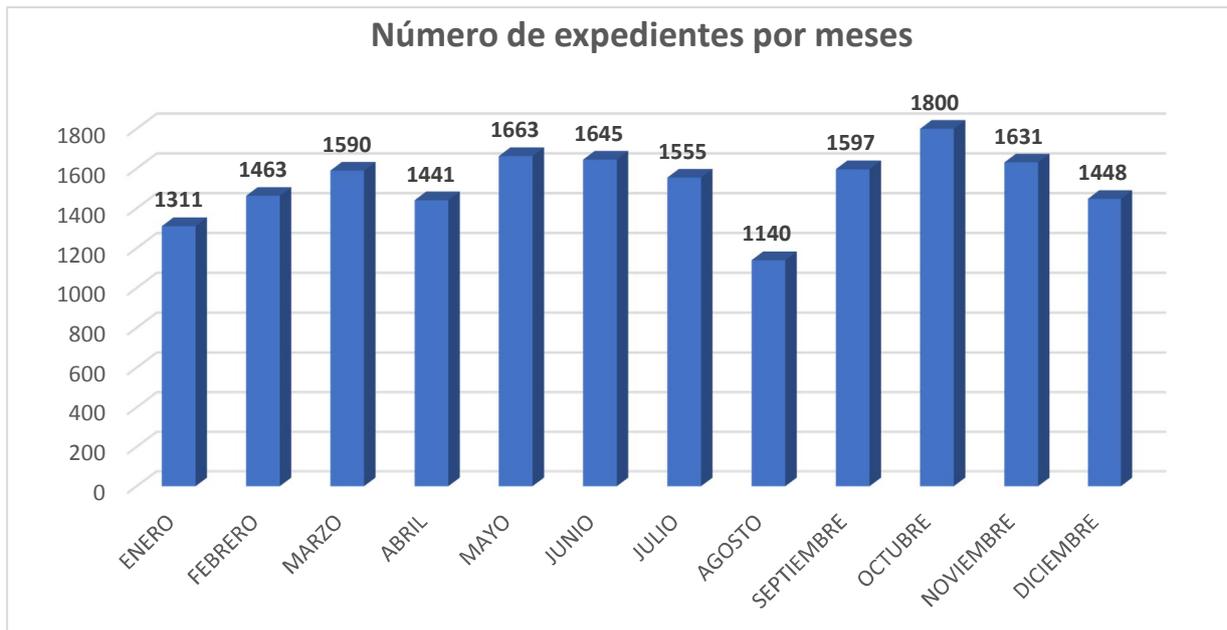


A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN 2022

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022 se registraron un total de 18.284 de entradas en el sistema correspondientes a sugerencias, quejas y agradecimientos, cuya evolución en los últimos años queda reflejada en el siguiente diagrama:



En cuanto al resultado de entradas de expedientes en el año 2022, 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 ligeras subidas en mayo y junio, así como en octubre.

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 de facilitar la apertura de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, a través de cualquiera de los canales accesibles.

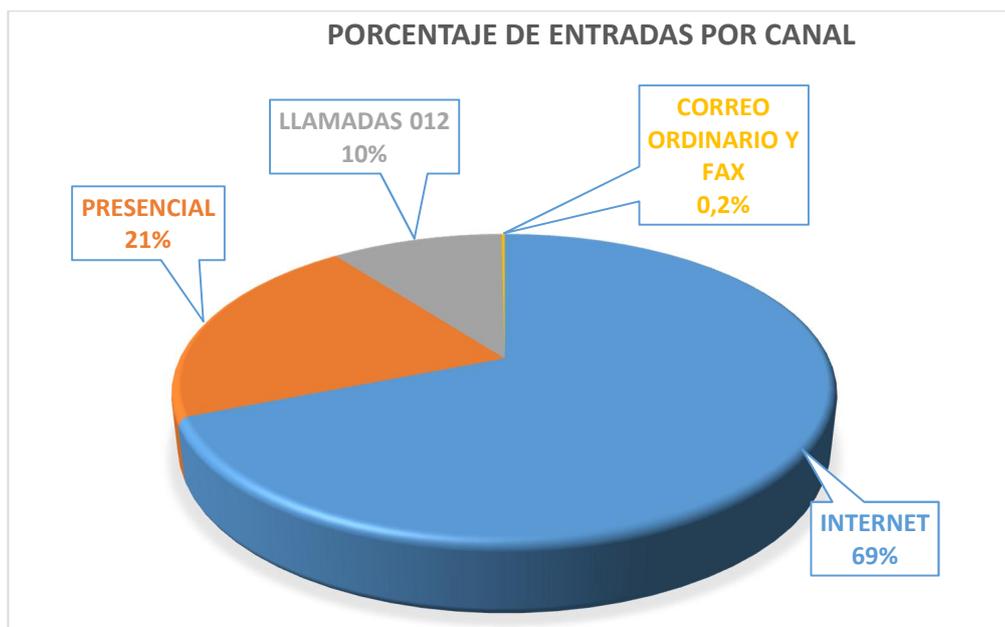
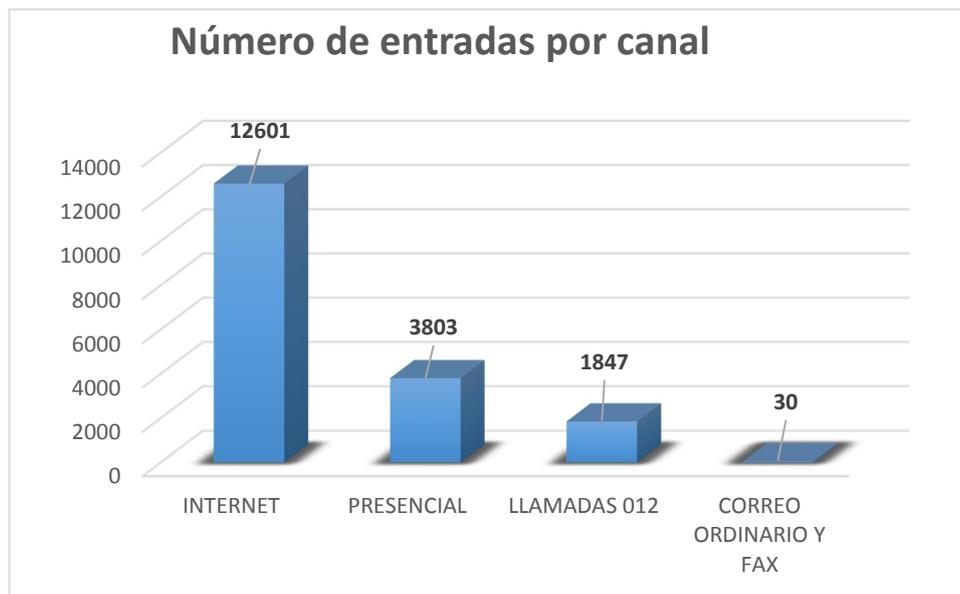
A este respecto destaca la relevancia que en los últimos años ha ido adquiriendo Internet en la presentación de sugerencias y quejas. Durante 2022, podemos destacar que a través de internet han entrado un total de 12.601 expedientes, que supone un 69 % del total de las sugerencias, quejas y agradecimientos interpuestos.

En segundo lugar, se sitúa la vía de presentación presencial de los ciudadanos en las oficinas de asistencia en materia de registro, con 3.803 expedientes, ascendiendo a un 21 % del total, mientras que el teléfono 012 continúa siendo la tercera vía de presentación, con 1.847 expedientes, suponiendo el 10 % del volumen total. Como vías residuales de presentación se



encuentran el correo ordinario y el fax, con 30 expedientes, siendo, por tanto, poco significativos porcentualmente.

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





C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

Según se ha indicado en apartados anteriores, durante 2022 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 18.284 expedientes. De los cuales se tramitaron un total de 14.986, es decir, que desde la Comunidad de Madrid se remitió a los ciudadanos respuesta a las mismas durante este año, mientras que 994 fueron derivados a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, y el resto quedan pendientes de contestación, o fueron cancelados, como se ha señalado en el Resumen General.

Entre todos los expedientes, las quejas suponen el mayor porcentaje dentro del sistema, al representar un 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.



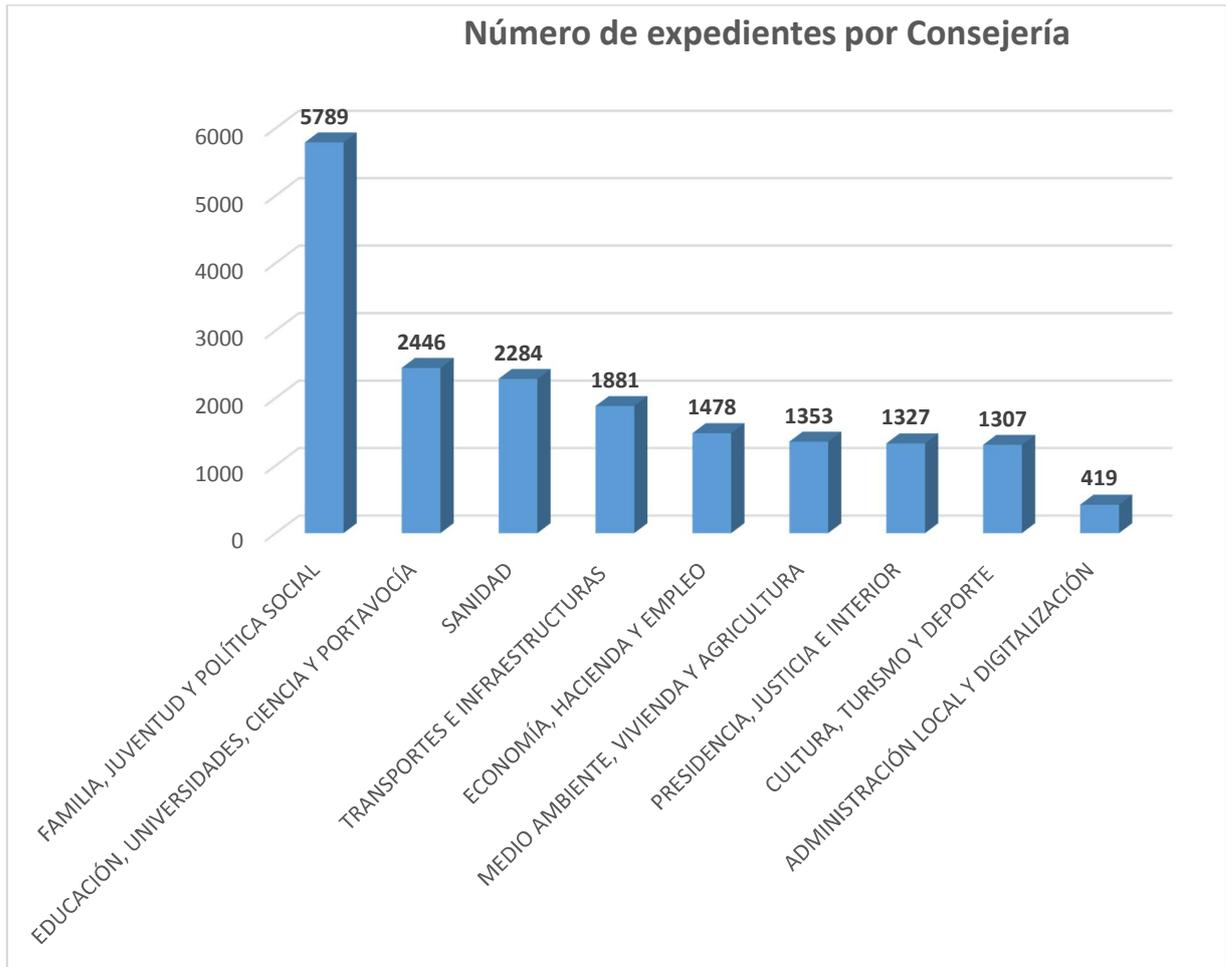


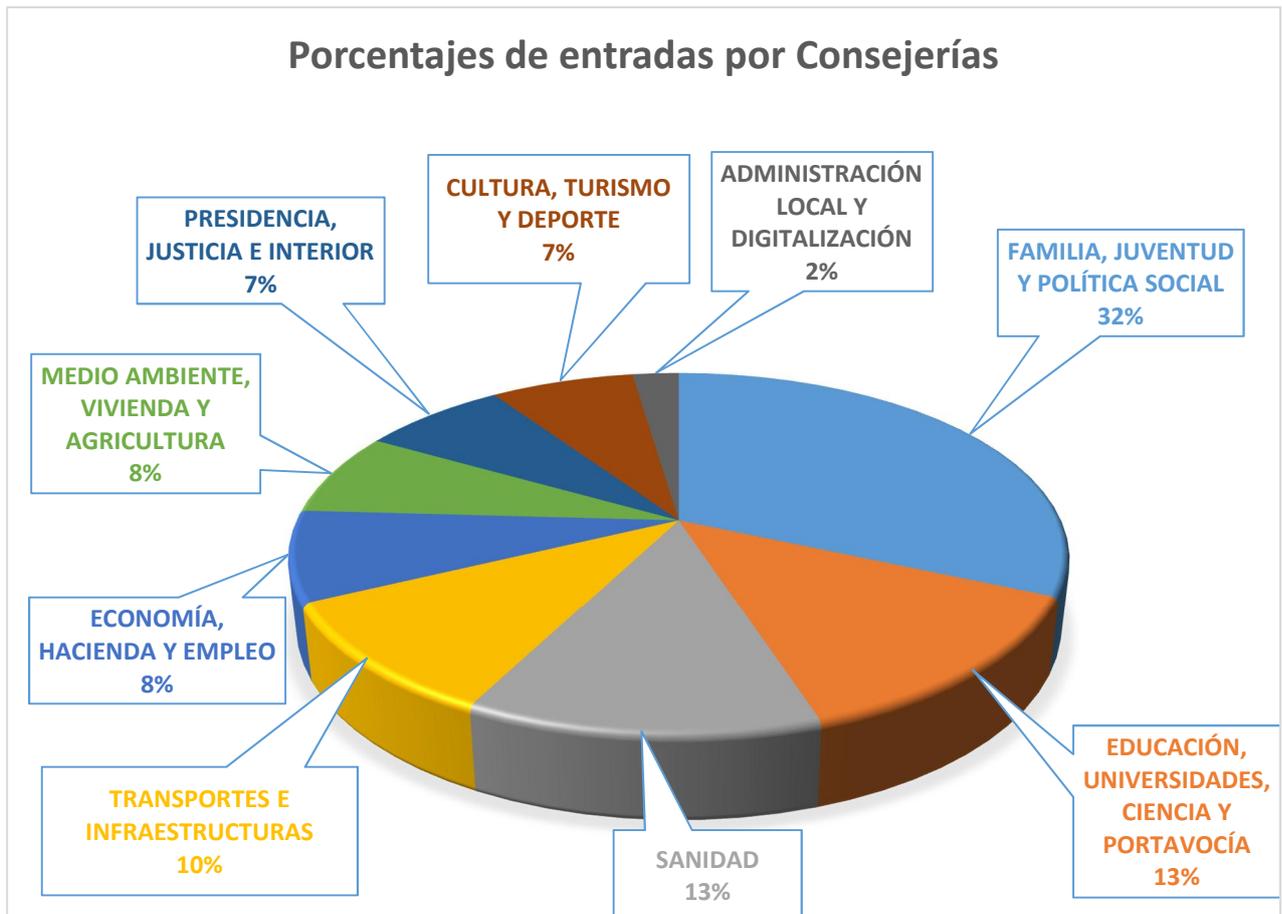
D. DETALLE POR CONSEJERÍAS

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 Consejería, quedando un total de nueve Consejerías.

Considerando su destinatario, dentro del ámbito de competencias de la Comunidad de Madrid, el total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados durante 2022, se distribuye entre las nueve Consejerías receptoras, en los gráficos que se exponen a continuación.

Los gráficos recogen las distribuciones numérica y porcentual de los expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos repartidas entre las Consejerías.

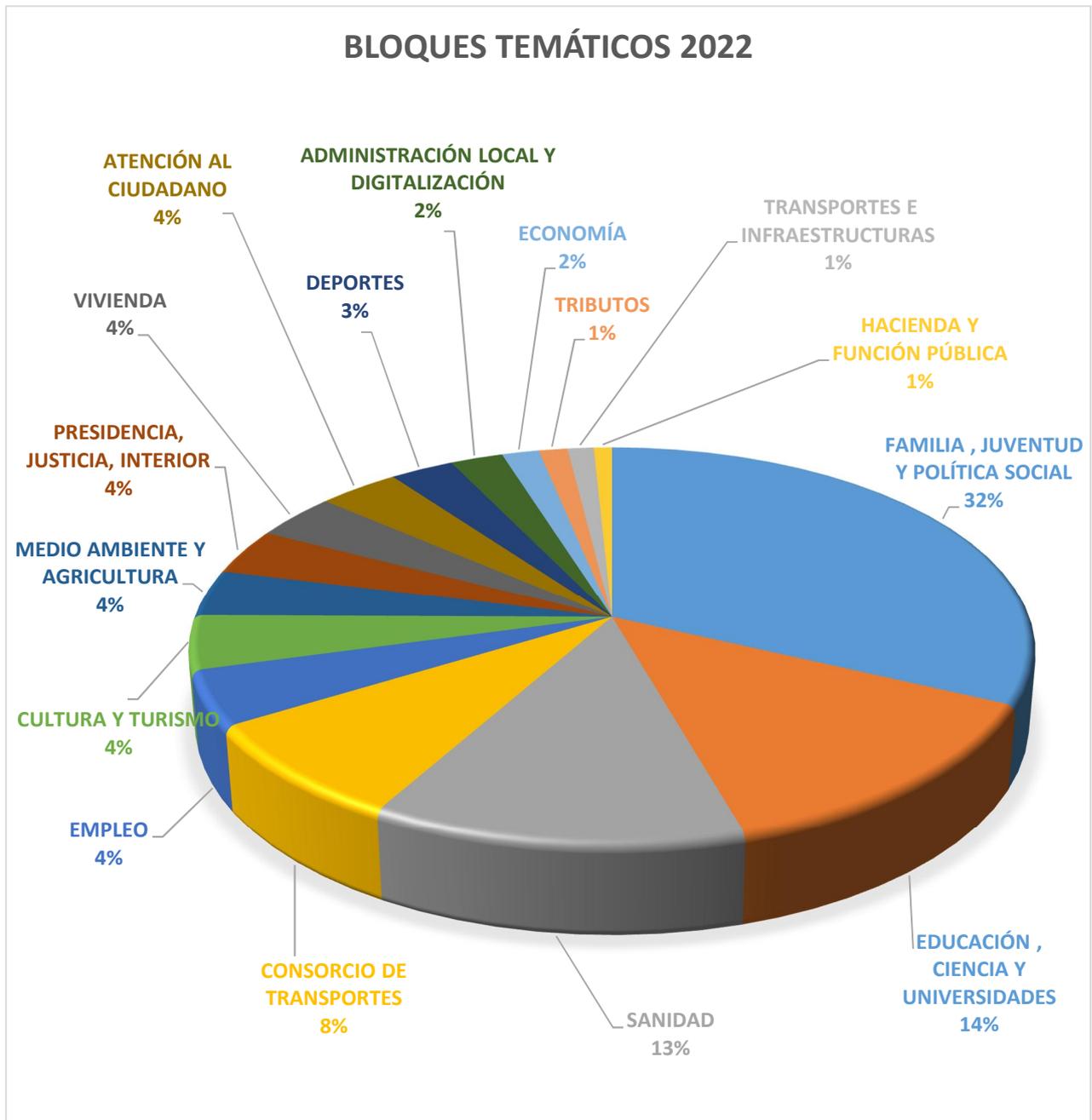




D.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DEL AÑO 2022 COMPLETO

Se analizan en este apartado los expedientes introducidos en cada “bloque temático” (definido en el apartado de METODOLOGÍA) por considerarse más representativos los análisis de los expedientes desagregados, así como más comparables con otros años.

Se exponen por porcentajes de entrada el en siguiente gráfico:



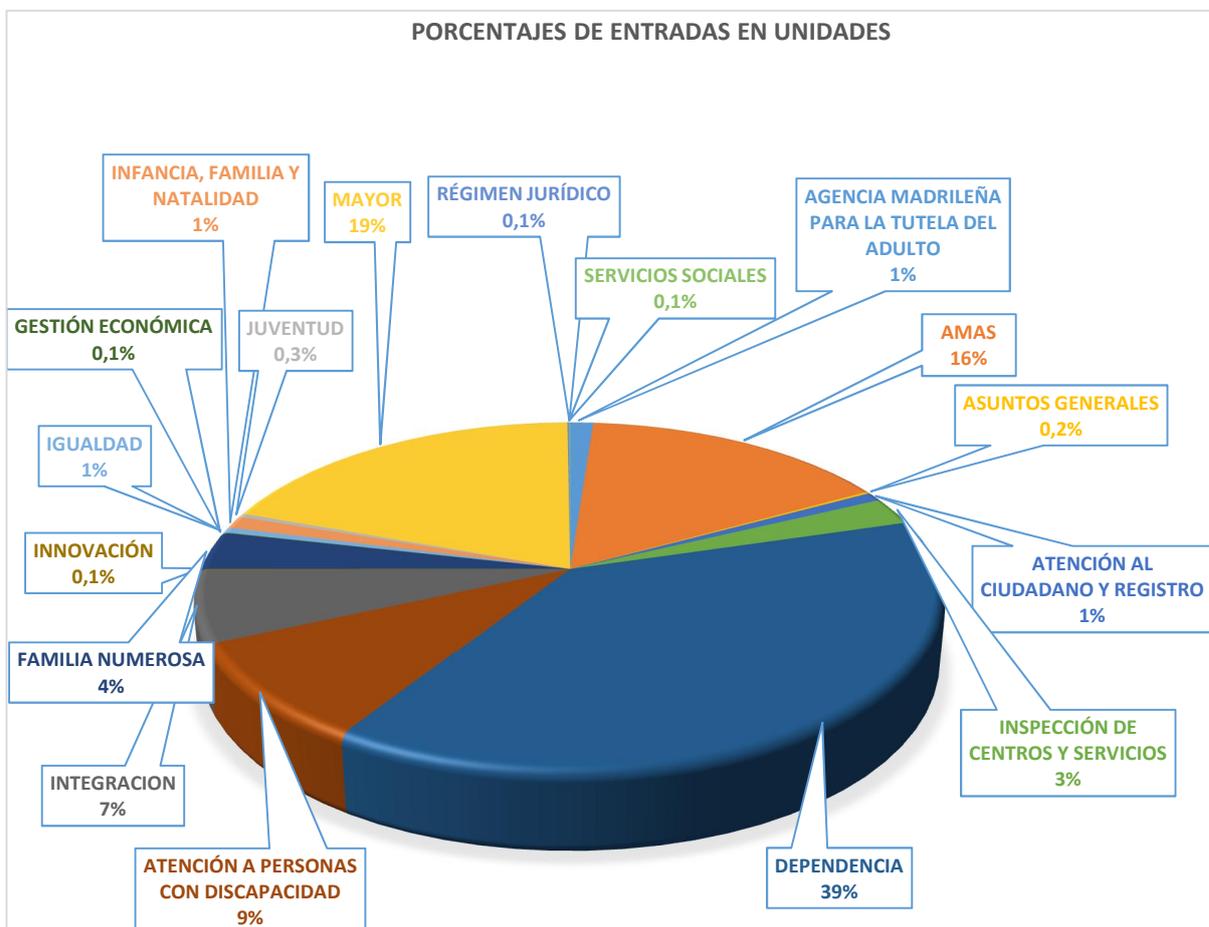
A continuación se analizan los datos siguiendo el orden decreciente en función del volumen de entradas en cada Consejería.



Para cada Consejería se analizan cualitativamente los bloques, temas y subtemas con número de entradas mayores de 50-100, dentro de su relevancia en cada bloque temático. Por último, se comparan los resultados respecto de las diferencias habidas con años anteriores.

D.1.1. FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL

En 2022 se presentaron 5.789 sugerencias, quejas y agradecimientos a esta Consejería, suponiendo el 32 % del total de los expedientes entrados en SUQE. Por orden de volumen, la mayoría se refieren a quejas debidas a los siguientes motivos:



- El 39 % del total de entradas en Familia, Juventud y Políticas Sociales está referidos a Dependencia, con 2.157 expedientes, el mayor volumen de entradas en una sola



Unidad de SUQE en 2022. Las quejas más recurrentes se refieren a la Ayuda a Domicilio, en concreto reclamaciones sobre las continuas ausencias e incumplimiento de horarios de los auxiliares que prestan los servicio, así como el cambio continuado de estos auxiliares a las personas dependientes. Gran parte de las reclamaciones son personas con ayuda concedida y sin obtener la asistencia, y otras solicitando la ayuda con dependencia reconocida y sin obtener respuesta.

- Un 19 % se destina a la Unidad de Mayor, Casi el 100 % de estas quejas son dirigidas a las Residencias de Mayores. En la Fundación de Alzheimer Reina Sofía se concentran la mayoría de las quejas, que se dirigen a la falta de mantenimiento y calefacción, poco personal de enfermería y falta de médicos, mala gestión del centro en general. En mucha menor proporción se encuentran quejas sobre otros centros, cuyos motivos vienen a ser similares.
- 16 % a la Agencia Madrileña de Atención Social: También referidas a Residencias en su mayoría, y a Centros de Día, La mayor proporción de estas quejas se dirigen a la Residencia Francisco de Vitoria, por falta de personal en atender a los ancianos, por desaparición de objetos personales, quejas sobre la alimentación. Otros centros presentan también quejas, en volumen mucho menor que en la Residencia anteriormente mencionada.
- Un 9 % de expedientes se destinan a la Atención de Personas con Discapacidad. Mayoritariamente al reconocimiento y la valoración del grado de discapacidad, y a los Centros Base, Centros Ocupacionales y Centros de Día, en general por falta de atención telefónica, solicitudes de traslado de Centro desatendidas, demora en la valoración del grado de discapacidad.
- El 7 % a Integración, por orden de volumen de quejas, las dirigidas al bono social térmico son las más frecuentes, en que los beneficiarios se quejan de la demora en el pago. Sobre la Renta mínima de inserción y las pensiones no contributivas, los ciudadanos se quejan mayoritariamente de la demora en las revisiones de los expedientes, entre otros.

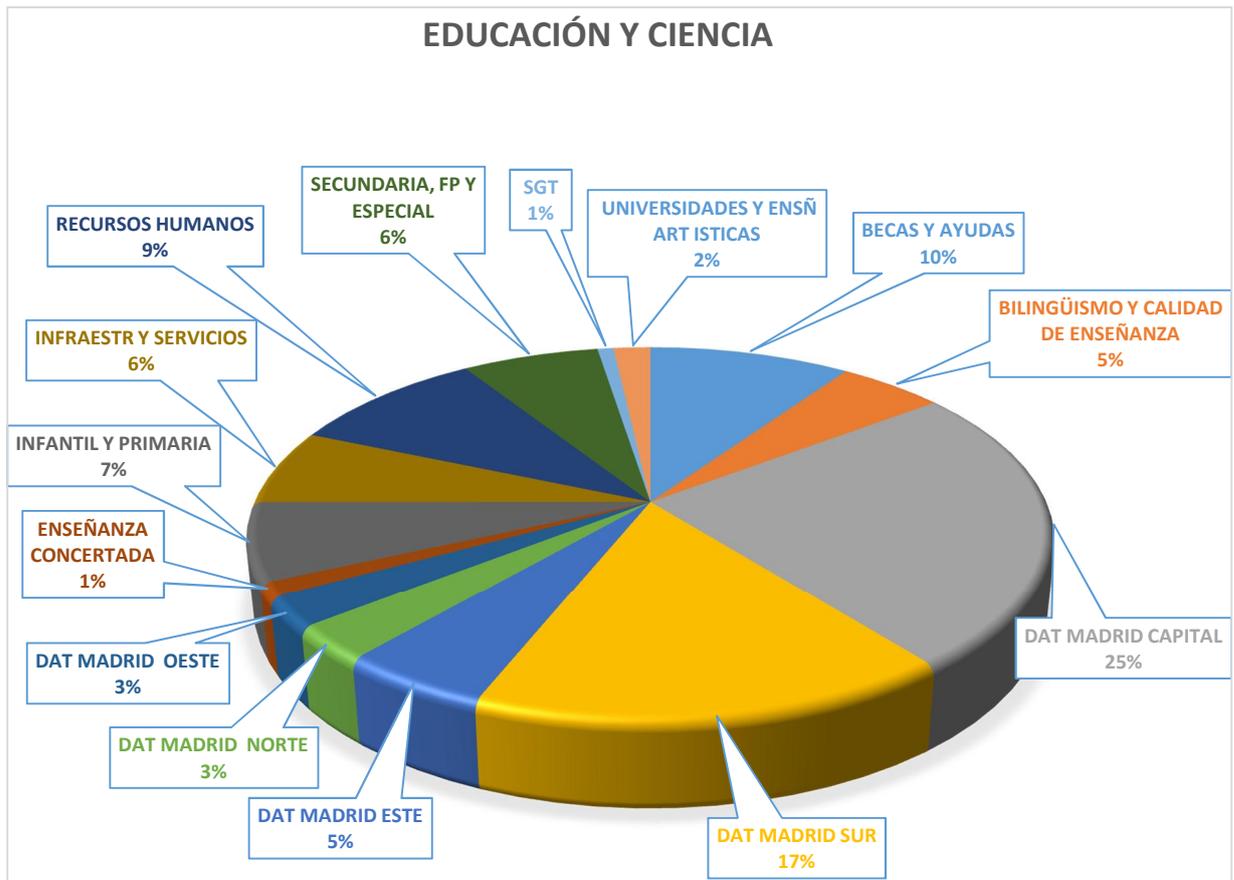


- Un 4 % son referidas a Familia numerosa, con casi 200 quejas, sobre todo por la demora en la obtención del título, y en mayor proporción, la renovación del título de Familia Numerosa.
- Hay otras unidades que conforman el 3 % de las reclamaciones, como Inspección de Centros y Servicios con 142 quejas, y otros con un 1% llegando a las casi 50 quejas como son Igualdad, Infancia y Natalidad, Agencia Madrileña para la tutela del Adulto, y Atención al Ciudadano y Registro.
- El resto de unidades aparecen en porcentajes poco significativos.

En Familia, Juventud y Política Social siguen subiendo en proporciones importantes el número de entradas cada año que pasa, ya que en 2021 se encontraron casi 1.000 expedientes más que el año anterior, y en 2022 han aumentado casi en 2.000 respecto a 2021. Se siguen destinando en su mayoría a temas de DEPENDENCIA, aumentando en el presente año más del doble las entradas a la unidad de MAYOR, ocurriendo lo mismo con la Unidad AMAS, aumentado también relevantemente en la Unidad de FAMILIA NUMEROSA. En el resto de unidades no se encuentran variaciones de importancia entre este año y el pasado.

D.1.2. EDUCACIÓN, CIENCIA Y PORTAVOCÍA

En 2022 se presentaron 2.446 expedientes a esta Consejería, el 14 % del total del año. Los porcentajes de entradas por unidades se ilustran en el siguiente gráfico:



- La unidad con mayor porcentaje de entradas, llegando al 25 %, es DAT Capital, con 580 expedientes. Los centros que destacan con más quejas han resultado ser, por este orden:
 - Se encuentra una importante proporción de reclamaciones referidas a la falta de Instituto de Secundaria y Bachillerato en el barrio de Valdebebas, existiendo un proyecto de construcción que hasta el momento no se está llevando a cabo.
 - Seguidamente por orden de volumen se encuentran algunos centros de Infantil y Primaria como son *Arquitecto Gaudí* y *La Latina*, en el primero casi todas las quejas por causa de la eliminación de una línea de 1º de primaria, y en el segundo por las altas temperaturas en las aulas del centro
- La siguiente unidad más frecuente es DAT Madrid Sur, con 392 expedientes, el 17 % del total de Educación y Ciencia. En orden de frecuencia se encuentra la solicitud de



los vecinos del barrio de Solagua en Leganés, solicitando la creación de centros educativos en esa zona, por estar distanciados de los actualmente existentes en ese municipio. Le siguen las quejas al Instituto *José Pedro Pérez Llorca*, en Parla, por continuar sin construir y mantener en barracones a los niños desde hace tres años. En tercer lugar le sigue el por Colegio Público de Infantil y Primaria *Pablo Picasso*, en que la Asociación de Familias de este centro se queja de de la falta de recursos suficientes para garantizar la atención educativa de sus hijos.

- Le sigue a continuación *Becas y Ayudas* con 225 entradas un 10 % del total de Educación. Se dirigen la mayoría en la dificultad de conseguir becas para guarderías por problemas administrativos, y la demora en la publicación de las listas. En mucha menor medida se encuentran reclamaciones a las becas de comedor escolar y de libros.
- Seguida muy de cerca por Recursos Humanos, con 223 expedientes, un 9 %. La gran mayoría se corresponden con quejas sobre el Subtema “Profesorado”, incluyéndose en las mismas reclamaciones sobre las gestiones de oposiciones y listas de interinos, la dificultad en presentar las solicitudes mediante las aplicaciones telemáticas. La falta de profesorado en algunos centros educativos, así como de conserjes en otros, también suponen un numero importante de quejas en esta unidad.
- A continuación está Infantil y Primaria, con 160 entradas, entre las que se encuentran en su gran mayoría, quejas sobre la eliminación por parte de la Consejería de Educación y Ciencia, de la aplicación KinderUp con la que los padres estaban informados e interconectados con los educadores de forma satisfactoria. Quejas sobre los criterios de admisión de alumnos en los centros, y sobre la conciliación de horarios escolares y laborales.

Se da una importante proporción de quejas sobre las votaciones realizadas en algunos centros para continuar con la jornada continua, implantada en los cursos de COVID, y que no se logró consensuar, a pesar de conseguida la mayoría absoluta para implantarla, por no llegar a una participación de votantes de 2/3 partes del censo de alumnos.



- Secundaria, FP y Educación Especial 153 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 las Escuelas Oficiales de Idiomas, y en tercer lugar sobre Secundaria y Bachillerato quejas dirigidas en gran medida a los criterios de admisión de alumnos en los centros.
- Infraestructuras y Servicios, con 152 entradas, que se encuentran gran parte de las quejas sobre las Plataformas RAICES/ROBLE, en su mayoría sobre los errores que se producen en la web RAICES al realizar matriculaciones y otro tipo de gestiones administrativas.

Se encuentra un número relevante de quejas dirigidas al CEIP *Blas de Lezo*, en Parla, por no encontrarse instaladas en el mes de noviembre las pizarras digitales en algunas de las aulas, lo que conlleva un retraso en los temarios con respecto a las clases que sí las tienen. Y el CPIP *Alfonso X El Sabio*, en Vicálvaro, solicitando la retirada de elementos de fibrocemento (amiante) existentes en sus instalaciones.

- DAT Este, con 123 expedientes: Se encuentran la masificación de alumnos en *CPIP La Luna* de Rivas, con las obras del centro sin finalizar, la disconformidad en los horarios de recogida de los niños en el EEI *Los Cuentos*, de Alcalá de Henares, y quejas sobre otros centros en menores proporciones.
- Bilingüismo y Calidad de la Enseñanza: de las 119 quejas que se presentan, casi todas ellas se refieren a la disconformidad con la suspensión de pruebas de nivel externas de inglés en los colegios bilingües, que impide a los alumnos certificar su nivel de inglés.
- DAT Norte con 71 entradas, destacando en este caso quejas con respecto a procesos de admisión de alumnos, y también una proporción relevante de agradecimientos a profesores de distintos centros.
- DAT Oeste con 62, con quejas dirigidas a distintos centros sin resaltar por su cantidad ninguno en particular.



- Universidades y Enseñanzas Artísticas, 41 entradas con quejas de motivaciones muy diversas, sin destacar ningún tema en concreto por repetido.
- El resto de unidades se presentan en porcentajes poco relevantes.

Con unas 800 entradas menos que en el año anterior, se han visto disminuídas sobre todo las unidades de INFANTIL Y PRIMARIA, así como INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS, quedando el resto de forma aproximadamente similar al año anterior.

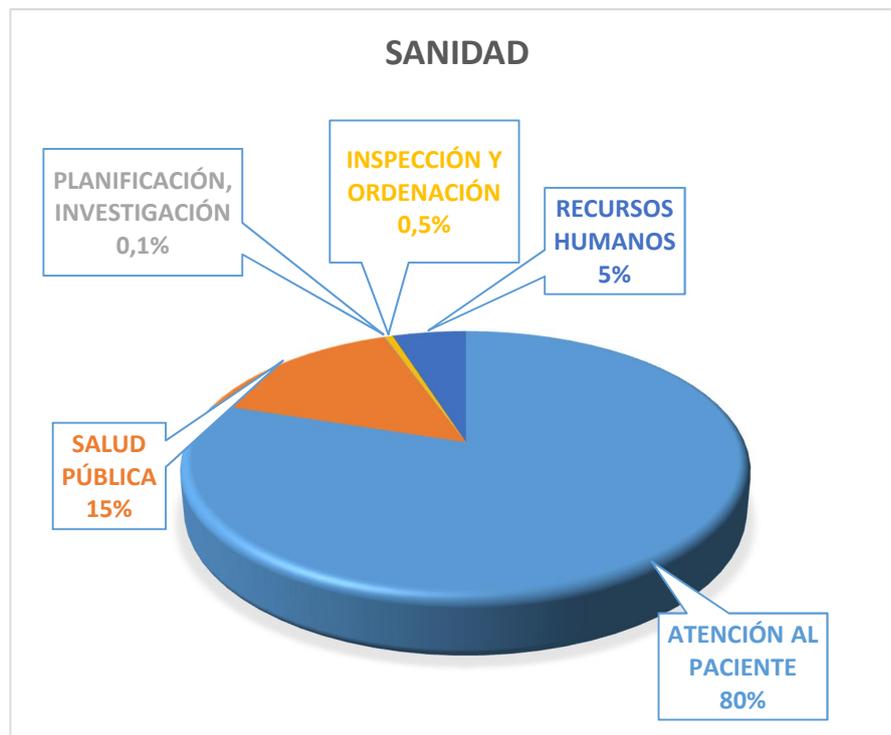


D.1.3. SANIDAD

Se analizan la presente Memoria únicamente los expedientes **independientes de la materia de ATENCIÓN AL PACIENTE**, que aunque entran por SUQE muchas de éstas, son tramitadas por la Dirección General de Humanización 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 lo anteriormente expuesto, la Consejería de Sanidad publica su propias Memorias Anuales sobre “Atención al Paciente” con independencia de la presente Memoria.

Se muestra a continuación el gráfico con los porcentajes de entradas en 2022 en todas las unidades de Sanidad.



Del total de 2.284 expedientes de Sanidad en 2022, el 13 % del total de expedientes de SUQE, 1.769 fueron dirigidas a Atención al Paciente, y por tanto redirigidas al sistema CESTRAK, suponiendo un 80 % del total de los dirigidos a SANIDAD, y las 433 restantes se dirigieron a las demás unidades, en la siguiente proporción:

- 15 % a Salud Pública, siendo la gran mayoría quejas referidas a la tercera y cuarta dosis de vacunación de COVID 19, la dificultad en conseguir el certificado de vacunación y de recuperación y actualización de los mismos, entre otros por no valer las pruebas de antígenos y no disponerse de PCR fácilmente, seguida de quejas por la no obligación de llevar mascarillas en las aulas y en el transporte público (tanto a favor como en contra)
- 5 % a Recursos Humanos, donde se encuentra una queja recurrente sobre la falta de resolución de las oposiciones de las OPES de 2018 y 2019 para varias categorías de empleados de sanidad.
- El resto de unidades en porcentajes no significativos.



Con respecto al año 2021, se encuentra una diferencia de casi 3.000 quejas menos en 2021 ya que las quejas están dirigidas a los temas relacionados con el COVID 19 han disminuido considerablemente.

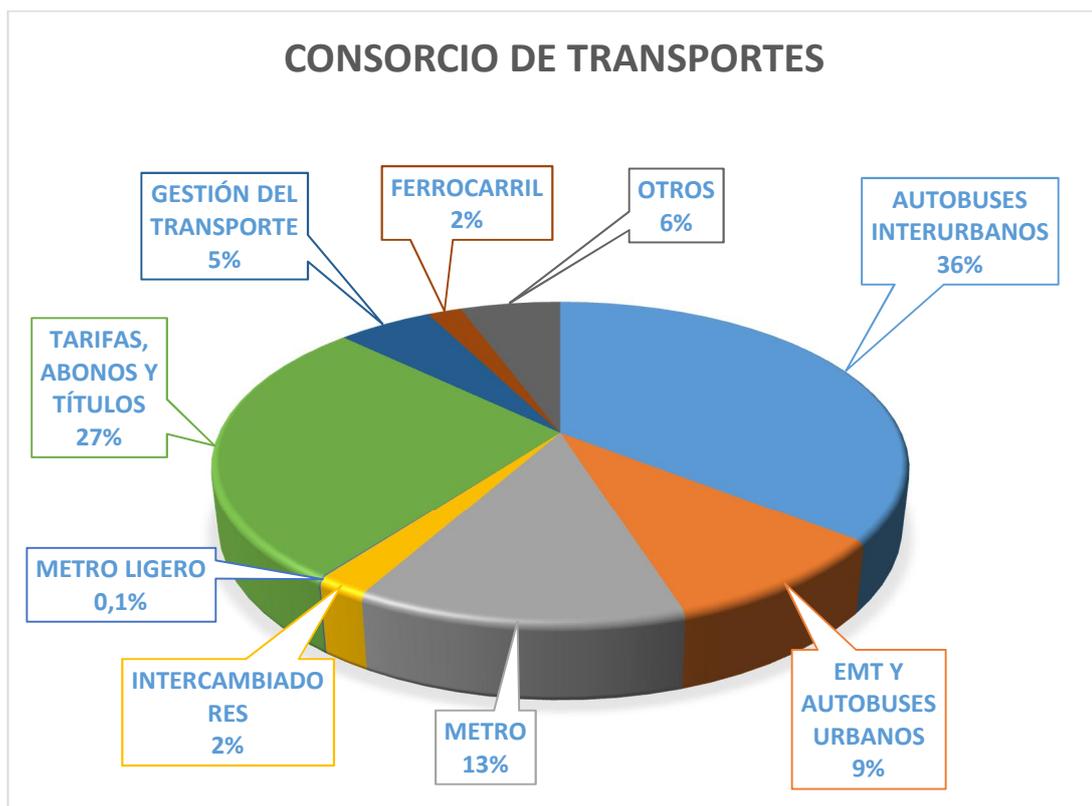


D.1.4. TRANSPORTES E INFRESTRUCTURAS

A esta Consejería se le destinan 1.881 entradas, el 10 % del total en el sistema, que se distribuyen en sus dos siguientes Bloques Temáticos:

a) Consorcio de Transportes

Con 1.463 entradas, una tercera parte se han correspondido con autobuses interurbanos, una quinta parte con tarifas abonos y títulos, y aproximadamente una octava parte se han referido al metro, así como una novena parte a la EMT y autobuses urbanos.



- Autobuses Interurbanos, con 510 expedientes, la mayoría de las quejas se dirigen al retraso de los autobuses respecto de su horario, o van llenos y no dejan subir en



determinadas paradas o en algunos casos va mucha gente de pie, esta queja en concreto es muy recurrente en gran parte de las líneas de autobuses. Escasez de autobuses en algunas líneas, y generalmente en las horas punta, autobuses que no han salido de su destino o han salido con mucho retraso. Algo menos frecuentes se encuentran las quejas dirigidas al mal trato 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: 385 entradas: Por la dificultad de gestionar el abono anual a través de la web y los errores que se producen las tarjetas al ser recargadas, además de no conseguirse las correspondientes devoluciones, no recibir el abono a pesar de haberlo pagado, o no recargarse la tarjeta debidamente, importes cobrados indebidamente, la necesidad de pedir cita para renovar el abono y las colas que se forman cuando no se tiene la cita, la gratuidad del abono a mayores de 65 años y no a todos los jubilados.

Se encuentran una gran proporción de quejas entre agosto y septiembre por la bajada de precio del 50% del abono mensual, que no se puede aplicar al abono anual. Posteriormente se aprueba la devolución de la parte proporcional del abono anual, las quejas se centran en la falta de información sobre este hecho y porque la devolución no les llega, y más tarde, por eliminarse la correspondiente compensación.

- Metro: 185 entradas, . En los primeros meses del año se encuentra una cantidad elevada de quejas al respecto de la obligación de llevar mascarillas que la gente no respeta ni hay nadie para controlarlo, solicitudes de ampliación de determinadas líneas, o la inclusión de nuevas estaciones, entre ellas se dan muchas solicitudes de apertura de nueva estación en la Línea 8 entra Feria de Madrid Aeropuerto T1-T2-T3, quejas por la parada de las obras de la estación de El Cañaveral, quejas por poca frecuencia entre el paso de metros en horas punta, reclamación de ascensores en determinadas estaciones.
- EMT y Autobuses Urbanos: 135 quejas, la mayor parte se destinan a la escasa frecuencia del paso entre autobuses, solicitud de aumento de paradas y el alargamiento de líneas. Con frecuencia se encuentran también quejas dirigidas al mal



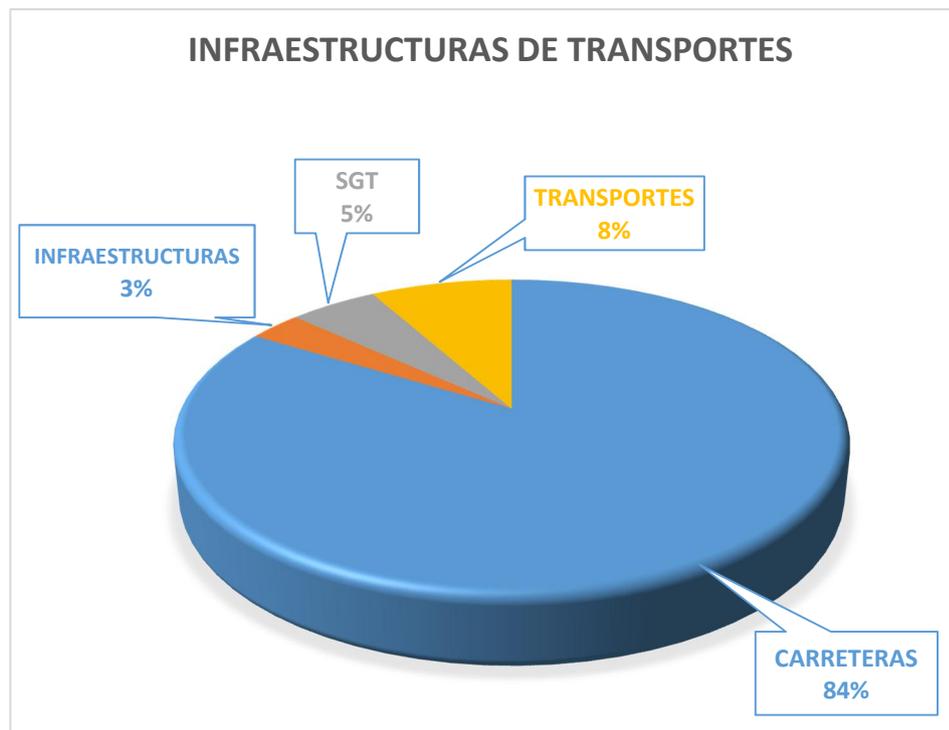
trato por parte de los conductores, forma de conducir brusca o temeraria, por cerrar las puertas bruscamente sin dejar entrar o salir a algún ciudadano, por no parar en la parada, por no dejar entrar con carros de compra o bolsas grandes.

- Otros: 80 entradas referidas, casi todas, a deficiente prestación del servicio, en temas concretos de los recogidos en apartados anteriores. Se da un número relevante de quejas al respecto de la subida de tarifa de los aparcamientos disuasorios como el de Ciudad Universitaria y el de Ramón y Cajal.
- Gestión de transporte: 76 expedientes, muchas de las cuales son sugerencias de actuación del servicio de transporte público a lugares en que ahora no llega. También se repiten quejas que se han señalado en apartados anteriores..
- Intercambiadores: 30 quejas, la mayoría referidas a las condiciones ambientales de las instalaciones.
- Ferrocarril: 27 entradas, relacionadas con retrasos e importantes demoras, y el deterioro en determinadas estaciones y con menor frecuencia, en el interior de los trenes.

Con respecto al 2021 se encuentran del orden de 500 entradas más en el presente año, lo que significa que siguen aumentando considerablemente de año en año, ya que en 2021 hubo 600 entradas más que en 2020. Sin embargo, el reparto proporcional en unidades es muy similar al de los años anteriores.

b) Transportes e Infraestructuras

Con 209 entradas, el 84 % 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, necesidad de podas de árboles y de otra vegetación, recurrente la queja sobre el estado deteriorado de la pasarela de cruce en las Rozas sobre la carretera de El Escorial.

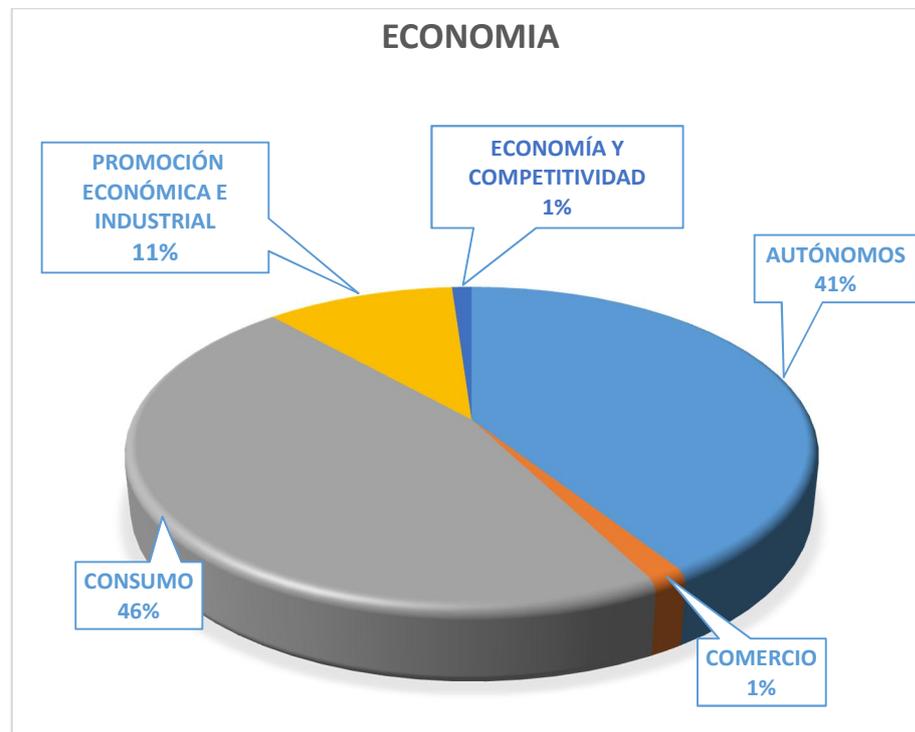
No se encuentran diferencias significativas con respecto al año 2021.

D.1. 5. ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

Se destinan 1.478 entradas a esta Consejería, el 8 % del total. La distribución por Bloques Temáticos es la siguiente:

a) Economía

Con 297 entradas, a Consumo se le adjudican 127, seguida por Autónomos con 113, y Promoción Económica e Industrial con 29.



- Consumo, con el 46 % del total de Economía, en que se reclama con frecuencia la falta de información al respecto de expedientes abiertos, la dificultad de contactar por teléfono con Consumo, y en su mayoría se corresponden con reclamaciones a empresas privadas como compañías aéreas, bancos, entidades de energía, sanidad privada, telefonía, pagos fraudulentos por internet.
- Le sigue Autónomos con el 41 % de expedientes, la mayoría sobre la dificultad de registrarse en el Registro de Cooperativas y en el de Sociedades, también recurrente sobre la falta de información sobre expedientes abiertos de ayudas para consolidación del trabajo a autónomos, la demora en el ingreso de las ayudas Línea Covid, la dificultad de entregar documentación por medios telemáticos.
- Promoción Económica e Industrial, con el 11 % de entradas, de las cuales destacan quejas destinadas a las ITV.

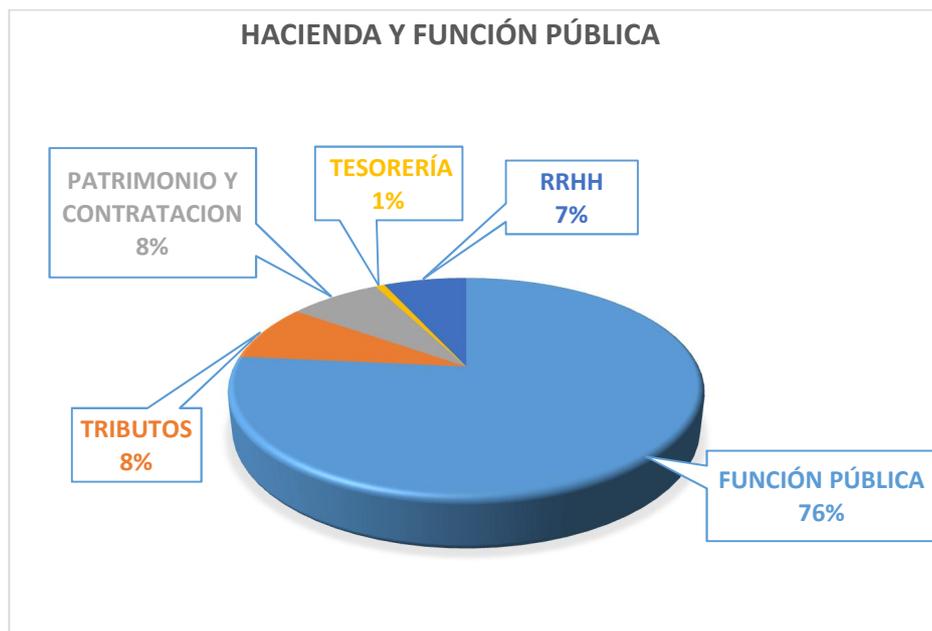


- Por último se encuentran Comercio, y Economía y Competitividad, con el 1 % por igual las dos unidades.

En número de entradas no se encuentran diferencias con respecto a 2021, aunque sí se encuentra una proporción más alta de AUTÓNOMOS, y una disminución en PROMOCIÓN ECONÓMICA E INDUSTRIAL, probablemente por el cambio de las competencias en Energía que pasaron de la Consejería de Economía a la Consejería de Medio Ambiente.

b) Hacienda y Función Pública

Con 145 expedientes, que supone menos del 1% del total de entradas en 202. Los porcentajes por unidades se ilustran en el siguiente gráfico:



- Función Pública con 101 entradas, la gran mayoría de ellas se destinan a Oposiciones, en general reclamaciones sobre el acceso telemático de información a las convocatorias, lentitud en los procesos selectivos, irregularidades en los procesos de oposiciones, dificultades en inscribirse a las pruebas online. Hay varias quejas reiteradas sobre el



proceso selectivo de ingreso en el Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, Escala Ejecutiva u Operativa, ante los incumplimientos de los plazos con tres años desde que se publicó la Orden por la que se convocaron las pruebas selectivas, y otras reclamaciones variadas al respecto de esta convocatoria.

- Le siguen Tributos y Patrimonio y Contratación con sólo el 8 % de entradas cada unidad, y Recursos Humanos con el 7 %.

No se encuentran diferencias significativas con respecto al año 2021, ni en número de entradas, ni en proporción de las unidades.

c) Tributos

Con 230 entradas, el 1 % del total anual, la mayoría se refieren a la Gestión Tributaria suponiendo el 78 % del total de Tributos. Administración Económico-Financiera con el 9 %, y el resto suponen números de entradas de menor relevancia.



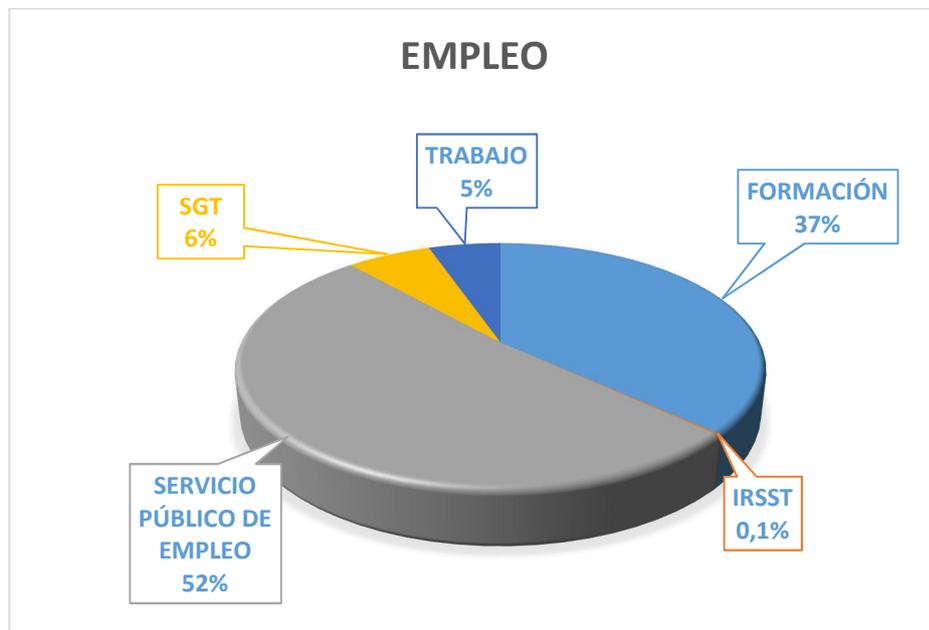


- En cuanto a la Gestión Tributaria, el 100 % de las quejas destinadas a esta Unidad corresponden a Atención al Contribuyente, muchas de ellas refieren desacuerdo en la atención recibida, imposibilidad de realizar pagos telemáticamente, descontentos con la plataforma digital, entre ellos muchos ciudadanos se quejan de que sea exclusivamente por Windows. También en la complejidad y a veces imposibilidad técnica de rellenar los modelos de pagos de impuestos, desatención telefónica, falta de empatía en la atención presencial, aunque también se recogen bastantes agradecimientos al trato recibido.

No se encuentran diferencias significativas con respecto al año 2021.

d) Empleo

El número de entradas ha sido de 806, un 4 % respecto del total.



La proporción por unidades ha sido la siguiente:



- Servicio Público de Empleo, con 389 expedientes, el 52 % del total de Empleo. La mayor parte se refieren al servicio telemático de demanda de empleo por los errores en el funcionamiento del sistema telemático, imposibilidad de conseguir cita previa, la desatención telefónica, solicitud de cambios en los datos por ser erróneos, que no se reciben las alertas de renovación de la demanda de empleo. Se encuentra, por otra parte, un número elevado de agradecimientos a personal algunas oficinas de empleo.
- Formación, con 278 entradas el 37 % de Empleo. En orden de frecuencia se refieren en primer lugar al Plan de Formación para el Empleo. Las quejas más reiteradas son las relacionadas con la remuneración de las becas de los cursos. En similar cantidad se encuentran las quejas sobre Certificados de Profesionalidad, por no recibirlos tras algún tiempo después de finalizar el curso, y de centros colaboradores de formación para el empleo, en que se convocan cursos que luego no se realizan. Se repiten las quejas por no conseguir las becas, y por la tardanza en convocarse los cursos prácticos.

Con respecto a 2021 han aumentado los expedientes de Empleo en algo más de 100 entradas, repartidas entre FORMACIÓN y SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO.

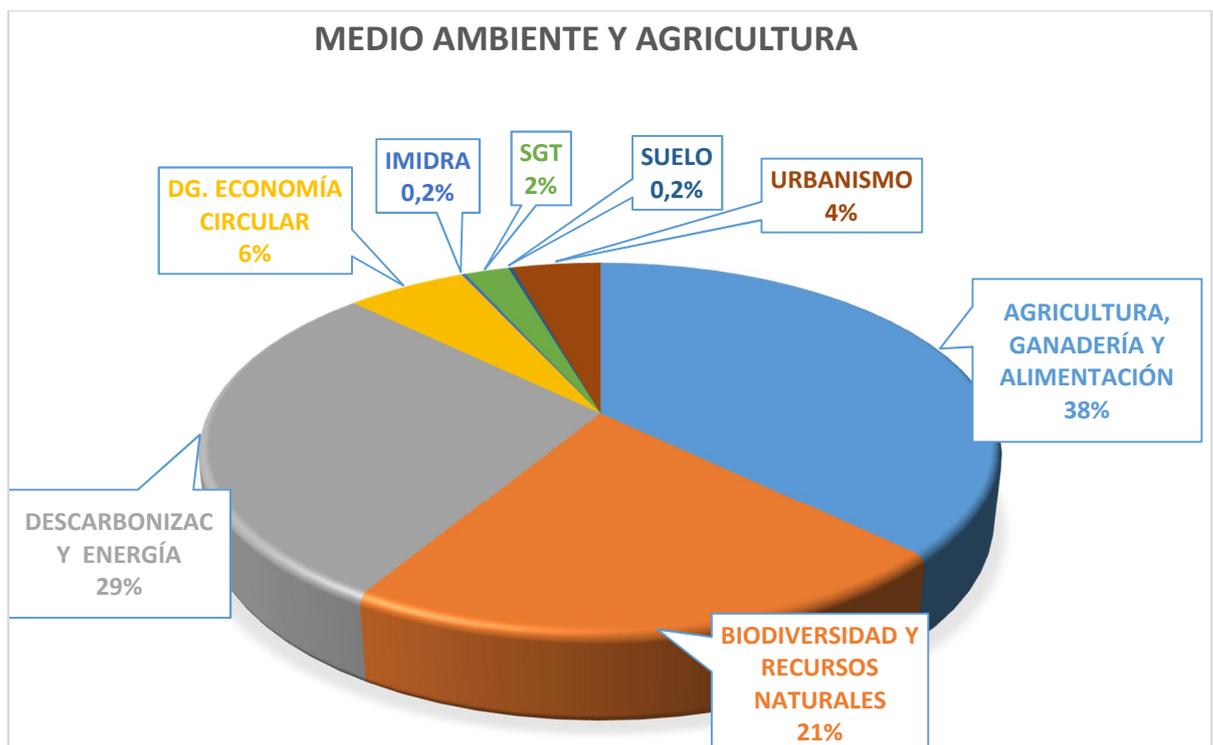
D.1.6. MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y AGRICULTURA

En esta Consejería se recogen las entradas de Vivienda además de Medio Ambiente, con un total de 1.353 expedientes SUQE, que supone un 8 % del total del sistema. Aproximadamente la mitad de este número de entradas ha correspondido a Vivienda, y la otra mitad a Medio Ambiente y Agricultura. Se analizan estos dos bloques temáticos por separado.



a) Medio Ambiente y Agricultura

Con un total de 683 entradas, el mayor porcentaje se destina a Agricultura con 191, seguido por Descarbonización y Transición Energética con 147, y Biodiversidad y Recursos Naturales con 109.



- Agricultura con el 38% del total de expedientes de Medio Ambiente, supone un descenso importante de volumen de quejas respecto al total del año 2021, acercándose a valores de años anteriores. La mayoría de las quejas se dirigen, al igual que el pasado año, a la solicitud de liberación de animales retenidos en un laboratorio de experimentación animal. El resto de quejas se refieren en general al medio rural, las malas condiciones de algunas parcelas agrícolas y sobre todo de las vías pecuarias.



- Descarbonización y Transición Energética, con el 29 % de los expedientes de Medio Ambiente, la mayoría se refieren a quejas sobre todo de temas de energía, darse de alta de autoconsumo, ayudas a la movilidad sostenible, subvención de placas solares, puesta en marcha de energía en viviendas, ampliación de infraestructuras para la recarga de vehículos eléctricos, error en la página de etiquetas energéticas y otras gestiones administrativas.
- Biodiversidad y Recursos Naturales el 21 % del total de entradas en Medio Ambiente, destinadas en importante proporción a la imposibilidad de reservas online de las visitas al Hayedo de Montejo. Reiteradas también las quejas a la falta de mantenimiento del Parque Polvoranca de Leganés y el Parque forestal de Valdebernardo, a problemas en la expedición de permisos de caza y pesca, por la existencia de plaga de procesionaria en varios pinares de la Comunidad, y también se dan varias sugerencias respecto a la reciente iniciativa del Arco Verde.
- El resto de entradas se dan en porcentajes poco relevantes.

En el año 2022 han disminuido los expedientes en un orden de 1.000 con respecto al año anterior, debido al gran volumen de quejas presentadas el año pasado en la Unidad de AGRICULTURA, mediante quejas masivas al laboratorio de experimentación animal, de las cuales se han seguido dando en 2022 pero en una proporción mucho más baja.

b) Vivienda

Los 670 expedientes que se han recogido en Vivienda, se encuentran repartidos aproximadamente en dos mitades en las dos unidades que componen este bloque temático: la Agencia de Vivienda Social, y el resto de cuestiones sobre Vivienda.



- Agencia de Vivienda Social, de los cuales una tercera parte aproximada se refieren a la alteración de la convivencia entre vecinos, generalmente por ruido provocado por música, golpes y gritos, altercados o destrozos por parte de vecinos conflictivos, así como la ocupación ilegal de viviendas y locales de la AVS; el resto se refieren en general a desperfectos en las viviendas, devolución de fianzas de alquiler, descalificación de viviendas de protección oficial.
- Otros asuntos de Vivienda: la mayoría referidos a quejas respecto al Plan de Vivienda Joven respecto a los requisitos que se exigen y la negativa de los bancos a conceder los créditos acordados, dificultades en el cobro de ayudas de alquiler y de las ayudas concedidas de alquiler por COVID 19, expedientes iniciados hace dos años; al Plan Alquila y las ayudas de rehabilitación energética.

En Vivienda se encuentran resultados similares en 2021 y 2022.



D.1.7. PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

Con 1.327 entradas en esta Consejería, el 7 % del total, casi la mitad corresponden a Atención al Ciudadano, seguida bastante de cerca por Justicia.



- Atención al Ciudadano: Con 651 Expedientes, 49 de ellos son agradecimientos. Estos se han dirigido en su mayoría a la atención por parte de agentes del 012, en segundo lugar 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 atención al ciudadano llegan todo tipo de asuntos, casi la mitad se dirigen a otros organismos de la Comunidad de Madrid a quienes les corresponden las competencias de la quejas en concreto. Del resto el 54 % son quejas a la atención por el teléfono 012, referidos en volumen similar al coste de la llamada, 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. El 19 % son sobre la Administración Electrónica: errores de tramitación en la obtención de certificados y en la cumplimentación de formularios, así como fallos en la página web de la Comunidad de Madrid. El 15 % se refieren a las Oficinas de Registro y Atención al Ciudadano, en



su mayoría por la dificultad en obtener citas a través de internet. El 13 % se refieren a quejas y sugerencias sobre el propio sistema SUQE, con motivaciones muy variadas, sin destacar ninguna especialmente.

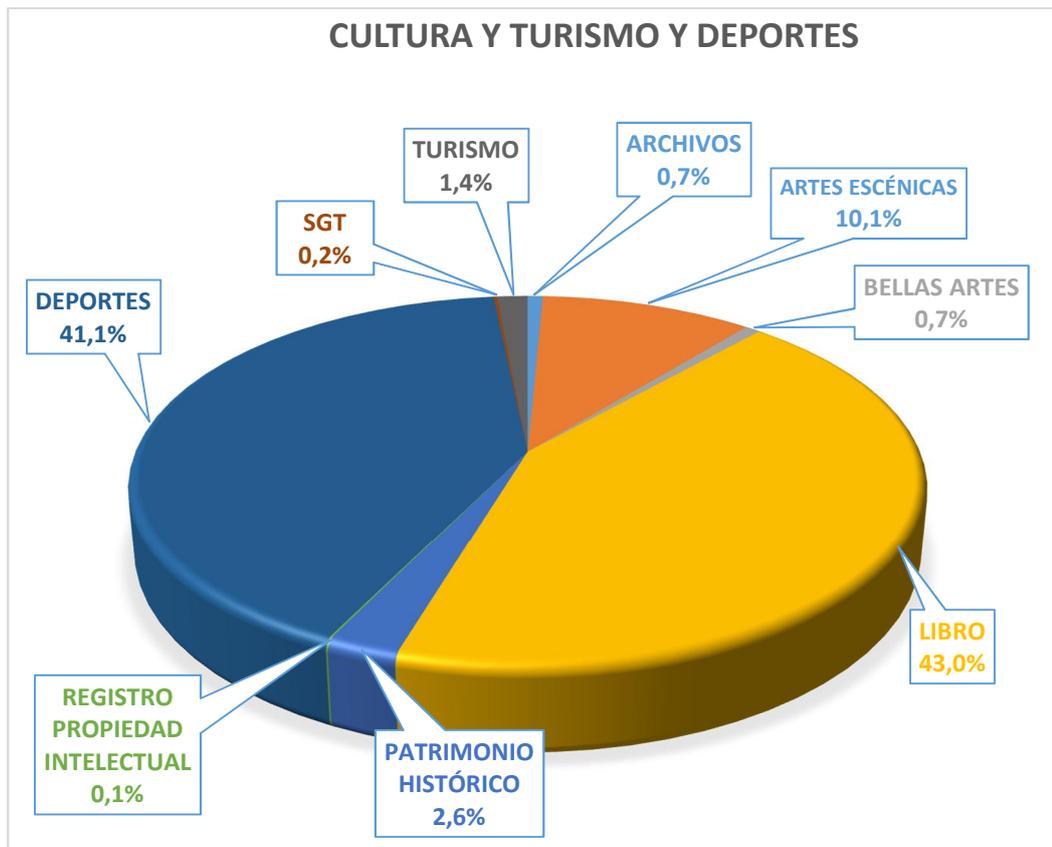
- Justicia, con 527, por orden de frecuencia se señalan, Registro Civil Único de Madrid por la dificultades en conseguir cita previa y demoras en realizar los registros u obtener certificados de nacionalidad, de matrimonio y nacimiento por este orden. En los Registros Municipales casi el total de quejas se refieren a la imposibilidad de conseguir cita previa.
- Presidencia, con 88 expedientes, una parte relevante son agradecimientos a la Presidenta. En cuanto a las quejas, la mayoría son también dirigidas a la Presidenta de la Comunidad de Madrid sobre asuntos variados, en general son críticas hacia comentarios hechos por la Presidenta a través de los medios de comunicación y redes sociales, y decisiones tomadas por el Gobierno de la Comunidad de Madrid con la que determinados ciudadanos no están de acuerdo.
- Interior, con 61, destacan la mitad referidas a Protección Civil, donde la mayoría son quejas de los propios bomberos, y en menor medida se dirigen quejas a Emergencias 112.

Analizando los expedientes de estas unidades en años anteriores, se encuentra que: en Atención al Ciudadano disminuye en unas 200 entradas respecto del año anterior, aunque la proporción de las temáticas se mantiene muy similar. En Justicia la cantidad y la temática de las quejas también siguen siendo muy similares. En Interior el número de quejas, siendo de baja cantidad en los dos últimos años, disminuye a la tercera parte en el año actual.



D.1.8. CULTURA, TURISMO Y DEPORTE

Con un total de 1.307 entradas, el 43 % se dirigen al Libro (Bibliotecas), seguido muy de cerca por el 41 % de Deportes, y después muy por debajo de esos porcentajes se encuentran las demás unidades, destacando únicamente el 10 % de Artes Escénicas.



- Libro: se encuentran 535 entradas. Por orden de volumen: Biblioteca Pública Salamanca Manuel Alvar por llevar cerrada más de tres años, Biblioteca de Carabanchel Luis Rosales por problemas de climatización y ventilación, Biblioteca José del Hierro por falta de wifi, Biblioteca Pública de Vallecas por avería en la calefacción y por falta de seguridad y robos, Biblioteca Pública Retiro por no funcionar la wifi y por excesivo calor.



- Deportes: con 511 entradas se sitúa en segundo lugar dentro de esta Consejería. La mayor parte se refiere a quejas por deficiencias en la instalación del Centro de Natación Mundial 86, en concreto el agua fría en las duchas, duchas sin funcionamiento, escalera de acceso a la piscina deteriorada, falta de limpieza en aseos y vestuarios, y en general deterioro en las instalaciones.
- Artes Escénicas, Música y Audiovisual, con 126 expedientes, al igual que el año pasado, la mayoría de las quejas se refieren a la reapertura de la cafetería del Centro Comarcal de Humanidades “Cardenal Gonzaga”, o a falta de ésta, instalación de máquinas expendedoras de bebidas, así como de por la ausencia de programación cultural. Le sigue muy por debajo en frecuencia el Centro Cultural “Pilar Miró”, en el que se solicita el aumento de horas de pintura y dibujo para adultos.
- Patrimonio Histórico con 32 entradas, la mayoría denunciando el mal estado de algunos edificios y monumentos que pertenecen al Patrimonio Histórico. Se repiten respecto del año pasado las quejas por no poder acceder a las plazas de Bienvenido a Palacio.

El resto de unidades aparecen con cantidades de entradas poco relevantes.

En este año al estar Deportes dentro de la coordinación de Cultura y Turismo, esta Unidad, que en este ejercicio no está subdividida en otras unidades, tiene una importancia del 41 % sobre el resto de la Consejería. Se mantiene el número de quejas dirigidas a las biblioteca públicas, y aumenta al doble la cantidad de quejas dirigidas a ARTES ESCÉNICAS, MUSÍCA Y AUDIOVISUAL.

Con respecto a 2021 se mantienen aproximadamente el número de entradas en el tema DEPORTE.



D.1.9. ADMINISTRACIÓN LOCAL Y DIGITALIZACIÓN

Se recogen en este Bloque temático 419 entradas, que corresponden al 2% del total de 2022.



- Se destinan a Madrid Digital el 99 % de esta entradas, la mayor parte de estas se refieren a la tramitación telemática, es decir, errores y fallos informáticos en firma electrónica, Certificado Digital, y en diversas aplicaciones utilizadas por ciudadanos externos y por empleados públicos de la Comunidad de Madrid.

Referente a AMINISTRACIÓN LOCAL, el número de expedientes sigue siendo bajo al igual que en 2021. A MADRID DIGITAL se le asignan también un número de entradas similar al del año anterior.



D.2. OTRAS ADMINISTRACIONES

Finalmente, hay que destacar la asignación de 994 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 el 65 % de los motivos en total, suponiendo una diferencia importante con el resto, que distanciándose de éste, suponen en conjunto una tercera parte del porcentaje global de los motivos.

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

- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** supone el mayor volumen de sugerencias y quejas, ya que este motivo representa el 65 % 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 15 % 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 a error en la respuesta, y una cuarta por disconformidad con la respuesta.
- **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, del cual la mayoría se refieren a perjuicios económicos y físicos, y en menor medida, morales.
- **INSTALACIONES:** el tercero en orden descendente, con un 7 % 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,



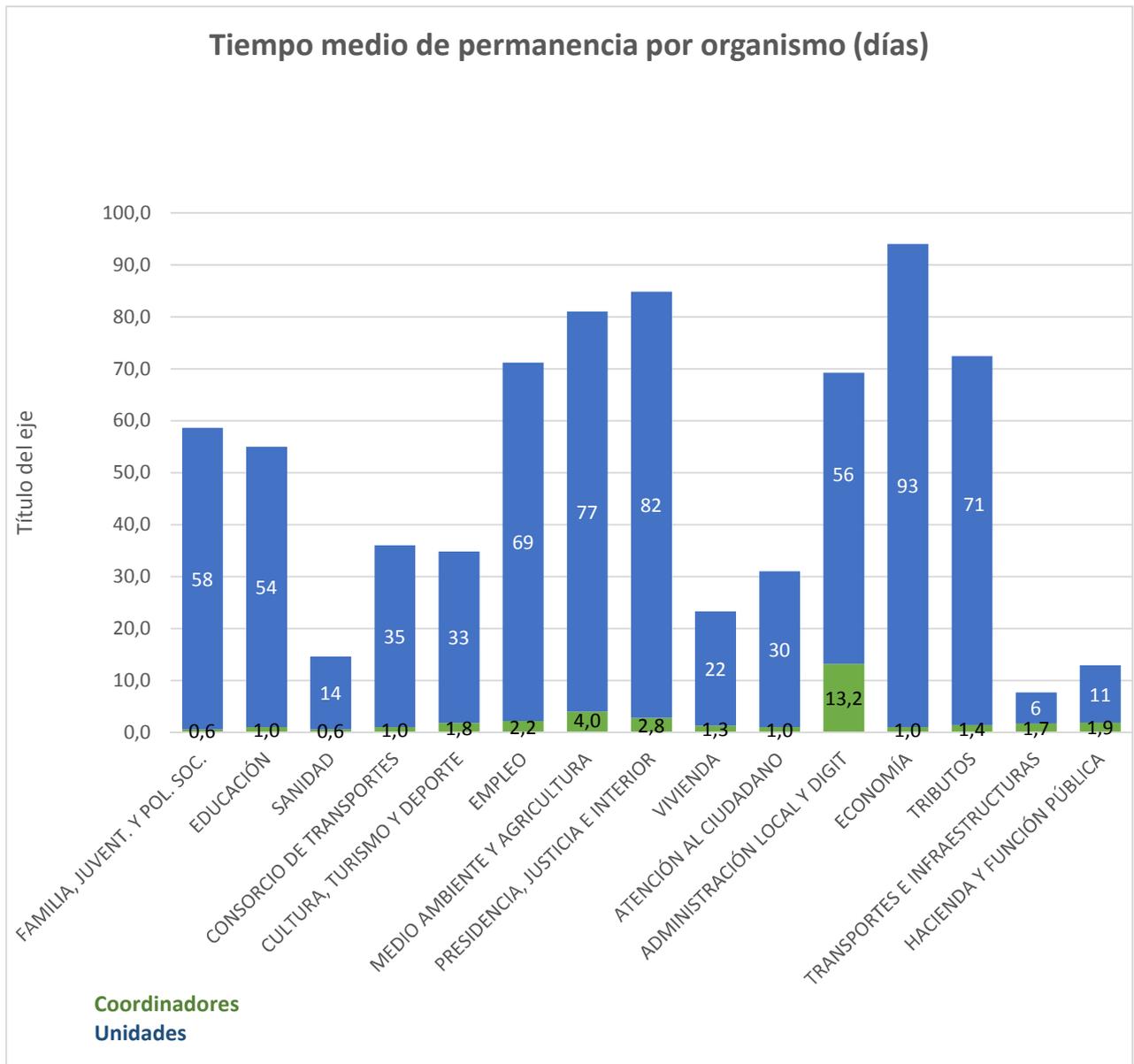
otro 23 % a la necesidad de modificaciones en las instalaciones y edificios públicos, un 19 % a la necesidad de ampliación de las instalaciones, 18 % a la accesibilidad, 10 % a la mejora de los servicios, y en mucha menor medida por debajo del 3 %, a mobiliario y enseres, la señalización, la ubicación y las barreras arquitectónicas.

- **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 4 % del total del cual casi a 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.

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



El orden de los bloques temáticos es, de izquierda a derecha, los que han obtenido de mayor a menor número de entradas en SUQE en 2022, iniciando por FAMILIA, JUVENTUD Y POLÍTICA SOCIAL, con el número más alto, de 5.789 entradas, y finalizando por HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA, con el más bajo, 145 entradas.



V. VALORACIÓN DEL SISTEMA SUQE

En este capítulo se hace una valoración general del Sistema SUQE, en base a las entradas recibidas en la Unidad SUGERENCIAS Y QUEJAS de la coordinación de ATENCIÓN AL CIUDADANO, tanto a través de los expedientes recibidos en la Unidad, como de las encuestas que los ciudadanos remiten cumplimentadas cuando su reclamación ha sido respondida por la administración competente.

En general, la tasa de respuesta a estas encuestas es baja, menos del 10%, siendo bastante coincidentes las proporciones de encuestas contestadas con la cantidad de expedientes que han entrado en los diferentes Bloques Temáticos de SUQE. Esto es, se encuentran mayoría de encuestas respondidas sobre POLÍTICAS SOCIALES (337) y EDUCACIÓN (229), seguidas por CONSORCIO DE TRANSPORTES (120), JUSTICIA (78), VIVIENDA (56), CULTURA (54), y SANIDAD (52).

En general el tiempo transcurrido desde el acuse de recibo del expediente entrado al sistema hasta la recepción de su respuesta, es valorado por los ciudadanos en similares proporciones entre las siguientes opciones: “Mucho tiempo” (31,8%), “Ni poco ni mucho tiempo” (36,7%), “Poco tiempo” (31,5%).

El nivel general de satisfacción con el resultado de la sugerencia o queja es el siguiente: “Muy o algo Insatisfecho”: 23,3%. “Ni Satisfecho ni insatisfecho”: 8,4%, “Algo o muy satisfecho”: 68,3%.

Sin entrar en las valoraciones positivas, que según el párrafo anterior son las más elevadas, para llegar a la evaluación del sistema desde el punto de vista de las posibles mejoras que se puedan implantar, a continuación se hace una exposición general de lo que los ciudadanos esperan encontrar en el proceso, y las demandas que se expresan para mejorarlo.

En el desarrollo del proceso, los ciudadanos consideran que se reciben demasiadas notificaciones (acuses de recibo, posteriormente varios mensajes desde SUQE y el organismo al que se ha asignado la queja, envío de respuesta, envío de encuesta) y el procedimiento es por tanto algo farragoso y poco ágil. Que no es suficientemente visible y accesible el formulario de interponer las



sugerencias y quejas, y que debería estar más visible en la web. El tiempo de respuesta es excesivamente largo. Se sugiere con frecuencia que exista un seguimiento de la queja tras la respuesta que contiene en teoría la solución. También con frecuencia que se necesita mayor atención telefónica por parte de todos los departamentos de la administración. Los teléfonos que aparecen en la web están totalmente desatendidos, se puede llamar con insistencia y nadie los coge.

En cuanto a las respuestas recibidas, muchas encuestas recogen que no resuelven los problemas que han planteado, es decir las respuestas son más bien vagas o indefinidas, o dirigidas sólo a elaborar estadísticas. Se recogen otros aspectos negativos como son el excesivo tiempo en recibir la respuesta, la demora en la ejecución de la solución o su no ejecución, responder con excusas en vez de soluciones, respuestas automáticas o genéricas en vez de personalizadas, ambigüedad en las respuestas.

Se encuentran muchas réplicas a las respuestas dadas, por insatisfacción o desacuerdo con la misma, en muchos casos se transcribe “no se me ha resuelto nada”. Se contestan respuestas tipo sin resolver la cuestión ni plantear alternativas. No se contesta a lo que se pregunta. O se limitan a informar sin dar soluciones, no entrar en el fondo del asunto, dar largas o respuestas inconcretas o ambiguas.

Las reclamaciones sobre el funcionamiento de los sistemas electrónicos son muy frecuentes, alegando que en las contestaciones recibidas no se les ha resuelto el problema. Que se pida más información cuando ya se ha explicado visualizando el error encontrado cuando se realiza un trámite telemático. Enlazar a una página web que no existe o que no funciona.

O que las respuestas llegan tarde, cuando el plazo del tema en concreto ya ha finalizado. Que se responda que “se analiza” su sugerencia o queja, sin respuesta resolutive. Que haya que recurrir al sistema de quejas para que se resuelva un problema que lleva alargándose en el tiempo.

Derivar las quejas de un sitio a otro es otra de las cuestiones negativas que se reiteran en las encuestas.



VI. PROPUESTAS DE MEJORA

En esta Memoria Anual se analizan las sugerencias, quejas y agradecimientos presentadas por los ciudadanos durante el año 2022 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 2022, se proponen las siguientes mejoras en los Servicios públicos, individualizadas por Consejerías:

1. 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 auxiliares que prestan los servicios en los domicilios. Las empresas contratadas para este servicio deberían llevar un control de las ausencias y demoras en los horarios de estos auxiliares.

Respecto a las Residencias de Mayores, se sugiere un control más exhaustivo de la Fundación de Alzheimer Reina Sofía, en cuanto a su gestión y mantenimiento, calefacción, y medios personales. Así como de la Residencia Francisco de Vitoria, también en cuanto a la dotación de personal, y en la alimentación.



En cuanto al tema de la Discapacidad, los ciudadanos reclaman a menudo su desacuerdo y demoras en el reconocimiento y la valoración del grado de discapacidad, la falta de atención telefónica y la dificultad en obtener cita. 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.

Otro tema recurrente es la demora en los pagos de las ayudas como el bono social térmico, la Renta Mínima de Inserción, y las pensiones no contributivas. A este respecto, es posible que sea necesario el aumento de personal para realizar estas gestiones, o la optimización de los recursos humanos existentes.

En este ejercicio surgen muchas quejas al respecto de los títulos de Familia Numerosa. Se debería revisar el funcionamiento de este Servicio que en años anteriores no ha tenido tantas reclamaciones.

2. En **Educación, Ciencia y Portavocía** cabe resaltar el volumen de reclamaciones que llegan al sistema por centros educativos en fase de construcción que no se terminan o no avanzan, y alguno en proyecto que no se han iniciado las obras, En concreto, se debería revisar el estado de situación en que se encuentra el Instituto de Secundaria y Bachillerato en el barrio de Valdebebas, Madrid capital, para agilizar en lo posible su construcción y puesta en funcionamiento. En Leganés, barrio de Solagua, convendría plantearse la creación de algún centro educativo. El Instituto *José Pedro Pérez Llorca*, en Parla, mantiene en barracones a los niños desde hace tres años, por falta de continuidad en la obras de edificación, que también convendría analizar cuáles son las circunstancias que mantienen paradas estas obras.

En cuanto a aspectos concretos de otros centros, se debería estudiar la posibilidad de mantener la línea de 1º de Primaria del Centro Infantil y Primaria *Arquitecto Gaudí* eliminada en el último curso, por los trastornos creados a algunas familias. Revisar el acondicionamiento de las aulas en épocas de calor en el Centro Infantil *La Latina*. Ambos centros en Madrid capital. Analizar las causas que han determinado la eliminación de la aplicación KinderUp para padres y madres de niños de Infantil y Primaria, con la que los usuarios estaban satisfechos, y plantearse la reanudación de su funcionamiento.



Plantearse la jornada continua para estos centros, con la que parece ser que la mayoría de familias están de acuerdo.

Respecto a guarderías públicas, estudiar la posibilidad de dotar de mayor número de plazas en general, y agilizar a las familias la consecución de las becas.

En Formación Profesional, se reincide en este año, al igual que en el pasado año, en la falta de plazas en los centros de IES FP, con muchos alumnos que se quedan sin poder continuar los estudios tras finalizar la enseñanza secundaria obligatoria. En este sentido se recomienda estudiar 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.

Secundaria y Bachillerato y Escuela Oficial de Idiomas reciben el mismo tipo de quejas sobre los criterios de admisión de los alumnos, que convendría revisar.

Las plataformas de Educación, en concreto RAICES y ROBLES, necesitan una mayor revisión en su funcionamiento, ya que se reciben muchas reclamaciones respecto a ellas por errores y fallos en su uso.

Se propone eliminar en lo posible la retirada de elementos de fibrocemento (amianto) que todavía estén en las instalaciones del CPIP *Alfonso X El Sabio*, en Vicálvaro.

Se reiteran con respecto al año pasado las quejas sobre el CPIP *La Luna* de Rivas, por la masificación de alumnos y las obras del centro sin finalizar, por lo que se propone agilizar la adecuación del centro lo antes posible.

Con respecto al Biligüismo, se propone reanudar las pruebas externas de nivel de inglés, de forma que los alumnos de estos centros puedan certificar su nivel de inglés externamente.

3. 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, en concreto a la tercera y cuarta dosis, y el otros temas relacionados con el COVID que ya no son necesarias actuaciones adicionales.

Sin embargo, sobre la queja recurrente de la falta de resolución de las oposiciones de las OPES de 2018 y 2019 para empleados de Sanidad, se propone agilizar los procesos en lo posible.

4. En cuanto a **Transportes**, en primer lugar en proporción de quejas se encuentra el Consorcio 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 lo que se refiere a horas punta sobre todo en las líneas de metro y autobuses interurbanos, en los que muchos ciudadanos alegan no poder entrar en los autobuses por llegar lleno. También revisar la puntualidad de estos autobuses.

Se propone por otra parte revisar las herramientas de obtención de los títulos de transporte, sus recargas, su recepción, las devoluciones que correspondan, y revisar el método actual de obtención de citas para renovar los abonos.

En el metro se propone la reanudación de las obras de la estación de El Cañaveral, y nuevos proyectos de instalación de ascensores en estaciones antiguas.

Se plantea la posibilidad de revisar la tarifa de los aparcamientos disuasorios en concreto los de Ciudad Universitaria y Ramón y Cajal.

En segundo lugar se encuentra Infraestructuras de Transportes, en donde se propone revisar la señalizaciones, iluminación y asfalto en mal estado de las carreteras, poda de árboles y vegetación donde se dificulta la visibilidad, en aquellos casos concretos en que se han remitido quejas a la Unidad de Infraestructuras de SUQE en 2022.

Importante la reparación de la pasarela de cruce en Las Rozas sobre la carretera de El Escorial, dada su peligrosidad actual de acuerdo con las muchas quejas que se han dado sobre este particular.



5. En **Economía**, se propone mayor atención telefónica a los ciudadanos en Consumo, y en general, mayor facilidad de información sobre los expedientes abiertos en Consumo, y en las ayudas para la consolidación del trabajo a Autónomos. En el tema de Autónomos se propone agilizar y facilitar la inscripción en los Registros de Cooperativas y en el de Sociedades, y en mejorar las herramientas telemáticas.

Las quejas sobre **Hacienda y Función Pública** se han centrado sobre todo en el tema de Oposiciones, por lo que se recomienda que se agilicen los procesos selectivos en marcha, y en concreto sobre proceso selectivo en el Cuerpo de Bomberos, Escala Ejecutiva u Operativa. También se recomienda la mejora de los accesos telemáticos de información e inscripción en las convocatorias.

En cuanto a **Tributos**, en que las quejas se destinan casi en su totalidad a Atención al Contribuyente, también las mejoras deben dirigirse a la mejora de la plataforma digital en varios aspectos, como pagos telemáticos, cumplimentación de modelos de impuestos, y estudiar la posibilidad de incluir otros entornos de comunicación telemática además de Windows. La atención telefónica también debería mejorarse.

En **Empleo** hay que recomendar la mejora en sistema telemático del Servicio Público de Empleo, entre otros para obtener cita previa dada su dificultad actual, en la corrección de datos erróneos, y en el envío de alertas de renovación de la demanda de empleo. En cuanto a Formación para el empleo, conviene agilizar las remuneraciones de las becas de los cursos, de acuerdo con la demanda reiterada de los ciudadanos, así como evitar la excesiva demora en la expedición de los Certificados de Profesionalidad una vez acabados los cursos.

6. En **Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura** este año han continuado las entradas a Agricultura sobre la liberación de animales retenidos en un laboratorio de experimentación 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.



En Descarbonización y Transición Energética se propone agilizar los procesos relacionados con los expedientes de Industria de la Energía, como son las ayudas a la movilidad sostenible y a la instalación de placas solares, y las altas de autoconsumo y en suministro energético de viviendas. Ampliar los puntos de suministro de vehículos eléctricos. Corrección de errores de la web para gestiones administrativas.

En cuanto a Recursos Naturales, se recomienda facilitar las reservas online de las visitas al Hayedo de Montejo, dedicar más recursos al mantenimiento del Parque Polvoranca de Leganés y del Parque Forestal de Valdebernardo, agilizar los permisos de caza y pesca, y realizar alguna actuación sobre la plaga de procesionaria en los pinares de la Comunidad.

En lo que se refiere a Vivienda, se propone a la Agencia de Vivienda Social que intervenga en los casos conflictivos de convivencia vecinal de las viviendas que gestiona, y en la agilización de los procesos de devolución de fianzas de alquiler y en los de descalificación de viviendas de protección oficial.

7. En **Presidencia, Justicia e Interior** cabe señalar por la cantidad de entradas en el sistema, en primer lugar a Atención al Ciudadano y en segundo a Justicia.

Respecto a Atención al Ciudadano, de quejas sobre la atención por teléfono del 012, respecto a la atención por parte de los agentes que atienden las llamadas, y por el coste de las mismas. En la primera cuestión se propone se continúe con la formación continuada de los agentes del 012, y en la segunda, esta medida solicitada por muchos ciudadanos respecto del servicio gratuito del 012 ya está en proceso de implantación a corto plazo.

Se da una cantidad relevante de quejas sobre la imposibilidad de obtener cita previa en los registros de las Consejerías a través del 012. Esta medida también está en marcha y será posible realizar esta gestión en los próximos meses.

En cuanto al sistema SUQE, se valorarán las sugerencias presentadas por los ciudadanos en cuanto a la visibilidad del formulario en la página web, agilizar el procedimiento reduciendo el número de comunicaciones y que el número de expediente se asigne desde



el primer escrito, y se revisarán las respuestas remitidas para comprobar su concreción y resolución.

Referente a Administración Electrónica, se recomienda continuar con la corrección de errores en las plataformas de tramitaciones administrativas, y los errores existentes en la página web de la Comunidad de Madrid. En Registro y Oficinas de Atención al Ciudadano corregir las dificultades que todavía existen para la obtención de citas por internet.

Respecto a Justicia, cabe recomendar corregir las dificultades y demoras que existen en la obtención de cita previa para el Registro Civil Único, facilitar la inscripción sin demoras en los registros, y obtener con celeridad los certificados de nacionalidad, de matrimonio y de nacimiento.

8. En **Cultura, Turismo y Deporte**, se encuentra por orden de número de entradas, en primer lugar Libro, en concreto sobre deficiencias en determinadas Bibliotecas públicas, por lo que se recomienda que revise en concreto, la climatización de la Biblioteca de Carabanchel Luis Rosales, el wifi de la Biblioteca José del Hierro, la calefacción en la Biblioteca Pública de Vallecas, y la climatización y el wifi de la Biblioteca Pública Retiro. Se propone también que se revise la posibilidad de volver a abrir la Biblioteca Pública Salamanca Manuel Alvar, demandada por muchos antiguos usuarios.

En Deporte se propone destinar mayores recursos en el mantenimiento de las instalaciones del Centro de Natación Mundial 86, remitente de un importante volumen de quejas.

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, o en su defecto, contratar la instalación y mantenimiento de máquinas de bebidas, así como reanudar la programación cultural desatendida desde hace unos años.

9. En **Administración Local y Digitalización**, dado que la mayoría de las quejas se destinan a Madrid Digital, se propone que se sigan dedicando continuos esfuerzos y medios para corregir los errores que continúan produciéndose en la tramitación telemática en general, y en la firma electrónica y certificados digitales en particular.