

2025

Carta de Servicios

# Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

Fecha de aprobación: 10 de mayo de 2012  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 19 de marzo de 2025



Cartas de servicios

**C** Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.  
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Compromisos de calidad .....</b>	<b>6</b>
Medidas de subsanación .....	10
Seguimiento y evaluación .....	10
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>6. Datos de carácter general.....</b>	<b>13</b>
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto .....	13
Otros datos de interés .....	14
<b>7. Normativa .....</b>	<b>15</b>

# 1. Presentación

## Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como instrumento de mejora de los servicios públicos mediante la participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid ha venido incorporando, dentro de su compromiso de modernización de la Administración de la ciudad, un conjunto de iniciativas para mejorar la gestión municipal, especialmente orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones** representa un mecanismo indispensable tanto de participación ciudadana como de valoración del nivel de satisfacción de las personas usuarias con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento. También permite detectar problemas y dificultades que exigen introducir mejoras en su prestación.

A través de este Sistema, la ciudadanía podrá hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los servicios prestados y las actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento.

Las sugerencias y reclamaciones no inician en ningún caso procedimientos administrativos, ni son recursos, por tanto, su presentación no suspende los plazos establecidos en estos procedimientos, ni condiciona los derechos o impide las acciones que puedan ejercitar los interesados en ellos de acuerdo con la normativa de cada procedimiento administrativo.

Esta carta tiene una doble vertiente, por un lado, externa, en la que los servicios y compromisos van dirigidos a la ciudadanía y por otro lado interna en la que van dirigidos a todas las unidades gestoras del Sistema (tareas de atención, apoyo, formación) para facilitar su función y garantizar el cumplimiento de los compromisos referidos a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del Ayuntamiento con la ciudadanía.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta. Con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visible ante la ciudadanía el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y las condiciones en que se presta.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestar el servicio con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con el servicio y las responsabilidades y obligaciones que contrae la ciudadanía.

- Mejorar la calidad del servicio prestado.
- Promover la participación ciudadana en la mejora de los servicios municipales.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios municipales.
- Mostrar y aportar transparencia en la prestación de los servicios municipales.
- Valorar el trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de la atención a la ciudadanía y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- |   |                   |
|---|-------------------|
| - Teléfono 010 Línea Madrid               | OACs Línea Madrid |
| - Portales Web del Ayuntamiento de Madrid | Cita Previa       |
| - Agencia Tributaria de Madrid            | Registro          |

## Cifras de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

52.660 tramitadas	47.110 de carácter general:	5.550 de carácter tributario:	28,80 días tiempo medio de respuesta
	5.404 sugerencias, 39.344 reclamaciones y 2.362 felicitaciones	87 sugerencias, 4.728 reclamaciones, 217 felicitaciones 518 peticiones de información	

Datos 2024

## 2. Servicios prestados

### Servicios a la ciudadanía:

#### Puesta a disposición de la ciudadanía de los canales de presentación de las SYR:

- La página web del Ayuntamiento de Madrid [www.madrid.es/contacto](http://www.madrid.es/contacto)
- La sede electrónica con registro electrónico [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es)
- El Teléfono 010 o 914 800 010 (si llama desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid y las oficinas de atención en materia de registro de otras dependencias municipales.
- El correo, postal o electrónico, dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio.

### **Recepción, tramitación y contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía:**

- Comprobar que el servicio o actuación es competencia del Ayuntamiento de Madrid. En caso de no serlo, informar a la persona solicitante del lugar al que debe dirigirse.
- Incorporar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cualquier unidad municipal a la aplicación informática única del Sistema SyR para garantizar de esta forma que se pueda realizar el seguimiento de todas las actuaciones realizadas, desde la recepción hasta la contestación.
- Enviar a la persona usuaria un correo electrónico confirmando la recepción de la sugerencia, reclamación o felicitación e informar del número asignado y del inicio de las gestiones pertinentes, siempre que se disponga de una dirección de correo electrónico.
- Requerir a la persona interesada, en caso de que sea necesario, para que aporte los datos complementarios necesarios para su tramitación o subsane los posibles defectos advertidos.
- Efectuar las comprobaciones oportunas para realizar la contestación.
- Contestar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por correo electrónico, siempre que se disponga de una dirección, salvo que en la solicitud se indique expresamente que se desea la respuesta por correo postal.

### **Puesta en marcha de planes de mejora de los servicios municipales:**

- Analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, obtener estadísticas y elaborar informes cuantitativos y cualitativos.
- Detectar áreas de mejora de los servicios.
- Identificar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora por parte de los responsables de cada servicio que permitan solucionar los problemas detectados.
- Evaluar las mejoras implantadas.

### **Elaboración y publicación del informe semestral y de la Memoria anual que deben emitirse para garantizar la accesibilidad y transparencia de la información municipal:**

- Elaborar el informe semestral y la Memoria anual del Sistema.
- Elevar el informe semestral y la Memoria anual a:
  - La Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
  - La Junta de Gobierno
  - Al Pleno, la Memoria anual.
- Publicar el informe semestral y la Memoria anual en la página web municipal [Sugerencias y reclamaciones - Publicaciones](#) y en el [Portal de Transparencia](#) del Ayuntamiento de Madrid

### **Publicación de la información relativa a las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.**

- Identificar la información exigida en la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid y en el Catálogo de Información Pública.
- Publicarla con una periodicidad mensual.

### **Publicación de la información relativa a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en el [Portal de Datos Abiertos](#) del Ayuntamiento de Madrid.**

- Publicar los siguientes ficheros:
  - Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, generales y tributarias, recibidas y terminadas, con periodicidad mensual.
  - Encuesta anual a las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

### **Información:**

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

### **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:**

- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones del propio Sistema son los que aparecen en el primer servicio.

### **Servicios internos:**

#### **Coordinación, seguimiento y supervisión de las unidades gestoras**

- Coordinar y supervisar la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Ofrecer atención, soporte, formación e instrucciones de criterios comunes para que puedan prestar con calidad los servicios ofertados en esta carta y cumplir con los compromisos adoptados con la ciudadanía.
- Elaborar informes estadísticos del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Mantener reuniones de coordinación y supervisión para evaluar, realizar el seguimiento y fijar criterios.

### Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones internas

Se dispone de un canal interno de participación para recoger las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas por las unidades gestoras, se podrán presentar, a través de la dirección de correo electrónico [sugyreclamaciones@madrid.es](mailto:sugyreclamaciones@madrid.es) . Estas propuestas se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.

## 3. Compromisos de calidad

### Compromisos a la ciudadanía

#### Compromiso 1

**Contestamos** el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 45 días desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 1.1 Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 1.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 45 días.

Indicador 1.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en un plazo máximo de 2 meses.

---

#### Compromiso 2

Ofrecemos a la ciudadanía distintos **canales sencillos y accesibles** para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. El objetivo es que la valoración dada por las personas usuarias sea como mínimo 6, en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por cada uno de los canales disponibles: telemático (página web, teléfono móvil y correo electrónico), telefónico (010), presencial (OAC y oficinas del registro municipal) y correo postal. Indicador informativo.

Indicador 2.2. Valoración de la facilidad para acceder al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

---

#### Compromiso 3.

Ofrecemos un servicio eficaz que facilite a la ciudadanía el ejercicio del derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, de manera que:

- al menos el 50% lo considere útil o muy útil.
- al menos el 60% lo recomienden.
- al menos el 70% lo valoren mejor o igual que los servicios de otras administraciones públicas y manifiesten que lo volverían a utilizar.

Por lo menos una vez al año realizamos una encuesta de satisfacción para conocer la opinión de las personas usuarias sobre el servicio ofrecido por el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Indicador 3.1. Porcentaje de personas usuarias que consideran el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones útil o muy útil.

Indicador 3.2. Porcentaje de personas usuarias que recomiendan el servicio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Indicador 3.3. Porcentaje de personas usuarias que consideran que el servicio recibido en el Ayuntamiento de Madrid es mejor o igual que el recibido en otras administraciones públicas.

Indicador 3.4 Porcentaje de personas usuarias que volverían a utilizar el servicio.

Indicador 3.5 Encuestas de satisfacción realizadas sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

---

#### Compromiso 4

Contestamos de forma **individualizada y personalizada**, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia. El **lenguaje** empleado en las contestaciones es **claro y comprensible** para la persona interesada, sin que ello suponga menoscabo de su calidad técnica. El objetivo es que las personas usuarias valoren la claridad y personalización de la respuesta con una puntuación media de 5 puntos o más, en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Valoración de la claridad de la respuesta recibida.

Indicador 4.2. Valoración de la personalización de la respuesta recibida.

---

#### Compromiso 5

Analizamos anualmente las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de las unidades del Ayuntamiento de Madrid que hayan recibido más de 10 al año. Para ello, todas estas unidades elaboran **un informe** en el que detallan el análisis realizado y las **acciones de mejora** identificadas, aprobadas ya implantadas o para poner en marcha, con el fin de solucionar los problemas detectados.



Indicador 5.1. Porcentaje de unidades que realizan el informe anual de análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas sobre el total de aquellas que tramitan más de 10 al año.

Indicador 5.2. Porcentaje de unidades que han implantado y proponen medidas como consecuencia del análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas para la mejora de los servicios públicos afectados.

---

### Compromiso 6

**Publicamos** en la página web municipal:

- la **Memoria Anual** del Sistema de SyR en un plazo inferior o igual a 4 días hábiles desde su aprobación por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (también se publica en el Portal de Transparencia).
- el **informe** de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al **Primer Semestre** del año en un plazo inferior o igual a 4 días hábiles desde su aprobación por la Comisión Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.

Indicador 6.1. Plazo de publicación de la Memoria anual del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Indicador 6.2 Plazo de publicación del Informe correspondiente al Primer Semestre del año de Sugerencias y Reclamaciones.

---

### Compromiso 7

En el **Portal de Datos Abiertos** del Ayuntamiento de Madrid:

- Publicamos y actualizamos, al menos una vez al mes, los conjuntos de datos relativos a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas y terminadas.
- Publicamos los microdatos de la encuesta de satisfacción anual de personas usuarias del Sistema SyR en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles desde su aprobación por la dirección general.
- Respondemos las consultas planteadas por la ciudadanía, relacionadas con la información publicada de SYR en un máximo de 3 días hábiles.

Indicador 7.1. Descargas realizadas de los conjuntos de datos SyR del portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 7.2. Descargas realizadas de los conjuntos de datos de la encuesta de satisfacción del portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 7.3. Número de actualizaciones de los conjuntos de datos publicados sobre sugerencias y reclamaciones generales y tributarias, tanto recibidas como terminadas.

Indicador 7.4. Plazo de publicación de los microdatos de la encuesta anual de personas usuarias del Sistema SyR.

Indicador 7.5. Plazo máximo de respuesta a las consultas dirigidas al Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid por las personas usuarias del portal sobre los conjuntos de datos relacionados con sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

---

### **Compromiso 8**

Recibimos y tramitamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en **relación con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones**. Contestamos el 80% en un plazo máximo de 20 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 45 días.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. *Indicador informativo.*

Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestadas en 20 días o menos.

Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas en relación con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid contestadas en 45 días o menos.

---

### **Compromisos internos**

#### **Compromiso 9**

Elaboramos informes de gestión y seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones para la Junta de Gobierno, de manera que:

- Una vez al mes se remite a la Junta de Gobierno un informe de gestión de las sugerencias y reclamaciones de carácter general.
- Una vez cada tres meses se remite a la Junta de Gobierno un informe de gestión de las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario.

El objetivo es que los informes se remitan en un plazo igual o inferior a cinco días hábiles desde el día de elaboración fijado en el calendario planificado anualmente.

Indicador 9.1. Informes de gestión y seguimiento elaborados por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Plazo de envío de los informes mensuales de gestión de las sugerencias y reclamaciones de carácter general.

Indicador 9.3. Plazo de envío de los informes trimestrales de gestión de las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario.

---

### **Compromiso 10**

Proporcionamos a la Comisión Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones los informes de gestión y seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones elaborados para la Junta de Gobierno.

El objetivo es que se reciban 12 informes mensuales de sugerencias y reclamaciones generales y 4 informes trimestrales de sugerencias y reclamaciones tributarias.

Indicador 10.1 Número de informes de gestión y seguimiento puestos a disposición de la Comisión Especial del Pleno.

---

### **Compromiso 11**

Mantenemos reuniones de coordinación y supervisión con las unidades gestoras de sugerencias y reclamaciones existentes en las diferentes unidades municipales para evaluar, realizar el seguimiento y fijar criterios de asignación, gestión y tramitación.

El objetivo es mantener reuniones anuales, al menos, con un 50% del total de unidades gestoras existentes.

Indicador 11.1. Unidades Gestoras existentes. *Indicador informativo.*

Indicador 11.2. Reuniones mantenidas con las Unidades Gestoras. *Indicador informativo.*

Indicador 11.3. Porcentaje de unidades gestoras con las que se han mantenido reuniones anuales.

---

## **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Modelos-de-Calidad-y-Excelencia/Cartas-de-Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

En lo que respecta al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, dichos derechos serán ampliados en los siguientes términos:

- A obtener respuesta a su sugerencia o reclamación por escrito (correo electrónico o correo postal).
- A recibir una respuesta motivada en lenguaje claro y comprensible.
- A conocer el estado de tramitación de su solicitud a través de los canales disponibles.

### Responsabilidades

- Mantener en la solicitud una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización municipal.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la específica del servicio objeto de la Carta.
- Plantear sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación. Aquellas sugerencias y reclamaciones que utilicen términos ofensivos, discriminatorios o insultantes para las autoridades o personal municipal o tengan un carácter reiterativo no justificado no serán admitidas a trámite.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación con las sugerencias y reclamaciones municipales se puede participar a través de las encuestas de satisfacción a las personas usuarias del servicio de Sugerencias y Reclamaciones; se realizan periódicamente con el fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con la atención y el servicio recibidos.

## 6. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias:

#### **Dirección General de Transparencia y Calidad**

Calle de Montalbán, 1. 20104 Madrid.

[dgtransparenciayc@madrid.es](mailto:dgtransparenciayc@madrid.es)

**Las Secretarías Generales Técnicas, Coordinaciones Generales, Direcciones Generales, y Coordinaciones de Distrito y Gerencias de los Organismos Autónomos** son responsables de la gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de carácter general, en el ámbito de sus respectivas competencias.

A todos ellos les corresponderá el ejercicio de las siguientes funciones y responsabilidades:

- Gestión de las sugerencias y reclamaciones que les sean asignadas, siendo los responsables de controlar sus plazos de respuesta, así como de que se remita a la persona interesada una contestación que responda a los criterios de calidad establecidos en la Ordenanza de 26 de febrero de 2019, de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.
- Incorporación, al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, de la contestación efectuada, así como de los datos necesarios para su evaluación y seguimiento.
- Análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas para detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General de Calidad y Evaluación

Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

C/ Príncipe de Vergara, 140 (28002 Madrid)

[sgcalidad@madrid.es](mailto:sgcalidad@madrid.es)

La Dirección General de Transparencia y Calidad, a través de la **Subdirección General de Calidad y Evaluación**, es la unidad encargada de:

- la coordinación, evaluación y seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- la explotación estadística del mismo.
- la resolución de las posibles dificultades que surjan en la calificación de las sugerencias o reclamaciones o en su asignación a los interlocutores responsables de su contestación.
- la tramitación y resolución de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información relacionadas con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria de la competencia de los distintos órganos del Ayuntamiento de Madrid de conformidad con su normativa reguladora y los Acuerdos de la Junta de Gobierno de delegación de competencias en vigor.

La Dirección General de Transparencia y Calidad:

- elaborará los informes preceptivos sobre las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, así como sobre las respuestas emitidas por las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid, remitiendo esta información, a través del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento, e igualmente a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- emitirá anualmente una Memoria, que se publicará en la página web del Ayuntamiento, y que contendrá los datos relativos a las principales reclamaciones, sugerencias y felicitaciones planteadas por la ciudadanía por áreas temáticas, de forma que permita verificar la capacidad y el grado de respuesta del Ayuntamiento.

## Otros datos de interés

A través de Internet y del teléfono 010 la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones podrá realizarse las 24 horas del día, todos los días del año, de forma que quien lo desee pueda utilizarlo siempre que lo necesite.

En los centros del Ayuntamiento de Madrid con atención directa al público se dispondrá de carteles informativos sobre los distintos canales puestos a disposición de la ciudadanía para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](https://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de las Sugerencias y Reclamaciones. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

## 7. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ordenanza de 26 de febrero de 2019 de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (B.O.C.M de 11 de marzo de 2019)
- Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 31 de mayo de 2004.
- Acuerdo de 23 de marzo de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo del Pleno de 17 de junio de 2011, de creación y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo las sucesivas modificaciones acordadas por el Pleno el 30 de mayo de 2012 y 30 de junio de 2015.

#### En materia tributaria:

- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía, Administración Electrónica y Calidad de 26 de febrero de 2019 (B.O.C.M. de 11 de marzo de 2019).
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Ordenanzas Fiscales y de Precios Públicos aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid.