

Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

60.702 tramitadas	54.007 de carácter general	6.695 de carácter tributario	24,60
	8.931 sugerencias, 43.870 reclamaciones 1.746 felicitaciones	173 sugerencias 5.660 reclamaciones 98 felicitaciones 764 peticiones de información	días tiempo medio de respuesta
			Datos 2020



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Puesta a disposición de la ciudadanía de los canales de presentación de las SYR:**
 - www.madrid.es/contactar.
 - [sede electrónica](#)
 - Teléfono 010 ó 915 298 210 (si llama desde fuera de Madrid).
 - Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid y oficinas de atención en materia de registro de otras dependencias municipales.
 - 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:**
 - Enviar correo electrónico confirmando la recepción e informar del número asignado.
 - Requerir para aportar los datos complementarios o subsanar posibles defectos.
 - Contestar por correo electrónico, salvo que en la solicitud se indique que por correo postal.
- > **Puesta en marcha de planes de mejora de los servicios municipales:**
 - 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** en la página web municipal www.madrid.es y en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- > **Publicación** mensual de la información relativa a las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones en el **Portal de Transparencia** del Ayuntamiento de Madrid.
- > **Publicación de la información relativa los conjuntos de datos** de la presentación y terminación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y de la encuesta de satisfacción de personas usuarias en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid.
- > **Información** sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados y sobre el estado y tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- > **Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones relativas al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (Sistema SYR)** e información sobre su estado de tramitación.
- > **Coordinación y apoyo a todas las unidades del Ayuntamiento** que tramitan sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Horario: todos los días del año, 24 horas.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

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.

2. Ofrecemos a la ciudadanía distintos **canales sencillos y accesibles** para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Valoración: mínimo 6, escala de 0 a 10.
3. Ofrecemos un **servicio eficaz** que facilite 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 valoran mejor o igual que los de otras administraciones públicas y manifiestan que lo volverían a utilizar. Realizamos una encuesta de satisfacción para conocer la opinión sobre los servicios recibidos.
4. Contestamos de forma **individualizada y personalizada**, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación, sugerencia o felicitación. El lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible sin menoscabo de su calidad técnica. Valoración de la claridad y personalización de la respuesta: mínimo 6 puntos o más, escala de 0 a 10.
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.
6. **Publicamos** en la página web municipal y en el Portal de Transparencia ▪ la **Memoria Anual** del Sistema de SyR en un plazo inferior o igual a 5 días hábiles desde su aprobación por el Pleno. ▪ el informe de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al Primer Semestre del año en un plazo inferior o igual a 5 días desde su aprobación por la Comisión Especial del Pleno de SyR.
7. En el **Portal de Datos Abiertos** del Ayuntamiento de Madrid: ▪ Actualizamos mensualmente los conjuntos de datos publicados 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. ▪ Respondemos las consultas planteadas por la ciudadanía, relacionadas con la información publicada de SYR en un máximo de 5 días hábiles.
8. Contestamos el 80% sugerencias y reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en **relación con el Sistema SYR** en un plazo máximo de 20 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 45 días.
9. Elaboramos **informes estadísticos** del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones. El tiempo máximo de envío: igual o inferior a 5 días hábiles desde la recepción del correo electrónico.
10. Elaboramos **informes de gestión y seguimiento** del Sistema para la Junta de Gobierno, de manera que: ▪ una vez al mes se remita a la Junta de Gobierno un informe de las sugerencias y reclamaciones de carácter general ▪ una vez cada tres meses se remita a la Junta de Gobierno un informe de gestión de las de carácter tributario. El objetivo es que los informes se remitan en un plazo igual o inferior a siete días hábiles desde el primer día del mes.
11. Elaboramos **informes de gestión y seguimiento** del Sistema para la Comisión Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones, de manera que: ▪ una vez al mes se remita a dicha Comisión un informe de las sugerencias y reclamaciones de carácter general ▪ una vez al mes se remita a dicha Comisión un informe de gestión de carácter general preparado para la Junta de Gobierno ▪ una vez cada tres meses se remita a dicha Comisión el de gestión de las de carácter tributario. El objetivo es que los informes se remitan en un plazo igual o inferior a siete días hábiles desde el día 15 del mes.
12. Mantenemos **reuniones de coordinación y supervisión** con las unidades gestoras de sugerencias y reclamaciones para evaluar, realizar el seguimiento y fijar criterios de asignación, gestión y tramitación. El objetivo: al menos, con un 30% del total de unidades gestoras existentes.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntariospormadrid.madrid.es](#) También en el teléfono gratuito **010** (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)