



**SFM**  
SERVICIOS FUNERARIOS DE MADRID

# MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2024



# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2024 .....</b>	<b>6</b>
2.0. ENTRADA.....	6
2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO.....	6
2.2. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN .....	7
2.3. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS .....	7
2.4. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	7
2.5. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SYR.....	8
2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN .....	9
<b>3. EVOLUCIÓN AÑOS 2022, 2023 y 2024.....</b>	<b>9</b>
<b>4. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>10</b>
<b>5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2025 .....</b>	<b>11</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

Servicios Funerarios de Madrid (**SFM**), posee una amplia trayectoria en la gestión de servicios funerarios y cementerios en la Ciudad de Madrid, habiendo operado bajo distintas denominaciones a lo largo de su historia.

Desde 1966, la entidad funcionó como Empresa Mixta de Servicios Funerarios hasta que, en septiembre de 2016, el Ayuntamiento de Madrid aprobó un nuevo modelo de gestión directa. Como resultado, se constituyó la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., que hoy opera bajo la marca Servicios Funerarios de Madrid (SFM).

SFM ofrece un servicio integral que cubre todo el proceso relacionado con el fallecimiento. Desde la notificación del deceso hasta el velatorio, la inhumación o incineración, incluyendo las gestiones posteriores y el acompañamiento en el duelo. Todo ello respaldado por un amplio catálogo de servicios diseñados para personalizar y atender cada necesidad en estos momentos delicados.

Para ello, gestiona y pone a disposición de la ciudadanía:

<b><u>2 tanatorios</u></b>	Tanatorio M-30	Tanatorio Sur
<b><u>14 cementerios</u></b>	Nuestra Sra. de la Almudena	Sur
Hebreo	Civil	Aravaca
Barajas	Canillejas	Canillas
Cristo Del Pardo	Fuencarral	El Pardo
Vallecas	Carabanchel Alto	Villaverde
<b><u>2 crematorios</u></b>	Nuestra Sra. de la Almudena	Sur-Carabanchel

Servicios Funerarios de Madrid (SFM) tiene como misión garantizar la prestación de servicios funerarios y cementerios con altos estándares de calidad y sostenibilidad para la ciudadanía madrileña. Su compromiso con la excelencia se ve respaldado por la certificación de Calidad ISO 9001.

El sistema de Gestión de Calidad de SFM establece un seguimiento continuo de la valoración de los usuarios, atendiendo tanto a su satisfacción como a sus sugerencias y reclamaciones. En abril de 2023, SFM obtuvo una nueva certificación: Compromiso con



las Familias de las Organizaciones Funerarias, reforzando así su apuesta por la calidad y complementando las certificaciones existentes, como el Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001) y la Carta de Servicios Funerarios y Cementerios (UNE 93200).

El modelo de evaluación Compromiso con las Familias integra requisitos alineados con la Norma ISO 9001 y la UNE-EN 15017 sobre servicios funerarios, además de criterios específicos destinados a atender las necesidades de las familias en cada etapa del proceso: desde la primera atención hasta el acompañamiento posterior al duelo. Este certificado abarca todas las fases del servicio funerario y analiza los puntos críticos que afectan a los usuarios, estableciendo principios, valores y responsabilidades para garantizar una atención de calidad.

### Seguimiento de Sugerencias y Reclamaciones

Este informe recoge la información relativa a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los usuarios entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, conforme a la Carta de Servicios de SFM.

Desde el 3 de diciembre de 2021, la empresa cuenta con la certificación de su Carta de Servicios Funerarios y Cementerios, lo que refuerza su compromiso con la ciudadanía mediante indicadores que permiten medir el cumplimiento de sus compromisos.

### Procedimiento de Gestión

SFM dispone de dos vías principales para la gestión de reclamaciones y sugerencias:

*Modelo oficial de hoja de reclamación:* Emitido por el Ayuntamiento de Madrid y disponible para cualquier ciudadano. Una vez presentada, se remite a la Gerencia de SFM, que a través de su Secretaría solicita la información pertinente para resolver la reclamación. Posteriormente, se formula la respuesta, que es validada y firmada por el Director correspondiente. El tiempo medio de respuesta es de aproximadamente 23 días.

*Hoja de notificación de queja:* Actúa como un registro de incidencias del servicio, permitiendo su resolución inmediata en la mayoría de los casos. En algunos casos, también se da una respuesta por escrito.



Además, SFM cuenta con un buzón de sugerencias, donde los usuarios pueden compartir sus opiniones de manera anónima o identificada. Cuando se facilita contacto, se responde agradeciendo la contribución. Asimismo, se tienen en cuenta los comentarios recogidos en las encuestas de satisfacción realizadas tras la prestación de un servicio.

Para el análisis de los datos, las reclamaciones y quejas se agrupan en dos categorías:

- Reclamaciones y quejas relativas a servicios funerarios.
- Reclamaciones y quejas relacionadas con cementerios.

En 2024, SFM gestionó cerca de 16.000 servicios funerarios, consolidándose como un referente en la prestación de estos servicios en Madrid.



## 2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2024

### 2.0. ENTRADA

Durante el año 2024, se han registrado un total de 312 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 314 firmas de ciudadanos.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	
<b>TOTAL ENTRADAS</b>	
233	

### 2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 272 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 274 firmas y 40 son Sugerencias, que contienen un total de 40 firmas tal y como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación.

	FIRMAS	ENTRADAS
<b>RECLAMACIONES</b>	210	205
<b>SUGERENCIAS</b>	28	28
<b>T O T A L E S</b>	<b>238</b>	<b>233</b>

### 2.2. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla que se inserta a continuación, el Canal de Entrada que ha sido utilizado en mayor número por los ciudadanos ha sido el **Presencial**, con un total de 171 entradas, lo que representa aproximadamente el 73,40 % del total; seguido del canal de **Internet** con 62 entradas, lo que representa el 26,60 % del total y respecto al canal **Telefónico** no ha habido entradas. Así mismo indicar que, este año, no ha habido tampoco entradas por el canal **Correo Postal**.

CANAL ENTRADA	TOTAL
	Número
INTERNET	62
PRESENCIALES	171

### 2.3. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Conforme hemos indicado anteriormente tenemos por un lado las reclamaciones y quejas que se acumulan y se consideran como reclamaciones, y por otro las sugerencias. Dentro de éstas distinguimos las reclamaciones y sugerencias referidas a SERVICIOS FUNERARIOS y por otro las relativas al SERVICIOS DE CEMENTERIO.

A continuación, se inserta una tabla en la que se puede observar la clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas, agrupadas por estas dos materias.

RECLAMACIONES		
	FIRMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	66	61
SERVICIOS DE CEMENTERIO	144	144
<b>T O T A L E S</b>	<b>210</b>	<b>205</b>

SUGERENCIAS			
	CON FIRMA	ANÓNIMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	10	6	15
SERVICIOS DE CEMENTERIO	6	6	12
<b>T O T A L E S</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>28</b>

### 2.4. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para elaborar el presente informe se tomó como fecha de cierre el 31 de diciembre de 2024.



A continuación, se inserta tabla que refleja el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2024

<b>RECLAMACIONES SERVICIOS FUNERARIOS</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	54	89%
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	7	11
<b>TOTALES</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>

<b>RECLAMACIONES SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	99	69%
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	45	31%
<b>TOTALES</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

## 2.5. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE S Y R

A continuación, se incluye una tabla que pone de manifiesto la evolución mensual de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.

<b>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SERVICIOS FUNERARIOS</b>													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>Reclamaciones</b>	10	8	2	3	5	1	6	5	5	5	7	4	<b>61</b>
<b>Sugerencias</b>	1	0	7	2	0	0	1	2	0	0	3	0	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>77</b>

- Total RECLAMACIONES..... 61
- Total SUGERENCIAS..... 16

<b>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	8	10	10	10	14	6	12	10	13	15	26	10	<b>144</b>
Sugerencias	1	0	1	1	0	0	6	2	0	0	0	1	<b>12</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>156</b>

- Total RECLAMACIONES..... 144
- Total SUGERENCIAS..... 12

## 2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2024 se refleja en la siguiente tabla.

<b>TIEMPO</b>	<b>Nº / PORCENTAJE</b>
Tiempo medio (días naturales)	50 días
Porcentaje contestado en menos de 15 días	38%
Porcentaje contestado en menos de 30 días	51%

## 3.- EVOLUCIÓN AÑOS 2022, 2023 y 2024

Durante el año 2022 se recibieron un total de 319 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2023 se recibieron un total de 267 entradas, mientras que en el año 2024 se registraron 233 entradas.

	<b>EVOLUCIÓN AÑOS</b>		
	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Reclamaciones</b>	289	227	205
<b>Sugerencias</b>	30	40	25
<b>TOTALES</b>	<b>319</b>	<b>267</b>	<b>233</b>



#### **4. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Los asuntos planteados por la ciudadanía en las reclamaciones y sugerencias presentadas, que ponen de manifiesto diversas deficiencias (principalmente relacionadas con la necesidad de mejorar las instalaciones en las que se prestan los servicios o áreas de mejora en la prestación del servicio), se resumen a continuación:

- **Servicios Funerarios:** las principales reclamaciones y sugerencias presentadas tienen relación con diversas incidencias concretas en la prestación de los servicios funerarios, así como con la necesidad de mejorar las instalaciones de los Tanatorios, en particular M30.
- **Servicios de Cementerio:** las principales reclamaciones y sugerencias presentadas tiene relación con el estado de adecuación y en algunos casos deterioro de los cementerios (condiciones de limpieza, estado calles, bancos, escaleras, etc.), y con el estado de las unidades de enterramiento, cuyas obligaciones de conservación y mantenimiento corresponden a sus titulares, de acuerdo con el Reglamento de Prestación de los Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid. Asimismo, se han producido varias reclamaciones relacionadas con robos o hurtos producidos en las unidades de enterramiento (flores, soportes, jarrones, etc.).

En el caso de las sugerencias, las propuestas realizadas por las familias han visitado nuestras instalaciones en 2024, tratan las siguientes materias:

- Calidad productos y servicios.
- Desarrollo servicio funerario: ceremonia de despedida, preparación fallecidos, facilidades en la tramitación.
- Servicios de restauración: disponibilidad de bebidas, mejora servicios vending, horario de la cafetería.
- Limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
- Mejora de las instalaciones: señalética, mobiliario, medidas de seguridad y accesibilidad.
- Puntualidad de los servicios: entrega de las flores.



## **5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2025**

Durante el ejercicio 2025, SFM continuará desarrollando la ejecución del Plan de Inversiones, que incluye para este año la instalación de una planta de generación fotovoltaica. Otras partidas fundamentales del Plan de Inversiones están relacionadas con las intervenciones en la rehabilitación de los cementerios municipales, incluyendo actuaciones de restauración de varias infraestructuras del Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena, en la construcción de nuevas unidades de enterramiento, en la modernización de la flota de vehículos, así como la renovación de los sistemas tecnológicos, tanto infraestructuras y comunicaciones como aplicativos y desarrollos.

El Plan de Inversiones tiene como objetivo continuar con la rehabilitación, renovación y modernización de las instalaciones y equipamientos en los que presta servicios la Empresa (tanatorios, cementerios y crematorios), así como del resto de elementos necesarios para desarrollar sus actividades. Con dicho Plan, iniciado ya hace más de 5 años, se va a facilitar la clara mejora de la prestación de los servicios funerarios a la ciudadanía de Madrid y la mejora de la eficiencia y, por tanto, la sostenibilidad.

En el ejercicio 2023 se realizaron inversiones por importe de 16,6 millones destinadas principalmente a actuaciones de rehabilitación en cementerios, así como a inversiones vinculadas al Plan de Transformación Digital.

Durante el ejercicio 2024 se han invertido en torno a 5 millones de euros, de los que aproximadamente 2,5 millones de euros se han destinado a actuaciones de rehabilitación o construcción de unidades de enterramiento en los cementerios municipales. En este sentido, desde la creación de la Empresa en septiembre de 2016, se han invertido aproximadamente 38 millones de euros.

Como uno de los requisitos fundamentales de ISO 9001 para la medición de la satisfacción del cliente, dentro del contexto del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan por una entidad especializada encuestas telefónicas a nuestros usuarios y usuarias. Durante 2024, casi el 75% de las personas que solicitaron nuestros servicios, recomendarían el mismo, calificándolo como excelente. La nota media obtenida ha sido superior a 9 y entre los aspectos que más se destacan están la atención y el trato adecuados por parte del personal de SFM y la eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos (puntualidad).



Durante el ejercicio 2025 está previsto avanzar en la mejora de los tiempos de respuesta a los usuarios, la gestión interna de las sugerencias y reclamaciones, así como en la atención al público en las oficinas del Cementerio de Nuestra Sra. de la Almudena.

Se destaca, por otra parte, que durante el ejercicio 2025 se continuarán desarrollando, nuevas acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la Empresa, al considerarse la formación como una herramienta estratégica para mejorar la calidad de los servicios prestados.

**Maite García Balán**  
Directora Corporativa y RRHH