



MEMORIA  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES  
2025

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
Seguimiento de Sugerencias y Reclamaciones.....	4
<b>2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2025 ...</b>	<b>5</b>
2.1. ENTRADAS.....	5
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO .....	5
2.3. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN.....	5
2.4. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS .....	6
2.5. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	6
2.6. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE S Y R.....	7
2.7. TIEMPO DE TRAMITACIÓN.....	
<b>3. EVOLUCIÓN AÑOS 2023, 2024 y 2025 .....</b>	<b>8</b>
<b>4. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....</b>	<b>8</b>
<b>5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2026... </b>	<b>9</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Servicios Funerarios de Madrid (SFM) cuenta con 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.

SFM ofrece un servicio integral que abarca todo el proceso relacionado con el fallecimiento: desde la notificación del deceso hasta el velatorio, la inhumación o incineración, así como las gestiones posteriores y el acompañamiento en el duelo. Todo ello se presta a través de un amplio catálogo de servicios diseñado para atender y personalizar cada necesidad en momentos especialmente 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 la gestión de los cementerios municipales bajo los más altos estándares de calidad y sostenibilidad para la ciudadanía madrileña. Su compromiso con la excelencia está avalado por la certificación de Calidad ISO 9001.

El Sistema de Gestión de la Calidad de SFM establece un seguimiento continuo de la satisfacción de los usuarios, incorporando de forma sistemática sus valoraciones, 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 ya 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 con la Norma UNE-EN 15017 relativa a los servicios funerarios, a los que suma criterios específicos orientados a atender las necesidades de las familias en cada etapa del proceso: desde la primera atención hasta el

acompañamiento posterior al duelo. Esta certificación abarca todas las fases del servicio funerario y analiza los puntos críticos que afectan a los usuarios, estableciendo principios, valores y responsabilidades que garantizan 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 2025, conforme a lo establecido en 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 evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

### 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, la hoja de reclamación se remite a la Gerencia de SFM, que a través de su Secretaría solicita la información necesaria para su resolución. Posteriormente, se elabora una respuesta que es validada y firmada por el Director correspondiente. El tiempo medio de respuesta es de aproximadamente 2 días.
- **Hoja de notificación de queja:** funciona como un registro interno de incidencias del servicio y permite resolver la mayoría de los casos de forma inmediata. En determinadas situaciones, también se proporciona una respuesta por escrito.

Además, SFM dispone de un buzón de sugerencias, donde los usuarios pueden trasladar sus opiniones de forma anónima o identificada. Cuando el usuario facilita datos de contacto, se le remite una respuesta agradeciendo su aportación. Asimismo, se consideran los comentarios procedentes de las encuestas de satisfacción realizadas tras la prestación del servicio.

### Clasificación de reclamaciones y quejas

Para facilitar su análisis, las reclamaciones y quejas se agrupan en dos grandes categorías:

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

Durante el año 2025, SFM gestionó más de 15.000 servicios funerarios, consolidándose como un referente en la prestación de estos servicios en la ciudad de Madrid.

## 2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2025

### 2.1. ENTRADAS

Durante el año 2025, se han registrado un total de 243 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 247 firmas de ciudadanos.

<b>SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>
<b>TOTAL ENTRADAS</b>
<b>243</b>

### 2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 210 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 214 firmas y 33 son Sugerencias, que contienen un total de 33 firmas tal y como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación:

	<b>FIRMAS</b>	<b>ENTRADAS</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	214	210
<b>SUGERENCIAS</b>	33	33
<b>T O T A L E S</b>	<b>247</b>	<b>243</b>

### 2.3. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se observa en la tabla incluida a continuación, el **canal de entrada más utilizado por la ciudadanía ha sido el presencial**, con un total de **186 registros**, lo que supone aproximadamente el **76,54 %** del total. Le sigue el **canal de Internet**, con **53 entradas**, que representan el **21,81 %**.

En cuanto al **canal telefónico**, no se han registrado entradas durante el periodo analizado, mientras que el **correo postal** ha contabilizado **cuatro entradas**, lo que equivale al **1,65 %** del total.

	<b>TOTAL</b>
<b>INTERNET</b>	53
<b>PRESENCIALES</b>	186
<b>CORREO POSTAL</b>	4

## 2.4. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Tal como se ha indicado anteriormente, por un lado, se registran las reclamaciones y quejas —que se agrupan y se consideran conjuntamente como *reclamaciones*— y, por otro, las *sugerencias*.

Dentro de ambas categorías se distingue entre las incidencias relacionadas con los **servicios funerarios** y aquellas referidas a los **servicios de cementerio**.

A continuación, se presenta una tabla en la que se muestra la clasificación de las sugerencias y reclamaciones recibidas, agrupadas según estas dos áreas de actividad.

RECLAMACIONES		
	FIRMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	38	34
SERVICIOS DE CEMENTERIO	176	176
<b>T O T A L E S</b>	<b>214</b>	<b>210</b>

SUGERENCIAS			
	CON FIRMA	ANÓNIMA	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	12	7	19
SERVICIOS DE CEMENTERIO	7	7	14
<b>T O T A L E S</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>33</b>

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

Para elaborar el presente informe se tomó como fecha de cierre el 25 de marzo de 2026.

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 2025.

<b>RECLAMACIONES</b>		
<b>SERVICIOS FUNERARIOS</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>FINALIZADAS</b>	34	100%
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

<b>RECLAMACIONES</b>		
<b>SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	167	95%
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	9	5%
<b>TOTALES</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

## 2.6. 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</b>													
<b>SERVICIOS FUNERARIOS</b>													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Reclamaciones	5	5	6	0	2	6	3	1	2	2	1	1	34
Sugerencias	1	0	5	1	2	1	0	0	2	3	2	1	19
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>53</b>

- Total RECLAMACIONES..... 34
- Total SUGERENCIAS.....19

<b>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>													
<b>SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Reclamaciones	5	6	13	11	9	14	16	14	24	34	21	9	176
Sugerencias	1	0	2	1	1	0	3	3	1	0	0	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>190</b>

- Total RECLAMACIONES..... 176
- Total SUGERENCIAS..... 14

## 2.7. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2025 se refleja en la siguiente tabla.

TIEMPO	Nº / PORCENTAJE
Tiempo medio (días naturales)	46 días
Porcentaje contestado en menos de 15 días	34%
Porcentaje contestado en menos de 30 días	81%

## 3. EVOLUCIÓN AÑOS 2023, 2024 y 2025

Durante el año 2023 se recibieron un total de 267 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2024 se recibieron un total de 233 entradas, mientras que en el año 2025 se registraron 243 entradas.

	EVOLUCIÓN AÑOS		
	2023	2024	2025
<b>Reclamaciones</b>	227	205	210
<b>Sugerencias</b>	40	28	33
<b>T O T A L E S</b>	<b>267</b>	<b>233</b>	<b>243</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 relacionadas con servicios complementarios como las flores o el homenaje póstumo, gestiones diversas o aspectos de alcance económico.
- Servicios de Cementerio: las principales reclamaciones y sugerencias presentadas tiene relación con las instalaciones y dotaciones, así como su estado de limpieza y conservación, cuya obligación de mantenimiento corresponde a sus titulares, de acuerdo con el Reglamento de Prestación de los Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid.

## 5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2026

Durante el **ejercicio 2026**, SFM continuará desarrollando la ejecución de su Plan de Inversiones, que contempla, entre otras actuaciones, intervenciones de rehabilitación en los cementerios municipales, incluyendo diversas obras de restauración en el Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena, la construcción de nuevas unidades de enterramiento, la modernización de la flota de vehículos y la actualización de los sistemas tecnológicos, tanto en infraestructuras y comunicaciones como en aplicaciones y desarrollos.

El objetivo del Plan de Inversiones es impulsar la rehabilitación, renovación y modernización de las instalaciones y equipamientos donde la Empresa presta sus servicios —tanatorios, cementerios y crematorios—, así como de otros elementos necesarios para el adecuado desarrollo de su actividad. A través de este Plan se contribuye de manera directa a la mejora de la calidad de los servicios funerarios y de cementerios prestados a la ciudadanía de Madrid, reforzando al mismo tiempo la eficiencia operativa y, en consecuencia, la sostenibilidad de la organización.

Durante el **ejercicio 2025** se ha realizado un esfuerzo inversor significativo, destinado principalmente a actuaciones de rehabilitación en los cementerios municipales, así como a inversiones vinculadas a la renovación de los tanatorios, a la actualización de los sistemas de información y a la reposición progresiva de la flota mediante la adquisición de vehículos más sostenibles.

En este contexto, se han desarrollado diversas actuaciones orientadas a la mejora de las infraestructuras, los servicios y la gestión interna de la empresa, con especial incidencia en el Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena y en el avance de proyectos de carácter estratégico. En el ámbito de la conservación del patrimonio, se ha llevado a cabo la rehabilitación del pórtico de acceso principal del cementerio, así como de los edificios laterales asociados. Esta intervención ha permitido la recuperación funcional y patrimonial de uno de los elementos más representativos del conjunto cementerial, mejorando de forma notable su estado de conservación, su imagen urbana y las condiciones de uso tanto para el personal como para la ciudadanía.

Asimismo, se ha completado la rehabilitación de la capilla del cementerio, con actuaciones que han abarcado tanto los muros perimetrales como el acondicionamiento integral del espacio. El objetivo de esta intervención ha sido adecuar el recinto a las necesidades actuales del servicio funerario, logrando una mejora sustancial de un espacio esencial para la despedida y la memoria, así como la recuperación y puesta en valor de un bien catalogado, garantizando su conservación a largo plazo.

En el mismo ámbito, se ha ejecutado la reconstrucción y restauración de diversos nichos que se encontraban desocupados como consecuencia del vencimiento previo de las concesiones. Esta actuación ha permitido la recuperación estructural y funcional de los elementos funerarios, así como la puesta a disposición de nuevas unidades de enterramiento, contribuyendo a optimizar la capacidad del cementerio y a mejorar el servicio ofrecido a la ciudadanía.

Por otro lado, en relación con la Estrategia de Sostenibilidad de la entidad, se ha avanzado en la redacción del Plan de Gestión Sostenible de Residuos, cuyo contenido se encuentra ya elaborado. Este Plan se ha canalizado a través de un proceso de participación voluntaria dirigido al personal de SFM, con el fin de favorecer su implicación en la implantación del plan y promover un enfoque más inclusivo y compartido.

Asimismo, se ha desarrollado una plataforma de eventos que incorpora una nueva tienda en línea para la venta de entradas. Esta solución permite gestionar de manera integral la creación, comercialización y validación de entradas asociadas a todo tipo de actividades y eventos, mejorando la experiencia de las personas usuarias y optimizando los procesos internos relacionados con su organización y control.

En conjunto, las actuaciones desarrolladas durante el ejercicio 2025 han contribuido de forma significativa a la mejora de las infraestructuras, la calidad del servicio, la sostenibilidad y la modernización de la gestión, reforzando el compromiso de SFM con la conservación del patrimonio, la eficiencia operativa y la atención a la ciudadanía.

De cara al **ejercicio 2026**, se han definido diversas áreas de mejora orientadas a seguir avanzando en la modernización de la gestión, la sostenibilidad ambiental, la calidad del servicio y el acompañamiento a la ciudadanía, en coherencia con los objetivos estratégicos de SFM. Entre las actuaciones prioritarias se encuentra la implantación de un nuevo sistema integral de gestión de Clientes, Operaciones y Calidad, que permitirá centralizar y estructurar toda la información relacionada con clientes, actividades comerciales, operaciones de campo y procesos de calidad, ofreciendo una visión unificada y coherente de los servicios prestados. La incorporación de herramientas de automatización facilitará la reducción de tareas repetitivas y la mejora de la eficiencia operativa, al tiempo que reforzará la planificación, ejecución y seguimiento de las actuaciones comerciales y técnicas. Este sistema permitirá, además, mejorar la trazabilidad de las interacciones con clientes y usuarios, disponer de indicadores clave para la evaluación continua de la calidad del servicio y potenciar la toma de decisiones basada en datos.

En el ámbito de la sostenibilidad ambiental, durante 2026 se prevé la implantación efectiva del Plan de Gestión de Residuos, lo que permitirá ordenar y mejorar los procesos asociados a la gestión de los residuos generados por la actividad de SFM, reforzando su compromiso con la reducción del impacto ambiental y con una gestión más eficiente y responsable de los recursos. De forma complementaria, se abordará el diseño de la primera fase de una Ruta de Descarbonización, con el objetivo de identificar las principales fuentes de emisiones y definir líneas de actuación progresivas orientadas a su reducción, sentando las bases para futuras actuaciones alineadas con los objetivos ambientales a medio y largo plazo.

En relación con la mejora de la calidad y la eficiencia del servicio de recogidas, se plantea una actuación orientada a la optimización de los desplazamientos en el ámbito de la Comunidad de Madrid, mediante la incorporación de medios de transporte más sostenibles que permitan reducir el impacto ambiental asociado

a esta actividad, al tiempo que se mejoran los tiempos de respuesta y la calidad del servicio prestado.

Asimismo, se impulsará la gestión de las gestiones administrativas de los cementerios municipales a través de la sede electrónica de SFM, iniciando la atención de este tipo de trámites por medios digitales. Esta actuación supondrá un avance significativo en la modernización de la relación con la ciudadanía, facilitando el acceso a los servicios, agilizando los procedimientos y reforzando la eficiencia administrativa.

Finalmente, se contempla un refuerzo de las acciones formativas dirigidas al personal, considerado un elemento clave para la mejora continua de la organización. Por un lado, se desarrollarán programas de formación en calidad y gestión del duelo dirigidos específicamente al personal que mantiene contacto directo con las familias de las personas fallecidas, con el objetivo de reforzar una atención profesional, cercana y sensible. Por otro lado, se ampliarán las acciones formativas dirigidas al Departamento Comercial y de Atención Familiar, abordando ámbitos como la gestión del duelo, la calidad del servicio y el conocimiento de la oferta de servicios, contribuyendo a un desempeño más especializado y alineado con las necesidades de la ciudadanía.

Como parte de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la norma ISO 9001, se realiza de forma periódica la medición de la satisfacción de las personas usuarias mediante encuestas telefónicas llevadas a cabo por una entidad especializada. Los resultados obtenidos durante 2025 reflejan un elevado nivel de satisfacción, destacando especialmente la atención y el trato ofrecidos por el personal de SFM, así como la eficiencia en el cumplimiento de los plazos establecidos. De cara a 2026, está previsto continuar avanzando en la mejora de los tiempos de respuesta a los usuarios, en la gestión interna de sugerencias y reclamaciones y en la atención al público en las oficinas del Cementerio de Nuestra Señora de la Almudena, reforzando así la calidad del servicio y la orientación a la ciudadanía.

**Maite García Balán**  
**Directora Corporativa y RRHH**