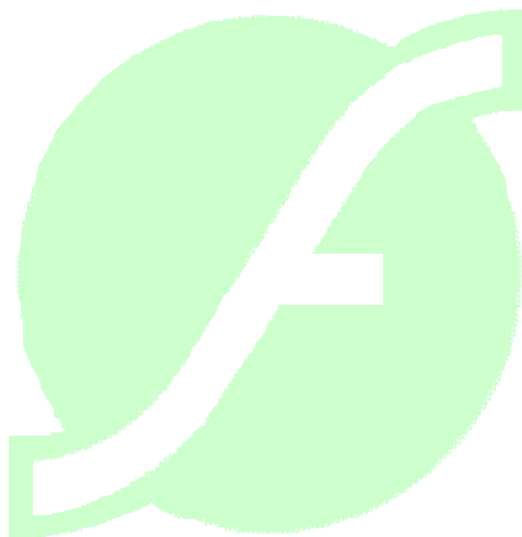


# **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2017**





## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2017</b> .....	5
2.0. ENTRADA .....	5
2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO .....	5
2.2. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN .....	6
2.3. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS .....	6
2.4. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	7
2.5. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SYR .....	9
2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN .....	10
<b>3. EVOLUCIÓN AÑOS 2015, 2016 y 2017</b> .....	10
<b>4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2018</b> .....	11



## **1. INTRODUCCIÓN**

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid, del pasado 25 de mayo de 2016, acordó el cambio de forma de gestión de los servicios funerarios y de cementerios en la Ciudad de Madrid, creando para ello la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., (en adelante EMSFCM), de titularidad 100% municipal y gestión directa.

La nueva Empresa Municipal sustituye en la prestación de los servicios mencionados a la Empresa Mixta de Servicios Funerarios de Madrid, S.A. que se ha extinguido, conforme a sus Estatutos, el pasado 15 de septiembre.

Por tanto, la Empresa municipal inició sus actividades el pasado 16 de septiembre de 2016, con el objetivo estratégico de asegurar la prestación de los servicios funerarios y de cementerios, en condiciones de calidad y sostenibilidad, a los ciudadanos madrileños. En ese sentido, la Empresa Municipal aspira a convertirse en una empresa de referencia en el sector. Asimismo, la prestación de los servicios funerarios con parámetros de excelencia en la calidad es un elemento clave de competitividad y es esencial para la consecución de la Estrategia.

El presente informe contiene los datos generados desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

En la EMSFCM el procedimiento habitual, respecto de las Sugerencias y Reclamaciones, es el siguiente:

Disponemos, por un lado, del modelo oficial de hoja de reclamación emitido por el Ayuntamiento de Madrid que se facilita a cualquier persona que lo solicite y una vez que lo presenta se remite a la Gerencia de la Empresa, quien, a través de la Secretaría, pide información respecto del mismo. Con toda la información se prepara



la pertinente respuesta, a través de la propia Secretaría, pasando la misma, previa comprobación, según los casos al Director que corresponda para ser firmada. El tiempo habitual de respuesta en que se han contestado ha sido aproximadamente de 32 días, principalmente por el retraso en las reclamaciones de Cementerios.

Por otro lado, disponemos de una hoja de *notificación de queja* que más bien podría considerarse una hoja de incidencias del servicio y que se resuelve en la mayoría de las ocasiones en el momento, sin perjuicio de que posteriormente se pueda contestar por escrito.

Existe, asimismo, un buzón donde se depositan las *sugerencias* aunque éstas habitualmente son anónimas, sin embargo en las que figuran datos de contacto se contestan agradeciendo su colaboración para ayudarnos a mejorar nuestro servicio.

A efectos de los datos que se recogen posteriormente por un lado se agrupan las reclamaciones y quejas que se consideran reclamaciones, y por otro lado las sugerencias.

Señalar por último que se distinguen dos tipos de reclamaciones, quejas y sugerencias: unas referidas a servicios funerarios y otras a cementerios en una empresa que presta cerca de 44.000 servicios funerarios de distinto tipo.



## **2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2017**

### **2.0. ENTRADA**

Durante el año 2017, se han registrado un total de 342 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 343 firmas de ciudadanos.

<b>SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>
TOTAL ENTRADAS
<b>342</b>

### **2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO**

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 326 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 327 firmas y 16 son Sugerencias, que contienen un total de 16 firmas tal y como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación.

	<b>FIRMAS</b>	<b>ENTRADAS</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	327	326
<b>SUGERENCIAS</b>	16	16
<b>T O T A L E S</b>	<b>343</b>	<b>342</b>



## **2.2. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN**

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico que se insertan a continuación, el Canal de Entrada que ha sido utilizado mayoritariamente por los ciudadanos ha sido el **Presencial**, con un total de 269 entradas, lo que representa aproximadamente el 78,65% del total; seguido del canal de **Internet** con 73 entradas, lo que representa el 21,35% del total y respecto al canal **Telefónico** ha habido 0 entrada.

<b>CANAL ENTRADA</b>	<b>T O T A L</b>
	<b>Número</b>
<b>INTERNET</b>	73
<b>TELEFÓNICAS</b>	0
<b>PRESENCIALES</b>	269

## **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 estas distinguimos las reclamaciones y sugerencias referidas a SERVICIOS FUNERARIOS y por otro las relativas a CEMENTERIOS.

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.



<b>RECLAMACIONES</b>		
	<b>FIRMAS</b>	<b>TOTAL ENTRADAS</b>
<b>SERVICIOS FUNERARIOS</b>	57	56
<b>CEMENTERIOS</b>	270	270
<b>T O T A L E S</b>	<b>327</b>	<b>326</b>

<b>SUGERENCIAS</b>			
	<b>CON FIRMA</b>	<b>ANÓNIMAS</b>	<b>TOTAL ENTRADAS</b>
<b>SERVICIOS FUNERARIOS</b>	13	3	16
<b>CEMENTERIOS</b>	0	0	0
<b>T O T A L E S</b>	<b>16</b>		<b>16</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 2017.

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 2017.



<b>RECLAMACIONES</b> <b>SERVICIOS FUNERARIOS</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	56	100%
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

<b>RECLAMACIONES</b> <b>CEMENTERIOS</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	162	60 %
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	108	40 %
<b>TOTALES</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>





### 2.5. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SYR

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>													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	8	4	4	2	5	3	5	2	4	5	9	5	<b>56</b>
Sugerencias	3	4	2	0	4	0	2	0	0	0	0	1	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>72</b>

- Total RECLAMACIONES.....56
- Total SUGERENCIAS.....16

<b>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>													
<b>CEMENTERIOS</b>													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	18	15	30	18	28	26	18	13	15	32	46	11	<b>270</b>
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>270</b>

- Total RECLAMACIONES.....270
- Total SUGERENCIAS..... 0



### **2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN**

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2017 se refleja en la siguiente tabla.

<b>T I E M P O</b>	<b>Nº / PORCENTAJE</b>
Tiempo medio (días naturales)	32 días
Porcentaje contestado en menos de 30 días	33.43 %
Porcentaje contestado en menos de 15 días	13.80 %

### **3.- EVOLUCIÓN AÑOS: 2015, 2016 y 2017**

Durante el año 2017 se recibieron un total de 342 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2016 se recibieron un total de 289 entradas, mientras que en el año 2015 se registraron 256 entradas.

	<b>EVOLUCIÓN AÑOS</b>		
	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Reclamaciones</b>	235	254	326
<b>Sugerencias</b>	21	35	16
<b>T O T A L E S</b>	<b>256</b>	<b>289</b>	<b>342</b>



#### **4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2018**

A este respecto, la EMSFCM aprobó el pasado 7 de diciembre de 2016 la puesta en marcha y ejecución de un Plan de Inversiones a ejecutar en el período 2017-2019, por un importe de aproximadamente 33,8 millones de Euros. Dicho Plan de Inversiones, ha sido actualizado durante el ejercicio 2017 y supone un total de 39 millones de Euros.

Dicho Plan de Inversiones tiene el objetivo de conseguir la adecuada capacidad operativa de las distintas 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.

La puesta en marcha de dicho Plan va a permitir una clara mejora de la prestación de los servicios funerarios a los ciudadanos de Madrid.

Cabe destacar que durante el ejercicio 2018 está previsto finalizar la rehabilitación integral del Tanatorio Sur, así como comenzar el análisis del proyecto de reforma del Tanatorio M-30.

Adicionalmente, la Empresa continua impulsando el Sistema de Gestión de Calidad, certificado por una entidad independiente, ya implantado en la actividad de servicios funerarios (no de cementerios ni de crematorios), desde el año 2007.

La adecuada implementación de este Sistema permite que la Empresa esté actuando en un plan de mejora continua de la calidad de los servicios que presta.

Finalmente, se lleva a cabo la realización de encuestas de satisfacción de usuarios que se lleva a cabo en la Empresa en el marco del Sistema de Gestión de Calidad antes mencionado. De dicho proceso se desprende el alto porcentaje de respuesta de las encuestas



(26,75%), así como el alto grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, destacándose algunos aspectos como la información y el trato dispensado, la puntualidad en la prestación del servicio, así como la presentación de los servicios (féretro, capilla, coche, etc.).

Por último, indicar que existe un *plan de mejora* para reducir el tiempo de respuesta al ciudadano.



Carlos Sanza de la Rica  
**Secretario General EMSFCM**