

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2019

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2019	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
3. EVOLUCIÓN AÑOS 2017, 2018 y 2019	10
4. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	11
5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020	11

1. INTRODUCCIÓN

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid, del 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 SFM), 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. cuya actividad se extinguió, conforme a sus Estatutos, con fecha 15 de septiembre de 2016.

Por tanto, la Empresa municipal inició sus actividades el 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 2019.

En SFM 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 de la reclamación. 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 medio de respuesta en que se han contestado ha sido aproximadamente de 20 días.

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, algunas de ellas anónimas; , en las que figuran datos de contacto se contestan agradeciendo su colaboración por ayudarnos a mejorar nuestro servicio. Asimismo, se han tenido en cuenta aquellas opiniones y sugerencias que los usuarios aportan al cumplimentar las encuestas que reciben tras la prestación de un servicio en nuestras instalaciones.

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 en el desarrollo de su actividad.

2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2019

2.0. ENTRADA

Durante el año 2019, se han registrado un total de 220 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 226 firmas de ciudadanos.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	
	TOTAL ENTRADAS
	220

2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 199 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 205 firmas y 21 son Sugerencias, que contienen un total de 21 firmas tal y como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación.

	FIRMAS	ENTRADAS
RECLAMACIONES	205	199
SUGERENCIAS	21	21
T O T A L E S	226	220

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 178 entradas, lo que representa aproximadamente el 80,90% del total; seguido del canal de **Internet** con 42 entradas, lo que representa el 19,10% del total y respecto al canal **Telefónico** no ha habido ninguna entrada.

CANAL ENTRADA	TOTAL
	Número
INTERNET	42
TELEFÓNICAS	0
PRESENCIALES	178

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.

RECLAMACIONES		
	FIRMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	44	38
CEMENTERIOS	161	161
T O T A L E S	205	199

SUGERENCIAS			
	CON FIRMA	ANÓNIMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	15	3	18
CEMENTERIOS	3	0	3
T O T A L E S	18	3	21

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 2019.

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 2019.



RECLAMACIONES SERVICIOS FUNERARIOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	38	100%
EN TRAMITACIÓN	0	0%
T O T A L E S	38	100%

RECLAMACIONES CEMENTERIOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	108	67%
EN TRAMITACIÓN	53	33%
T O T A L E S	161	100%

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.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS													
SERVICIOS FUNERARIOS													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	0	7	8	5	3	1	1	0	6	1	1	5	38
Sugerencias	1	0	0	6	2	2	0	2	0	2	3	0	18
TOTAL	1	7	8	11	5	3	1	2	6	3	4	5	56

- Total RECLAMACIONES.....38
- Total SUGERENCIAS.....18

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS													
CEMENTERIOS													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	19	17	11	20	10	6	14	0	8	0	49	7	161
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
TOTAL	19	17	11	20	10	6	14	0	8	0	50	9	164

- Total RECLAMACIONES.....161
- Total SUGERENCIAS..... 3

2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2019 se refleja en la siguiente tabla.

T I E M P O	Nº / PORCENTAJE
Tiempo medio (días naturales)	20 días
Porcentaje contestado en menos de 15 días	36 %
Porcentaje contestado en menos de 30 días	39 %

3.- EVOLUCIÓN AÑOS 2017, 2018 y 2019

Durante el año 2017 se recibieron un total de 342 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2018 se recibieron un total de 413 entradas, mientras que en el año 2019 se registraron 220 entradas.

	EVOLUCIÓN AÑOS		
	2017	2018	2019
Reclamaciones	326	413	199
Sugerencias	16	34	21
T O T A L E S	342	447	220

4. ANALISIS 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 antigüedad o la falta de inversiones en las instalaciones en el período anterior a la creación de la actual Empresa Municipal) 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 el estado de las instalaciones de los Tanatorios.
- Servicios de Cementerios: las principales reclamaciones y sugerencias presentadas tiene relación con el estado general de 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.).

5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020

Durante el ejercicio 2020, SFM continuará desarrollando el Plan de Inversiones aprobado para el período 2016-2019, en el que se ejecutaron inversiones , por un importe de aproximadamente 19,3 millones de Euros. Las principales partidas del Plan de Inversiones están relacionadas con las intervenciones en la rehabilitación de los

cementerios municipales, en la mejora y renovación de los tanatorio y crematorios, 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 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. Con dicho Plan, iniciado ya hace 4 años, se va a facilitar la clara mejora de la prestación de los servicios funerarios a la ciudadanía de Madrid.

Durante el ejercicio 2019 se han invertido en torno a 5 millones de euros, de los que aproximadamente 3,7 millones de euros se han destinado a actuaciones de rehabilitación o construcción de unidades de enterramiento en los cementerios municipales. En el ejercicio 2020 se tiene previsto, inicialmente, realizar inversiones por importe de 9,7 millones destinadas a actuaciones en cementerios y al proyecto de renovación del Tanatorio M 30.

Asimismo, la Empresa continúa impulsando el Sistema de Gestión de Calidad (de acuerdo con la norma ISO 9001), certificado por una entidad independiente, ya implantado en la actividad de servicios funerarios 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.

Se han puesto en marcha las primeras fases para la extensión del alcance del Sistema de Gestión de Calidad a las actividades de incineración e inhumación. Con la implicación de unas 130 personas, está previsto conseguir certificar dichos procesos en el ejercicio 2020.

El 11 de abril de 2019 SFM ha obtenido la aprobación de su Carta de Servicios Funerarios y de Cementerios. Con este hito, la

Empresa amplía su compromiso con la ciudadanía a través de la presentación pública de dicha carta donde se especifican los indicadores a través de los cuáles se medirá la consecución de los compromisos establecidos.

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 2019, algo más del 70% de las personas que solicitaron nuestros servicios, recomendarían el mismo. La nota media obtenida ha sido de 9,03 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), así como el estado de limpieza y adecuación de las instalaciones utilizadas.

Durante el ejercicio 2020 está previsto mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, así como la gestión interna de las sugerencias y reclamaciones.

Se destaca, por otra parte, que durante el ejercicio 2020 se continuarán desarrollando, en la medida en que las circunstancias de la pandemia lo permitan, las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la Empresa, considerada una herramienta estratégica para mejorar la calidad de los servicios prestados.



Carlos Sanza de la Rica
Secretario General SFM