



MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2022



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2022	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.....	8
2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	9
3. EVOLUCIÓN AÑOS 2020, 2021 y 2022.....	9
4. ANÁLISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	10
5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2023	11



1. INTRODUCCIÓN

Servicios Funerarios de Madrid cuenta con una dilatada experiencia en la prestación de servicios funerarios y cementerios a la Ciudad de Madrid, bajo diferentes denominaciones a lo largo de su historia.

La que desde 1966 fue la Empresa Mixta de Servicios Funerarios, finalizó en septiembre de 2016 su actividad al aprobar el Ayuntamiento de Madrid un modelo de gestión directa mediante la creación de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., que actualmente opera bajo la marca **Servicios Funerarios de Madrid** (en adelante **SFM**).

SFM ofrece un **servicio integral** que engloba todo el proceso de defunción: desde el aviso del fallecimiento, velatorio, inhumación o incineración hasta las gestiones posteriores y duelo, apoyándose en un amplio catálogo de servicios con los que personalizar y cubrir las necesidades que puedan surgir en torno al fallecimiento.

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

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

SFM tiene como objetivo principal asegurar la prestación de los servicios funerarios y cementerios en **condiciones de calidad y sostenibilidad a la ciudadanía madrileña** y ofrece a las familias un servicio avalado por la certificación de Calidad ISO 9001.

El sistema de Gestión de Calidad implantado en SFM exige el seguimiento continuo de la valoración de los usuarios, tanto en lo relativo a la satisfacción como a las posibles sugerencias, y reclamaciones presentadas.



El presente informe contiene la información de la Carta de Servicios, relativa a las Sugerencias y Reclamaciones presentadas por los usuarios desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

El 3 de diciembre de 2021 SFM obtuvo la certificación de su Carta de Servicios Funerarios y de Cementerios. Con este hito, la Empresa amplió su compromiso con la ciudadanía a través de dicha Carta donde se especifican los indicadores a través de los cuáles se medirá la consecución de los compromisos establecidos.

En SFM el procedimiento habitual utilizado para la gestión 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 el que se han contestado, ha sido aproximadamente de 55 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 si 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 o responder a las encuestas de satisfacción 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 ha



prestado más de 17.500 servicios funerarios en el desarrollo de su actividad durante el ejercicio 2022.

2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2022

2.0. ENTRADA

Durante el año 2022, se han registrado un total de 267 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 271 firmas de ciudadanos.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	
TOTAL ENTRADAS	
267	

2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 227 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 231 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
RECLAMACIONES	231	227
SUGERENCIAS	40	40
T O T A L E S	271	267



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 181 entradas, lo que representa aproximadamente el 67% del total; seguido del canal de **Internet** con 83 entradas, lo que representa el 32% del total y respecto al canal **Telefónico** no ha habido ninguna entrada. Indicar que este año hubo 3 entradas por el canal **Correo Postal**, lo que supone un 1%.

CANAL ENTRADA	TOTAL
	Número
INTERNET	83
TELEFÓNICAS	0
PRESENCIALES	181
C. POSTAL	3

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 SERVICIO 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	77	73
SERVICIOS DE CEMENTERIO	154	154
T O T A L E S	231	227



SUGERENCIAS			
	CON FIRMA	ANÓNIMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	21	13	34
SERVICIOS DE CEMENTERIO	4	2	6
TOTALES	25	15	40

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 2022.

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 2022.

RECLAMACIONES SERVICIOS DE CEMENTERIO		
	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	39	25%
EN TRAMITACIÓN	115	75%
TOTALES	154	100%

RECLAMACIONES SERVICIOS FUNERARIOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	65	89%
EN TRAMITACIÓN	8	11%
TOTALES	73	100%



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.

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS													
SERVICIOS FUNERARIOS													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	7	5	6	2	1	3	14	9	8	3	9	6	73
Sugerencias	2	0	1	0	6	1	0	3	6	1	3	11	34
TOTAL	9	5	7	2	7	4	14	12	14	4	12	17	107

- Total RECLAMACIONES.....73
- Total SUGERENCIAS.....34

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS													
SERVICIOS DE CEMENTERIO													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	14	14	17	8	6	11	7	18	13	16	17	13	154
Sugerencias	0	0	3	0	1	2	0	0	0	0	0	0	6
TOTAL	14	14	20	8	7	13	7	18	13	16	17	13	160

- Total RECLAMACIONES.....154
- Total SUGERENCIAS..... 6

2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2022 se refleja en la siguiente tabla.

TIEMPO	Nº / PORCENTAJE
Tiempo medio (días naturales)	55 días
Porcentaje contestado en menos de 15 días	9%
Porcentaje contestado en menos de 30 días	22%

3.- EVOLUCIÓN AÑOS 2020, 2021 y 2022

Durante el año 2020 se recibieron un total de 227 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2021 se recibieron un total de 319 entradas, mientras que en el año 2022 se registraron 267 entradas.

	EVOLUCIÓN AÑOS		
	2020	2021	2022
Reclamaciones	222	289	227
Sugerencias	5	30	40
TOTALES	227	319	267



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 tienen 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.).



5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2023

Durante el ejercicio 2023, SFM continuará desarrollando la ejecución del Plan de Inversiones. Una vez finalizada la renovación integral del Tanatorio M30, instalación funeraria de referencia en la ciudad de Madrid, las principales partidas del Plan de Inversiones están relacionadas con las intervenciones en la rehabilitación de los cementerios municipales, 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.

Durante el ejercicio 2022 se han invertido en torno a 6,9 millones de euros, de los que aproximadamente 3,2 millones de euros se han destinado a la renovación integral del Tanatorio M30 y 3,3 millones de euros 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 un total de 33 millones de euros.

En el ejercicio 2023 se tiene previsto, inicialmente, realizar 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.

Asimismo, la Empresa continúa impulsando el Sistema de Gestión de Calidad (de acuerdo con la norma ISO 9001), certificado por una entidad independiente, implantado en la actividad de servicios funerarios desde el año 2007, y que se ha extendido a la totalidad de las actividades de la Empresas (incineración, inhumación y actividades administrativas de los cementerios). La adecuada implementación y seguimiento de este Sistema permite que la Empresa esté actuando en un plan de mejora continua de la calidad de los servicios que presta.



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 2022, cerca del 73% de las personas que solicitaron nuestros servicios, recomendarían el mismo, calificándolo como excelente. La nota media obtenida ha sido de 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 2023, está previsto mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, la gestión interna de las sugerencias y reclamaciones, así como la mejora 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 2023 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.



Carlos Sanza de la Rica
Secretario General SFM