



# MEMORIA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2021



# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2021 .....</b>	<b>5</b>
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
<b>3. EVOLUCIÓN AÑOS 2019, 2020 y 2021 .....</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 2022 .....</b>	<b>11</b>



## 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:

<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

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 2021.

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 52 días, plazo que se ha visto afectado notablemente por los acontecimientos ocasionados por la crisis sanitaria derivada de la COVID-19.

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 cerca de 18.000 servicios funerarios en el desarrollo de su actividad durante el ejercicio 2021.

## **2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS S Y R RECIBIDAS EN EL AÑO 2021**

### **2.0. ENTRADA**

Durante el año 2021, se han registrado un total de 319 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 333 firmas de ciudadanos.

<b>SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</b>	
<b>TOTAL ENTRADAS</b>	
<b>319</b>	

### **2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO**

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 289 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 303 firmas y 9 son Sugerencias, que contienen un total de 9 firmas tal y como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación.

	<b>FIRMAS</b>	<b>ENTRADAS</b>
<b>RECLAMACIONES</b>	303	289
<b>SUGERENCIAS</b>	30	30
<b>T O T A L E S</b>	<b>333</b>	<b>319</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 53,60% del total; seguido del canal de **Internet** con 146 entradas, lo que representa el 45,78% del total y respecto al canal **Telefónico** no ha habido ninguna entrada. Indicar que este año hubo 2 entradas por el canal **Correo Postal**, lo que supone un 0,62%.

CANAL ENTRADA	TOTAL
	Número
INTERNET	146
TELEFÓNICAS	0
PRESENCIALES	171
C. POSTAL	2

## 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	64	50
SERVICIOS DE CEMENTERIO	239	239
<b>T O T A L E S</b>	<b>303</b>	<b>289</b>



<b>SUGERENCIAS</b>			
	<b>CON FIRMA</b>	<b>ANÓNIMAS</b>	<b>TOTAL ENTRADAS</b>
<b>SERVICIOS FUNERARIOS</b>	8	3	11
<b>SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>	19	0	19
<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>30</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 2021.

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 2021.

<b>RECLAMACIONES SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	177	74%
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	62	26%
<b>TOTALES</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>

<b>RECLAMACIONES SERVICIOS FUNERARIOS</b>		
	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>CONTESTADAS</b>	43	86 %
<b>EN TRAMITACIÓN</b>	7	14 %
<b>TOTALES</b>	<b>50</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	5	6	4	4	3	3	4	4	6	1	2	8	50
Sugerencias	0	0	1	2	2	1	0	1	1	1	1	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>61</b>

- Total RECLAMACIONES.....50
- Total SUGERENCIAS.....11

<b>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b> <b>SERVICIOS DE CEMENTERIO</b>													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	5	9	20	13	43	29	20	17	16	22	31	14	239
Sugerencias	1	1	12	2	1	0	0	0	1	1	0	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>258</b>

- Total RECLAMACIONES.....239
- Total SUGERENCIAS..... 19

## 2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2021 se refleja en la siguiente tabla.

TIEMPO	Nº / PORCENTAJE
Tiempo medio (días naturales)	52 días
Porcentaje contestado en menos de 15 días	41 %
Porcentaje contestado en menos de 30 días	55 %

## 3.- EVOLUCIÓN AÑOS 2019, 2020 y 2021

Durante el año 2019 se recibieron un total de 220 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2020 se recibieron un total de 227 entradas, mientras que en el año 2021 se registraron 319 entradas.

	EVOLUCIÓN AÑOS		
	2019	2020	2021
<b>Reclamaciones</b>	199	222	289
<b>Sugerencias</b>	21	5	30
<b>TOTALES</b>	<b>220</b>	<b>227</b>	<b>319</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 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 2022**

Durante el ejercicio 2022, SFM continuará desarrollando la ejecución del Plan de Inversiones. 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 mejora y renovación de los tanatorios, principalmente el Tanatorio M30, 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 2021 se han invertido en torno a 3,7 millones de euros, de los que aproximadamente 2,1 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 un total de 26,15 millones de euros.

En el ejercicio 2022 se tiene previsto, inicialmente, realizar inversiones por importe de 15,2 millones destinadas a actuaciones en cementerios. la ejecución de la obra de renovación del Tanatorio M30, 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 extendió también durante el ejercicio 2020 a las actividades de incineración e inhumación. 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 2021, algo más del 74% de las personas que solicitaron nuestros servicios, recomendarían el mismo, calificándolo como excelente. La nota media obtenida ha sido de 9,1 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 2022, una vez superados los momentos más críticos de la crisis sanitaria de la COVID-19, 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 2022 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**