

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2018

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2018.....	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 2016, 2017 y 2018	10
4. ANALISIS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	11
5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS Y RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2019	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 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. que se ha extinguido, conforme a sus Estatutos, el pasado 15 de septiembre de 2016.

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 2018.

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 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 medio de respuesta en que se han contestado ha sido aproximadamente de 21 días, principalmente por el retraso en las reclamaciones relacionadas con 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. 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 funerarios de distinto tipo.

2. DATOS RESULTADO GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2018

2.0. ENTRADA

Durante el año 2018, se han registrado un total de 447 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, las cuales contienen un total de 447 firmas de ciudadanos.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	
	TOTAL ENTRADAS
	447

2.1. CLASIFICACIÓN POR TIPO

De las entradas de Sugerencias y Reclamaciones, 413 constituyen Reclamaciones, que contienen un total de 413 firmas y 34 son Sugerencias, que contienen un total de 34 firmas tal y como se puede observar en la tabla que se adjunta a continuación.

	FIRMAS	ENTRADAS
RECLAMACIONES	413	413
SUGERENCIAS	34	34
T O T A L E S	447	447

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 390 entradas, lo que representa aproximadamente el 87,20% del total; seguido del canal de **Internet** con 57 entradas, lo que representa el 12,80% del total y respecto al canal **Telefónico** ha habido 0 entrada.

CANAL ENTRADA	TOTAL
	Número
INTERNET	57
TELEFÓNICAS	0
PRESENCIALES	390

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	46	46
CEMENTERIOS	367	367
T O T A L E S	447	447

SUGERENCIAS			
	CON FIRMA	ANÓNIMAS	TOTAL ENTRADAS
SERVICIOS FUNERARIOS	32	2	34
CEMENTERIOS	0	0	0
T O T A L E S	32	2	34

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 2018.

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 2018.



RECLAMACIONES SERVICIOS FUNERARIOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	46	100%
EN TRAMITACIÓN	0	0%
T O T A L E S	46	100%

RECLAMACIONES CEMENTERIOS		
	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONTESTADAS	238	65%
EN TRAMITACIÓN	129	35%
T O T A L E S	367	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	8	3	0	5	7	4	5	5	3	2	1	3	46
Sugerencias	1	1	4	5	4	6	2	3	2	3	1	2	34
TOTAL	9	4	4	10	11	10	7	8	5	5	2	5	80

- Total RECLAMACIONES.....46
- Total SUGERENCIAS.....34

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS													
CEMENTERIOS													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Reclamaciones	17	18	12	19	25	20	27	56	70	28	57	18	367
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	18	12	19	25	20	27	56	70	28	57	18	367

- Total RECLAMACIONES.....367
- Total SUGERENCIAS..... 0

2.6. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2018 se refleja en la siguiente tabla.

T I E M P O	Nº / PORCENTAJE
Tiempo medio (días naturales)	21 días
Porcentaje contestado en menos de 30 días	84 %
Porcentaje contestado en menos de 15 días	42 %

3.- EVOLUCIÓN AÑOS 2016, 2017 y 2018

Durante el año 2018 se recibieron un total de 447 entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en el año 2017 se recibieron un total de 342 entradas, mientras que en el año 2016 se registraron 289 entradas.

	EVOLUCIÓN AÑOS		
	2016	2017	2018
Reclamaciones	254	326	413
Sugerencias	35	16	34
T O T A L E S	289	342	447

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 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 2019

Durante el ejercicio 2019, SFM continuará desarrollando el Plan de Inversiones a ejecutar en el período 2017-2020, por un importe de aproximadamente 37,4 millones de Euros. Dicho Plan de Inversiones, ha sido actualizado durante el ejercicio.

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 la ciudadanía de Madrid.

Las principales partidas del Plan de Inversiones están relacionadas con las intervenciones en la rehabilitación de los cementerios municipales gestionados por SFM.

Cabe destacar que durante el ejercicio 2018 se ha finalizado la rehabilitación integral del Tanatorio Sur y se tiene previsto comenzar en el ejercicio 2019 el análisis del proyecto de reforma del Tanatorio M-30. Por otra parte, durante el ejercicio 2019 finalizarán las obras de adecuación y rehabilitación de las salas de despedida del Crematorio de Nuestra Sra. de la Almudena.

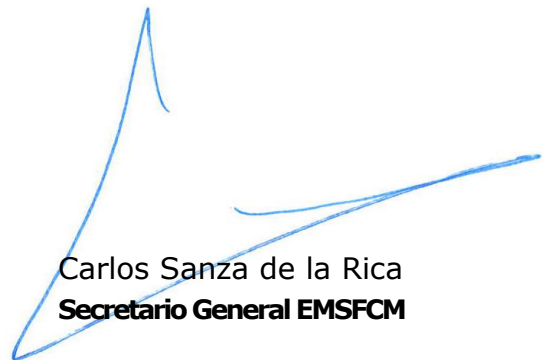
Asimismo, la Empresa continúa impulsando el Sistema de Gestión de Calidad, certificado por una entidad independiente, ya implantado en la actividad de servicios funerarios (no de cementerios ni de crematorios), desde el año 2007. La adecuada implementación de este Sistema permite que la Empresa esté actuando en un plan de mejora continua de la calidad de los servicios que presta.

Finalmente, cabe destacar que, dentro del marco del mencionado Sistema de gestión de Calidad, se realizan encuestas de satisfacción de las usuarias y usuarios de servicios. De dicho proceso se desprende un alto porcentaje de respuesta a las encuestas (26,75%), así como un 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.).

Existe, por otra parte, un plan de mejora para reducir el tiempo de respuesta a la ciudadanía respecto a las reclamaciones presentadas.

Se destaca, por otra parte, que durante el ejercicio 2019 se continuarán desarrollando las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la Empresa, considerada una herramienta estratégica para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Por último, está previsto durante el ejercicio 2019 la aprobación de la Carta de Servicios Funerarios y Cementerios por el Ayuntamiento de Madrid que pone de manifiesto el compromiso con la calidad en la prestación de los servicios que presta a la ciudadanía, así como con la mejora continua de los mismos.



Carlos Sanza de la Rica
Secretario General EMSFCM