

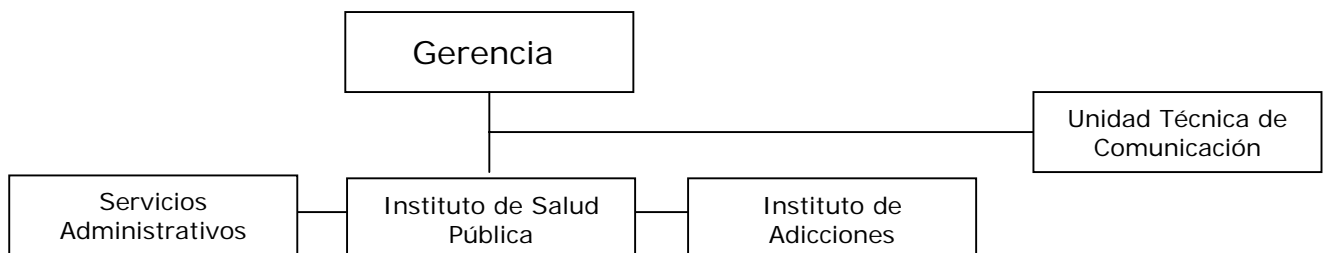
Fecha de aprobación: 1 de junio de 2006
Fecha de la última revisión: 23 de octubre de 2007

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

1. Introducción

Madrid Salud es un organismo autónomo que tiene por finalidad la gestión de las políticas municipales en materias de Salud Pública, Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos, dentro del término municipal de Madrid.

Para el desarrollo de sus funciones, Madrid Salud se estructura en:



La **Unidad Técnica de Comunicación de Madrid Salud** actúa en cuatro ámbitos de competencia:

- Nuevas Tecnologías
- Escuela de Salud Pública
- Difusión e Imagen
- Oficina de Atención al Ciudadano que se ocupa del Registro (Ventanilla Única), del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones y del Sistema de Información.

Dentro de Madrid Salud, dicha Unidad es pues la responsable de la gestión de las sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud, integrándose dentro del Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, regulado en el *Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid*.

La elaboración de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud tiene sus antecedentes en el **Plan de Calidad de Madrid Salud** que fue aprobado por el Comité Director del Plan el día 5 de marzo de 2004. Este Plan de Calidad se inscribe, a su

vez, en el proceso estratégico de cambio y actualización acometido en el año 2003 por la Gerencia de Madrid Salud con la participación de toda la organización y con el propósito de la innovación, de la mejora continua y de la calidad, como valores clave a lo largo de todo el proceso.

La misión del Plan hacía referencia tanto a la calidad intrínseca de la organización como a la calidad extrínseca vista desde la perspectiva de los usuarios individuales y de la población general de la Ciudad de Madrid.

Entre las razones que se han tenido en cuenta y que justifican la decisión de Madrid Salud de elaborar e implantar la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, destacan las siguientes:

- Impacto que los servicios prestados por Madrid Salud tienen en la ciudadanía.
- Grado de conocimiento de las necesidades de los ciudadanos y de cumplimiento de sus expectativas.
- Nivel actual de cobertura de los servicios prestados.
- Características demográficas y territoriales de la población a la que se prestan los servicios.
- Capacitación y sensibilización de las personas de la organización respecto a la gestión de la calidad.
- Existencia de experiencias previas en materia de calidad.

La elaboración e implantación de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud, se enmarca dentro de un proceso más amplio de elaboración e implantación de Cartas de Servicios de Madrid Salud, proceso en cuyo marco se circunscribe también la elaboración e implantación de otras Cartas de Servicios como son las del Instituto de Adicciones, del Servicio de Radiodiagnóstico y del Servicio de Análisis Clínicos.

2. Datos de carácter general

Órgano directivo: Madrid Salud

Organismo Autónomo dotado de personalidad jurídica pública diferenciada, patrimonio propio y autonomía de gestión para el cumplimiento de sus fines, creado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 19 de noviembre de 2004.

Se adscribe al área competente en materia de salud pública y drogodependencias, Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad a cuyo titular le corresponde la dirección estratégica del mismo, así como la evaluación y el control de los resultados de su actividad.

Su **finalidad** es la gestión de las políticas municipales en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos, dentro del término municipal de Madrid.

Bajo el término "**Salud Pública**" se engloban las actuaciones municipales referentes a promoción de la salud, prevención de enfermedades, calidad y seguridad alimentaria, salud ambiental, control zosanitario, Prevención de Riesgos Laborales, evaluación de las actuaciones, inspección sanitaria, la formación e investigación en estos ámbitos, y cuantas otras actuaciones puedan corresponder al organismo para la consecución de sus fines.

Bajo el término "**Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos**" se engloban las actuaciones municipales referentes a asistencia, prevención, reinserción y evaluación en el campo de las adicciones, la formación e investigación en estos ámbitos y cuantas otras actuaciones puedan corresponder al organismo para la consecución de sus fines.

Unidad prestadora del servicio: Unidad Técnica de Comunicación de Madrid Salud, Oficina de Atención al Ciudadano

Directamente dependiente de la Gerencia de Madrid Salud, la Unidad Técnica de Comunicación tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Gestión del Centro de Documentación
- Dirección de la Escuela de Salud Pública
- Organización de Jornadas y eventos científicos
- Diseño y mantenimiento de páginas Web
- Difusión y captación de información sanitaria municipal
- Dirección y gestión del Boletín Interno
- Diseño, gestión, almacenamiento y distribución de publicaciones
- Imagen corporativa
- Gestión del Registro de Madrid Salud
- Gestión de Sugerencias y Reclamaciones

Dentro de la Unidad Técnica de Comunicación, corresponde a la **Oficina de Atención al Ciudadano** la gestión de las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos en relación a los servicios prestados por Madrid Salud.

3. Normativa

Normativa general Madrid Salud

- Estatuto de Madrid Salud, aprobado en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 19 de noviembre de 2004.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local. Última modificación: Ley 57/2003 del 16 de diciembre, Ley de Modernización del Gobierno Local.

- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local.
- Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.
- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, de 31 de mayo de 2004.

Normativa específica

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y Ley 87/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.
- Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de riesgos laborales (modificada por ley 54/2003 de 12 de diciembre).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.
- PLAN DE PREVENCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

4. Derechos y responsabilidades de los ciudadanos

Derechos de los ciudadanos y usuarios

Además del derecho expresamente recogido en el *Decreto de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid* de presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos, la *Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo Común*, recoge los principales derechos de los ciudadanos en su relación con la Administración, así como la obligación de ésta de impulsar el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias.

Los principales derechos son:

- Ser tratados respetuosamente.
- Ser informados y orientados sobre el servicio prestado.

- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio y de los responsables de los trámites.
- Acceder a los registros y archivos administrativos, siempre que no se lesionen derechos terceros o existan razones de interés público que lo impidan.
- Obtener copia sellada de los documentos originales que presente y a su devolución, siempre que no deban figurar en el expediente.
- Conocer el estado de tramitación de los expedientes en que se tenga condición de interesado y obtener copias de sus documentos.
- Elegir el lugar y el medio preferente para recibir la contestación.
- Obtener una respuesta expresa por parte de la Administración.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Responsabilidades de los ciudadanos y usuarios

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal de Madrid Salud.
- Plantear su sugerencia o reclamación con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Facilitar los datos de identificación y contacto del reclamante, para poder obtener la contestación.
- Con independencia de su contenido y razones, aquellas S y R que utilicen términos insultantes para las autoridades o funcionarios municipales o tengan un carácter reiterativo no justificado, no serán admitidas a trámite.

5. Mecanismos y modalidades de participación

Los ciudadanos y usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados establecidos por el **Ayuntamiento de Madrid** en cumplimiento de su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana*, entre los que destacan

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Propositiones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión.

Además, Madrid Salud realizará periódicamente encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones.

6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los ciudadanos e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho** a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Se podrán **presentar sugerencias y reclamaciones** sobre la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud, como unidad gestora de las sugerencias y reclamaciones del organismo, a través de:

- www.munimadrid.es/contactar
- El teléfono 010
- Las Oficinas de Registro
- Los centros de Madrid Salud
- El correo postal dirigido a la propia Oficina de Atención al Ciudadano o a cualquier otro centro de Madrid Salud
- El fax dirigido a la propia Oficina de Atención al Ciudadano o a cualquier otro centro de Madrid Salud

Madrid Salud **contestará** de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos que suscribe en la presente Carta de Servicios.

7. Servicios prestados

La Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud, como unidad gestora, será la responsable de recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía por los servicios prestados por Madrid Salud**, para lo cual:

- Facilita a la ciudadanía la presentación de sugerencias y reclamaciones.
- Recibe las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, iniciando la tramitación de las que sean competencia de Madrid Salud y remitiendo a otras unidades del Ayuntamiento las que no lo sean.
- Envía a cada unidad de Madrid Salud, las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios por ellos prestados para que emitan el correspondiente informe.

- Lleva un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que se están tramitando en Madrid Salud.
- Informa al reclamante sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación, en caso de consulta.
- Contesta las sugerencias y reclamaciones tramitadas, en base al informe recibido.
- Realiza análisis estadísticos de las sugerencias y reclamaciones recibidas para proponer acciones de mejora a las unidades correspondientes.
- Realiza encuestas periódicas de satisfacción de los usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones.

Los servicios prestados por Madrid Salud son:

- Prevención de enfermedades y mejora del nivel de salud y la calidad de vida de los ciudadanos a través de la educación para la salud, la prevención de la enfermedad y la detección precoz de factores de riesgo y la atención de los problemas de salud, promoviendo hábitos saludables y ofreciendo el Estudio Básico de Salud al Ciudadano.
- Atención integral de las adicciones: prevención, asistencia y reinserción.
- Control sanitario de alimentos y aguas de consumo y recreativas; inspección, toma y análisis de muestras y en su caso procedimiento sancionador.
- Control de animales plaga en la ciudad, fundamentalmente cucarachas, ratas y palomas; desinsectación, desinfección y desratización.
- Servicios veterinarios como adopción de perros y gatos, recogida de animales abandonados y vagabundos, servicio veterinario de emergencias de animales en la vía pública (SEVEMUR) y censo de animales potencialmente peligrosos.
- Salud Ambiental: certificado de habitabilidad, gestión de denuncias por insalubridad, inspección de establecimientos con actividades en salud.
- Prevención de Riesgos Laborales (personal del Ayuntamiento de Madrid).
- Investigación y docencia en las materias señaladas.
- Atención al ciudadano: información, registro (ventanilla única) y sugerencias y reclamaciones.

Las sugerencias y reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en el *Decreto de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid*, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Su presentación no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados

8. Compromisos de calidad

1. Los **impresos** para formular sugerencias y reclamaciones estarán disponibles para el ciudadano en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y serán claros y comprensibles.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de Centros de Madrid Salud en los que están disponibles los impresos de sugerencias y reclamaciones.
2. Porcentaje usuarios que consideran los impresos claros y comprensibles sobre los encuestados.

2. Los reclamantes que lo soliciten recibirán **ayuda** para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros de Madrid Salud, obteniendo la **asistencia** recibida una valoración media por parte de los usuarios de buena o muy buena.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de reclamantes que solicitan asistencia en los Centros de Madrid Salud para la cumplimentación del impreso y la reciben.
2. Valoración media de la asistencia recibida en la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones.

3. A través de un **personal** formado en habilidades de comunicación se atenderá al usuario de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y utilizando un lenguaje claro y comprensible, de manera que se alcance un nivel de satisfacción bueno o muy bueno por parte de los usuarios.

Indicadores asociados:

1. Valoración media de la amabilidad y cortesía recibida.
2. Valoración media de la claridad y comprensibilidad del lenguaje utilizado por el personal de atención al público.
3. Porcentaje de profesionales con formación inicial en habilidades de comunicación.

4. Madrid Salud trabaja buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que todas las **contestaciones** serán individualizadas y personalizadas, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia.

Indicadores asociados:

1. Valoración media otorgada a la contestación.

5. El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un **plazo** inferior a 15 días. El 90% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a tres meses, de acuerdo con lo establecido en el *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid*.

Indicadores asociados:

1. Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la OAC de Madrid Salud
2. Porcentaje de SyR contestadas en menos de 15 días.
3. Porcentaje de SyR contestadas en más de 15 días y menos de 30 días.
4. Porcentaje de SyR contestadas en más de 30 días y menos de 3 meses.

6. Cuando la tramitación de una sugerencia o reclamación llegue a 15 días y siempre que se disponga de un teléfono de contacto o dirección de correo electrónico, se **contactará** con el reclamante para informarle del estado de tramitación de la misma y se considerará la conveniencia de adoptar alguna medida complementaria que agilice el proceso.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de SyR informadas respecto del total que cumplan 15 días de espera días y siempre que se disponga de un teléfono de contacto o dirección de correo electrónico.
7. Los ciudadanos que utiliza el servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud valorarán el servicio recibido como bueno o muy bueno.

Indicadores asociados:

1. Porcentaje de usuarios que valorarán como bueno o muy bueno el servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud (≥ 6).

Indicadores relativos a la tramitación de Sugerencias y Reclamaciones:

1. Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados
2. Sugerencias y Reclamaciones contestadas en 15 días o menos, respecto del total de Sugerencias y Reclamaciones en relación al servicio prestado (porcentaje).
3. Sugerencias y Reclamaciones contestadas en más de 15 días y menos de 3 meses, respecto del total de Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación al servicios prestado (porcentaje).

9. Datos de carácter complementario

Horario de servicio: munimadrid.es y O10 reciben sugerencias y reclamaciones 24 horas / 365 días.

Los centros de Madrid Salud, en su horario de atención al público (consultar en munimadrid.es o en el O10).

Órgano directivo responsable de la CS

Madrid Salud. Gerencia
C/ Juan Esplandiú, 11. 28007 Madrid
Tfno.: 91 4801334
msgerencia@munimadrid.es

Unidad prestadora del servicio

Unidad de Comunicación
C/ Juan Esplandiú, 11. 28007 Madrid
Tfno.: 91 4801369
mscomunicacion@munimadrid.es

Oficina de Atención al Ciudadano
C/ Juan Esplandiú, 11. 28007 Madrid
Tfno.: 91 480 42 73
msatencionciudadano@munimadrid.es