

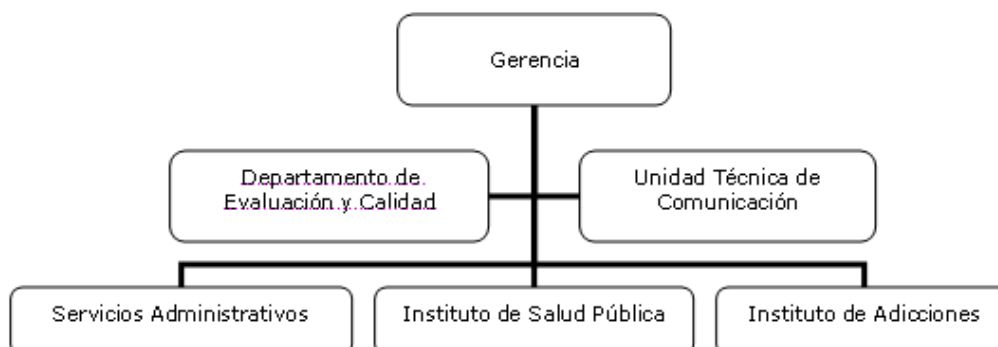
Aprobada el 1 de junio de 2006
Última evaluación 27 de abril 2011
Actualizada en junio de 2011

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 ocho ámbitos de competencia:

- Atención al Ciudadano
- Difusión e Imagen
- Nuevas Tecnologías
- Biblioteca y Documentación
- Organización de Eventos
- Artes Gráficas e Imprenta
- Gestión del Inventario.
- Coordinación de la comunicación interna y externa.

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:

Carta de Servicios del Instituto de Adicciones.

Carta de Servicios de Salud Pública en materia de protección animal.

Carta de Servicios de Brote y Alertas Alimentarias en Salud Pública.

Carta de Servicios de Salud Ambiental en habitabilidad y salubridad en la vivienda.

Carta de Servicios de Actividades Sanitarias Preventivas y Protección de la Salud en el trabajo.

La Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud del Ayuntamiento de Madrid **se aprobó** en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, el 1 de junio de 2006 y fue evaluada por primera vez en octubre de 2007.

Este texto corresponde a la **cuarta evaluación** realizada en abril de 2011; con ella el Ayuntamiento de Madrid manifiesta nuevamente su compromiso con la calidad y la mejora continua de sus servicios.

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 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. Además, desde el 18 de junio de 2007, la gestión de los servicios de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos, sin perjuicio de la superior dirección de las políticas municipales de prevención de riesgos laborales que corresponde al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

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 zoonosológico, 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 y reinserción 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
- Organización de Jornadas y eventos científicos
- Registro General
- Información
- Sugerencias y Reclamaciones
- Imagen corporativa
- Gestión de inventario
- Gestión del almacén central
- Coordinación de la sectorial Ayre Salud de la Intranet
- Diseño y mantenimiento de páginas Web
- Producción de materiales audiovisuales
- Difusión y captación de la información sanitaria municipal
- Gestión del Blog de Madrid Salud
- Diseño y edición de materiales gráficos
- Organización de eventos científico-técnicos y divulgativos
- Dirección y gestión del Boletín Interno
- Gestión de biblioteca y documentación
- Formación interna en comunicación
- Actividades de gestión del conocimiento
- Coordinación del convenio de colaboración con la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid
- Gestión del proceso de artes gráficas e imprenta de Madrid Salud
- Planificación y coordinación de las actuaciones de comunicación interna y externa

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 19-11-2004 y publicado en el BOCM el 16-12-2004.
- 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 (publicado BOCM 23-06-2004)
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, de 31 de mayo de 2004 (publicado BOCM 22-06-2004)
- Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre (BOE del 19 de enero de 2008) por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.)
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 21 de junio de 2011 por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y se delegan competencias en los titulares de sus órganos superiores y directivos.

Normativa específica:

- Ley 30/1992 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 872001, 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.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Ley 31/1995 de 8 de noviembre Prevención de riesgos laborales.
- Ley General de Prevención de Riesgos Laborales de 31/1995 de 8 de noviembre modificada por Ley 54/2003 de 12 de diciembre.
- Real Decreto 39/1997 de 17 de enero Reglamento de los servicios de prevención.
- Plan de Prevención del Ayuntamiento de Madrid.
- Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.

4. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

Derechos de los ciudadanos / 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 a 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 / 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:

- Portal Web municipal en la dirección, www.madrid.es/contactar
- El Teléfono 010 Línea Madrid.
- Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- Los centros de Madrid Salud.
- El correo postal o 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.

Cuando se presente la sugerencia o reclamación será conveniente aportar una dirección postal a la que poder remitir la respuesta, ya que la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal no permite utilizar algunas vías de comunicación para datos de salud.

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 en relación con 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, y si su reclamación lleva en trámite más de 15 días.
- 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.
- 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 para el IVIMA, gestión de denuncias por insalubridad, inspección de establecimientos con actividades en salud y sanidad mortuoria.
- Prevención de Riesgos Laborales (Personal del Ayuntamiento de Madrid).
- Investigación y docencia en las materias señaladas.

- Atención al ciudadano: información, registro y sugerencias y reclamaciones.
- Ventanilla Única

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 **formularios** para presentar sugerencias y reclamaciones son claros y comprensibles y estarán accesibles en la totalidad de los Centros de Madrid Salud, en el portal Web de Madrid Salud y en el teléfono 010; mostrando en el 90% de los casos un grado de satisfacción mayor o igual a 6.

Indicadores asociados:

- 1.1. Porcentaje de Centros de Madrid Salud en los que están disponibles los impresos de sugerencias y reclamaciones.
- 1.2. Porcentaje de usuarios que consideran claros y comprensibles los impresos de sugerencias y reclamaciones disponibles en los Centros de Madrid Salud.
- 1.3. Porcentaje de usuarios/as que consideran accesible la página Web de Madrid Salud.
- 1.4. Porcentaje de usuarios/as que consideran claros y comprensibles los formularios de sugerencias y reclamaciones de la página web de Madrid Salud.

2. Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los **impresos** de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros Madrid Salud, mostrando en el 80% de los casos un grado satisfacción igual o superior 6.

Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje de reclamantes que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6 con la asistencia recibida para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud.

3. El **personal de recepción** de los Centros de Madrid Salud atenderá a los usuarios/as con trato amable y cortés, mostrando en el 80% de los casos un grado de satisfacción igual o superior a 6.

Indicadores asociados:

- 3.1. Porcentaje de usuarios que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6 con la amabilidad y cortesía recibida.
 - 3.2. Porcentaje de usuarios que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6 con el lenguaje utilizado.
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:

- 4.1. Porcentaje de reclamantes que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6 con las respuestas emitidas por Madrid Salud.
5. El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un **plazo** inferior a 15 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 16 y 30 días. El 10% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán entre 31 y 90 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.

Indicadores asociados:

- 5.1. Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud.
 - 5.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.
 - 5.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud contestadas en más de 15 días y menos de 30.
 - 5.4. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud 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:

- 6.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios de Madrid Salud informadas al cumplir los 15 días de espera.
7. Los/as ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud lo valorarán, mostrando en el 80% de los casos un **grado satisfacción** igual o superior a 6

Indicadores asociados:

- 7.1. Porcentaje de ciudadanos/as que utilizan el servicio de sugerencias y reclamaciones de Madrid Salud que muestran un grado de satisfacción igual o superior a 6.

8. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación con el propio Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.

Indicadores asociados:

- 8.1. Sugerencias y reclamaciones tramitadas relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud.
- 8.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas en 15 días o menos.
- 8.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud contestadas entre 16 días y 3 meses.
- 8.4. Tiempo medio de contestación desde que llega la sugerencia o reclamación a la Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud

9. Datos de carácter complementario

Para Sugerencias, Reclamaciones y cualquier solicitud de información se pueden presentar: www.madrid.es y 010: 24 horas / 365 días.

Los centros de Madrid Salud, en su horario de atención al público (consultar en madrid.es o en el teléfono 010).

Órgano directivo responsable de la CS:

Madrid Salud

Unidad prestadora del servicio

Unidad de Comunicación

Oficina de Atención al Ciudadano

Unidad	Dirección	Teléfono	Medios de transporte	Horario Atención
Gerencia	c/ Juan Esplandiú, 11	914.801.334	Bus: 15, 215	Lunes a viernes, de

Instituto de Salud Pública	28007 Madrid	914.801.338	Metro: Alcalde Sainz de Baranda y O'Donnell (Línea 6)	9:00 a 14:00
Instituto de Adicciones		914.803.567		
Servicios Administrativos		914.801.385		
Unidad de Comunicación		914.801.469		
Centro de Documentación		914.801.468		
Registro		914.800.545		
Oficina de Atención al Ciudadano		914.804.273		

- . -