

Carta de Servicios 2026

Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

66.425 tramitadas	56.167 de carácter general:	10.258 de carácter tributario:	23,75
	6.094 sugerencias 47.219 reclamaciones 2.854 felicitaciones	122 sugerencias 9.101 reclamaciones 164 felicitaciones 871 peticiones de información	días de tiempo medio de respuesta

Datos 2025



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Puesta a disposición de la ciudadanía de los canales de presentación de las SYR: ▪ www.madrid.es/contactar. ▪ [sede electrónica](#). ▪ Teléfono 010 o 914 800 010 (si llama desde fuera de Madrid). ▪ Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid y Oficinas de Atención en Materia de Registro de otras dependencias municipales. ▪ Correo, postal o electrónico, dirigido al órgano directivo responsable o a la unidad prestadora del servicio.
- > Recepción, tramitación y contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía: ▪ Enviar un correo electrónico confirmando la recepción e informando del número asignado. ▪ Requerir para aportar los datos complementarios o subsanar posibles defectos. ▪ Contestar por correo electrónico, salvo que en la solicitud se indique que se desea recibir la contestación por correo postal.
- > Puesta en marcha de planes de mejora de los servicios municipales: ▪ Elaborar informes cuantitativos y cualitativos. ▪ Detectar áreas de mejora de los servicios. ▪ Identificar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora por parte de las personas responsables de cada servicio que permitan solucionar los problemas detectados. ▪ Evaluar las mejoras implantadas.
- > Elaboración y publicación del informe semestral y de la Memoria anual en la página web municipal www.madrid.es y en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- > Publicación mensual de la información relativa a las sugerencias y reclamaciones y felicitaciones en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- > Publicación de la información relativa a los conjuntos de datos de la presentación y terminación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y de la encuesta de satisfacción de personas usuarias en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid.
- > Información sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados y sobre el estado y tramitación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- > Gestión de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones relativas al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (Sistema SyR) e información sobre su estado de tramitación.
- > Coordinación y apoyo a todas las unidades del Ayuntamiento que tramitan sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Horario: todos los días del año, 24 horas al día.



Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones dentro de los plazos establecidos.
2. Ofrecemos a la ciudadanía distintos canales sencillos y accesibles para la presentación de sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, y orientamos esta prestación a un nivel satisfactorio de facilidad de acceso.
3. Ofrecemos un servicio eficaz que facilite a la ciudadanía el ejercicio del derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y orientamos esta prestación a un nivel satisfactorio de utilidad, recomendación, valoración global y disposición a volver a utilizar el servicio. Además, realizamos al menos una encuesta anual de satisfacción para conocer la opinión de las personas usuarias.
4. Contestamos de forma individualizada y personalizada, dando respuesta a las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia, con un lenguaje claro y comprensible, sin menoscabo de su calidad técnica.
5. Analizamos anualmente las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de las unidades del Ayuntamiento de Madrid que hayan recibido más de 10 al año. Para ello, todas estas unidades elaboran un informe en el que detallan el análisis realizado y las acciones de mejora identificadas, aprobadas ya implantadas o para poner en marcha, con el fin de solucionar los problemas detectados.
6. Publicamos en la página web municipal: la Memoria Anual del Sistema de SyR en un plazo inferior o igual a 3 días hábiles desde su aprobación por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid (también se publica en el Portal de Transparencia) y el informe de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al Primer Semestre del año en un plazo inferior o igual a 3 días hábiles desde su aprobación por la Comisión Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones.
7. En el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid: ▪ Actualizamos mensualmente los conjuntos de datos publicados relativos a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas y terminadas. ▪ Publicamos los microdatos de la encuesta de satisfacción anual de personas usuarias del Sistema SyR. ▪ Respondemos las consultas planteadas por la ciudadanía relacionadas con la información publicada de las SyR en un máximo de 3 días hábiles.
8. Recibimos, tramitamos y contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía en relación con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones dentro de los plazos establecidos.
9. Elaboramos y remitimos a la Junta de Gobierno los informes de gestión y seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones con la periodicidad establecida y dentro del plazo previsto desde la fecha de elaboración fijada en el calendario anual.
10. Proporcionamos a la Comisión Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones los informes de gestión y seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones elaborados para la Junta de Gobierno, con la periodicidad establecida.
11. Mantenemos reuniones de coordinación y supervisión con las unidades gestoras de sugerencias y reclamaciones para evaluar, realizar el seguimiento y fijar criterios de asignación, gestión y tramitación, con una cobertura anual suficiente del conjunto de unidades existentes.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte: madrid.es – Tramitar: sede.madrid.es – Sugerir, felicitar, reclamar: madrid.es/contactar – Iniciar un debate o hacer una propuesta: decide.madrid.es – Participar: madrid.participa.es – Acceder a los datos abiertos: datos.madrid.es – Hacerte voluntaria/o: voluntariospormadrid.madrid.es También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)

