



**MEMORIA DEL SISTEMA GENERAL
DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y
AGRADECIMIENTOS
DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

AÑO 2020



Sugerencias y Quejas

Comunidad de Madrid



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. REGULACIÓN JURÍDICA

III. RESUMEN GENERAL

A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL AÑO 2019

B. VÍAS DE ENTRADA

C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS

E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS



I. INTRODUCCIÓN

El Decreto 281/2019, de 29 de octubre (B.O.C.M. de 31 de octubre) del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de la Vicepresidencia, Consejería de Deportes, Transparencia y Portavocía del Gobierno, atribuye a la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano, dentro de sus competencias en el ámbito de la atención al ciudadano, las referidas al sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos sobre el funcionamiento y la prestación de los servicios públicos por parte de la Comunidad de Madrid, las cuales se centralizan a través de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, dependiente del citado Centro directivo.

Desde el nacimiento del sistema de sugerencias y quejas en 1997, y con la incorporación en el año 2015 de los agradecimientos, el Gobierno Regional es consciente de la importancia que tiene este sistema como canal de comunicación con los ciudadanos al que hacen llegar sus opiniones positivas y negativas, sus propuestas de mejora, sus inquietudes y en general cuestiones que tienen un valor fundamental para la Administración de la Comunidad de Madrid, ya que ayudan a detectar puntos de mejora y en muchas ocasiones oportunidades de innovar para dotar a nuestros servicios públicos de valor añadido. Un canal, por tanto, que constituye un factor clave como fuente de conocimiento de las necesidades y expectativas ciudadanas, junto con el resto de sistemas que integran el conjunto de los mecanismos de atención al ciudadano de la Administración Autonómica, tales como el sistema de información multicanal 012, el Portal de Participación de la Comunidad de Madrid y el buzón anónimo "Te Escuchamos".

El compromiso de cumplir con los máximos estándares de calidad en la prestación de estos servicios integrales de atención al ciudadano se refleja, en el ámbito del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos, en la puesta a disposición de los ciudadanos de diversos canales de acceso (teléfono 012, presencial, registro y a través de la página web) y en la configuración de un procedimiento de tramitación ágil para asegurar una pronta



respuesta, que debe ser expresada en un lenguaje claro, concreta y adecuada a lo planteado por el ciudadano, con un análisis y aclaración de los hechos ocurridos.

II. REGULACIÓN JURÍDICA

El sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid está regulado en los siguientes textos normativos:

- Decreto 21/2002, de 24 de enero, que regula la Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, en cuya Sección 3ª del Capítulo II, se recogen las normas sobre la presentación, recepción, primer contacto, resolución y contestación de las sugerencias y quejas.
- Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid. En concreto, en el criterio 10, se establecen los requisitos necesarios para dar contestación a las sugerencias y quejas.

En virtud del citado Decreto 21/2002, de 24 de enero, el sistema de sugerencias y quejas concibe las mismas como "opiniones que los ciudadanos formulan ante la Administración autonómica por insuficiencias, funcionamiento anómalo, errores o posibilidades de mejora en la prestación de los servicios públicos de aquella".

Específicamente, las quejas son relativas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de dichos servicios públicos mientras que las sugerencias se refieren a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se ha de indicar que, desde el año 2015 se recogen también dentro del sistema los **agradecimientos** de los ciudadanos por los servicios prestados.



III. RESUMEN GENERAL

Esta Memoria refleja la gestión realizada del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos de la Comunidad de Madrid en el año 2020, así como los resultados de la misma. De la misma quedan excluidas aquellas sugerencias y quejas que, por su especialidad, son tramitadas por otras vías, de acuerdo con su normativa específica. Destacan, entre otros, los siguientes casos:

- Durante el año 2020, el volumen total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través de este sistema general de referencia, ascendió a 19.716 expedientes.
 - Dentro del total anterior, indicar que 1.024 fueron derivadas a otras Administraciones Públicas por referirse a cuestiones de su ámbito competencial, 425 fueron agradecimientos y 1.110 fueron canceladas, de acuerdo con determinados motivos como son: duplicidad, no aportar documentación adicional solicitada, texto sin sentido, no tener respuesta de la unidad, haber sido contestada fuera de SUQE, ser rechazada por varias unidades, por extemporánea.
 - Por otra parte, se ha de precisar que en este mismo periodo de tiempo, en el año 2020, fueron tramitadas hasta su finalización, es decir, el ciudadano ha recibido una respuesta, un total de 16.756.
 - El aumento de expedientes respecto a años anteriores se debe fundamentalmente a quejas relacionadas con la pandemia por COVID: la mayoría de Sanidad y de Educación, que suben en varios puntos los porcentajes de expedientes respecto a años anteriores, adelantando en cantidad a las de Políticas Sociales y a las del Consorcio de Transportes, que han sido las más frecuentes en años anteriores.
- Atendiendo a su tipología, los expedientes con mayor número de entrada fueron los relativos a quejas, que representaron un 89 % del total, con 17.516 expedientes,



seguidos de las sugerencias que resultaron un 9% con 1.775 expedientes, y finalmente los agradecimientos con un 2 % y 425 expedientes.

- En cuanto a los canales de entrada de estas sugerencias, quejas y agradecimientos, se ha de señalar que la más utilizada por los ciudadanos fue la de Internet, con 15.768 entradas, representando un 80 % del total, seguida del Teléfono 012 con 2.087 entradas, ascendiendo al 11 % del total, y la presentación presencial en oficinas de asistencia en materia de registro, con 1.822 en 2020, que ha descendido a menos de la mitad que en 2019, supuso la tercera vía de presentación con un 9 % del total, siendo residuales otros tipos de presentaciones, tales como el fax, que desaparece del todo, y el correo ordinario con 39 entradas, un 0,2 %.
- Por lo que se refiere a su destinatario, las Consejerías que tuvieron un mayor número de entradas de expedientes relativos a sugerencias, quejas y agradecimientos, fueron por orden decreciente, la Consejería de Educación y Juventud con un total de 4.013 expedientes, seguida de la Consejería de Sanidad, con 4.003 expedientes, la Consejería de Políticas Sociales, Familia, Igualdad y Natalidad con 3.889 expedientes, Consejería de Transportes con 1.859, Consejería de Economía, Empleo y Competitividad con 1.213 expedientes.
- Los motivos más destacados de presentación de sugerencias y quejas fueron, por este orden: la prestación del servicio, la tramitación de los procedimientos, los perjuicios en los bienes y derechos del ciudadano, el estado de las instalaciones, la información suministrada, y por último los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos.

A continuación, se efectúa un desarrollo de los puntos anteriormente descritos, que permitirá conocer con mayor grado de detalle la situación del sistema de sugerencias, quejas y agradecimientos en el año 2020.

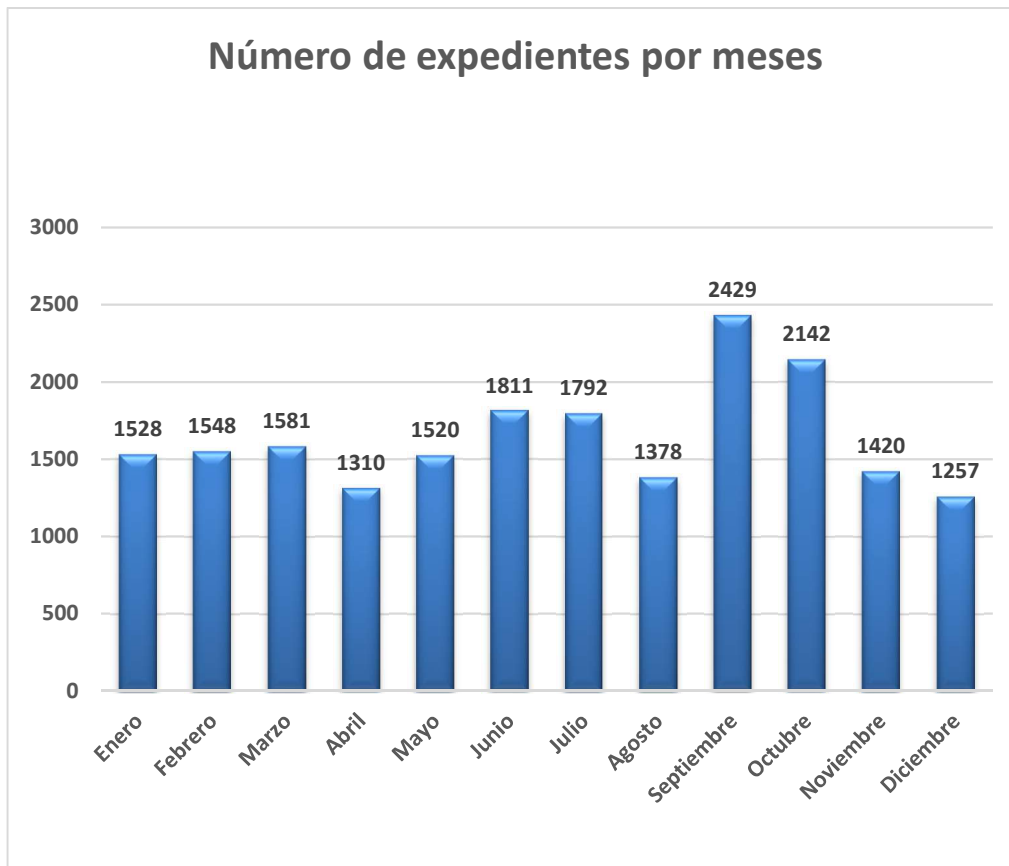


A. EXPEDIENTES REGISTRADOS EN EL AÑO 2020

Durante el año 2020 se registró una entrada de 19.716 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, cuya evolución en la aplicación SUQE, desde los últimos años, queda reflejada de la siguiente forma:



Por lo que se refiere al resultado de la entrada de expedientes en el año 2020, cabe apreciar la siguiente evolución mensual, en la que se observa un aumento del número de expedientes de sugerencias y quejas en los meses de septiembre y octubre debido mayoritariamente a quejas referidas a los centros educativos por cuestiones relacionadas con la “vuelta al cole” tras el confinamiento.



B. CANALES DE ENTRADA

Respecto a la forma de presentación de los expedientes, cabe destacar que, desde el año 2006, el teléfono 012 constituye una vía más de presentación de las mismas, todo ello a fin de dar cumplimiento al objetivo primordial establecido por la Dirección General de Transparencia, Gobierno Abierto y Atención al Ciudadano de crear una Administración cercana y accesible al ciudadano, que se dirija a él o ella utilizando un lenguaje claro, le facilite la realización de todos los trámites administrativos, entre los que se encuentran la solicitud de ayudas, becas y el planteamiento de sugerencias y quejas, y le dé la posibilidad de relacionarse con ella a través de cualquier canal.

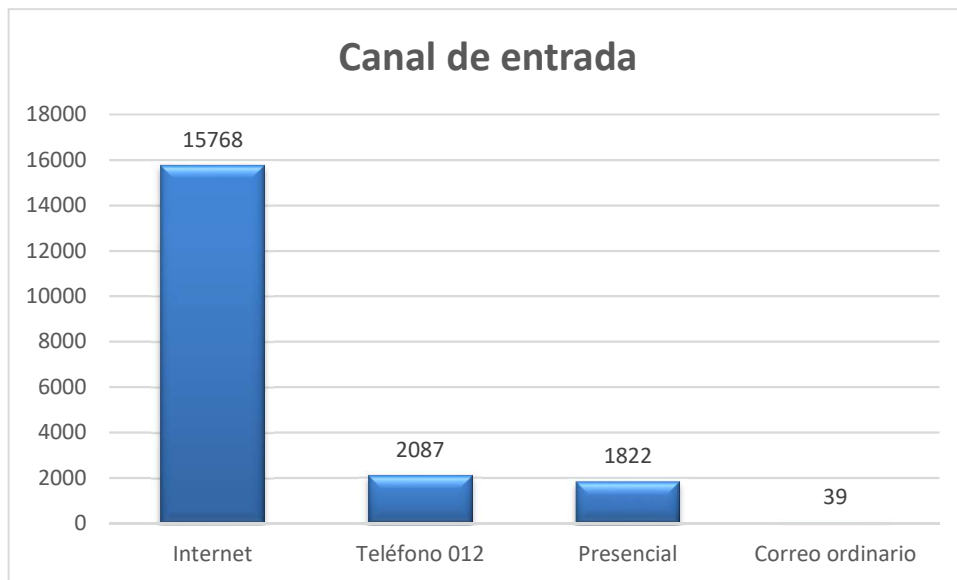
En relación con este último aspecto, destaca especialmente la relevancia que, desde los últimos años, está adquiriendo Internet en la presentación de sugerencias y quejas. Durante 2020



podemos destacar que a través de la red han entrado un total de 15.768 expedientes, un 80 % del total de las sugerencias, quejas y agradecimientos presentados.

En segundo lugar, el teléfono 012 se sitúa como la segunda vía de presentación, con 2.087 expedientes, suponiendo el 11 % del volumen total. Se perfila como tercera vía de presentación la presencial de los ciudadanos en las oficinas de asistencia en materia de registro, con 1.822 expedientes, ascendiendo a un 9 % del total. Esto cambia respecto de años anteriores, en que la vía presencial presentaba mayor porcentaje que el teléfono 012. Como vías residuales de presentación se encuentra el correo ordinario, con 39 expedientes, siendo, por tanto, poco significativo porcentualmente. La vía del fax en 2020 desaparece por completo.

A continuación, se muestran los gráficos representativos por tipología de presentación de los expedientes, cuantificados numérica y porcentualmente:





C. TIPOLOGÍA DE LOS EXPEDIENTES

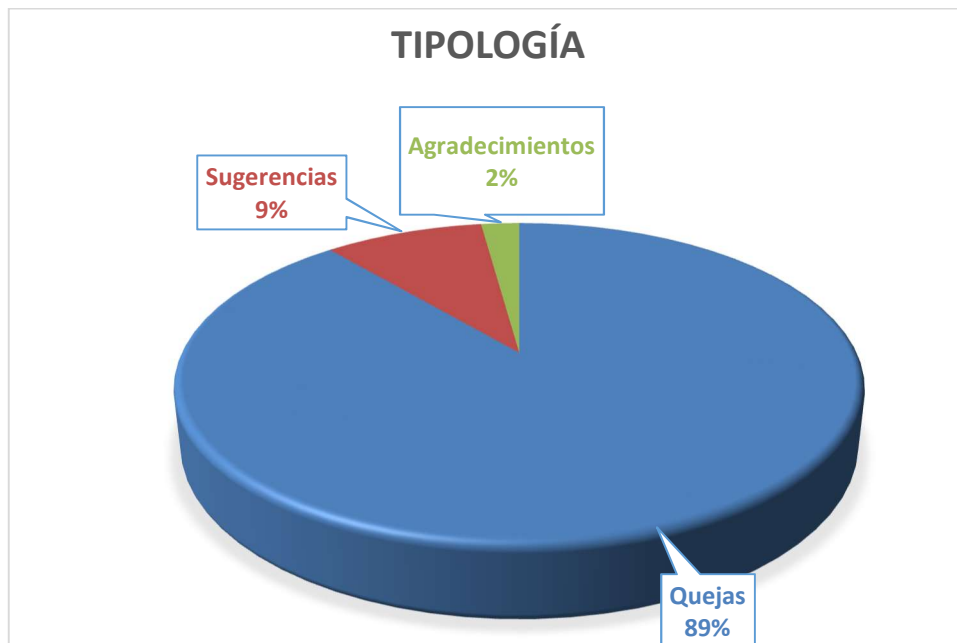
Según se ha indicado en apartados anteriores, durante el año 2020 el volumen total de entrada de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados por los ciudadanos a través del sistema general de referencia, ascendió a 19.716 expedientes.

De los cuales mientras que 927 fueron derivados a otras Administraciones Públicas y 1.556 de ellos fueron cancelados, de acuerdo a los criterios establecidos, entre estos últimos sobre todo destaca la duplicidad de expedientes.

En total se tramitaron hasta el final de procedimiento un total de 16.762.



Del total de entradas, las quejas suponen el mayor porcentaje, al representar un 89% del total, mientras que las sugerencias representaron un 9% del mismo, siendo el 2% restante el que recoge los agradecimientos de los ciudadanos por los servicios prestados.



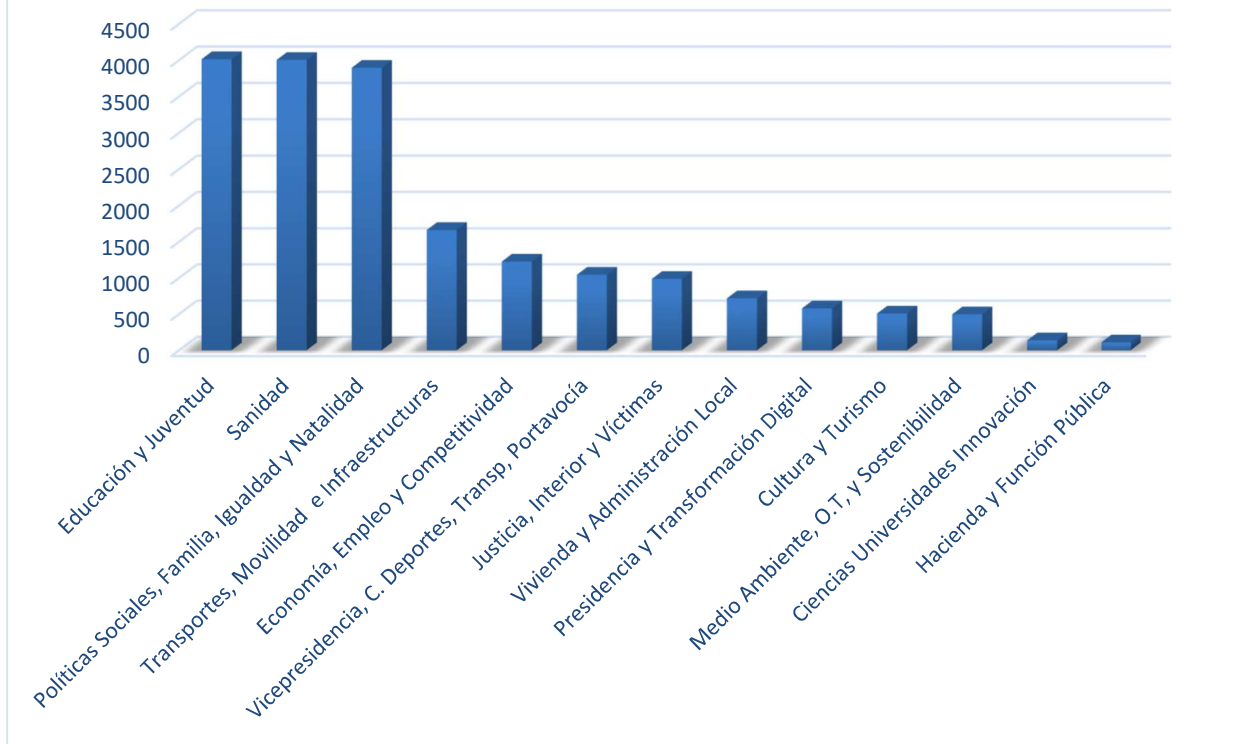
D. DETALLE POR CONSEJERÍAS U ORGANISMOS

Considerando su destinatario, dentro del ámbito de competencias de la Comunidad de Madrid, el total de sugerencias, quejas y agradecimientos presentados durante el año 2020 se distribuye entre los siguientes Organismos receptores, organizados de acuerdo con la aplicación informática SUQE, que quedan representados en los gráficos que se exponen a continuación.

En los siguientes cuadros se recoge porcentual y numéricamente la distribución de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos por Organismos receptores:

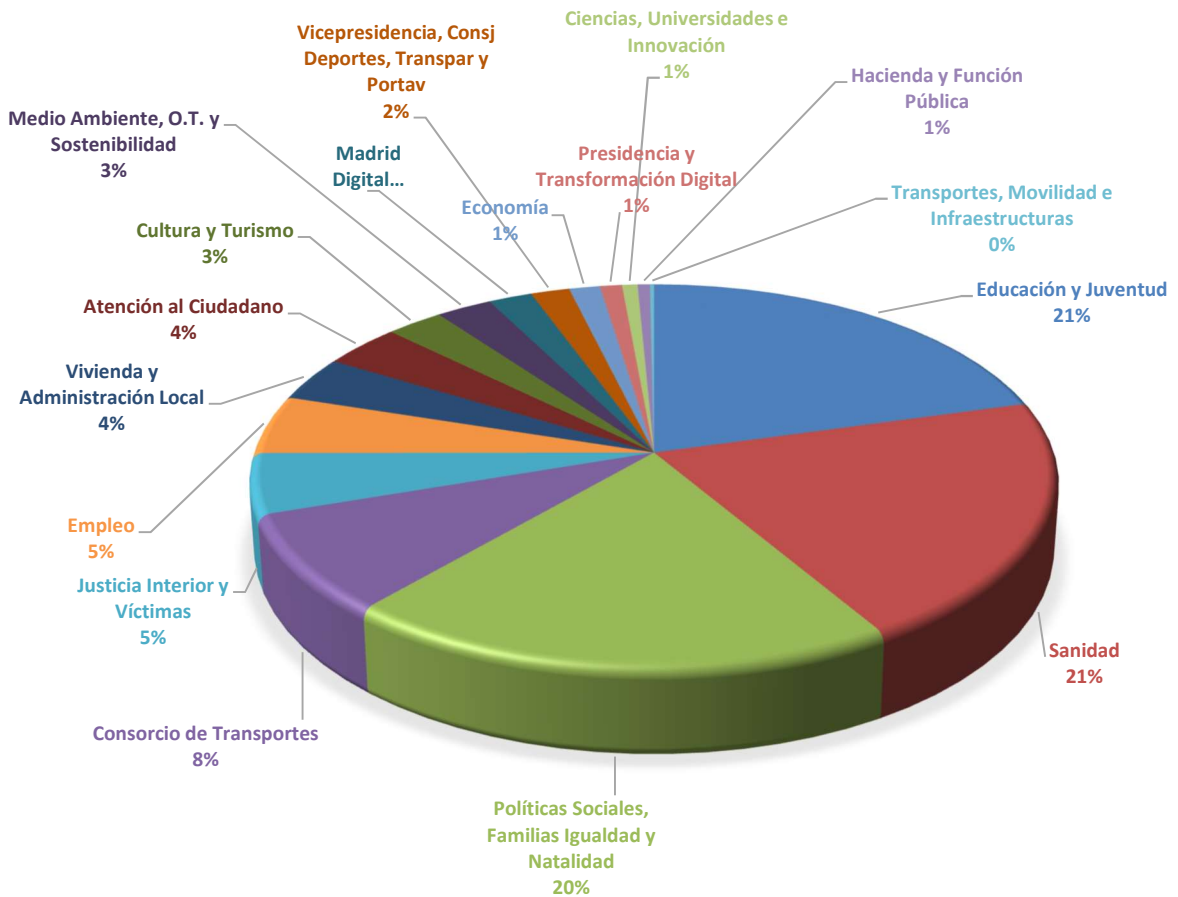


Entradas por Consejerías





PORCENTAJE DE ENTRADAS POR ORGANISMOS



En cuanto a su distribución por Consejerías, una vez sumadas las entradas de los Organismos que dependen de cada una, por orden de cantidad de mayor a menor, los resultados son los siguientes:



1. CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y JUVENTUD: En 2020 esta Consejería ha recibido el mayor número de sugerencias, quejas y agradecimientos, a diferencia de años anteriores en que se encontraba en tercer lugar. Con 4.013 entradas, han supuesto el 21 % respecto del total anual. El porcentaje de expedientes ha sido por los siguientes temas en orden decreciente:

- 30 % a DAT Capital: Quejas de docentes y de padres de alumnos en DAT Madrid capital, referidas a diversas causas, gran parte de ellas por causas administrativas, y una extensa parte también referidas a la "vuelta al cole" tras los meses del confinamiento.
- 22% a DAT Norte, Sur, Este, Oeste, los más frecuentes en DAT Este, entre otros por falta de espacio para los alumnos en el escenario Covid en determinados centros.
- 17 % a Infraestructuras y Servicios, en general sobre las condiciones ambientales de las instalaciones.
- 14 % a Recursos Humanos, la mayoría sobre falta de personal administrativo y sobre todo, profesorado en el inicio del curso en octubre.

2. CONSEJERÍA DE SANIDAD: a esta Consejería fueron dirigidas 4.003 entradas, el 21 % de las sugerencias y quejas presentadas en 2020.

Se analizan la presente Memoria únicamente los expedientes **independientes de la materia de ATENCIÓN AL PACIENTE**, que son tramitadas por La Dirección General de Humanización y Atención al Paciente, la cual cuenta con su propio sistema de reclamaciones (CESTRAK) al que van dirigidas las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos sobre la prestación de sus servicios de atención al paciente, limitándose la Subdirección General de Atención al Ciudadano a dar cauce a las mismas y siendo la mencionada Dirección General quien resuelve y contesta al ciudadano en un tiempo máximo de 30 días, según su normativa



específica (*Orden 605/2003, de 21 de abril, de las Consejerías de Presidencia y Sanidad, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública*).

Como consecuencia de esto, la Consejería de Sanidad publica su propias Memorias Anuales sobre "Atención al Paciente" con independencia de la presente Memoria.

Del total de 4.003 expedientes de Sanidad, 2.564 fueron dirigidas a Atención al Paciente, y por tanto redirigidas al sistema CESTRAK, suponiendo un 64 % del total de los dirigidos a SANIDAD, y las 1.439 restantes se dirigieron a las demás unidades, en la siguiente proporción:

- 87 % a Salud Pública, la mayoría referida a los problemas causados por el Covid-19 en espacios públicos, seguido por quejas en las normas Covid frente a los PCR y su relación con los viajes, a la prevención, a rastreadores, etc.
- 9 % a Recursos Humanos, en general por falta de personal.
- 3% a Inspección y Organización.
- 1% a Planificación e Investigación.

3. CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIAS, IGUALDAD Y NATALIDAD: a esta Consejería se presentaron 3.895 sugerencias, quejas y agradecimientos, siendo el 20% del total de los expediente. Por orden de volumen, la mayoría se refieren a quejas debidas a los siguientes motivos:

- 29% a Dependencia, en concreto: ayuda a domicilio, prestación económica, cuidado entorno familiar, valoración del grado de dependencia.
- 20% a Mayor: La mayor parte referidas a gestiones y trato en las Residencias de mayores, concretando el centro y el nombre de la persona residente, a deficiencias en las instalaciones, a la lista de espera y otros.



- 16% a la Agencia Madrileña de Atención Social: También referidas a Residencias en su mayoría, y Centros de Día, quejas presentadas por problemas en general derivados de la escasez de personal para atender a los residentes.
- 12% a la Atención de personas con discapacidad.

4. CONSEJERÍA DE TRANSPORTES, MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS: Durante el año 2020 se presentaron a esta Consejería el 8 % del total de sugerencias, quejas y agradecimientos, suponiendo casi el total al Consorcio Regional de Transportes, siendo residual el porcentaje de quejas referidas a Infraestructuras.

Al **Consorcio Regional de Transportes Públicos Regulares de Madrid** se le han remitido en el año 2020 1.626 expedientes, entre los que se encuentran, en porcentajes de mayor a menor, los siguientes asuntos:

- 30 % a Autobuses interurbanos: el mal trato de conductores, la modificación o anulación de paradas y frecuencia de paso de los autobuses, incumplimiento de horarios, instalaciones de las paradas y otros.
- 30 % a Abonos, Tarifas y Títulos: corresponden la mayoría a Abonos de Transportes, principalmente por la tramitación de los abonos y recarga de los mismos, problemas originados con la cita previa y por la demora en la gestión de los expedientes.
- 16 % a Metro de Madrid, las más frecuentes han sido sobre las líneas 6 y 4 del Metro.
- 13% a la gestión del transporte, en concreto, solicitud de ampliación de líneas de transporte y ayudas al transporte.



5. CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD: en esta Consejería entraron 1.227 expedientes, lo que corresponde el 6 % del total anual, haciendo la siguiente diferenciación en función de la materia:

a) Empleo: en materia de empleo, se presentaron el 5% del total global de expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos. Los motivos más frecuentes de las sugerencias y quejas fueron los siguientes:

- Los cursos de formación para el empleo y los planes de formación supusieron la presentación del 33 % de los expedientes.
- 21% correspondieron a temas sobre autónomos.
- 18 % sobre cobro de subsidio, y ERTES.
- Los servicios prestados en las oficinas de empleo, motivaron la presentación el 12 % de los expedientes.

b) Economía: Esta materia sigue teniendo poco peso específico dentro de la Consejería en cuanto a volumen de sugerencias y quejas presentadas se refiere, ya que su volumen ascendió solo al 1 % del total.

6. VICEPRESIDENCIA, CONSEJERÍA DE DEPORTES, TRANSPARENCIA Y PORTAVOCÍA DEL GOBIERNO: las sugerencias y quejas referidas a esta Consejería, con un total de 1.044, ascienden al 6 % del total anual. Dentro de estos expedientes, se realiza la siguiente diferenciación:

a) Deportes: Con un total de 341 expedientes, la mayor parte de las quejas presentadas hicieron referencia a las instalaciones deportivas que son de titularidad autonómica.



b) Atención al Ciudadano: Se presentaron 703 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, cuyo volumen asciende al 4% del total anual, y eliminando las que se reasignaron a otras administraciones, se obtiene el siguiente orden de porcentajes:

- Teléfono 012: Han supuesto el 66 % de las entradas. Los motivos han sido: Coste de la llamada, información errónea, y tiempo de espera.
- Administración electrónica: 20 % de expedientes, referidos a las dificultades encontradas por los usuarios para cumplimentar certificados y formularios por los usuarios, que se ha impuesto de forma generalizada con más intensidad en este año de pandemia.
- Oficinas de Registro: Con el 10 % de expedientes, la mayoría son quejas por encontrarse las oficinas cerradas por causa del confinamiento, el resto se refieren a la obligatoriedad de la cita previa por normas establecidas por la pandemia, y a la demora en la asignación de la cita previa.
- Oficinas de atención al ciudadano, con el 4 % de entradas, y por motivos de demora en la atención y la falta de personal en las oficinas.

7. CONSEJERÍA DE JUSTICIA, INTERIOR Y VÍCTIMAS: los 987 expedientes correspondientes a esta Consejería representaron un 5 % del total anual, la gran mayoría relacionados con el acceso y respuestas de los Registros Civiles municipales y el Registro Único, y en menor medida, sobre órganos judiciales y sobre justicia gratuita.

Respecto a Seguridad e Interior se han presentado en 2020 64 quejas, referidas la mayoría a la autorización de espectáculos públicos en tiempos de Covid, al incumplimiento de las normas sanitarias en las terrazas y locales, y al registro de asociaciones.

8. CONSEJERÍA DE VIVIENDA Y ADMINISTRACIÓN LOCAL: Le corresponde un 4 % del total de expedientes con 700 asignados, que se refieren la mitad aproximadamente a temas de Vivienda, como ayudas a al alquiler de vivienda, ayudas a vivienda por Covid-19, sorteos y



adjudicación de viviendas. La otra mitad se dirigen a la Agencia de Vivienda Social, por causa de vecinos conflictivos, averías o desperfectos, y falta de devolución de fianzas.

Respecto a Administración Local ha habido 18 quejas, por temas sobre todo de urbanismo y vivienda.

9. CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL: Con 579 expedientes, le corresponde un 1 % del total anual, la gran mayoría dirigidos a la Agencia Madrid Digital por problemas con el funcionamiento de programas y aplicaciones informáticas de la Comunidad de Madrid.

10. CONSEJERÍA DE CULTURA Y TURISMO: a esta Consejería se dirigieron 508 expedientes de sugerencias, quejas y agradecimientos, que suponen un 3 % de total.

Más de la mitad de los expedientes de Cultura se han referido a la atención y servicio de las bibliotecas públicas, con 358 sugerencias. En mucha menor proporción, quejas sobre Turismo: Hoteles y restaurantes, y sobre Patrimonio Histórico: citas para las visitas.

11. CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y SOSTENIBILIDAD: Se han presentado un total de 496 sugerencias y quejas, que suponen un 3 % del global, y han venido motivadas, en primer lugar y aproximándose a la mitad, por los recursos naturales: el entorno natural y la gestión ambiental de los recursos, licencias de caza y pesca.

El resto, en porcentajes más bajos, a Agricultura, destacando en ésta la protección animal, a Calidad del aire agua y suelo, a Gestión de Residuos, y por último a Urbanismo.



12. CONSEJERÍA DE CIENCIAS, UNIVERSIDADES E INNOVACIÓN: Con 136 expedientes de sugerencias quejas y agradecimientos, su porcentaje frente al total de expedientes es solo del 1 %, referidos la mayor parte a enseñanza de grado y máster, selectividad, y titulados universitarios.

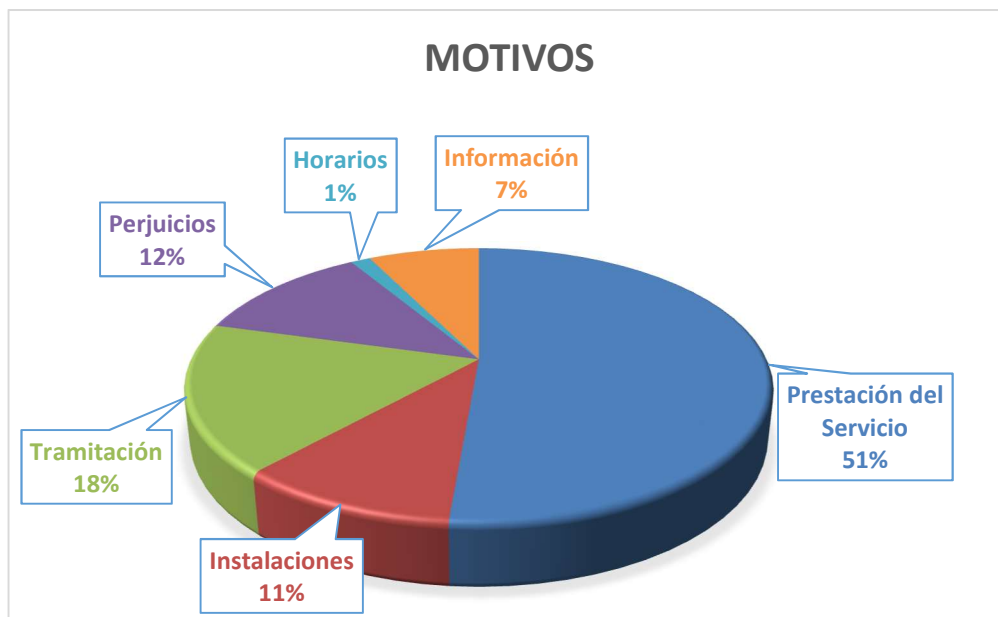
13. CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FUNCIÓN PÚBLICA: Se recogieron 108 sugerencias, quejas y agradecimientos, representando el porcentaje más bajo del total de expedientes de 2020. La mitad aproximadamente se refieren a quejas sobre Función Pública, y el resto a Recursos Humanos y Tributos.

Finalmente, hay que destacar la asignación de 927 sugerencias, quejas y agradecimientos a **otras Administraciones Públicas**, ya sea la Administración General del Estado o las diferentes Administraciones Locales, como consecuencia de que las cuestiones planteadas por los ciudadanos corresponden a su ámbito competencial.

E. MOTIVOS PRINCIPALES DE LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS

La clasificación de los motivos obedece *al Decreto 85/2002, de 23 de mayo, por el que se regulan los Sistemas de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos y se aprueban los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa en la Comunidad de Madrid.*

De acuerdo a esta clasificación, la distribución porcentual de motivos en 2020 ha sido la siguiente:



- **PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** supone el mayor volumen de sugerencias y quejas presentadas, ya que este motivo representa el 51% del total. Dentro del mismo se engloban las opiniones de los ciudadanos respecto a la falta de atención, trato incorrecto o deficiencia en la prestación de los servicios públicos. El más frecuente, el 62 % de los ciudadanos que presentaron una queja por este motivo señalaron que la prestación del servicio había sido deficiente.
- **TRAMITACIÓN:** atendiendo a dicho motivo se agrupan las sugerencias y quejas referentes a la demora, disconformidad en la respuesta o error en la tramitación de los procedimientos administrativos, alcanzan el 18% de las sugerencias y quejas presentadas en 2020 y, dentro de este motivo, el 40% de los ciudadanos que presentaron una sugerencia o queja lo hicieron al considerar que existía una excesiva demora en la tramitación de un procedimiento.
- **PERJUICIOS:** en este motivo se agrupan las sugerencias y quejas que hayan supuesto al ciudadano una lesión en sus bienes y derechos, ya sea de carácter económico, físico o moral. Representan un 12 % del total y el 47% de las quejas presentadas por este motivo obedecieron a perjuicios económicos.



- **INSTALACIONES:** dentro de dicha causa de presentación hay que mencionar las sugerencias y quejas referentes a la accesibilidad, la necesidad de ampliación o mejora de los edificios públicos, su ubicación, la supresión de barreras arquitectónicas o la correcta señalización de las instalaciones. Suponen un 11% de las sugerencias y quejas presentadas en el año 2020.
- **INFORMACIÓN:** se encuentran dentro de esta causa de presentación todas las sugerencias y quejas que supongan una información desactualizada, incompleta, incorrecta, confusa o desorientada. Suponen un 7 % del total y aproximadamente la mitad responde a una falta de orientación o asesoramiento ante una consulta hecha a la Administración.
- **HORARIOS:** dicho motivo recoge todas las sugerencias y quejas relacionadas con la ampliación, demora o incumplimiento de los horarios establecidos para la prestación de los servicios públicos. Su porcentaje alcanza el 1 % del total y, dentro del mismo, aproximadamente la mitad se refieren al incumplimiento de horarios y el resto corresponden a la necesidad de ampliación de éstos.