

COLECCIÓN PASO A PASO

2



HE SOLICITADO RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN (RMI), LLEVO TRES MESES DESDE QUE REGISTRÉ MI SOLICITUD Y TODAVÍA NO HE RECIBIDO NINGUNA RESPUESTA ...

¿CÓMO REALIZAR UNA QUEJA ANTE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Madrid, Abril 2014

Con la **Colección PASO A PASO** intentamos acercar a la ciudadanía en su conjunto y, en concreto, a las personas solicitantes y perceptoras de RMI un conjunto de cuestiones administrativas, jurídicas, de principios, etc; relacionadas con dicha prestación. Nuestra intención al presentar esta colección no es otra que facilitar, lo máximo posible, la comprensión de procesos y procedimientos que, en muchas ocasiones carecen de la claridad suficiente para que, cualquier persona, pueda saber qué hacer, cuándo y cómo.

1.- ¿Qué es una QUEJA?

Antes de que pienses que poner una queja no sirve para nada, queremos decirte que, lo que debemos tener claro es que toda queja ante la Administración Pública es **UNA OPINIÓN DE DESCONTENTO DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS**, por la tardanza, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios públicos prestados por la Comunidad de Madrid. En el caso de nuestra solicitud de RMI es una manera de **poner en conocimiento** de la Comunidad de Madrid **nuestro descontento y malestar con la actuación o falta de ella de la Consejería de Asuntos Sociales** en relación a la misma.

Una queja es además una **OPORTUNIDAD DE MEJORA**. Toda queja supone una información de primera mano para la Administración sobre **CÓMO FUNCIONAN SUS SERVICIOS y sobre CÓMO ES PERCIBIDA POR LOS CIUDADANOS LA CALIDAD DE DICHS SERVICIOS**. En concreto y en relación a la RMI, poniendo una QUEJA estaremos diciéndole a la Comunidad de Madrid que no estamos de acuerdo con el funcionamiento de la Consejería de Asuntos Social y, en concreto, con cómo funciona en relación a la RMI. **LO QUE NO SE CONOCE NO ES POSIBLE CAMBIARLO**. Interponiendo nuestra queja ante la Administración en relación a la RMI, estaremos haciendo visibles las irregularidades, las esperas innecesarias, la vulneración de nuestros derechos, etc...

2.- ¿Cómo puedo PRESENTAR UNA QUEJA?

-  **Cumplimentando el formulario online para sugerencias y quejas.** (Para seguir el vínculo presiona **CTRL + clic del botón izquierdo del ratón**)

http://gestiona.madrid.org/suqe_inter/run/j/QuejaAlta.icm.

-  **Cumplimentando el Impreso de Sugerencias y Quejas** y presentarlo en las Oficinas de Atención al Ciudadano, en cualquier Punto de Información o en cualquier Registro de la Comunidad de Madrid. (Para seguir el vínculo presiona **CTRL + clic del botón izquierdo del ratón**)

http://www.madrid.org/cs/Satellite?buscador=true&c=CM_Tramite_FA&cid=1109168953179&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura

-  **Llamando** al teléfono de Atención al Ciudadano **012**.
-  **Enviando un escrito a la Subdirección General de Atención al Ciudadano**, (C/ Gran Vía 43, 4ª Planta. 28003 Madrid)) indicando el objeto de su sugerencia o queja, sus datos personales, dirección postal y teléfono de contacto.
-  **Mediante fax** remitiendo su escrito al número: **91 720 98 75**.

3.- ¿Cómo puedo saber el estado de tramitación de MI QUEJA?

A TRAVÉS DE INTERNET:

http://gestiona.madrid.org/suqe_inter/run/j/ValidarCiudadano.icm. (Para seguir el vínculo presiona **CTRL + clic del botón izquierdo del ratón**) mediante la clave y contraseña que se te facilitará una vez que la Subdirección General de Atención al Ciudadano haya admitido su queja.

4.- ¿Cómo es la TRAMITACIÓN DE MI QUEJA?

Tu queja será recibida por la Subdirección General de Atención al Ciudadano quien asignará la misma al Coordinador de Atención al Ciudadano de la Consejería de Asuntos Sociales.

El Coordinador envía inmediatamente la queja a la Dirección General u Organismo competente, al afectar la opinión del ciudadano a una materia de su competencia, a fin de que elabore la oportuna respuesta.

Dicha respuesta es remitida a la Subdirección General de Atención al Ciudadano, quién te la enviará a ti.

5.- ¿Qué PLAZOS hay en la TRAMITACIÓN DE MI QUEJA

En un **plazo aproximado de 48 horas** la Subdirección General de Atención al Ciudadano se pondrá en contacto contigo y procederá a tramitar su **respuesta** en el plazo más breve posible, procurando que el mismo **no exceda de 15 días hábiles**.

1

6.- ¿Cómo RECIBIRÉ LA RESPUESTA?

A través de la misma vía que usaras para la presentación de tu queja. En ningún caso las quejas se contestarán a través del teléfono de Atención al Ciudadano 012.

Si te has decidido a poner tu queja y tienes alguna dificultad, no dudes en planteársela a tu **Trabajador/a Social** de referencia en los Servicios Sociales que te corresponden. Seguramente que ellos/as estarán encantados/as de ayudarte. También puedes ponerte en contacto con nuestra Plataforma para que te ayudemos a hacerlo.

PASO A PASO PRÁCTICO

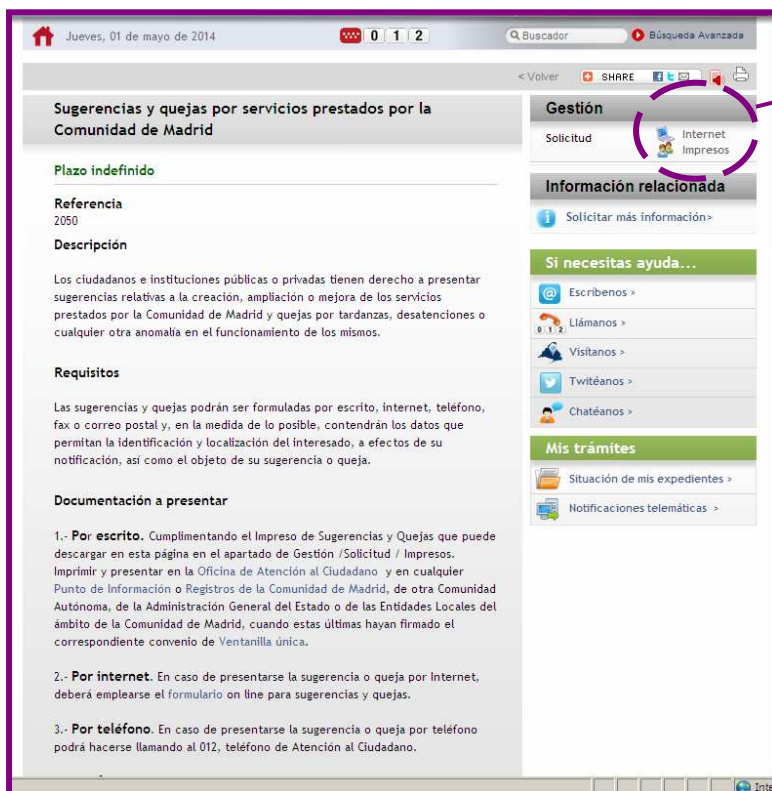
Para poner tu QUEJA A TRAVÉS DE INTERNET.

Puesto que la forma más rápida de realizar TU QUEJA es rellenando el Impreso que te puedes bajar de Internet, a continuación te ayudamos a que puedas acceder a él, te mostramos el modelo de impreso y te proponemos un posible texto para que puedas realizar tu queja.

RECUERDA: puedes pedir a tu Trabajador/a Social de referencia en los Servicios Sociales que te ayude a realizar estas gestiones.

PRIMER PASO: Cumplimentar el **Impreso de Sugerencias y Quejas** y presentarlo en las Oficinas de Atención al Ciudadano, en cualquier Punto de Información o en cualquier Registro de la Comunidad de Madrid. Para ello, lo primero que tengo que hacer es acceder al Impreso a través del siguiente vínculo. (Para seguir el vínculo presiona **CTRL + clic del botón izquierdo del ratón**)

http://www.madrid.org/cs/Satellite?buscador=true&c=CM_Tramite_FA&cid=1109168953179&language=es&pagename=ComunidadMadrid%2FEstructura



Pinchar aquí con el ratón para acceder al modelo de Sugerencia y Queja

}

- ✎ **SEGUNDO PASO:** Si lo deseas, también cuentas con otra posibilidad al poder poner tu QUEJA a través de la página web de la Comunidad de Madrid rellenando el formulario on line al que puedes acceder a través del siguiente enlace(Para seguir el vínculo presiona **CTRL + clic del botón izquierdo del ratón**)

http://gestiona.madrid.org/suqe_inter/run/j/QuejaAlta.icm.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Sugerencias y Quejas' (Suggestions and Complaints) form on the Madrid government website. The page has a header with the Madrid logo and the text 'Sugerencias y Quejas'. Below the header is a navigation bar with links: 'Sugerencias o Quejas', 'Consulta Sugerencias y Quejas', and 'Preguntas Frecuentes'. The main content area is titled 'Formulario online para sugerencias y quejas'. It contains several paragraphs of text explaining the purpose of the form and providing links for more information, health-related issues, and consumer issues. At the bottom, there is a section for 'Datos del Documento' (Document Data) with a dropdown menu for 'Tipo' (Type) set to 'Queja' (Complaint). Below this is a large text area for 'Contenido de la sugerencia o queja:' (Content of the suggestion or complaint). The browser's status bar at the bottom indicates 'Internet | Modo protegido: desactivado' and a zoom level of 125%.

Sugerencias y Quejas

Formulario online para sugerencias y quejas

Con la presentación de su sugerencia o queja **está contribuyendo en gran medida a la mejora de los diferentes servicios** que proporciona la Comunidad de Madrid, por ello es muy importante que **todos los datos que se solicitan a través de este formulario sean cumplimentados**. Cuanto más información sea aportada más rápida y efectiva será la respuesta.

Si lo que desea presentar no es una sugerencia o queja sino que desea formular una consulta o solicitar información sobre los servicios, prestaciones y ayudas cuya competencia es de la Comunidad de Madrid rellene el formulario pinchando aquí: [INFORMACIÓN](#)

Si lo que desea es presentar una sugerencia, reclamación o agradecimiento sobre la asistencia sanitaria en un hospital o centro de salud, pinche aquí: [SALUD MADRID](#)

Si lo que desea es presentar una reclamación en materia de consumo, pinche aquí : [CONSUMO](#)

Datos del Documento ⓘ

Tipo:

Contenido de la sugerencia o queja:

Internet | Modo protegido: desactivado 125%

Datos del Documento

Tipo: Queja

Contenido de la sugerencia o queja:

Caracteres: 0/2000. Si su texto supera el tamaño límite, deberá adjuntarlo en un documento.

Tema:

Subtema:

Materia:

Objeto:

Anexado de documentos (Ver extensiones y tamaños permitidos para anexar documentos)

Examinar...

Documentos que se van a anexar

Datos identificativos

Nombre o Razón Social:

Segundo apellido:

Teléfono:

Nº Identificación : DNI/NIF

Edad:

Primer apellido:

Sexo:

Es muy importante que rellene correctamente los campos de **forma de comunicación** para que se pueda tramitar su petición

Forma de comunicación

Indique la forma de comunicación que desee, para enviarle la respuesta a su sugerencia o queja a través de **correo electrónico** , y/ **ó correo ordinario**.

☐ Correo electrónico

Dir. correo:

☐ Correo ordinario

Tipo vía:

Nombre de la vía:

Número:

Portal:

Escalera:

Piso:

Puerta:

Código postal:

Provincia:

Municipio:

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero Sugerencias y Quejas, cuya finalidad es el control y seguimiento interno de las Sugerencias y Quejas planteadas por los ciudadanos contra todo tipo de actuación de la Comunidad de Madrid, y podrán ser cedidos a las Consejerías de la Comunidad de Madrid, Administración Estado y Administraciones Locales. El responsable del fichero es el órgano que figura en este documento, ante el podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Antes de pulsar el botón Enviar, introduzca el texto que ve en la imagen siguiente, como código de la validación:

ju m h 78

Enviar

madrid.org

Rss
Opine
Redes sociales
Contacto
Videoteca
MapaWeb
WAI-A WCAG 1.0

TERCER PASO: Para poder realizar un seguimiento del estado de TU QUEJA, en el siguiente enlace http://gestiona.madrid.org/suqe_inter/run/j/QuejaAlta.icm podrás, con tu número de registro de QUEJA y tu CONTRASEÑA saber en qué punto está.

Sugerencias y Quejas

Sugerencias o Quejas Consulta Sugerencias y Quejas Preguntas Frecuentes

Identificación

Número de Registro

Clave de Acceso

Entrar

madrid.org

Rss Opine Redes sociales Contacto Videoteca MapaWeb WAI-A WCAG 1.0

ANEXO.- Contestación de la Comunidad de Madrid a nuestras quejas.



Madrid,

Estimada Sra.

En relación con su escrito, recibido en la Dirección General de Servicios Sociales el 28 de septiembre, le informo que, la solicitud de renta mínima de inserción por Ud. presentada se encuentra actualmente en fase de valoración y, una vez realizados los trámites administrativos oportunos, se emitirá la correspondiente resolución, que será debidamente notificada a su domicilio.

Deseo igualmente informarle que desde la Comunidad de Madrid estamos realizando todo el esfuerzo posible para resolver casos como el suyo en el mínimo tiempo posible. Sin embargo, el incremento de solicitudes motivado por la actual crisis económica, ha provocado que muchos madrileños estén a la espera de comenzar a recibir la Renta Mínima de Inserción, con unas condiciones muy parecidas a las que usted está viviendo en la actualidad. No obstante, tenga la confianza de que haremos lo posible por resolver su expediente, y el de las personas en situación similar a la suya, con la máxima celeridad.

No obstante le informo que para cualquier consulta o petición que estime necesario formular, podrá dirigirse al Centro de Servicios Sociales que por su domicilio le corresponde donde el profesional de referencia que tenga usted asignado le ofrecerá toda la información orientación que precise, adaptada a sus circunstancias.

En espera de que esta contestación resuelva las cuestiones planteadas en su escrito, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo, e informarle que también podrá recabar cualquier información de manera personalizada en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano de esta Consejería, sita en calle O'Donnell núm. 50, de Madrid





RECLAMA E INFORMATE

<http://plataformarentaminimamadrid.blogspot.com.es/>

plataformarentaminimacmadrid@gmail.com