



## SUGERENCIA Y RECLAMACIÓN GENERAL

### Instrucciones

#### INSTRUCCIONES GENERALES

Este formulario deberá presentarse en el Registro del Ayuntamiento de Madrid:

- a) Electrónicamente, accediendo a la Sede Electrónica del Ayuntamiento, <https://sede.madrid.es>. En este caso deberá utilizar alguno de los certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento de Madrid.
- b) Presencialmente, en las oficinas de registro del Ayuntamiento de Madrid. También podrá presentarse mediante las demás formas previstas en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Puede informarse llamando al teléfono 010 Línea Madrid o al 915 298 210 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid.

#### INSTRUCCIONES PARTICULARES

1. Para agilizar la tramitación indique el tipo de solicitud que realiza: sugerencia, reclamación, felicitación.
2. Refiera un asunto concreto por cada solicitud. Indique con precisión la localización de la incidencia que motiva la sugerencia, reclamación o felicitación. Al menos debe indicar el Distrito al que se refiere.
3. Si procede, indique la dependencia municipal (biblioteca municipal, centro cultural, centro de mayores, centro deportivo...) a la que se refiere.
4. Puede adjuntar documentación que aporte información sobre la cuestión planteada.
5. Si no expresa elección de comunicación esta se hará por correo electrónico si lo ha facilitado.



## SUGERENCIA Y RECLAMACIÓN GENERAL

### Instrucciones

#### Protección de datos de carácter personal: INFORMACIÓN ADICIONAL

Tratamiento	Sugerencias y Reclamaciones
Responsable	Dirección General de Transparencia y Calidad, con domicilio en la calle Montalbán, 1-, dirección de correo electrónico: <a href="mailto:dgtransparencia@madrid.es">dgtransparencia@madrid.es</a> y teléfono 915884764.
Finalidad	<p>Tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía sobre los servicios y actuaciones municipales. Realizar estudios cuantitativos y cualitativos con la información en ellas contenida, incluidos estudios de satisfacción de las personas usuarias.</p> <p>Los datos proporcionados se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado.</p>
Legitimación del tratamiento	La base legal para el tratamiento de sus datos se encuentra en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local. Además de la Ley, la legitimación se basa en la misión de interés público de mejorar de forma continua los servicios y actuaciones municipales.
Derechos	<p>Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en la Dirección General de Transparencia y Calidad se están tratando datos personales que les conciernan, o no. Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos. Para ello las solicitudes pueden dirigirse a la Dirección General de Transparencia y Calidad en la calle Montalbán, 1; <a href="mailto:dgtransparencia@madrid.es">dgtransparencia@madrid.es</a>, a través del formulario electrónico disponible en <a href="https://sede.madrid.es">https://sede.madrid.es</a> (Derechos de Protección de Datos).</p> <p>En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente se conservarán para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. También por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. El responsable del tratamiento dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.</p> <p>Así mismo tiene derecho a retirar el consentimiento otorgado, en cuyo caso será efectivo desde el momento en el que lo solicite, sin tener efectos retroactivos, y derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos.</p>