

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES
INFORME ANUAL 2022

1. ESTADISTICAS GENERALES

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al año 2022. Este informe se elabora con la estructura y contenidos aprobados en la reunión de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones (CESYR) de 7 de septiembre de 2016 y con las modificaciones introducidas en la reunión del 21 de noviembre de 2019.

	TOTAL		TOTAL	
	2021	% VAR.	2022	% VAR.
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	2.607		2.555	-2,0%
Resueltas:	2.594	99,5%	2.539	99,4%
Pendientes:	13	0,5%	16	0,6%
Resueltas con carta de demora	880	33,9%	595	23,4%

(*) No se incluye el asunto "Bajas y Devoluciones"

RESUELTAS

TIPO DE RESPUESTA	TOTAL		TOTAL	
	2021	% VAR.	2022	% VAR.
Positivas y en plazo:	1.176	45,3%	1.436	56,6%
Positivas fuera de plazo:	721	27,8%	537	21,1%
Total positivas	1.897	73,1%	1.973	77,7%
Negativas:	697	26,9%	566	22,3%
Total resueltas:	2.594	100,0%	2.539	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	TOTAL		TOTAL	
	2021	% VAR.	2022	% VAR.
En plazo: <= 10 días	1.626	62,7%	1.878	74,0%
entre 11-30 días	825	31,8%	563	22,1%
> 30 días	143	5,5%	98	3,9%
Total:	2.594	100,0%	2.539	100,0%

Del análisis de los datos estadísticos expuestos anteriormente se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Nº de reclamaciones recibidas y resueltas

Hay que destacar que se han recibido en 2022 un total de 2.555 sugerencias y reclamaciones, lo que representa una pequeña disminución del 2,0% sobre 2021, año en el que se recibieron 2.607 reclamaciones.

Del total recibido, se han resuelto un 99,4% a 31 de diciembre de 2022, porcentaje muy similar al del año anterior, que fue de un 99,5%. De acuerdo con lo establecido en la reunión de la CESYR de 11 de mayo de 2016, no se incluyen dentro del total de las 2.555 reclamaciones aquellas con el asunto “bajas y devoluciones” que han ascendido a 580.

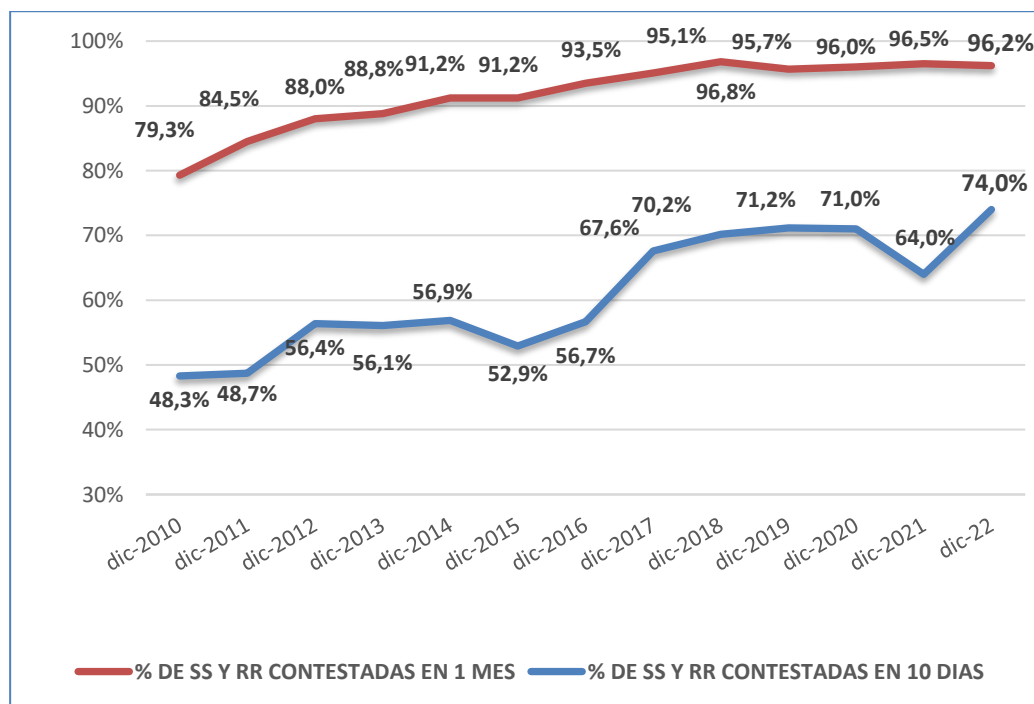
Respuestas en plazo

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha aumentado en 10 puntos porcentuales desde un 64,0% en 2021 a un 74,0% en 2022, siendo el mejor porcentaje de toda la serie histórica, gracias al esfuerzo realizado por las áreas encargadas de elaborar las respuestas. Se puede comprobar esta evolución en el **Gráfico1** más abajo.

Respuestas en 30 días

Las reclamaciones resueltas en el plazo de un mes se han situado en un 96,2%, porcentaje similar al de 2021 que fue de un 96,5%, muy cerca del máximo del 100%. **(Ver gráfico 1)**.

Gráfico 1



2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

CANALES DE ENTRADA-2022

	2021 %S/TOTAL	2022 %S/TOTAL
<i>Impreso</i>	23,4%	30,5%
<i>Web/email</i>	64,4%	56,9%
<i>Teléfono</i>	7,0%	6,8%
<i>Carta</i>	0,4%	0,5%
<i>Otros</i>	4,8%	5,3%
TOTAL:	100,0%	100,0%

CANALES DE CONTESTACION -2022

	2021 %S/TOTAL	2022 %S/TOTAL
<i>E-mail</i>	83,3%	81,6%
<i>Teléfono</i>	7,7%	8,7%
<i>Carta</i>	8,5%	8,8%
<i>Otros</i>	0,5%	0,9%
TOTAL:	100,0%	100,0%

CLASIFICACION POR TIPO-2022

	2021 %S/TOTAL	2022 %S/TOTAL
<i>Sugerencias</i>	20,9%	21,1%
<i>Reclamaciones</i>	75,8%	74,0%
<i>Felicitaciones</i>	3,3%	4,9%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Gráfico 2

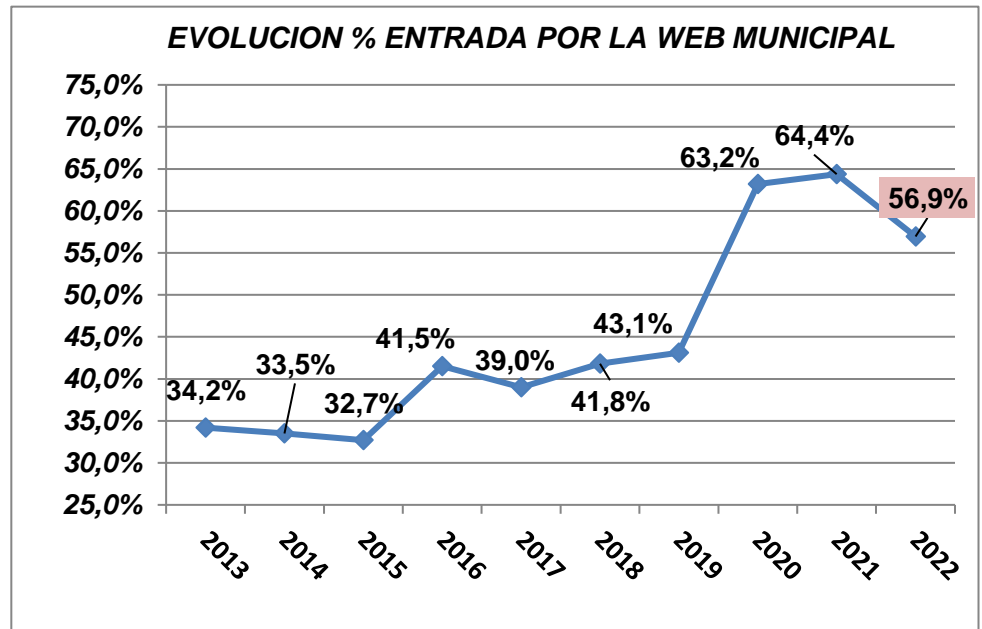
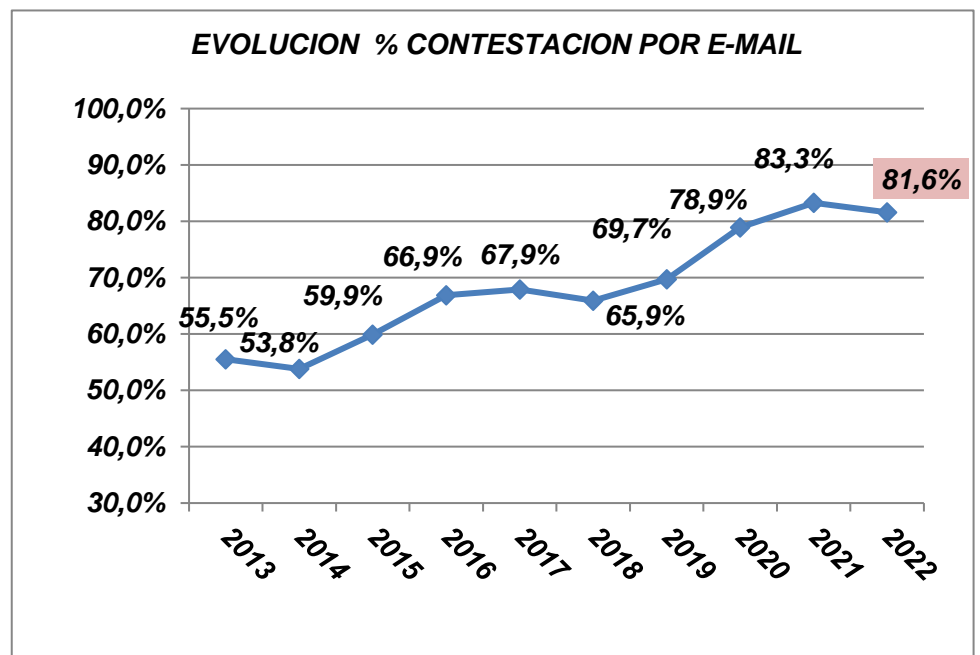


Gráfico 3



Canales de entrada

En 2022, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página web municipal con un 56,9%, inferior a los porcentajes de 2020 y 2021, años que se caracterizaron por un aumento de más de 20 puntos del porcentaje de reclamaciones recibidas por vía telemática. En 2022, se recupera al 100% la atención presencial y eso hace subir los porcentajes de reclamaciones vía impreso. En el **gráfico 2** anterior se puede ver esta evolución.

Canales de contestación

En cuanto a los canales de contestación, el canal más utilizado es el email, con un 81,6%, muy similar al 83,3% de 2021, que fue el año con un porcentaje mayor de la serie histórica. La permanencia en estos porcentajes tan elevados supone un menor tiempo de recepción de la respuesta por parte del ciudadano. En el **gráfico 3** de la página anterior se puede ver esta evolución.

3. NUMERO Y SITUACION DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2022

DELEGACION	RECIBIDAS 2022	PTES. TOTAL 2022	RESUELTAS TOTAL 2022	% RES.
ALCALDIA - (SEG. CIUDADANA Y URBANISMO)	185	0	185	100,0%
DELEGACIÓN TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES	276	0	276	100,0%
DELEGACIÓN CULTURA	114	2	112	98,2%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	77	0	77	100,0%
DELEGACION DE DEPORTES	820	4	816	99,5%
DELEGACION FAMILIAS, PROTECCION SOCIAL Y MAYORES	74	0	74	100,0%
DELEG. MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	615	7	608	98,9%
DELEG. ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	212	1	211	99,5%
DELEGACION RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN	14	0	14	100,0%
DELEGACIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO ECONÓMICO	22	0	22	100,0%
DELEGACION DISTRITO NORTE, PARTICIPACION CIUDADANA, COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y BIENESTAR ANIMAL	2	0	2	100,0%

CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	96	0	96	100,0%
DELEGACIÓN DE COORDINACIÓN TERRITORIAL	7	0	7	100,0%
DELEGACION DISTRITO CENTRO	1	0	1	100,0%
DELEGACIÓN DISTRITO URBANIZACIONES	1	0	1	100,0%
EMARSA	36	2	34	94,4%
EMVIALSA	1	0	1	100,0%
SOGEPIMA	2	0	2	100,0%
TOTAL RECLAMACIONES 2022:	2.555	16	2.539	99,4%

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, a 31 de diciembre de 2022 se contestaron el 99,4% de las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2022.

4. NUMERO Y SITUACION DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR DISTRITOS

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2022 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 48,5% del total, seguido del Distrito Centro con un 26,1%, porcentajes similares a los de 2021. Las reclamaciones de ciudadanos de fuera de Alcobendas, suponen un 13,1% del total.

DISTRITO	2021 Nº. SS Y RR	2021 % S/TOTAL	2022 Nº. SS Y RR	2022 % S/TOTAL
FUERA ALCOBENDAS	571	21,9%	334	13,1%
EMPRESARIAL	14	0,5%	24	0,9%
CENTRO	563	21,6%	667	26,1%
NORTE	1.206	46,3%	1.240	48,5%
URBANIZACIONES	253	9,7%	290	11,4%
TOTAL SS Y RR:	2.607	100,0%	2.555	100,0%

5. USO DE LA CARTA DE DEMORA Y PLAZOS DE TRAMITACION DE LAS SS Y RR

Carta de demora

En 2022 se han enviado 595 cartas de demora, lo que supone un 90,0% del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado (en torno al 23% del total). En 2021, supusieron un 90,9% y un 33,9% del total. Este descenso sobre el total se produce al subir 10 puntos el porcentaje de respuestas en plazo de 10 días, lo que hace que se envíe un menor número de cartas de demora. Este número se sitúa en los últimos años en torno al 90% desde el inicio en octubre de 2016 del envío automático de la carta de demora.

Plazos de tramitación

Los plazos de tramitación de las reclamaciones se miden por la diferencia entre la fecha de recepción y la fecha de alta en la aplicación. En este sentido, el número de sugerencias y reclamaciones con una diferencia superior a 3 días ha sido de 139, lo que supone un 5,4% del total. En 2021 supuso un 3% del total. Este incremento se ha producido porque en la Delegación de Deportes en el mes de mayo se han tramitado las reservas deportivas que se hicieron fuera de plazo mediante el procedimiento extraordinario de presentar una reclamación en impreso. En 2020 supusieron un 4,4% del total. En 2019 fue un 7,7% del total; en 2018 fue un 9,5%; en 2017 fue un 10,9% del total y en año 2016 fue un 20,6% del total.

6. RELACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PENDIENTES DE RESPONDER AL FINAL DEL AÑO

*A 31 de diciembre de 2022, quedaron 16 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en todo el año 2022. El valor es casi idéntico a las 13 del 2021, a pesar de que en el año 2021 las reclamaciones pendientes fueron excepcionalmente bajas, por la necesidad de contestar las reclamaciones antes de 31 de diciembre de 2021, debido al proceso de integración de los Patronatos en el Ayuntamiento a partir de 1 de enero de 2022. Se puede ver la evolución de los últimos años en el **gráfico 4**.*

Gráfico 4

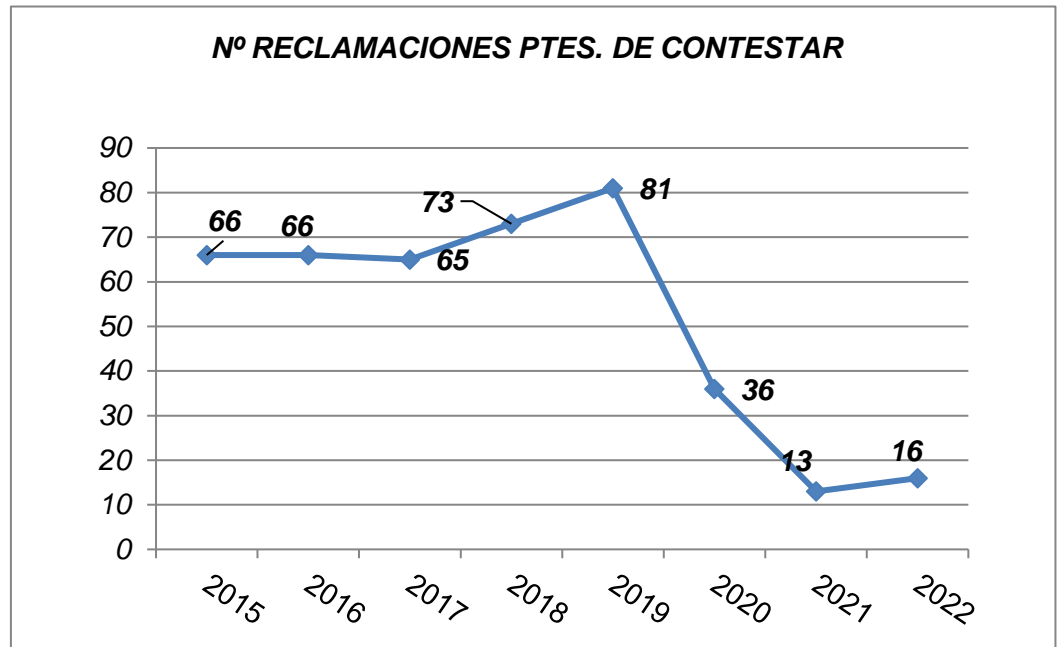
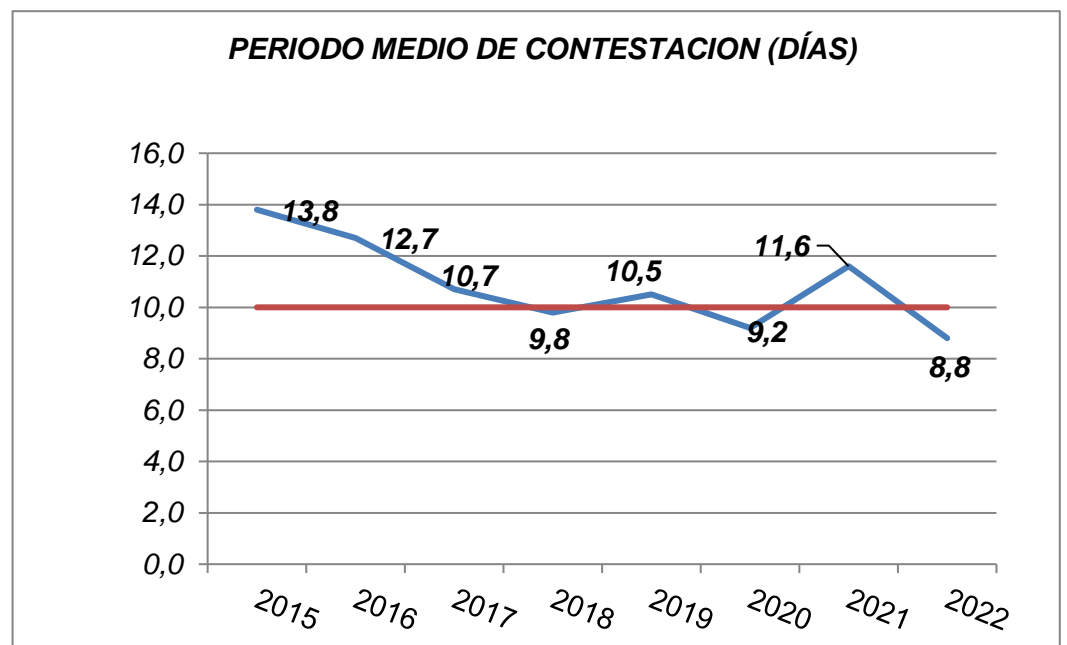


Gráfico 5



RECLAMACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

De esas 16 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, no queda ninguna pendiente de contestar.

El periodo medio de contestación en 2022 ha sido de 8,8 días, inferior al compromiso de respuesta en 10 días y el mejor de la serie histórica. En 2021 fue de 11,6 días. Este descenso se debe al esfuerzo llevado a cabo por las áreas en la tramitación de las reclamaciones durante 2022. Se puede ver la evolución de los últimos años en el **gráfico 5**.

7. EVOLUCION DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR DELEGACIONES (EN PORCENTAJE)

DELEGACION	TOTAL 2015	TOTAL 2016	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	TOTAL 2022
ALCALDIA - PRESIDENCIA (Desde 3T 2021 con SEG. CIUDADANA y URBANISMO)	1,4%	1,2%	1,7%	1,1%	0,8%	2,9%	9,2%	7,2%
DELEGACIÓN TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES (Hasta 3T 2021 con SEGURIDAD CIUDADANA)	9,6%	14,8%	12,7%	13,0%	13,6%	13,4%	9,3%	10,8%
DELEGACIÓN CULTURA	20,5%	13,1%	13,0%	11,2%	7,6%	5,1%	4,7%	4,5%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	-	-	-	-	4,5%	3,6%	2,6%	3,0%
DEPORTES	37,2%	37,2%	38,1%	32,9%	30,1%	33,5%	26,9%	32,1%
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	8,4%	8,9%	8,6%	11,5%	8,0%	3,8%	2,4%	2,9%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	15,7%	16,8%	18,4%	23,4%	23,1%	23,4%	31,2%	24,1%
DISTRITO CENTRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
URBANISMO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y LICENCIAS	1,7%	0,9%	1,4%	1,8%	1,0%	2,1%	-	-
ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	1,7%	1,7%	2,3%	1,6%	3,4%	5,4%	5,9%	8,3%
RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN	0,1%	0,4%	0,2%	0,1%	0,7%	0,1%	0,5%	0,5%
DELEGACIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO ECONÓMICO	-	-	-	-	0,8%	0,9%	1,1%	0,9%
SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	-	-	-	-	5,1%	4,1%	3,8%	3,8%

PLANIFICACION, CALIDAD, ORGANIZACION, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	3,1%	3,8%	2,3%	2,2%	-	-	-	-
DELEGACION DISTRITO NORTE, PARTICIPACION CIUDADANA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%
COORDINACION TERRITORIAL	-	-	-	-	-	-	0,4%	0,3%
DELEGACIÓN DISTRITO URBANIZACIONES	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
EMARSA	0,4%	0,8%	0,6%	0,4%	0,5%	1,5%	1,5%	1,4%
SOGEPIMA	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	0,4%	0,1%	0,3%	0,1%
EMVIALSA	0,1%	0,0%	0,4%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%
PORCENTAJE TOTAL:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

NOTA: En junio de 2019 y en octubre de 2021 se modificaron algunas Delegaciones

8. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES EN EL 4º TRIMESTRE DE 2022

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes del 4º trimestre de 2022 agrupadas por delegación y unidad responsable.

Tal y como se aprobó en la reunión ordinaria de la CESYR de 21 de noviembre de 2019, se detallan aquellas reclamaciones/sugerencias que consideramos más relevantes y reiteradas por los vecinos, de las cuales realizaremos un seguimiento de su resolución en el siguiente informe. A tal efecto, el criterio a considerar es:

- Aquellas que tienen un mayor impacto social en los vecinos
- Aquellas en las que se observa una mayor reiteración en el tiempo.

Con estos criterios, en el Informe del 1er. Trimestre de 2023 se realizará el seguimiento de las respuestas dadas a las reclamaciones que consideramos más relevantes de este 4º trimestre y que se relacionan a continuación:

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
CONCEJALÍA DELEGADA ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	SERVICIO ATENCION CIUDADANA (SAC)	FELICITACIONES AL PERSONAL DEL SAC

DELEGACION DE DEPORTES	MANTENIMIENTO E INF. NORTE Y SUR	TEMPERATURA AGUA FRIA EN PISCINAS DE AMBOS POLIDEPORTIVOS
	ACTIVIDADES SUR	QUEJA POR NO RENOVACION DE CONTRATO CON PROFESOR DE NATACION
	ACTIVIDADES NORTE	SOLICITAN AUMENTAR OFERTA DE CLASES DE AQUA GYM
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	CAMBIO POR DETERIORO Y PETICION DE REUBICACION DE CONTENEDORES DE BASURA
DELEGACION CULTURA	ARTES ESCENICAS Y MUSICA (TACA)	DEFICIENCIAS EN EL TACA EN REPRESENTACION "LA BOHEME"
	MEDIATECAS	CIERRE MEDIATECA INFANTIL POR LA MAÑANA DURANTE LAS VACACIONES DE NAVIDAD POR FALTA DE PERSONAL
	CENTRO DE ARTE	FRIO EN MEDIATECA DEL CENTRO DE ARTE

9. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 3er. TRIMESTRE DE 2022

A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 3er. Trimestre de 2022, incluidas en el Informe Trimestral del 3T 2022.

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA	FELICITACIONES A LOS MONITORIES Y ORGANIZADORES DE VARIOS CAMPAMENTOS DE VERANO	Se agradecen las felicitaciones por parte de los usuarios de las actividades y campamentos, trasladando a los monitores dichas felicitaciones. Se resuelve alguna duda puntual planteadas sobre los campamentos.

<p>CONCEJALÍA DELEGADA ECONOMÍA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD</p>	<p>SERVICIO ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)</p>	<p>FALTA DE DISPONIBILIDAD Y RETRASOS EN EL SERVICIO DE CITAS PREVIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA</p>	<p><i>Se les informa que ha sido un problema puntual, al coincidir varias bajas del personal por distintos motivos. Se subsana la falta de citas llamando a los usuarios por teléfono y dándoles cita previa o resolviendo su trámite de forma telemática. En agosto se han incorporado 5 personas y 1 en septiembre. Son nuevas personas para cubrir vacantes. Actualmente el servicio funciona con normalidad.</i></p>
		<p>FELICITACIONES POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL SAC</p>	<p><i>Se agradecen las felicitaciones, dando traslado de la misma a todo el personal del servicio.</i></p>
<p>DELEGACION DE DEPORTES</p>	<p>MANTENIMIENTO E INF. NORTE</p>	<p>TEMPERATURA AMBIENTE ELEVADA EN GIMNASIO 3</p>	<p><i>Se piden disculpas, indicándoles que se ha resuelto el problema y ya se encuentran en las condiciones óptimas.</i></p>
<p>CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS</p>	<p>MEDIO AMBIENTE</p>	<p>MAYOR CUIDADO DE PARQUES Y ZONAS VERDES</p>	<p><i>Se le indica que ya se ha realizado la retirada de residuos y se les informa de la plantación de masa forestal (árboles/arbustos) realizada en el 2022, así como el control de plagas (conejos, etc) realizado por empresa concesionaria.</i></p>
		<p>DEFICIENTE LIMPIEZA VIARIA</p>	<p><i>Se informa que dan traslado a la empresa concesionaria para la limpieza inmediata de las zonas motivo de las quejas.</i></p>

<p>DELEGACION TRAFICO MOVILIDAD Y TRANSPORTES</p>	<p>TRAFICO Y MOVILIDAD</p>	<p>VARIAS INCIDENCIAS EN EL INICIO DE LA RUTA ESCOLAR (RETRASOS)</p>	<p>Se indica que efectivamente se produjo la incidencia por una falta de información/comunicación con el instituto el primer día de curso, subsanándola y poniéndola en conocimiento de la empresa de transporte.</p>
---	--------------------------------	--	---

10. INFORMACION A INCLUIR POR INDICACION DEL REGLAMENTO ORGANICO DE LA CESYR

En cumplimiento del art. 7 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESYR), se informa que en el año 2022 no se ha presentado ninguna reclamación ante la CESYR.

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el citado Reglamento para la información que se debe incluir en el presente Informe Anual de 2022, se hace constar que todas las sugerencias y reclamaciones presentadas han sido admitidas, no rechazándose ninguna, ni siendo necesario realizar ningún acto de investigación sobre ninguna de ellas.

*Dirección General de Planificación, Excelencia en la Gestión,
Organización y Atención Ciudadana
Alcobendas, 19 de enero de 2023*

