

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES
INFORME AÑO 2018**

1. ESTADISTICAS GENERALES

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al año 2018. 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:

	TOTAL		TOTAL	
	2017	% VAR.	2018	% VAR.
Nº Suger. y Reclamaciones (*)	3.598		3.564	-0,9%
Resueltas:	3.533	98,2%	3.491	98,0%
Pendientes:	65	1,8%	73	2,0%
Resueltas con carta de demora	874	24,7%	859	24,6%

(*) No se incluye el asunto de "Devoluciones-Bajas"

RESUELTAS

	TOTAL		TOTAL	
TIPO DE RESPUESTA	2017	% VAR.	2018	% VAR.
Positivas y en plazo:	1.624	46,0%	1.746	50,0%
Positivas fuera de plazo:	802	22,7%	757	21,7%
Total positivas	2.426	68,7%	2.503	71,7%
Negativas:	1.107	31,3%	988	28,3%
total resueltas	3.533	100,0%	3.491	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	TOTAL		TOTAL	
	2017	% VAR.	2018	% VAR.
En plazo: <= 10 días	2.388	67,6%	2.449	70,2%
entre 11-30 días	971	27,5%	931	26,7%
> 30 días	174	4,9%	111	3,2%
total:	3.533	100,0%	3.491	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 2018 un total de 3.564 sugerencias y reclamaciones, lo que supone una disminución de un 0,9% con respecto a 2017. Del total recibido, se han resuelto un 98,0% a 31 de diciembre de 2018. No se incluyen dentro del total de 3.564, las reclamaciones por devoluciones y bajas que han ascendido a 469.

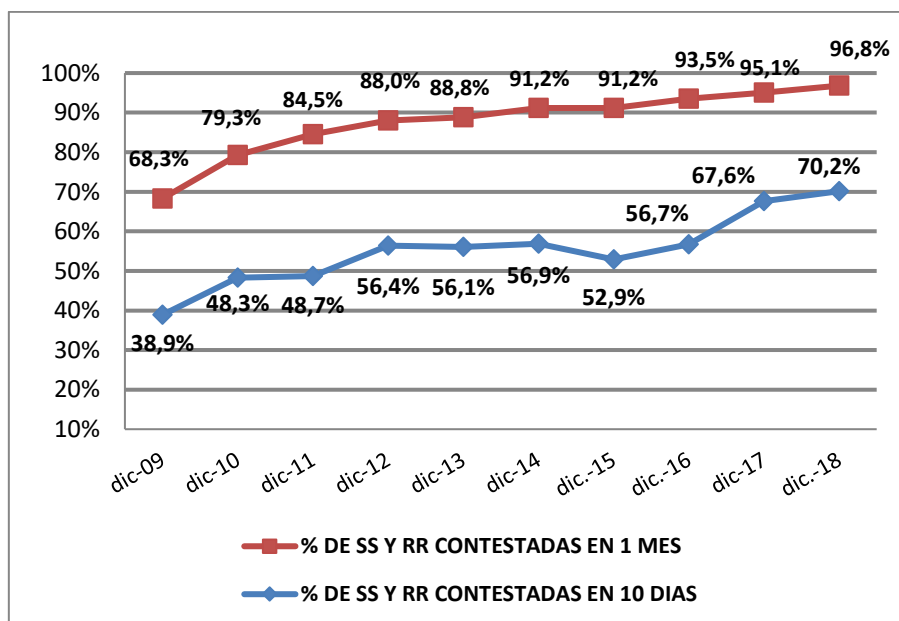
Respuestas en plazo

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha subido de un 67,6% en 2017 a un 70,2% en 2018. Hay que tener en cuenta la tendencia positiva y el aumento registrado en 2018 con respecto a 2017 y años anteriores, como se refleja en el gráfico 1. (**Ver gráfico 1**). Este aumento es consecuencia de las mejoras introducidas mediante la digitalización del proceso de recogida y tratamiento de las sugerencias y reclamaciones implantado en el primer trimestre de 2017 y al trabajo realizado por las unidades responsables de contestarlas.

Respuestas en 30 días

Las reclamaciones resueltas en el plazo de un mes han aumentado también ligeramente desde el 95,1% del 2017 al 96,8% del 2018, acercándose cada vez más al 100%. (**Ver gráfico 1**).

Gráfico 1

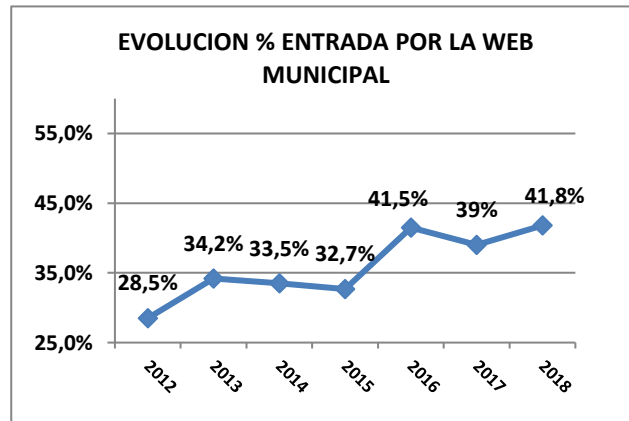


2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

CANALES DE ENTRADA 2018

	2017 %S/TOTAL	2018 %S/TOTAL
Impreso	48,90%	45,3%
Web/email	39,00%	41,8%
Teléfono	7,80%	7,2%
Carta	1,20%	0,9%
Otros	3,10%	4,7%
TOTAL:	100,0%	99,9%

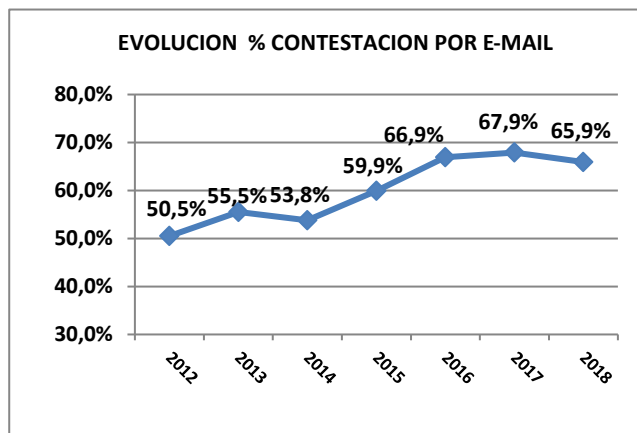
Gráfico 2



CANALES DE CONTESTACION 2018

	2017 %S/TOTAL	2018 %S/TOTAL
E-mail	67,9%	65,9%
Teléfono	9,9%	10,8%
Carta	21,0%	22,6%
Otros	1,2%	0,7%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Gráfico 3



CLASIFICACION POR TIPO 2018

	2017 %S/TOTAL	2018 %S/TOTAL
Sugerencias	20,9%	20,3%
Reclamaciones	75,9%	76,3%
Felicitaciones	3,2%	3,4%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Canales de entrada

En 2018, el canal de entrada más utilizado sigue siendo el impreso con un 45,3%, mientras que el porcentaje de entradas por la web municipal ha aumentado ligeramente hasta un 41,8% en 2018, acercándose cada vez más a los porcentajes del 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 aunque disminuye dos puntos porcentuales de uso sobre el año anterior hasta un 65,9% en 2018. En términos generales, se mantiene en valores casi constantes en los últimos tres años en torno a un 66%, aunque aumentando claramente los porcentajes desde 2010. Esto supone una mejora en el 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 2018 POR DELEGACIONES

DELEGACION	PRESENTADAS TOTAL 2018	PTES. RESOL. TOTAL 2018	RESUELTAS TOTAL 2018	% RESPUESTA
ALCALDIA - PRESIDENCIA	39	1	38	97,4%
SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y MOVILIDAD	465	11	454	97,6%
CULTURA Y EDUCACIÓN	398	8	390	98,0%
DEPORTES	1.171	9	1.162	99,2%
FAMILIA, PROTECCION SOC, SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD, MAYORES IGUALDAD	410	9	401	97,8%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y RELACIONES INSTITUC.	833	27	806	96,8%
DISTRITO CENTRO	2	0	2	100,0%
PLANIFICACION, CALIDAD, ORGANIZACION, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	80	2	78	97,5%
DELEGACION DE COOPERACION Y DISTRITO URBANIZACIONES	2	0	2	100,0%
URBANISMO, VIVIENDA, OBRAS Y LICENCIAS	65	1	64	98,5%
ECONOMIA,HACIENDA, COMERCIO, EMPLEO	56	1	55	98,2%
PARTICIPACION CIUDADANA Y PRESIDENCIA DISTRITO NORTE	2	0	2	100,0%
DELEGACION RECURSOS HUMANOS	4	0	4	100,0%
EMARSA	15	0	15	100,0%
SOGEPIMA	11	2	9	81,8%
EMVIALSA	11	2	9	81,8%
TOTAL SS Y RR PRESENTADAS EN 2018:	3.564	73	3.491	98,0%

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, a 31 de diciembre de 2018 se contestaron el 98,0% de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el periodo.

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más habituales del 4º trimestre de 2018 agrupadas por delegación y unidad responsable. No se incluyen las de los trimestres anteriores porque ya se incluyeron en los informes trimestrales correspondientes.

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS NUMEROSAS EN EL 4º TRIMESTRE DE 2018

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
CULTURA Y EDUCACIÓN	MEDIATECAS	APERTURA MEDIATECAS FINES DE SEMANA Y HABILITAR SALA DE ESTUDIO DELIBES Y ANABEL SEGURA
DEPORTES	ACTIVIDADES NORTE	MAL ESTADO INSTALACIONES Y MAQUINAS
DEPORTES	ACTIVIDADES SUR	NO SE PRESENTA PROFESOR PADEL SIN AVISAR ALUMNOS
DEPORTES	COORDINACION TECNICA PMD	ABANDONO Y DEMORA EN ARREGLO PISTA DE HOCKEY
DEPORTES	INSTALACIONES NORTE	CAMBIO DE USOS EN EL BONO
DEPORTES	INSTALACIONES NORTE Y SUR	TEMPERATURA INADECUADA DEL AGUA PISCINA Y DUCHAS
DEPORTES	INSTALACIONES SUR	TEMPERATURA BAJA EN PABELLON COLEGIO MIRAFORES
DEPORTES	MANTENIMIENTO INST. SUR	NO HAY AGUA CALIENTE
ECONOMIA HACIENDA COMERCIO EMPLEO...	DIRECCION GENERAL COMERCIO	IRREGULARIDADES Y MOLESTIAS POR ACTIVIDADES NAVIDEÑAS
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	DIRECCION GERENCIA PBS	ARBITRARIEDADES EN ASOCIACION ASDASS
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	SERVICIOS SOCIALES	COBROS RECIBOS TELEASISTENCIA DE AÑOS ANTERIORES
MTMTO. Y MEDIO AMBIENTE	MANTENIMIENTO	FALTA ALUMBRADO VIAS
MTMTO. Y MEDIO AMBIENTE	MANTENIMIENTO	RATAS EN DISTINTAS ZONAS CIUDAD
MTMTO. Y MEDIO AMBIENTE	MEDIO AMBIENTE	REPOBLACION Y PODA DE ARBOLES
MTMTO. Y MEDIO AMBIENTE	MEDIO AMBIENTE	DEFICIENCIAS EN LIMPIEZA VIARIA
MTMTO. Y MEDIO AMBIENTE	MEDIO AMBIENTE	INCIDENCIAS RECOGIDA O DETERIORO CONTENEDORES
MTMTO. Y MEDIO AMBIENTE	MEDIO AMBIENTE	MAL ESTADO Y DETERIORO PARQUES
MTMTO. Y MEDIO AMBIENTE	VIAS PUBLICAS	PAVIMENTOS Y ACERAS DETERIORADAS
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	DIRECCION SEGURIDAD CIUDADANA	APARCAMIENTO DOBLE FILA O IMPIDEN CIRCULACION
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	DIRECCION SEGURIDAD CIUDADANA	CONTAMINACION ACUSTICA
SEGURIDAD PROTECCION CIVIL Y MOVILIDAD	DIRECCION SEGURIDAD CIUDADANA	MALA ATENCION DE AGENTES
SEGURIDAD PROTECCION CIVIL Y MOVILIDAD	DIRECCION SEGURIDAD CIUDADANA	PROBLEMAS CON PERROS SUELTOS
SEGURIDAD PROTECCION CIVIL Y MOVILIDAD	TRAFICO	BADENES Y ELEMENTOS DISUASORIOS PARA SEGURIDAD VIAL
SEGURIDAD PROTECCION CIVIL Y MOVILIDAD	TRAFICO	INSTALACION SEMAFOROS SEGURIDAD EN VIAS
SEGURIDAD PROTECCION CIVIL Y MOVILIDAD	TRAFICO	INSTALACION PASO PEATONES Y ESPEJOS
SEGURIDAD PROTECCION CIVIL Y MOVILIDAD	TRAFICO	MAL FUNCIONAMIENTO RUTA ESCOLAR

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2018 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 47,6% del total (casi la mitad del total) seguido del Distrito Centro con un 26,6%. Las reclamaciones recibidas de ciudadanos de fuera de Alcobendas suponen el 13,9% del total.

TOTALES POR DISTRITO 2018		
DISTRITO	Nº. SS Y RR	% S/TOTAL
EMPRESARIAL	40	1,1%
CENTRO	948	26,6%
NORTE	1.697	47,6%
URBANIZACIONES	385	10,8%
FUERA ALCOBENDAS	494	13,9%
TOTAL SS Y RR:	3.564	100,0%

5. RELACION DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CONTESTADAS ENTRE 11 Y 30 DIAS

El número de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 11 y 30 días ha sido de 931, un 26,7% del total, mientras que en 2017 fueron 971, lo que suponía un 27,5% sobre el total. Por la extensión del listado, se adjunta aparte en el **ANEXO 1**.

6. RELACION DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CONTESTADAS EN MAS DE 30 DIAS

El número de sugerencias y reclamaciones contestadas en más de 30 días han sido de 111, lo que supone un 3,2% respecto al total. En 2017 fueron 174, lo que suponía un 4,9% sobre el total. Por la extensión del listado, se adjunta aparte en el **ANEXO 2**.

7. USO DE LA CARTA DE DEMORA

En 2018, se han enviado 859 cartas de demora, lo que supone un 82,4% del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado; en 2017, se enviaron 874 cartas de demora, lo que supuso un 76,3% de las que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado. Este porcentaje ha ido claramente en aumento por el inicio en octubre de 2016 del envío automático de la carta de demora. Por la extensión del listado, se adjunta aparte en el **ANEXO 3**.

8. RELACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON UNA DIFERENCIA ENTRE LA FECHA DE RECEPCION Y LA FECHA DE ALTA SUPERIOR A 3 DIAS

El número de sugerencias y reclamaciones con una diferencia entre la fecha de recepción y la fecha de alta en la aplicación superior a 3 días ha sido en 2018 de 337, lo que supone un 9,5% del total recibido en 2018. En el año 2017 fueron 393, lo que supuso un 10,9% del total, por lo que se ha reducido su número por segundo año consecutivo. En el año 2016 fueron 683, lo que supuso un 20,6% del total. Por la extensión del listado, se adjunta aparte en el **ANEXO 4**.

9. RELACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PENDIENTES DE RESPONDER AL FINAL DEL EJERCICIO

A 31 de diciembre de 2018, quedaron 73 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en todo el ejercicio, lo que supone una cantidad similar a 31 de diciembre de 2017, que fueron 65. Se puede ver la evolución de los últimos años en el **gráfico 4**.

Por la extensión del listado, se adjunta la relación de todas ellas en el **ANEXO 5**.

Gráfico 4

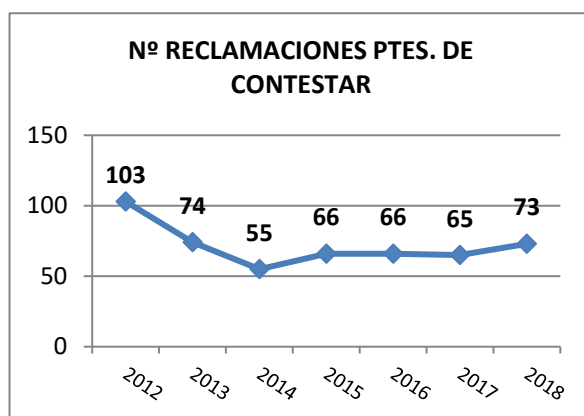
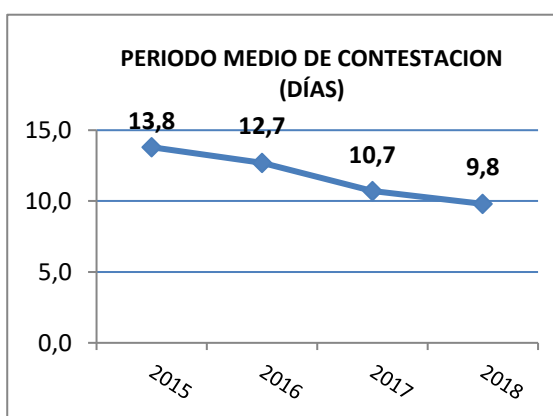


Gráfico 5



De esas 73 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, no queda ninguna reclamación pendiente de contestar.

De acuerdo con nuestro compromiso de respuesta en 10 días, el nº **teórico** de sugerencias y reclamaciones que deberían de quedar pendientes de contestar a 31 de diciembre de 2017 sería de 98 ¹, mientras que las **reales** han sido 73.

¹ (Forma de cálculo: 10 días x 3.564 reclamaciones)/365 días= **98 sugerencias y reclamaciones.**)

Periodo medio de contestación

El periodo medio de contestación en 2018 ha sido de 9,8 días, por debajo de los 10 días del compromiso de respuesta, e inferior a los 10,7 días de 2017, lo que supone una mejora significativa y nos permite cumplir con nuestro compromiso de respuesta en términos medios. Desde 2015 se puede elaborar este indicador gracias a las nuevas funcionalidades de la nueva aplicación informática, por lo que en años anteriores no estaba disponible para su cálculo. (Ver gráfico 5 e Indicadores de evolución siguientes).

INDICADORES DE EVOLUCION

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nº RECLAMACIONES PTES. DE CONTESTAR	103	74	55	66	66	65	73
Nº RECLAMACIONES PTES. DE CONTESTAR (TEORICO)	82	84	84	102	91	99	98
DIFERENCIA:	21	-10	-29	-36	-25	-34	-25

Nº RECLAMACIONES PRESENTADAS	2.987	3.052	3.063	3.738	3.316	3.598	3.564
PERIODO MEDIO DE CONTESTACION (días)	N/D	N/D	N/D	13,8	12,7	10,7	9,8

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

DELEGACION	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
ALCALDIA PRESIDENCIA E INNOVACION TECNOLOGICA	0,7%	0,9%	1,4%	1,2%	1,7%	1,1%
SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y MOVILIDAD	14,7%	8,4%	9,6%	14,8%	12,7%	13,0%
CULTURA Y EDUCACIÓN	13,4%	14,5%	20,5%	13,1%	13,0%	11,2%
DEPORTES	45,6%	46,5%	37,2%	37,2%	38,1%	32,9%
FAMILIA, PROTECCION SOC, SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD, MAYORES IGUALDAD	6,2%	7,2%	8,4%	8,9%	8,6%	11,5%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y RELACIONES INSTITUCIONALES	12,5%	15,0%	15,7%	16,8%	18,4%	23,4%
URBANISMO, VIVIENDA ,OBRAS Y LICENCIAS	1,2%	1,3%	1,7%	0,9%	1,4%	1,8%
PLANIFICACION, CALIDAD, ORGANIZACION, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	2,5%	2,9%	3,1%	3,8%	2,3%	2,2%
ECONOMIA,HACIENDA, COMERCIO, EMPLEO	2,4%	2,1%	1,7%	1,7%	2,3%	1,6%
DELEGACION RECURSOS HUMANOS	0,0%	0,1%	0,1%	0,4%	0,2%	0,1%
EMARSA	0,5%	0,5%	0,4%	0,8%	0,6%	0,4%
EMVIALSA	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,4%	0,3%
SOGEPIMA	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%
DISTRITO NORTE Y PART, CIUDADANA	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

11. PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS O RECLAMACIONES ANTE 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 2018 se ha presentado una única reclamación ante la CESYR por parte de la Comunidad de Propietarios Balcón del Norte.

Para contestar a dicha reclamación, los concejales de Movilidad y de Distrito tuvieron una reunión con los representantes de la Comunidad de Propietarios Balcón del Norte comprometiéndose a realizar una serie de actuaciones urgentes de señalización vial en la zona e informando de todo ello en la reunión de la CESYR correspondiente.

Dirección General de Planificación, Calidad y Organización
Alcobendas, 7 de febrero de 2019