

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

### INFORME AÑO 2019

#### 1. ESTADISTICAS GENERALES

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al año 2019. 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 2018		TOTAL 2019	
		% VAR.		% VAR.
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	3.564		3.544	-0,6%
Resueltas:	3.491	98,0%	3.463	97,7%
Pendientes:	73	2,0%	81	2,3%
Resueltas con carta de demora	859	24,6%	884	25,5%

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

#### RESUELTAS

	TOTAL 2018		TOTAL 2019	
TIPO DE RESPUESTA		% VAR.		% VAR.
Positivas y en plazo:	1.746	50,0%	1.727	49,9%
Positivas fuera de plazo:	757	21,7%	727	21,0%
Total positivas	2.503	71,7%	2.454	70,9%
Negativas:	988	28,3%	1.009	29,1%
total resueltas	3.491	100,0%	3.463	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	TOTAL 2018		TOTAL 2019	
		% VAR.		% VAR.
En plazo: <= 10 días	2.449	70,2%	2.464	71,2%
entre 11-30 días	931	26,7%	849	24,5%
> 30 días	111	3,2%	150	4,3%
total:	3.491	100,0%	3.463	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 2019 un total de 3.544 sugerencias y reclamaciones, lo que supone una ligera disminución de un 0,6% con respecto a 2018. Del total recibido, se han resuelto un 97,7% a 31 de diciembre de 2019. No se incluyen dentro del total de 3.544, las reclamaciones por devoluciones y bajas que han ascendido a 453.

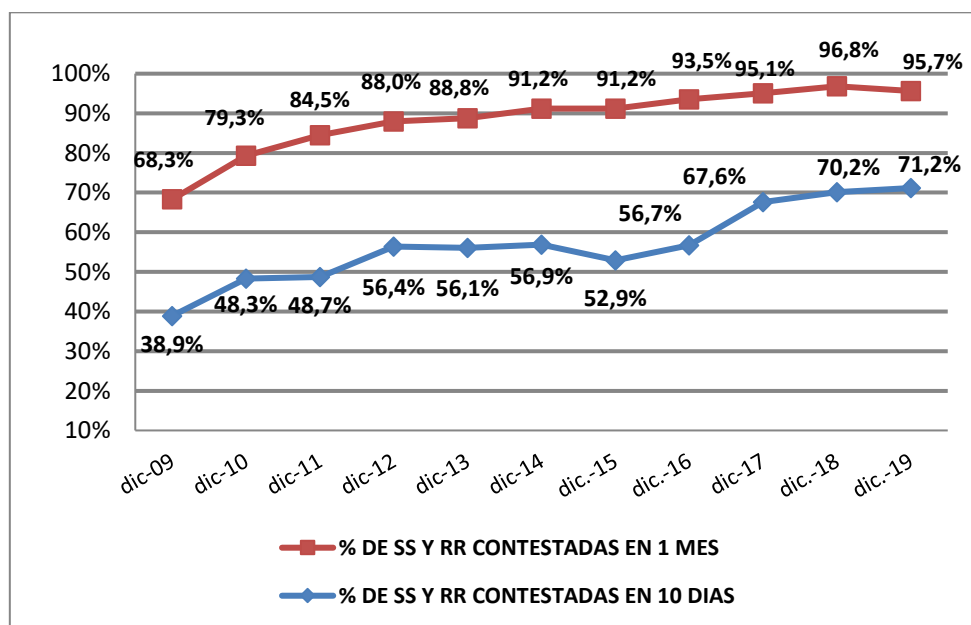
### Respuestas en plazo

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha subido de un 70,2% en 2018 a un 71,2% en 2019. Hay que tener en cuenta que se continua con la tendencia positiva y el dato de 2019 es el mejor de la serie histórica, 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 disminuido ligeramente desde el 96,8% del 2018 al 95,7% del 2019, porcentajes ambos muy cercanos al 100%. (**Ver gráfico 1**).

Gráfico 1

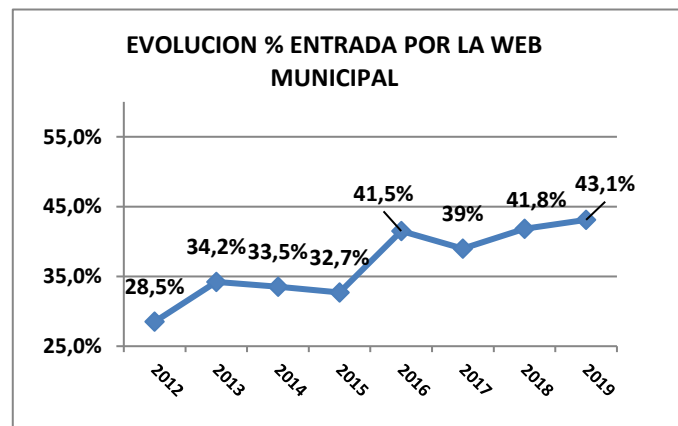


## 2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

### CANALES DE ENTRADA 2019

	2018 %S/TOTAL	2019 %S/TOTAL
Impreso	45,3%	45,7%
Web/email	41,8%	<b>43,1%</b>
Teléfono	7,2%	6,3%
Carta	1,0%	0,9%
Otros	4,7%	4,0%
TOTAL:	100,0%	100,0%

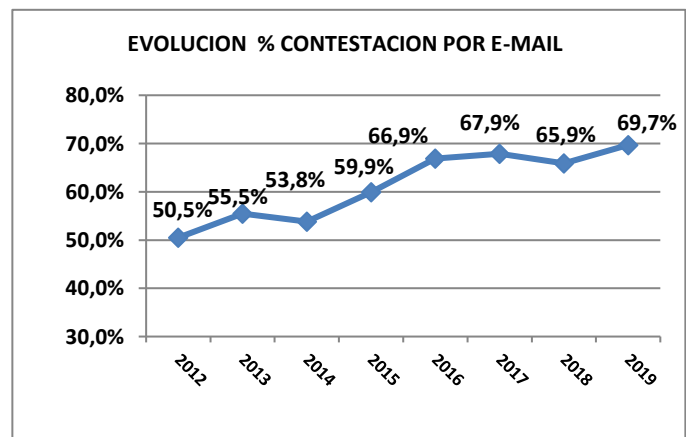
Gráfico 2



### CANALES DE CONTESTACION 2019

	2018 %S/TOTAL	2019 %S/TOTAL
E-mail	65,9%	<b>69,7%</b>
Teléfono	10,8%	9,1%
Carta	22,6%	20,6%
Otros	0,7%	0,6%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Gráfico 3



### CLASIFICACION POR TIPO 2019

	2018 %S/TOTAL	2019 %S/TOTAL
Sugerencias	20,3%	20,5%
Reclamaciones	76,3%	75,5%
Felicitaciones	3,4%	4,0%
TOTAL:	100,0%	100,0%

### Canales de entrada

En 2019, el canal de entrada más utilizado sigue siendo el impreso con un 45,7%, mientras que el porcentaje de entradas por la web municipal ha aumentado ligeramente hasta un 43,1%, 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, que aumenta casi 4 puntos porcentuales sobre el año anterior hasta un 69,7% en 2019, siendo el mejor valor de la serie histórica 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 2019**

DELEGACION	RECIBIDAS TOTAL 2019	PTES. RESOL. TOTAL 2019	RESUELTAS TOTAL 2019	% RESPUESTA
ALCALDIA - PRESIDENCIA	29	1	28	96,6%
SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL ,MOVILIDAD Y TPTES.	483	11	472	97,7%
DELEGACIÓN CULTURA	268	12	256	95,5%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	159	3	156	98,1%
DEPORTES	1.068	8	1.060	99,3%
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	284	3	281	98,9%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	818	26	792	96,8%
COMERCIO, EMPLEO, INFORMÁTICA, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, WEB Y TRANSPARENCIA	29	1	28	96,6%
URBANISMO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y LICENCIAS	37	2	35	94,6%
ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	120	0	120	100,0%
RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	26	0	26	100,0%
DISTRITO NORTE, PARTICIPACION CIUDADANA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	2	0	2	100,0%
URBANIZACIONES Y DISTRITO EMPRESARIAL	1	0	1	100,0%
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	181	13	168	92,8%
EMARSA	19	0	19	100,0%
SOGEPIMA	14	1	13	92,9%
EMVIALSA	6	0	6	100,0%
<b>TOTAL SS Y RR PRESENTADAS EN 2019:</b>	<b>3.544</b>	<b>81</b>	<b>3.463</b>	<b>97,7%</b>

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, a 31 de diciembre de 2019 se contestaron el 97,7% de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el año.

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2019 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 47,0% del total (casi la mitad del total) seguido del Distrito Centro con un 29,2%. Las reclamaciones recibidas de ciudadanos de fuera de Alcobendas suponen el 11,9% del total.

<b>TOTALES POR DISTRITO 2019</b>		
<b>DISTRITO</b>	<b>Nº. SS Y RR</b>	<b>% S/TOTAL</b>
EMPRESARIAL	34	1,0%
CENTRO	1.034	29,2%
NORTE	1.666	47,0%
URBANIZACIONES	387	10,9%
FUERA ALCOBENDAS	423	11,9%
<b>TOTAL SS Y RR:</b>	<b>3.544</b>	<b>100,0%</b>

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

##### **Carta de demora**

En 2019 se han enviado 884 cartas de demora, lo que supone un 88,5% del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado. En 2018, fueron 859 cartas de demora, lo que supuso un 82,4%. En 2017, se enviaron 874 cartas de demora, lo que supuso un 76,3%. Este porcentaje ha ido claramente en aumento por el inicio en octubre de 2016 del envío automático de la carta de demora, registrándose en 2019 el mejor valor de la serie.

##### **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 en 2019 de 273, lo que supone un 7,7% del total recibido en 2019 mientras que en 2018 fueron 337, un 9,5%. En el año 2017 fueron 393, lo que supuso un 10,9% del total y en año 2016 fueron 683, lo que supuso un 20,6% del total. Por tanto, se ha reducido su número por tercer año consecutivo, lo que se traduce en una mejora en los tiempos de tramitación y respuesta de las reclamaciones.

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

A 31 de diciembre de 2019, quedaron 81 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en todo el ejercicio, lo que supone una cantidad similar a 31 de diciembre de 2018, que fueron 73. Se puede ver la evolución de los últimos años en el **gráfico 4**.

Gráfico 4

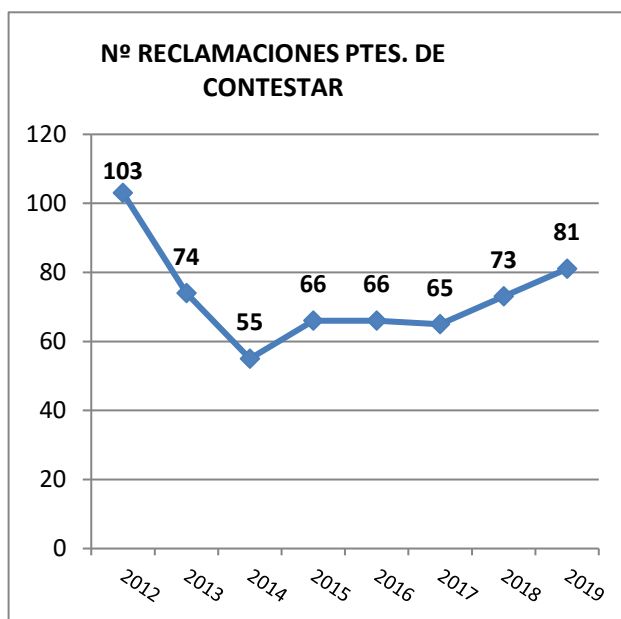
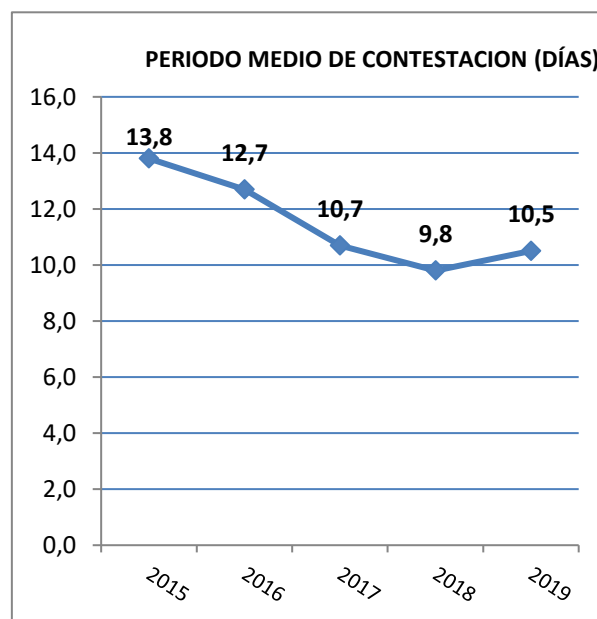


Gráfico 5



### RECLAMACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

De esas 81 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, no queda ninguna reclamación pendiente de contestar.

### Periodo medio de contestación

El periodo medio de contestación en 2019 ha sido de 10,5 días, ligeramente superior a los 9,8 días de 2018 y casi idéntico a los 10 días del compromiso de respuesta, lo que prácticamente 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. 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	RECIBIDAS TOTAL 2013	RECIBIDAS TOTAL 2014	RECIBIDAS TOTAL 2015	RECIBIDAS TOTAL 2016	RECIBIDAS TOTAL 2017	RECIBIDAS TOTAL 2018	RECIBIDAS TOTAL 2019
ALCALDIA PRESIDENCIA E INNOVACION TECNOLOGICA	0,7%	0,9%	1,4%	1,2%	1,7%	1,1%	0,8%
SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y MOVILIDAD	14,7%	8,4%	9,6%	14,8%	12,7%	13,0%	13,6%
DELEGACIÓN CULTURA (1)	13,4%	14,5%	20,5%	13,1%	13,0%	11,2%	7,6%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN (1)	-	-	-	-	-	-	4,5%
DEPORTES	45,6%	46,5%	37,2%	37,2%	38,1%	32,9%	30,1%
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES (2)	6,2%	7,2%	8,4%	8,9%	8,6%	11,5%	8,0%
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD (2)	-	-	-	-	-	-	5,1%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y RELACIONES INSTITUCIONALES	12,5%	15,0%	15,7%	16,8%	18,4%	23,4%	23,1%
DISTRITO CENTRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
URBANISMO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y LICENCIAS	1,2%	1,3%	1,7%	0,9%	1,4%	1,8%	1,0%
ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD (3)	2,4%	2,1%	1,7%	1,7%	2,3%	1,6%	3,4%
COMERCIO, EMPLEO, INFORMÁTICA, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, WEB Y TRANSPARENCIA (3)	-	-	-	-	-	-	0,8%
PLANIFICACION, CALIDAD, ORGANIZACION, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO (3)	2,5%	2,9%	3,1%	3,8%	2,3%	2,2%	-
URBANIZACIONES Y DISTRITO EMPRESARIAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%
RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	0,0%	0,1%	0,1%	0,4%	0,2%	0,1%	0,7%
EMARSA	0,5%	0,5%	0,4%	0,8%	0,6%	0,4%	0,5%
EMVIALSA	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,4%	0,3%	0,2%
SOGEPIMA	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	0,4%
DISTRITO NORTE Y PART, CIUDADANA	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
<b>TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS:</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### NOTAS:

(1) Hasta junio de 2019, había una sola Delegación de Cultura y Educación

(2) Hasta junio 2019, existía una única Delegación

(3) Hasta junio 2019, existía una única Delegación de Economía, Hacienda, Contratación, Recursos Humanos, Comercio y Empleo

## 8. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES EN EL 4º TRIMESTRE DE 2019

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes del 4º trimestre de 2019 agrupadas por delegación y unidad responsable. No se incluyen las de los trimestres anteriores porque ya se incluyeron en los informes trimestrales correspondientes.

Tal y como se aprobó en la anterior convocatoria de la CESYR de 21 de noviembre de 2019, vamos a iniciar una nueva serie de informes donde en relación a aquellas reclamaciones/sugerencias que consideremos más relevantes y reiteradas por los vecinos, realicemos un seguimiento de su resolución en el siguiente informe trimestral. A tal efecto, el criterio a considerar sería:

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

Con estos criterios, en el informe del primer trimestre de 2020 se realizará el seguimiento de las respuestas dadas a las reclamaciones que consideramos más relevantes del 4º trimestre de 2019.

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
CULTURA	GERENCIA PSC	FALTA DE PERSONAL PROBLEMA EXCELTIA
DEPORTES	DIRECCION GERENCIA	NO APLICAN DESCUENTO IPREM
	INSTALACIONES NORTE	MAL ESTADO Y DETERIORO SALA FITNESS
	INSTALACIONES NORTE	DESCONTENTO CON CIERRE INSTALACIONES SAL FITNESS
	INSTALACIONES SUR	TEMPERATURA INADECUADA DEL AGUA Y MANTENIMIENTO INSTALACIONES
FAMILIAS, PROTECCION SOCIAL Y MAYORES	MAYORES	INCIDENCIAS PROGRAMA BALNEARIOS
MEDIO AMBIENTE MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	PODA DE ARBOLADO ALINEACION
	MEDIO AMBIENTE	INCIDENCIAS RECOGIDA O DETERIORO CONTENEDORES
	MEDIO AMBIENTE	ESCASEZ Y DETERIORO CONTENEDORES
	MEDIO AMBIENTE	PODA , EXCREMENTOS DE PERROS
SEGURIDAD CIUDADANA PROTECCION CIVIL Y TRANSPORTE	DIRECCION SEGURIDAD CIUDADANA	APARCAMIENTO INADECUADOS, DOBLE FILA
	TRAFICO	SOLICITUD DE ELEMENTOS PARA SEGURIDAD EN VIAS



## **9. 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 2019 se ha presentado una única reclamación ante la CESYR el 12 de marzo de 2019 que fue contestada de forma positiva tras reunirse el Concejal Delegado de Movilidad con la reclamante y adoptarse por parte del Ayuntamiento las medidas correctoras adecuadas.

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. Así mismo, en el informe del primer trimestre de 2019 ya se dio cuenta de esta reclamación.

## **10. OBSERVACIONES**

De acuerdo con lo establecido en el art. 7.c) del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESYR) y del análisis de los indicadores de evolución presentes en el informe, se desprende que no se han observado deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales.

En este informe, se ha recogido lo aprobado y comentado en la anterior reunión de la CESYR de 21 de noviembre de 2019, en el sentido de simplificar el mismo eliminando del informe los datos estadísticos innecesarios e incluir por primera vez una propuesta de análisis del contenido de las reclamaciones a través del seguimiento de las quejas más relevantes.

Dirección General de Planificación, Excelencia en la Gestión,  
Organización y Atención Ciudadana  
Alcobendas, 11 de febrero de 2020