

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

INFORME ANUAL 2020

1. ESTADISTICAS GENERALES

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al año 2020. 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	
	2019	% VAR.	2020	% VAR.
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	3.544		2.884	-18,6%
Resueltas:	3.463	97,7%	2.848	98,8%
Pendientes:	81	2,3%	36	1,2%
Resueltas con carta de demora	884	25,5%	762	26,8%

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

RESUELTAS

	TOTAL		TOTAL	
TIPO DE RESPUESTA	2019	% VAR.	2020	% VAR.
Positivas y en plazo:	1.727	49,9%	1.491	52,4%
Positivas fuera de plazo:	727	21,0%	615	21,6%
Total positivas	2.454	70,9%	2.106	73,9%
Negativas:	1.009	29,1%	742	26,1%
total resueltas	3.463	100,0%	2.848	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	TOTAL		TOTAL	
	2019	% VAR.	2020	% VAR.
En plazo: <= 10 días	2.464	71,2%	2.020	71,0%
entre 11-30 días	849	24,5%	713	25,0%
> 30 días	150	4,3%	115	4,0%
total:	3.463	100,0%	2.848	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 2020 un total de 2.884 sugerencias y reclamaciones, lo que representa un descenso del 18,6% sobre el año anterior. Este descenso ha sido debido en parte a la situación producida por la declaración del estado de alarma por el COVID-19 y su posterior decreto de nueva normalidad, que hicieron que descendieran las reclamaciones recibidas en el segundo trimestre de 2020. Por otra parte, a que posteriormente se tomaron medidas correctoras, como las devoluciones de dinero, y también a que se reaccionó con agilidad reorganizando los servicios deportivos y culturales para volver a abrir y recuperar el servicio en condiciones de seguridad. Esto mismo ocurrió en el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), implantando la Cita Previa en plazo breve y reanudando el servicio en condiciones seguras, lo que si bien ocasionó más reclamaciones en principio, una vez implantada la nueva aplicación informática, se normalizó y regularizó la situación.

Del total recibido, se han resuelto un 98,8% a 31 de diciembre de 2020. 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 2.884 reclamaciones aquellas con el asunto “bajas y devoluciones” que han ascendido a 865.

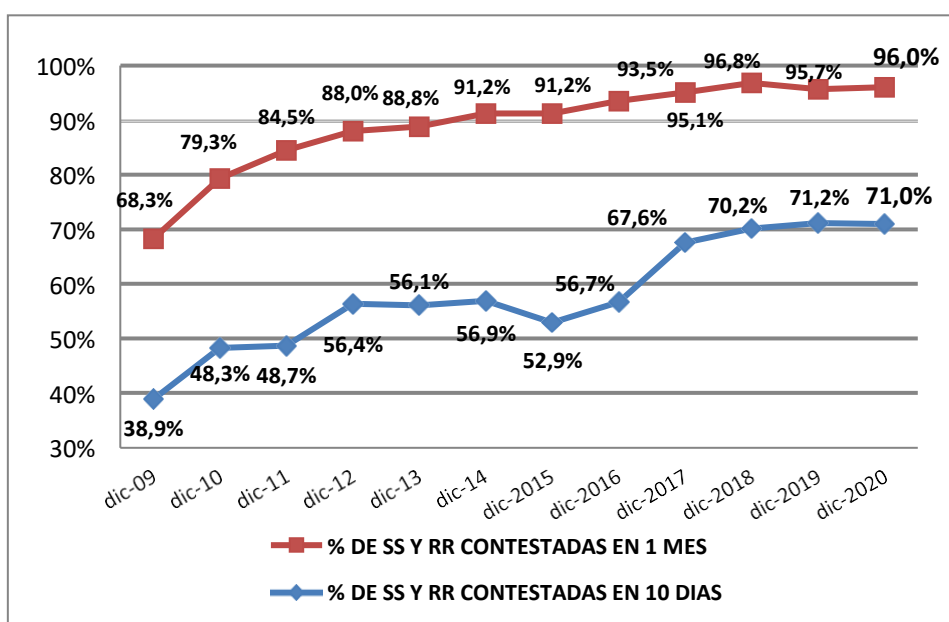
Respuestas en plazo

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días se mantiene casi idéntico al de 2019 y al de 2018 con un 71,0%%. (Ver gráfico 1).

Respuestas en 30 días

Las reclamaciones resueltas en el plazo de un mes han aumentado ligeramente, situándose en el 96,0% desde el 95,7% de 2019, tendiendo a la estabilidad en los últimos 3 años. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1

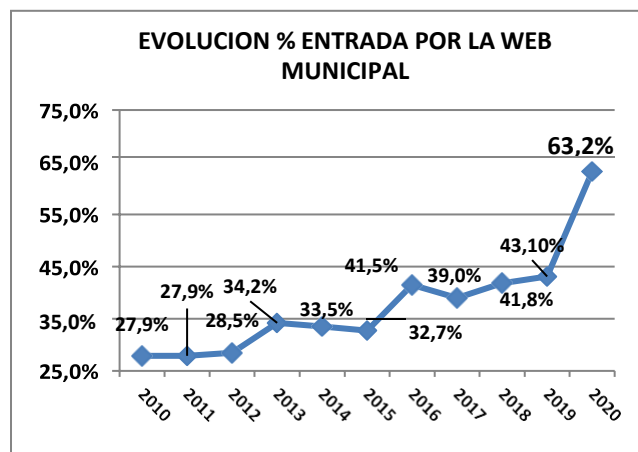


2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

CANALES DE ENTRADA-2020

	2019 %S/TOTAL	2020 %S/TOTAL
Impreso	45,7%	25,3%
Web/email	43,1%	63,2%
Teléfono	6,3%	6,9%
Carta	0,9%	0,6%
Otros	4,0%	4,0%
TOTAL:	100,0%	100,0%

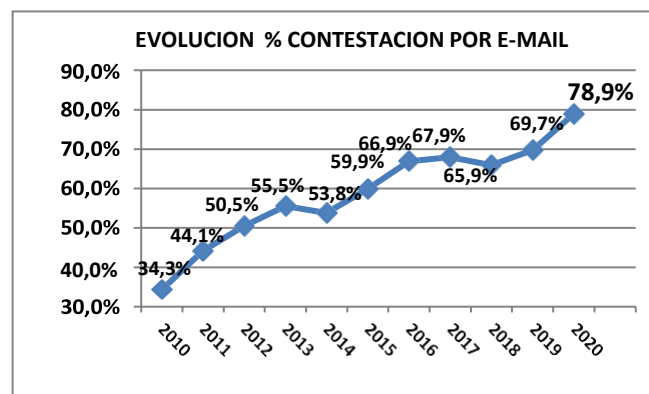
Gráfico 2



CANALES DE CONTESTACION -2020

	2019 %S/TOTAL	2020 %S/TOTAL
E-mail	69,7%	78,9%
Teléfono	9,1%	10,8%
Carta	20,6%	9,7%
Otros	0,6%	0,6%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Gráfico 3



CLASIFICACION POR TIPO-2020

	2019 %S/TOTAL	2020 %S/TOTAL
Sugerencias	20,5%	21,0%
Reclamaciones	75,5%	75,2%
Felicitaciones	4,0%	3,8%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Canales de entrada

En 2020, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página **web municipal con un 63,2%**, muy por encima del año anterior, con un 43,1%. Este aumento tan significativo se ha debido a que no hubo atención presencial en gran parte del segundo trimestre de 2020, permaneciendo el canal telemático y el teléfono como únicos canales operativos en ese periodo. En el **4º trimestre** de 2020 se ha continuado esta tendencia, tras la implantación de la cita previa presencial en septiembre, con un **65% de entradas por la web municipal**, lo que confirma el **avance en los procesos de digitalización** en este periodo. 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 78,9% en 2020, con una gran subida sobre el año 2019, que fue de un 69,7%. La mejora en estos porcentajes 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 2020

DELEGACION	PRESENTADAS TOTAL 2020	PTES. RESOL. TOTAL 2020	RESUELTAS TOTAL 2020	% RESUELTA
ALCALDIA - PRESIDENCIA	84	0	84	100,0%
DELEG. SEGURIDAD CIUD., PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TPRES.	386	1	385	99,7%
DELEGACIÓN CULTURA	146	0	146	100,0%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	105	1	104	99,0%
DEPORTES	967	11	956	98,9%
DELEGACION FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	111	3	108	97,3%
DELEG. MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	674	18	656	97,3%
DELEGACION DE URBANISMO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y LICENCIAS	57	1	56	98,2%
DELEG. ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	157	1	156	99,4%
DELEGACION RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	4	0	4	100,0%
DELEGACIÓN COMERCIO, EMPLEO, INFORMÁTICA, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, WEB Y TRANSPARENCIA	27	0	27	100,0%
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	118	0	118	100,0%
CONCEJALÍA DELEGADA DE URBANIZACIONES Y DISTRITO EMPRESARIAL	1	0	1	100,0%
DELEGACION DISTRITO NORTE, PARTICIPACION CIUDADANA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	3	0	3	100,0%
EMARSA	42	0	42	100,0%
SOGEPIMA	2	0	2	100,0%
TOTAL RECLAMACIONES EN 2020:	2.884	36	2.848	98,8%

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, a 31 de diciembre de 2020 se contestaron el 98,8% de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el año 2020.

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2020 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 48,3% del total, seguido del Distrito Centro con un 29,9%. Las reclamaciones recibidas de ciudadanos de fuera de Alcobendas suponen el 10,5% del total. Los porcentajes son muy similares a los de 2019: en 2019, el Distrito Norte supuso un 47,0%, el Distrito Centro un 29,2% y los de fuera de Alcobendas un 11,9% del total.

TOTALES POR DISTRITO 2020		
DISTRITO	Nº. SS Y RR	% S/TOTAL
FUERA ALCOBENDAS	303	10,5%
EMPRESARIAL	22	0,8%
CENTRO	863	29,9%
NORTE	1.393	48,3%
URBANIZACIONES	303	10,5%
TOTAL SS Y RR:	2.884	100,0%

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

Carta de demora

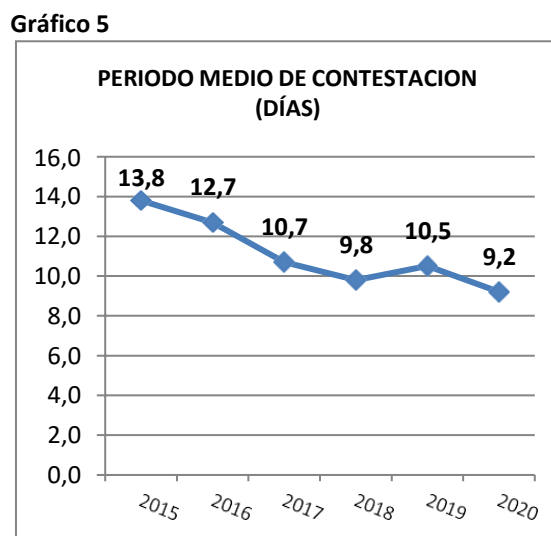
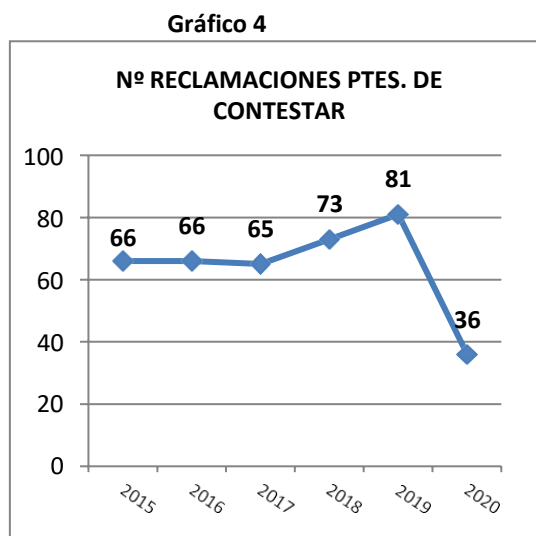
En 2020 se han enviado 762 cartas de demora, lo que supone un 92,0% % del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado (en torno al 25 % del total). En 2019, supusieron un 88,5%; en 2018, un 82,4% y en 2017 un 76,3%. Este número se sitúa en los últimos años por encima del 80% 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 en 2020 de 127, lo que supone 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. Por tanto, se ha ido reduciendo su número de forma continua, 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 PERIODO

A 31 de diciembre de 2020, quedaron 36 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en todo el año 2020, lo que supone una cantidad inferior a la habitual en otros años, lo que implica una mejora en su tramitación en 2020. Se puede ver la evolución de los últimos años en el **gráfico 4**.



RECLAMACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

De esas 36 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, quedan 4 reclamaciones pendientes de contestar. Son las siguientes:

Nº	ENT. RESPONSABLE	FECHA RECEPCIÓN
109644	EDUCACION	17/12/2020
109321	VIAS PUBLICAS	20/11/2020
109692	VIAS PUBLICAS	22/12/2020
109666	VIAS PUBLICAS	20/12/2020

Periodo medio de contestación

El periodo medio de contestación en 2020 ha sido de **9,2 días**, lo que supone mejorar el objetivo de respuesta en plazo de 10 días en términos medios, siendo **el mejor dato desde la implantación de nuestro sistema** de sugerencias y reclamaciones. 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 2013	TOTAL 2014	TOTAL 2015	TOTAL 2016	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020
ALCALDIA PRESIDENCIA	0,7%	0,9%	1,4%	1,2%	1,7%	1,1%	0,8%	2,9%
DELEG. SEGURIDAD CIUD., PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TPTES.	14,7%	8,4%	9,6%	14,8%	12,7%	13,0%	13,6%	13,4%
DELEGACIÓN CULTURA	13,4%	14,5%	20,5%	13,1%	13,0%	11,2%	7,6%	5,1%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	-	-	-	-	-	-	4,5%	3,6%
DEPORTES	45,6%	46,5%	37,2%	37,2%	38,1%	32,9%	30,1%	33,5%
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	6,2%	7,2%	8,4%	8,9%	8,6%	11,5%	8,0%	3,8%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	12,5%	15,0%	15,7%	16,8%	18,4%	23,4%	23,1%	23,4%
DISTRITO CENTRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%
URBANISMO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y LICENCIAS	1,2%	1,3%	1,7%	0,9%	1,4%	1,8%	1,0%	2,1%
ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	2,4%	2,1%	1,7%	1,7%	2,3%	1,6%	3,4%	5,4%
RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	0,0%	0,1%	0,1%	0,4%	0,2%	0,1%	0,7%	0,1%
COMERCIO, EMPLEO, INFORMÁTICA, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, WEB Y TRANSPARENCIA	-	-	-	-	-	-	0,8%	0,9%
SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	-	-	-	-	-	-	5,1%	4,1%
PLANIFICACION, CALIDAD, ORGANIZACION, CONTRATACIÓN	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%	0,0%
DISTRITO NORTE Y PART, CIUDADANA	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
EMARSA	0,5%	0,5%	0,4%	0,8%	0,6%	0,4%	0,5%	1,5%
SOGEPIMA	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	0,4%	0,1%
EMVIALSA	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,4%	0,3%	0,2%	0,0%
TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

NOTA: En junio de 2019 se modificaron algunas Delegaciones

8. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES EN EL 4º TRIMESTRE DE 2020

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes de 4º trimestre de 2020 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 trimestral. 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 2021 se realizará el seguimiento de las respuestas dadas a las reclamaciones que consideramos más relevantes de este cuarto trimestre y que se relacionan a continuación:

DELEGACION	ENTIDAD RESPONSABLE	DESCRIPCION
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA - P.B.S.	CESIÓN DE ESPACIOS PARA ACTIVIDAD DE LA ASOCIACIÓN INFANTIL AUPA
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS MUNICIPALES	INCIDENCIAS VARIAS EN ALUMBRADO PUBLICO QUEJAS VARIAS POR LAS LUCES DE NAVIDAD
	MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD PODA DE ARBOLES E INCIDENCIAS EN ARBOLADO URBANO
		QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA DE LAS CALLES
		DEFICIENTE LIMPIEZA DE PARQUES
		QUEJAS POR RECOGIDA DE BASURA: CONTENEDORE EN MAL ESTADO, POCA FRECUENCIA DE RECOGIDA
DELEGACIÓN CULTURA	APOYO TECNICO CULTURAL	MALA GESTIÓN PLATAFORMA DE ENTRADAS DESFILE DE REYES 2021
DELEGACION DE DEPORTES	ACTIVIDADES NORTE	AUMENTAR OFERTA Y HORARIO DE CLASES EN VALDELASFUENTES
	INSTALACIONES NORTE	CAMBIO USO BONOS POLIDEPORTIVO POR OTROS USOS
	INSTALACIONES NORTE Y SUR	DESCONTENTO CONTROL ACCESOS A LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS POR PROTOCOLO COVID
		PROBLEMAS CON SECADORES DE PELO EN AMBOS POLIDEPORTIVOS

9. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 3.er TRIMESTRE DE 2020

A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 3er. Trimestre de 2020, incluidas en el Informe Trimestral del 3er. Trimestre de 2020.

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
DEPORTES	DIRECCION GERENCIA	DEVOLUCION PARTE PROPORCIONAL ABONO DEPORTE POR COVID	Se iniciaron las devoluciones de la parte del mes de Marzo. Para la tramitación de la devolución por el confinamiento a causa del COVID en septiembre de 2020, se debe de dejar constancia de la solicitud a través de Registro o bien a través de trámite web.
	DIRECCION GERENCIA	INCIDENCIAS EN RESERVAS DEPORTIVAS	Al haberse reducido los plazos de reserva de plaza es posible que no haya podido reservar plaza. Le piden disculpas por el retraso de la puesta en marcha de la App de reservas y los problemas habidos con las reservas telefónicas al coincidir éstas con los periodos de altas/bajas de abonados o de inscripción de las escuelas deportivas que hubo que retrasar a septiembre por la suspensión de las actividades debido al Covid. Confían poner en marcha la App de reservas en un periodo breve de tiempo.
	DIRECCION GERENCIA	NO CONFORME CIERRE INSTALACIONES DEPORTIVAS POR PROTOCOLO LIMPIEZA	Se han establecido protocolos de limpieza y desinfección, en todas las instalaciones, vestuarios y aseos, mediante una primera fumigación en vestuarios – aseos y salas, a mediodía (motivo de la parada de las piscinas a mediodía) y una segunda en la noche. Tras la fumigación no se puede acceder en 2 horas; por lo que es necesario el cierre posterior que realizamos.
	INSTALACIONES NORTE	INCUMPLIMIENTO COVID NORMAS DE ACCESO Y LIMPIEZA	Para asegurar el cumplimiento de las medidas higiénicas, se ha intensificado y aumentado la frecuencia con la que se limpian los gimnasios y establecido unos turnos específicos para proceder a la desinfección de las salas y del material utilizado. Para complementarlo, se recomienda que colaboren los usuarios, siendo obligatorio el uso de mascarilla en cualquier tipo de actividad física en el interior salvo si está limitado por mamparas.
SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	GERENCIA PBS	INCIDENCIAS Y DEVOLUCIONES EN COLONIAS Y CAMPAMENTOS	Se indica en la normativa de Precios Públicos: las bajas deberán ser comunicadas siete días hábiles. Se devolverá el importe abonado menos 12 euros por gastos administrativos. Transcurrido este plazo, no se devolverá importe alguno. Esta información, así como las fechas exactas para poder realizar la baja se encuentra publicada también en las páginas web
MEDIO AMBIENTE MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	DEFICIENCIAS EN LIMPIEZA VIARIA	Se ha dado traslado a la empresa adjudicataria del servicio de limpieza para que realice los trabajos necesarios. Se realizó una limpieza con equipos de agua a presión en las aceras, baldeo de la calzada con camión cisterna. Estas actuaciones se realizan de forma periódica, incrementadas en esta época con trabajos de desinfección. Se ha realizado visita de inspección a la zona, aparte de las revisiones que efectúa la empresa de control de calidad contratada
	MEDIO AMBIENTE	PODA Y REPOBLACION DE ARBOLES	Las reposiciones de arbolado propuestas en su escrito se tendrán en cuenta para la próxima campaña de plantación. En cuanto arboles secos se realiza el encargo de retirada del mismo, con número de incidencia.
	MANTENIMIENTO EDIFICIOS MUNICIPLAES	RATAS E INSECTOS EN VIA PUBLICA	Han cursado aviso mediante la aplicación Alcobendas Actúa, para que realice la correspondiente actuación.
	MEDIO AMBIENTE	DEFICIENCIAS EN LOS CONTENEDORES	Se comunica al Servicio de Inspección para que revise la colocación de los mismos por si estuvieran en lugar indebido, siendo necesaria su retirada. También se han demorado todos los trámites que se estaban haciendo relativos a la preparación y tramitación de los pliegos de condiciones para la compra de los contenedores necesarios.
SEGURIDAD CIUDADANA PROTECCION CIVIL Y TRANSPORTE	POLICIA	MAYOR CONTROL POR INCUMPLIR NORMAS CONFINAMIENTO	La Policía Local realiza vigilancias continuas para garantizar el cumplimiento de la normativa COVID: uso de mascarillas y distancia de seguridad (1,5 metros). Se están proponiendo para sanción todas esas personas que son detectadas y no cumplen con la normativa. No obstante, en el momento que crea necesaria la presencia de la Policía Local, no duden llamar a los teléfonos 092

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
SEGURIDAD CIUDADANA PROTECCION CIVIL Y TRANSPORTE	TRAFICO	INSTALACION ELEMENTOS DISUASORIOS PARA CIRCULACION	Las circunstancias y morfología de la vía no ha cambiado en los últimos años, sin embargo, actualizaremos los datos de velocidad y recabaremos toda la información referente a los accidentes y las causas de los mismos para determinar la necesidad de establecer nuevas medidas de templado de tráfico.
ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	SAC	MALA ATENCION EN SERVICIO Y DIFICULTADES EN CITA PREVIA	Se pide disculpas por la situación en agosto y septiembre y se informa que se están fomentando los trámites electrónicos y en ese sentido el SAC, desde el día 16 de septiembre, cuenta con un nuevo servicio para pedir cita previa a través de la web municipal www.alcobendas.org o a través del 010. Cualquier gestión que necesite realizar urgentemente lo tendremos en cuenta para que pueda presentar en plazo.
EDUCACION	EDUCACION	INCIDENCIAS EN LOS PRIMEROS Y LAS TARDES DEL COLE	Mientras no cambien las condiciones de la actual situación sanitaria, no es posible servir los desayunos en este programa debido a la necesidad de mantener grupos estables de control entre los niños participantes, que minimicen los riesgos y posibiliten la trazabilidad en el caso de eventuales contagio. Hemos comprobado que se produjo un error en los listados de la empresa gestora del servicio que fue subsanado a la mayor brevedad. Este tipo de errores son extremadamente infrecuentes en la gestión habitual de este servicio, afectada al inicio de este curso por la concurrencia de circunstancias excepcionales. Le pedimos de nuevo disculpas por las molestias ocasionadas asegurándole el reforzamiento de los mecanismos de supervisión de los trámites de inscripción.
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	SERVICIOS SOCIALES	DIFICULTAD EN CONTACTAR CON SERVICIOS SOCIALES	Sienten comunicarle que por normativa estatal todas las gestiones deben ser con cita previa, y los recursos materiales y humanos son limitados. Se están tomando todas las medidas posibles de protección hacia los ciudadanos y hacia nuestro personal por la crisis sanitaria de COVID 19, por lo que la entrada al centro está muy limitada, y prácticamente toda la atención es telefónica.

Por petición expresa del Presidente de la CESYR en su reunión de 12 de noviembre de 2020, hemos realizado un **seguimiento mensual de las reclamaciones de Cita Previa** en el SAC

Como se describe en el cuadro siguiente, antes del 16 de septiembre de 2020, fecha de su implantación, se recibieron 21 reclamaciones, mientras que después de esa fecha, en septiembre solo se recibieron 3 y en los meses siguientes únicamente 2 en cada mes. Por tanto, el 70% de las reclamaciones recibidas lo fueron antes de la implantación del servicio.

RECLAMACIONES POR CITA PREVIA SAC	
PERIODO	Nº RECLAM.
ANTES DEL 16 DE SEPTIEMBRE	21
DEL 16 AL 30 DE SEPTIEMBRE	3
OCTUBRE	2
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	2
TOTAL AÑO 2020:	30

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 2020 no se ha presentado ninguna reclamación ante la CESYR.

Así mismo, de acuerdo a lo establecido en el citado Reglamento para la información que se debe incluir en el presente Informe Anual de 2020, 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.

La situación originada por la pandemia de COVID19 ha producido incidencias sobre el normal desarrollo de nuestros servicios públicos. Desde la entrada en vigor del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo de 2020 por el que se declara el estado de alarma, se suprimieron temporalmente los canales de atención presencial al ciudadano para poner reclamaciones, pero se potenciaron los canales telemático y telefónico que se mantuvieron funcionando a pleno rendimiento, por lo que cualquier ciudadano pudo hacer uso de ambos canales para poner una reclamación. Asimismo, el equipo técnico de apoyo a la CESYR ha podido funcionar con normalidad desde el teletrabajo y presencialmente, así como las áreas responsables que han seguido contestando con diligencia las reclamaciones presentadas.

Tras el fin del estado de alarma y la aprobación del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, llamado “Decreto de la nueva normalidad”, se ha vuelto a abrir al público el canal de atención presencial al ciudadano con la implantación de la cita previa desde el 16 de septiembre, por lo que, desde entonces, cualquier ciudadano ha podido hacer uso de todos los canales para poner una reclamación.

Posteriormente, el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma y los sucesivas prórrogas y los decretos de la Comunidad de Madrid que desarrollan lo establecido en el mismo, no han supuesto cambios significativos adicionales en los servicios a los que ya existían para combatir la pandemia, a pesar de la limitación de la libertad de circulación de las personas en horario nocturno y la entrada y salida de personas en ámbitos territoriales inferiores a la Comunidad Autónoma (zonas básicas de salud), así como la limitación a la permanencia de grupos de personas en espacios de uso público.

Dirección General de Planificación, Excelencia en la Gestión,
Organización y Atención Ciudadana
Alcobendas, 29 de enero de 2020