

## **MADRID.-Alcobendas.- El 67,6% de las reclamaciones de los vecinos se resuelven en menos de 10 días, según el Ayuntamiento**

ALCOBENDAS, 15 (EUROPA PRESS) El 67,6 por ciento de las reclamaciones y sugerencias que hacen los vecinos al Ayuntamiento de Alcobendas (2.388) se resolvieron en menos de 10 días, que es el compromiso de respuesta por parte del Ayuntamiento, casi once puntos más que en 2016, el mejor dato registrado hasta el momento.

Según el Consistorio, este descenso en el tiempo de respuesta, se debe a la digitalización del proceso de tratamiento de estos escritos. Tan solo un 4,9 por ciento se respondió en un plazo superior al mes.

Los vecinos presentaron durante el año pasado 3.598 reclamaciones y sugerencias; en comparación con los datos de 2016, se ha producido un incremento de un 8,5 por ciento. Se trata de una herramienta de calidad que sirve para la mejora continua de servicios municipales y que aporta una valiosa valoración directa de los ciudadanos, e información sobre sus necesidades y expectativas.

La gran mayoría de esos 3.598 escritos fueron reclamaciones, tres de cada cuatro (75,9%), mientras que una de cada cinco son sugerencias (20,9%) y un 3,2% corresponde a felicitaciones a los trabajadores municipales.

Por distritos, los vecinos que viven en Norte son los que más solicitudes presentan (48,8%), seguidos de los de Centro (24,5%) y Urbanizaciones (10,3%). Y si se tiene en cuenta el canal de entrada, una de cada dos se presenta en papel (48,9%), un 39% llega a través de internet, un 7,8% por teléfono y un 1,2% por carta; todos ellos porcentajes muy similares a los de otros años.

Las reclamaciones más numerosas correspondieron al área de Deportes (1.356), fundamentalmente por la climatización de la sala fitness, las duchas o las piscinas, el número de plazas en algunas actividades deportivas como patinaje y pilates, errores en los descuentos aplicados, cambios de bonos o algún robo en los vestuarios.

Le siguen las del área de Medio Ambiente y Mantenimiento (648), por la deficiente limpieza en algunas calles, el deterioro de algunos parques, alguna incidencia en la recogida de las islas ecológicas o la escasa iluminación en algunas vías; y las del área de Cultura y Educación (459), por la ampliación y apertura de las mediatecas Centro de Arte y Miguel Delibes o la entrega de invitaciones para algunos cuentacuentos.

En Movilidad y Seguridad (442), se han registrado por los problemas de aparcamiento en algunos colegios, de algunos elementos para reducir la velocidad o las molestias por ruidos y conducta de algunos perros; y las del Patronato de Bienestar Social (307), por algunas incidencias en colonias y campamentos, el retraso en la ayuda económica social o la falta de aliño en la comida de los centros de mayores.

Durante el año pasado se enviaron 874 cartas de demora, casi el doble que en 2016, debido a que se implantó en octubre de 2016 el envío automático de un escrito al ciudadano indicándole que se exceden los 10 días de plazo comprometido sin haberse contestado.

Otra de las mejoras que se puede apreciar en el informe de 2017 sobre sugerencias y reclamaciones es que tan sólo un 11% de estos escritos se da de alta una vez que han pasado tres días desde la fecha de recepción, la mitad que el año anterior.