

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES
INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2021**

1. ESTADISTICAS GENERALES

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al primer trimestre de 2021 (en adelante 1T 2021). 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	
	2020	% VAR.	1T 2021	% VAR.
Nº Suger. y Reclamaciones (*)	2.884		761	
Resueltas:	2.848	98,8%	687	90,3%
Pendientes:	36	1,2%	74	9,7%
Resueltas con carta de demora	762	26,8%	258	0,0%

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

RESUELTAS

	TOTAL		TOTAL	
TIPO DE RESPUESTA	2020	% VAR.	1T 2021	% VAR.
Positivas y en plazo:	1.491	52,4%	303	44,1%
Positivas fuera de plazo:	615	21,6%	222	32,3%
Total positivas	2.106	73,9%	525	76,4%
Negativas:	742	26,1%	162	23,6%
total resueltas	2.848	100,0%	687	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	TOTAL		TOTAL	
	2020	% VAR.	1T 2021	% VAR.
En plazo: <= 10 días	2.020	71,0%	413	60,0%
entre 11-30 días	713	25,0%	249	36,0%
> 30 días	115	4,0%	25	4,0%
Total:	2.848	100,0%	687	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 1T 2021 un total de 761 sugerencias y reclamaciones, lo que representa un aumento de un 10,4% sobre el mismo trimestre del año anterior. Este aumento ha sido debido en parte a la situación producida por el temporal de nieve FILOMENA del mes de enero, que provocó la entrada de 95 reclamaciones dirigidas a Medio Ambiente por este motivo y que fueron respondidas con una demora media de 24 días.

Del total recibido, se han resuelto un 90,3% a 31 de marzo de 2021. 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 761 reclamaciones aquellas con el asunto “Bajas y devoluciones” que han ascendido a 283.

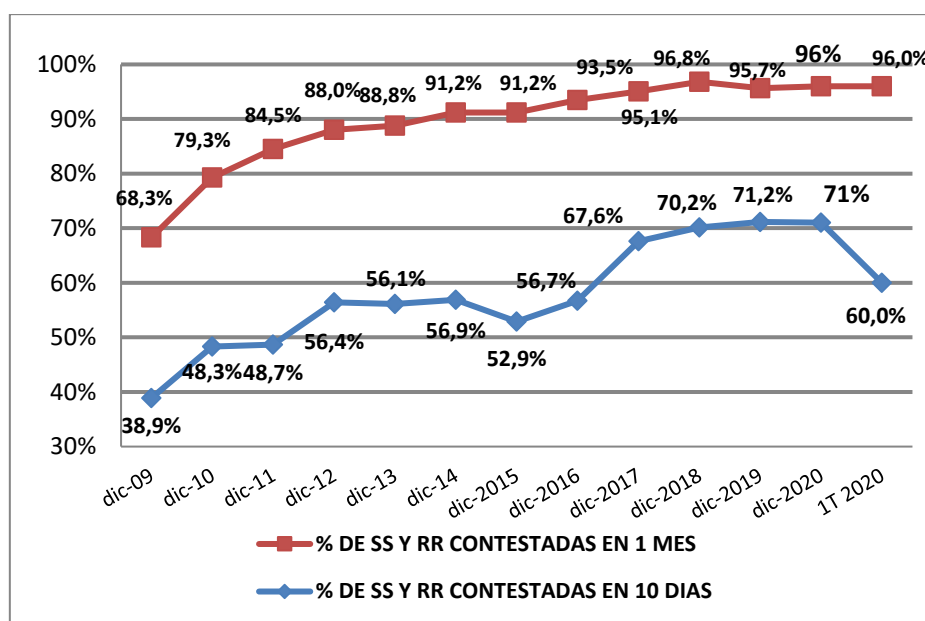
Respuestas en plazo

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha descendido a un 60,0% desde un 71,0% en el año 2020. (**Ver gráfico 1**). Esto ha sido debido al aumento en el número de reclamaciones en la Delegación de Medio Ambiente, Mantenimiento y Obras, que ha supuesto pasar de un 23,4% del total en 2020 a un 39.8% del total en 1T 2021, con una demora media en la contestación de 16 días. (Ver cuadro en página 7).

Respuestas en 30 días

Las reclamaciones resueltas en el plazo de un mes se han mantenido iguales al año 2020, situándose en el 96,0% y continuando con la estabilidad de los últimos 5 años. (**Ver gráfico 1**).

Gráfico 1



2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

CANALES DE ENTRADA-1T 2021

	2020 %S/TOTAL	1T 2021 %S/TOTAL
Impreso	25,3%	20,4%
Web/email	63,2%	71,6%
Teléfono	6,9%	6,6%
Carta	0,6%	0,0%
Otros	4,0%	1,4%
TOTAL:	100,0%	100,0%

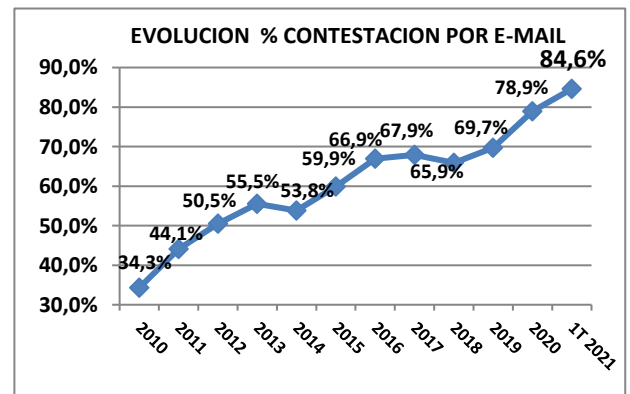
Gráfico 2



CANALES DE CONTESTACION -1T 2021

	2020 %S/TOTAL	1T 2021 %S/TOTAL
E-mail	78,9%	84,6%
Teléfono	10,8%	8,3%
Carta	9,7%	6,4%
Otros	0,6%	0,7%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Gráfico 3



CLASIFICACION POR TIPO-1T 2021

	2020 %S/TOTAL	1T 2021 %S/TOTAL
Sugerencias	21,0%	22,5%
Reclamaciones	75,2%	74,5%
Felicitaciones	3,8%	3,0%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Canales de entrada

En 1T 2021, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página **web municipal con un 71,6%**, muy por encima del año 2020, con un 63,2%. En el 4º trimestre de 2020, tras la implantación de la cita previa presencial en septiembre, se dio un nuevo impulso a este canal 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 84,6% en 1T 2021, con una subida sobre el año 2020, que fue de un 78,9%. 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 1T 2021

DELEGACION	PRESENTADAS TOTAL 1T 2021	PENDIENTES. TOTAL 1T 2021	RESUELTAS TOTAL 1T 2021	% RESUELTA
ALCALDIA - PRESIDENCIA	16	0	16	100,0%
DELEG. SEGURIDAD CIUD., PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TPTES.	94	3	91	96,8%
DELEGACIÓN CULTURA	19	1	18	94,7%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	19	0	19	100,0%
DEPORTES	176	13	163	92,6%
DELEGACION FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	9	1	8	88,9%
DELEG. MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	303	48	255	84,2%
DISTRITO CENTRO	1	1	0	0,0%
DELEGACION DE URBANISMO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y LICENCIAS	16	0	16	100,0%
DELEG. ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	49	5	44	89,8%
DELEGACION RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN	5	2	3	60,0%
DELEGACIÓN COMERCIO, EMPLEO, INFORMÁTICA, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, WEB Y TRANSPARENCIA	11	0	11	100,0%
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	35	0	35	100,0%
CONCEJALÍA DELEGADA DE URBANIZACIONES Y DISTRITO EMPRESARIAL	0	0	0	0,0%
DELEGACION DISTRITO NORTE, PARTICIPACION CIUDADANA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	0	0	0	0,0%
EMARSA	4	0	4	100,0%
SOGEPIMA	2	0	2	100,0%
EMVIALSA	2	0	2	100,0%
TOTAL RECLAMACIONES 1T 2021:	761	74	687	90,3%

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, a 31 de marzo de 2021 se contestaron el 90,3% de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el 1T 2021.

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 1T 2021 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 56,6% del total, seguido del Distrito Centro con un 22,5%. Las reclamaciones recibidas de ciudadanos de fuera de Alcobendas suponen el 8,9% del total. En 2020, el Distrito Norte supuso un 48,3%, el Distrito Centro un 29,2% y los de fuera de Alcobendas un 10,5% del total. Este ascenso del Distrito Norte se explica porque en 1T 2021, el 61,7% de las reclamaciones de Medio Ambiente son de ciudadanos de este distrito y, como hemos visto antes, las reclamaciones de esta delegación han subido mucho en 1T 2021.

TOTALES POR DISTRITO 1T 2021

DISTRITO	2020		1T 2021	
	Nº. SS Y RR	% S/TOTAL	Nº. SS Y RR	% S/TOTAL
FUERA ALCOBENDAS	303	10,5%	68	8,9%
EMPRESARIAL	22	0,8%	5	0,7%
CENTRO	863	29,9%	171	22,5%
NORTE	1.393	48,3%	431	56,6%
URBANIZACIONES	303	10,5%	86	11,3%
TOTAL SS Y RR:	2.884	100,0%	761	100,0%

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

Carta de demora

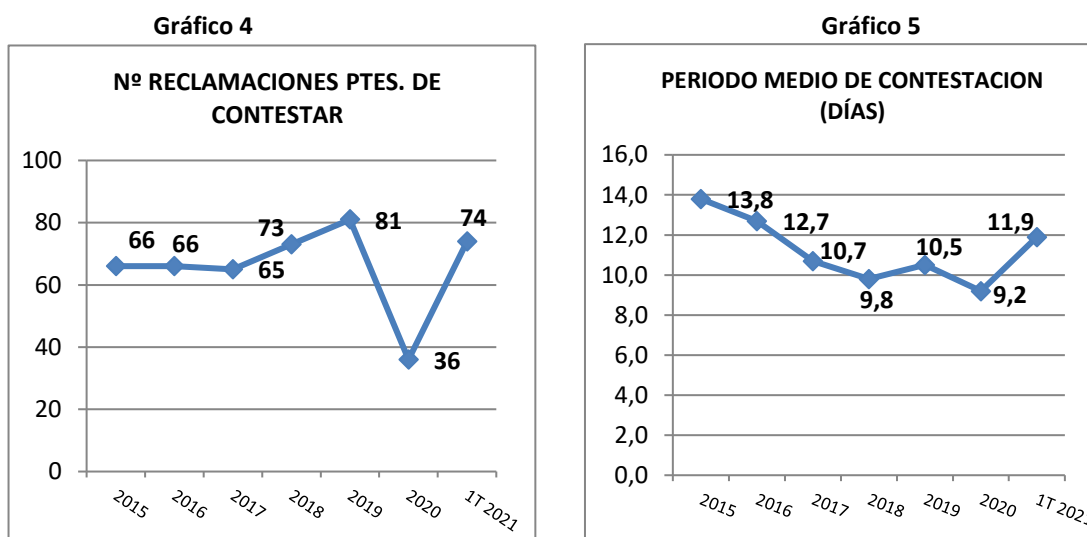
En 1T 2021 se han enviado 258 cartas de demora, lo que supone un 94,2% del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado (un 33,9% del total recibidas). En 2020, supusieron un 92%; en 2019 un 88,5%; en 2018, un 82,4% y en 2017 un 76,3%. Este 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 1T 2021 de 17, lo que supone un 2,2% del total. En 2020 fueron 127, lo que supuso 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 marzo de 2021, quedaron 74 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en 1T 2021, lo que supone una cantidad similar a la habitual en otros años, excepto en 2020, que fue inferior. Se puede ver la evolución de los últimos años en el **gráfico 4**.



RECLAMACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

De esas 74 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, quedan 7 reclamaciones pendientes de contestar. Son las siguientes:

Nº	ENT. RESPONSABLE	PLAZO	FECHA RECEPCIÓN
109994	GESTION DE PERSONAL	95	22/01/2021
110577	GESTION DE PERSONAL	53	05/03/2021
110665	GESTION DE PERSONAL	41	17/03/2021
110724	VIAS PUBLICAS	36	22/03/2021
110768	VIAS PUBLICAS	32	26/03/2021
110318	VIAS PUBLICAS	74	12/02/2021
110797	VIAS PUBLICAS	32	26/03/2021

Periodo medio de contestación

El periodo medio de contestación en 1T 2021 ha sido de 11,9 días, algo superior al objetivo de respuesta en plazo de 10 días en términos medios, mientras que en 2020 fue de 9,2 días. El motivo de este aumento en el 1T 2021 es el aumento en las reclamaciones recibidas en la Delegación de Medio Ambiente, cuyo periodo medio de contestación ha sido de 16 días. 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	TOTA L 2013	TOTA L 2014	TOTA L 2015	TOTA L 2016	TOTA L 2017	TOTAL 2018	TOTA L 2019	TOTAL 2020	1 T 2021
ALCALDIA PRESIDENCIA	0,7%	0,9%	1,4%	1,2%	1,7%	1,1%	0,8%	2,9%	2,1%
DELEG. SEGURIDAD CIUD., PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TPTES.	14,7%	8,4%	9,6%	14,8%	12,7%	13,0%	13,6%	13,4 %	12,4 %
DELEGACIÓN CULTURA	13,4%	14,5%	20,5%	13,1%	13,0%	11,2%	7,6%	5,1%	2,5%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	-	-	-	-	-	-	4,5%	3,6%	2,5%
DEPORTES	45,6%	46,5%	37,2%	37,2%	38,1%	32,9%	30,1%	33,5 %	23,1 %
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	6,2%	7,2%	8,4%	8,9%	8,6%	11,5%	8,0%	3,8%	1,2%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	12,5%	15,0%	15,7%	16,8%	18,4%	23,4%	23,1%	23,4 %	39,8 %
DISTRITO CENTRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
URBANISMO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y LICENCIAS	1,2%	1,3%	1,7%	0,9%	1,4%	1,8%	1,0%	2,1%	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%	6,4%
RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN	0,0%	0,1%	0,1%	0,4%	0,2%	0,1%	0,7%	0,1%	0,7%
COMERCIO, EMPLEO, INFORMÁTICA, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, WEB Y TRANSPARENCIA	-	-	-	-	-	-	0,8%	0,9%	1,4%
SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	-	-	-	-	-	-	5,1%	4,1%	4,6%
PLANIFICACION, CALIDAD, ORGANIZACION, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	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%	0,0%
DISTRITO NORTE Y PART, CIUDADANA	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%
EMARSA	0,5%	0,5%	0,4%	0,8%	0,6%	0,4%	0,5%	1,5%	0,5%
SOGEPIMA	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	0,4%	0,1%	0,3%
EMVIALSA	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,4%	0,3%	0,2%	0,0%	0,3%
TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS:	100%	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 1er. TRIMESTRE DE 2021

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes del 1er. trimestre de 2021 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 2º Trimestre de 2021 se realizará el seguimiento de las respuestas dadas a las reclamaciones que consideramos más relevantes de este 1er. Trimestre de 2021 y que se relacionan a continuación:

DELEGACION	RESPONSABLE	DESCR ASUNTO	DESCRIPCION
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA - P.B.S.	ACTIVIDADES CULTURALES	ENTRADAS DE CINE ERRONEAS EN LA SEMANA DE LA JUVENTUD
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	TEMPORAL DE NIEVE	QUEJAS POR LA TARDANZA EN RETIRAR LA NIEVE
		ARBOLADO DE ALINEACION	REPLANTACION DE ARBOLES, COMUNICACION DE ARBOLES CAIDOS Y FALTA DE ARBOLES EN ALCORQUES
		LIMPIEZA VIARIA Y VERTIDOS	QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA DE LAS CALLES
		PARQUES Y ZONAS VERDES PUBLICAS	DEFICIENTE LIMPIEZA DE PARQUES Y DE RECOGIDA DE ARBOLES CAIDOS
		RECOGIDA DE BASURA	CONTENEDORES EN MAL ESTADO, SOLICITUD DE CAMBIO DE UBICACION, FRECUENCIA DE RECOGIDA
SEGURIDAD CIUDADANA	DIRECCION DE SEGURIDAD CIUDADANA	INSEGURIDAD CIUDADANA	GRUPOS DE JOVENES CON ACTITUDES INCIVICAS
DELEGACION DE DEPORTES	ACTIVIDADES NORTE	ABONO DEPORTE	COBRO DEL ABONO DEPORTE A PESAR DE ESTAR CERRADAS LAS INSTALACIONES POR RESTRICCIONES COVID O RESTRINGIR SU HORARIO
	INSTALACIONES NORTE	CAMBIO USO DE BONOS	CAMBIO USO BONOS POLIDEPORTIVO POR OTROS USOS

9. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 4º TRIMESTRE DE 2020

A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 4º. Trimestre de 2020, incluidas en el Informe Anual de 2020.

DELEGACION	UNIDAD	DESCRIPCION	SEGUIMIENTO
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 "AUPA"	Se cede de forma transitoria desde el 11 de diciembre de 2020 el Centro de Mayores "Carmen García Bloise".
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS MUNICIPALES	INCIDENCIAS VARIAS EN ALUMBRADO PUBLICO	las zonas objeto de la queja y se informa que está en marcha la campaña de renovación de las más de 16.000 luminarias del municipio a tecnología led.
		QUEJAS VARIAS POR LAS LUCES DE NAVIDAD	Se ha procedido a una redistribución de luces navideñas para dar cobertura a las zonas con menos luces.
	MEDIO AMBIENTE	SOLICITUD PODA DE ARBOLES E INCIDENCIAS ARBOLADO URBANO	Se contesta de forma positiva dando traslado a la empresa de mantenimiento del arbolado a través de la aplicación Alcobendas Actúa.
		QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA DE LAS CALLES	Se contesta de forma positiva a través de la aplicación Alcobendas Actúa: Instalación de islas de contenedores, falta de recogida de hojas, limpieza de calles y pintadas.
		DEFICIENTE LIMPIEZA y CUIDADO DE PARQUES	Se da traslado a la empresa encargada del mantenimiento para que proceda a la revisión y limpieza. En cuanto a reposición de arboles, se informa que ésta se realiza anualmente dentro de la campaña de plantación y los proyectos "Un árbol por tu Futuro" o "Arboreando Alcobendas",
QUEJAS POR RECOGIDA DE BASURA: CONTENEDORES EN MAL ESTADO, POCA FRECUENCIA DE RECOGIDA	Se da traslado a la empresa encargada del mantenimiento de estos contenedores, para su arreglo. Se ha incrementado la frecuencia de vaciado de los contenedores de papel y vidrio a cuatro veces a la semana y se realiza el servicio de recogida de desbordes en el entorno de las islas ecológicas en turno de mañana y tarde.		
DELEGACIÓN CULTURA	APOYO TECNICO CULTURAL	MALA GESTIÓN PLATAFORMA ENTRADAS DESFILE DE REYES 2021	Se dan disculpas por las molestias causadas y se explica que la gran demanda de entradas en un tiempo muy corto, con picos de hasta 6.000 solicitudes al mismo tiempo, han desbordado los servidores informáticos.
DELEGACION DE DEPORTES	ACTIVIDADES NORTE	AUMENTAR OFERTA Y HORARIO DE CLASES DE AQUAGYM EN VALDELASFUENTES	Se ha tenido que reducir a 8 personas el aforo para asegurar que se mantiene la distancia de seguridad impuesta por las medidas antiCovid 19. Se estudiará la posibilidad de impartir alguna actividad de agua más si la demanda se mantiene
	INSTALACIONES NORTE	CAMBIO USO BONOS POLIDEPORTIVO POR OTROS USOS	En todos los casos se ha accedido a la petición de cambio de usos y procedido al canje.
	INSTALACIONES NORTE Y SUR	DESCONTENTO CONTROL ACCESOS A LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS POR PROTOCOLO COVID	Se informa de la necesidad de restringir los accesos por protocolo COVID y se pide su colaboración y comprensión por el momento tan excepcional que estamos viviendo.
		PROBLEMAS CON SECADORES DE PELO EN AMBOS POLIDEPORTIVOS	En la ORDEN 668/2020, de 19 de junio de la Comunidad de Madrid se recomienda no utilizar los secadores de pelo y manos, motivo por el que los secadores de pelo y secadores de manos están fuera de servicio.

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 primer trimestre de 2021 no se ha presentado ninguna reclamación ante la CESYR.

11. OBSERVACIONES

En la anterior reunión de la CESYR de 18 de febrero de 2021, en la que se aprobó el Informe Anual de 2020 de Sugerencias y Reclamaciones se solicitó un análisis que justifique por qué el 48% de las reclamaciones (casi la mitad) se recibieron de ciudadanos que vivían en el Distrito Norte. Por ello, se ha realizado un estudio basado en el número de reclamaciones del año 2000 por delegación y distrito de procedencia, en el que se incluye la población de 2020 y cuyo cuadro resumen se expone a continuación.

NUMERO DE RECLAMACIONES POR DELEGACION Y DISTRITO DE PROCEDENCIA AÑO 2020					
DELEGACION	FUERA ALCOB.	EMPRESARIAL	CENTRO	NORTE	URBANIZ
ALCALDIA - PRESIDENCIA	0	0	31	46	7
SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	4	0	32	72	10
URBANIZACIONES Y DISTRITO EMPRESARIAL	0	1	0	0	0
ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	28	1	49	56	23
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	21	11	227	338	77
RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	3	0	0	1	0
URBANISMO, VIVIENDA, ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y LICENCIAS	8	1	12	28	8
COMERCIO, EMPLEO, INFORMÁTICA, INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, WEB Y TRANSPARENCIA	6	0	6	11	4
DELEGACIÓN CULTURA	18	0	38	84	6
DELEGACION DE DEPORTES	144	3	239	511	70
DISTRITO NORTE, PARTICIPACION CIUDADANA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	0	0	1	2	0
EDUCACIÓN	16	0	29	57	3
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	1	1	76	29	4
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL, MOVILIDAD Y TRANSPORTES	45	2	110	148	81
EMARSA	9	2	11	10	10
SOGEPIMA	0	0	2	0	0
TOTAL RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2020:	303	22	863	1.393	303
PORCENTAJE SSY RR 2020 POR DISTRITO:	11%	1%	30%	48%	11%
POBLACION 2020: 115.947 habitantes		245	44.578	46.255	24.869
% POBLACION POR DISTRITO:		0%	38%	40%	21%

Del análisis de este cuadro se extraen las siguientes reflexiones que pueden explicar el mayor número de reclamaciones del Distrito Norte sobre el resto de distritos:

1. El Distrito Norte tiene el mayor porcentaje de población de todos en 2020 con un 40%, seguido del Distrito Centro con un 38%.
2. El nivel socioeconómico de los ciudadanos del Distrito Norte corresponde a un perfil de ciudadano de rentas medias y medio-altas, preocupado por el medio ambiente, con una alta frecuencia de realización de actividad física y un alto nivel de exigencia en los estándares de calidad de los servicios que recibe de su Ayuntamiento.
3. El Distrito Norte es el que más reclamaciones recibe de temas de medio ambiente y mantenimiento de la ciudad, al ser el que tiene el mayor número de zonas verdes de uso comunitario. En 2020 se recibieron por este motivo 338 reclamaciones de ciudadanos que vivían en el Distrito Norte, mientras que de ciudadanos del Distrito Centro solo se recibieron 227.
4. En el Distrito Norte está situado el Polideportivo Valdelasfuentes, que tiene más del doble de usuarios que el Polideportivo José Caballero, por lo que las reclamaciones recibidas de asuntos deportivos fueron de 511 procedentes de ciudadanos del Distrito Norte, por tan solo 239 de ciudadanos del Distrito Centro.

Dirección General de Planificación, Excelencia en la Gestión,
Organización y Atención Ciudadana
Alcobendas, 27 de abril de 2021