

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES INFORME ANUAL 2021

1. ESTADISTICAS GENERALES

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al año 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.	2021	% VAR.
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	2.884		2.607	-9,6%
Resueltas:	2.848	98,8%	2.594	99,5%
Pendientes:	36	1,2%	13	0,5%
Resueltas con carta de demora	762	26,8%	880	33,9%

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

RESUELTAS

	TOTAL		TOTAL	
TIPO DE RESPUESTA	2020	% VAR.	2021	% VAR.
Positivas y en plazo:	1.491	52,4%	1.176	45,3%
Positivas fuera de plazo:	615	21,6%	721	27,8%
Total positivas	2.106	73,9%	1.897	73,1%
Negativas:	742	26,1%	697	26,9%
total resueltas	2.848	100,0%	2.594	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	TOTAL		TOTAL	
	2020	% VAR.	2021	% VAR.
En plazo: <= 10 días	2.020	71,0%	1.626	62,7%
entre 11-30 días	713	25,0%	825	31,8%
> 30 días	115	4,0%	143	5,5%
Total:	2.848	100,0%	2.594	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 2021 un total de 2.607 sugerencias y reclamaciones, lo que representa un **descenso del 9,6% sobre el año anterior**.

Este descenso se ha producido fundamentalmente por la bajada de reclamaciones en Deportes, de 967 en 2020 a 700 en 2021, muy superior al aumento de las reclamaciones en Medio Ambiente por el temporal de nieve FILOMENA del mes de enero, que provocó la entrada de 95 reclamaciones.

Del total recibido, se han resuelto un 99,5% a 31 de diciembre 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 2.607 reclamaciones aquellas con el asunto “bajas y devoluciones” que han ascendido a 669.

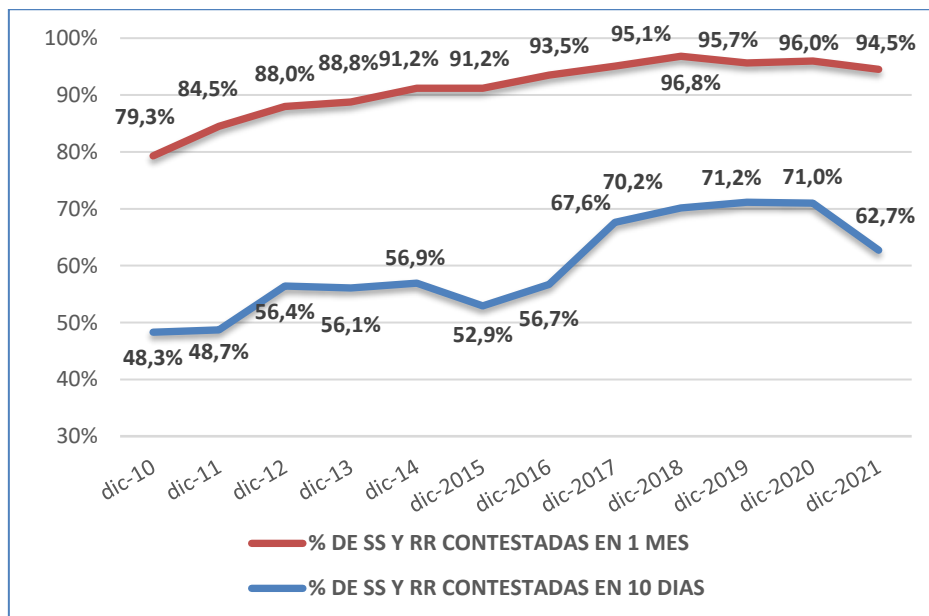
Respuestas en plazo

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha descendido desde un 71,0% en 2020 a un 62,7% en 2021. **(Ver gráfico 1)**. Este descenso ha sido debido sobre todo al plazo de contestación de 24 días de las 95 reclamaciones recibidas por el temporal de nieve FILOMENA del mes de enero, que ha hecho subir el plazo medio de contestación y, por consiguiente, ha hecho descender en el porcentaje de respuestas en plazo de 10 días.

Respuestas en 30 días

Las reclamaciones resueltas en el plazo de un mes han disminuido ligeramente, situándose en el 94,5% desde el 96,0% de 2020, tendiendo a la estabilidad en los últimos 5 años. **(Ver gráfico 1)**.

Gráfico 1

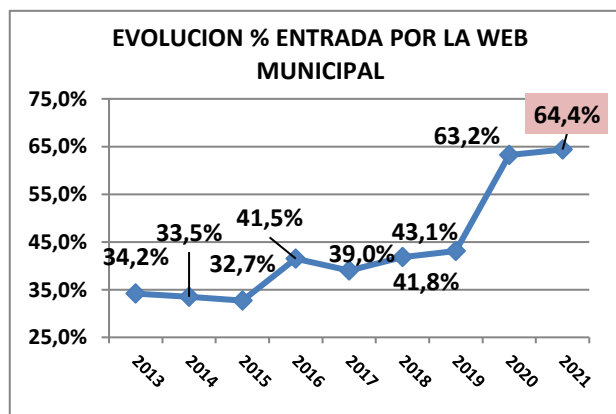


2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

CANALES DE ENTRADA-2021

	2020 %S/TOTAL	2021 %S/TOTAL
Impreso	25,3%	23,4%
Web/email	63,2%	64,4%
Teléfono	6,9%	7,1%
Carta	0,6%	0,4%
Otros	4,0%	4,8%
TOTAL:	100,0%	100,0%

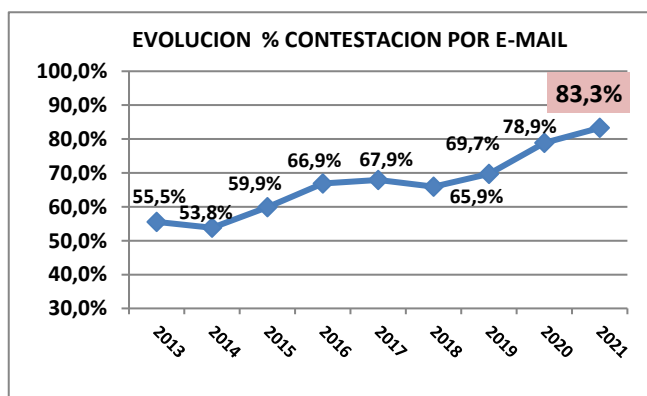
Gráfico 2



CANALES DE CONTESTACION -2021

	2020 %S/TOTAL	2021 %S/TOTAL
E-mail	78,9%	83,3%
Teléfono	10,8%	7,7%
Carta	9,7%	8,6%
Otros	0,6%	0,5%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Gráfico 3



CLASIFICACION POR TIPO-2021

	2020 %S/TOTAL	2021 %S/TOTAL
Sugerencias	21,0%	20,9%
Reclamaciones	75,2%	75,8%
Felicitaciones	3,8%	3,3%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Canales de entrada

En 2021, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página **web municipal con un 64,4%**, algo superior al año anterior que fue de un 63,2%. 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 83,3% en 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 2021

DELEGACION	RECIBIDAS TOTAL 2021	PTES. RESOL. TOTAL 2021	RESUELTAS TOTAL 2021	% RESUELTA
ALCALDIA - (SEG. CIUDADANA Y URBANISMO)	242	0	242	100,0%
DELEGACIÓN TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES	244	0	244	100,0%
DELEGACIÓN CULTURA	122	3	119	97,5%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	70	0	70	100,0%
DEPORTES	700	3	697	99,6%
DELEGACION FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	63	3	60	95,2%
DELEG. MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	813	3	810	99,6%
DELEG. ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	153	0	153	100,0%
DELEGACION RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN	13	0	13	100,0%
DELEGACIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO ECONÓMICO	29	0	29	100,0%
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	99	1	98	99,0%
DELEGACIÓN DE COORDINACIÓN TERRITORIAL	10	0	10	100,0%
DELEGACION DISTRITO CENTRO	2	0	2	100,0%
EMARSA	38	0	38	100,0%
EMVIALSA	2	0	2	100,0%
SOGEPIMA	7	0	7	100,0%
TOTAL RECLAMACIONES 2021:	2.607	13	2.594	99,5%

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, a 31 de diciembre de 2021 se contestaron el 99,5% de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el año 2021.

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2021 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 46,3% del total, seguido de ciudadanos de fuera de Alcobendas, con un 21,9% y del Distrito Centro con un 21,6%. Las reclamaciones recibidas de ciudadanos de fuera de Alcobendas casi se han duplicado, sobre todo por asuntos relacionados con el medio ambiente y el tráfico y movilidad urbana. Por el contrario, destaca el descenso en las reclamaciones del Distrito Centro.

DISTRITO	2020 Nº. SS Y RR	2020 % S/TOTAL	2021 Nº. SS Y RR	2021 % S/TOTAL
FUERA ALCOBENDAS	303	10,5%	571	21,9%
EMPRESARIAL	22	0,8%	14	0,5%
CENTRO	863	29,9%	563	21,6%
NORTE	1.393	48,3%	1.206	46,3%
URBANIZACIONES	303	10,5%	253	9,7%
TOTAL SS Y RR:	2.884	100,0%	2.607	100,0%

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

Carta de demora

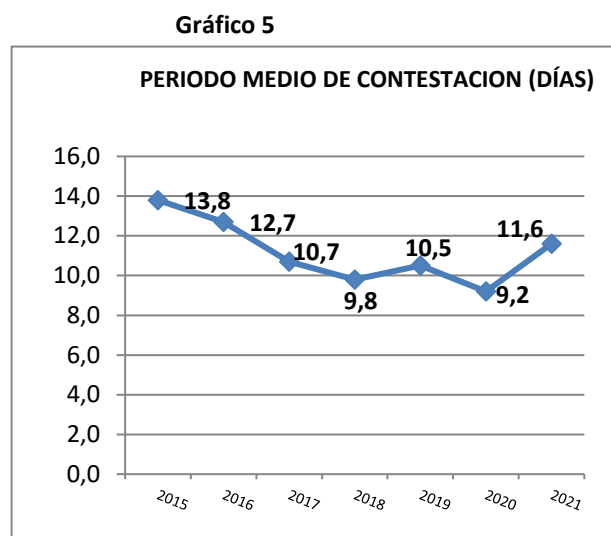
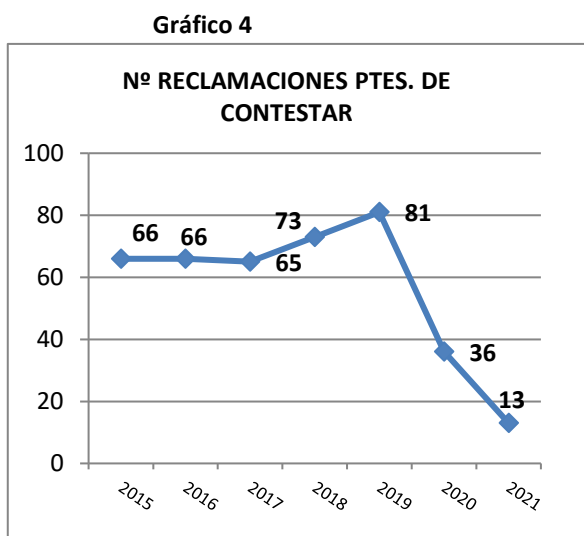
En 2021 se han enviado 880 cartas de demora, lo que supone un 90,9% % del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado (en torno al 34 % del total). En 2020, supusieron un 92,0%. Este número se sitúa en los últimos años por encima del 80% desde 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 2021 de 79, lo que supone un 3% del total. En 2020 supusieron 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 DELAÑO 2021

A 31 de diciembre de 2021, quedaron 13 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en todo el año 2021, lo que implica una mejora en su tramitación en 2021. En el año 2021 las reclamaciones pendientes han sido excepcionalmente bajas, por la necesidad de contestar las reclamaciones antes de 31 de diciembre de 2021 debido al proceso de integración de los Patronatos en el Ayuntamiento a partir de 1 de enero de 2022. Se puede ver la evolución de los últimos años en el **gráfico 4**.



RECLAMACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

De esas 13 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, no queda ninguna pendiente de contestar.

Periodo medio de contestación

El periodo medio de contestación en 2021 ha sido de 11,6 días, algo superior al compromiso de respuesta en 10 días. El principal motivo del aumento sobre el año anterior fueron las reclamaciones recibidas durante el temporal de nieve Filomena, como ya se ha explicado anteriormente. 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	TOTAL 2021
ALCALDIA - PRESIDENCIA (Desde 3T 2021 con SEG. CIUDADANA y URBANISMO)	0,7%	0,9%	1,4%	1,2%	1,7%	1,1%	0,8%	2,9%	9,2%
DELEGACIÓN TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES (Hasta 3T 2021 con SEGURIDAD CIUDADANA)	14,7%	8,4%	9,6%	14,8%	12,7%	13,0%	13,6%	13,4%	9,3%
DELEGACIÓN CULTURA	13,4%	14,5%	20,5%	13,1%	13,0%	11,2%	7,6%	5,1%	4,7%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	-	-	-	-	-	-	4,5%	3,6%	2,6%
DEPORTES	45,6%	46,5%	37,2%	37,2%	38,1%	32,9%	30,1%	33,5%	26,9%
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	6,2%	7,2%	8,4%	8,9%	8,6%	11,5%	8,0%	3,8%	2,4%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	12,5%	15,0%	15,7%	16,8%	18,4%	23,4%	23,1%	23,4%	31,2%
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%	-
ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	2,4%	2,1%	1,7%	1,7%	2,3%	1,6%	3,4%	5,4%	5,9%
RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN	0,0%	0,1%	0,1%	0,4%	0,2%	0,1%	0,7%	0,1%	0,5%
DELEGACIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO ECONÓMICO	-	-	-	-	-	-	0,8%	0,9%	1,1%
SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	-	-	-	-	-	-	5,1%	4,1%	3,8%
PLANIFICACION, CALIDAD, ORGANIZACION, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	2,5%	2,9%	3,1%	3,8%	2,3%	2,2%	-	-	-
DELEGACION DISTRITO NORTE, PARTICIPACION CIUDADANA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%
COORDINACION TERRITORIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	0,4%
DELEGACIÓN DISTRITO URBANIZACIONES	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
EMARSA	0,5%	0,5%	0,4%	0,8%	0,6%	0,4%	0,5%	1,5%	1,5%
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%	0,1%
TOTAL RECLAMACIONES PRESENTADAS:	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

NOTA: En junio de 2019 y en octubre de 2021 se modificaron algunas Delegaciones

8. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES EN EL 4º TRIMESTRE DE 2021

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes de 4º 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 1er. Trimestre de 2022 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:

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
ALCALDIA	DIRECCION SEGURIDAD CIUDADANA	INSEGURIDAD ENTRADA Y SALIDAS COLEGIOS DE LA MORALEJA
DELEGACION DE DEPORTES	INSTALACIONES NORTE	SOLICITAN APERTURA DE PUERTAS TRASERAS DEL POLIDEPORTIVO
		PROTECCION CONTRA CHOQUE CON LAS VALLAS PERIMETRALES DE LOS CAMPOS DE FUTBOL PARA EVITAR ACCIDENTES CON NIÑOS
	INSTALACIONES SUR	MAL SERVICIO DE CAFETERIA (NO CUMPLE HORARIOS)
	ACTIVIDADES NORTE	QUEJA POR LA SUSPENSIÓN DE LAS CLASES DE BOX OUTDOOR
	MANTENIMIENTO E INF. NORTE	AGUA FRIA EN VASOS DE PISCINAS
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	PROBLEMAS CON EL ARBOLADO DE ALINEACION (PODAS, REPOBLACION, DAÑOS EN FACHADAS)
		RECLAMACIONES POR NO PRÓRROGAR LA CONCESION HUERTOS URBANOS EN EL PARQUE DE ANDALUCIA
	VIAS PUBLICAS	QUEJAS VARIAS CONTENEDORES BASURAS
		MAL ESTADO DE LA CALZADA EN ALGUNAS CALLES
DELEGACION DE CULTURA	DIRECCION DE EDUCACION Y CULTURA	DETERIORO DEL MATERIAL INFORMATICO Y AUDIOVISUAL DE LA ESCUELA PIC.A
DELEGACION DE TRAFICO MOVILIDAD Y TRANSPORTES	TRAFICO Y MOVILIDAD	ESTACIONAMIENTO DE CARAVANAS DURANTE LARGO TIEMPO EN CALLES DE EL JUNCAL

9. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 3.er TRIMESTRE DE 2021

A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 3er. Trimestre de 2021, incluidas en el Informe Trimestral del 3er. Trimestre de 2021.

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
ALCALDIA PRESIDENCIA	LICENCIAS DE ACTIVIDADES	RUIDOS Y MOLESTIAS EN BARES Y TERRAZAS	Se está realizando la medición de niveles sonoros generados y se le hará llegar a la mayor brevedad posible. Respecto a los humos, han procedido a incluir su denuncia al procedimiento de disciplina ya iniciado con anterioridad.
DEPORTES	INSTALACIONES SUR	CAMBIOS HORARIOS APERTURA CAFETERIA	No ha sido posible tener el servicio completo de cafeterías durante la temporada de verano, ya que la empresa concesionaria entró en situación de ERTE con sus trabajadores, tan solo se ha podido dar el servicio en un pequeño porcentaje, que ha aumentado paulatinamente a lo largo del verano.
	ACTIVIDADES NORTE	SOLICITUD MATERIAL SALA FITNESS	Tomamos nota de su solicitud para valorarlo en un futuro. En este momento no es posible aumentar su número ya que implicaría una modificación en el actual contrato de arrendamiento de la maquinaria de la sala de fitness que no es posible realizar ahora
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA - P.B.S.	INCIDENCIAS Y DEVOLUCION EN COLONIAS Y CAMPAMENTOS	En este caso excepcional y justificado se realiza la devolución correspondiente de los días del campamento no disfrutados por contagio de COVID en los niños. Como ocurrió el año pasado, y para salvaguardar las burbujas de los grupos de niños/as por el COVID, no se pueden contratar días sueltos ni en primeros ni en últimos del cole.
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MANTENIMIENTO EDIFICIOS MUNICIPALES	DEFICIENTE ALUMBRADO EN ALGUNAS CALLES	Para solucionarlo hemos cursado aviso mediante la aplicación Alcobendas Actúa, a la empresa encargada, para que realice la correspondiente revisión y reparación, en su caso.
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	ARBOLADO DE ALINEACION, REPLANTACION Y CONSERVACION JARDINES	Para la plantación de árboles, se indica que en no se puede realizar fuera de época de plantación. No obstante se tendrá en cuenta para próximas campañas. Sobre el arbolado de la Carrascosa, le informamos que hemos dado traslado de la misma a la Entidad de Conservación de la Moraleja
		DETERIOIRO CONTENEDORES DE BASURA Y FRECUENCIA DE RECOGIDA	Respecto al deterioro de contenedores, se ha dado traslado de la incidencia a la empresa concesionaria para solucionarlo. En cuanto a la frecuencia de recogida, se informa que existe una servicio de recogida de mañana y tarde de todos los desbordes que se generan en las islas ecológicas.
		SUCIEDAD EN CALLES POR OBRAS Y VECINOS INCIVICOS	Se informa que se ha dado traslado al servicio de limpieza viaria para que el operario incida en la limpieza de esta zona. De forma adicional, se procede a comunicar esta incidencia a la empresa de control de calidad, para que también lo revise y verifique que se está realizando este servicio adecuadamente. Se informa que se ha dado traslado a la empresa adjudicataria del servicio de limpieza para que realice un baldeo a fin de eliminar las manchas y los problemas de olores existentes, a través de la aplicación Alcobendas Actúa.
	VIAS PUBLICAS	PAVIMENTOS EN MAL ESTADO	El material utilizado cumple con las especificaciones técnicas necesarias para mantener la seguridad de los usuarios de las vías del municipio. Se ha procedido a la revisión y reparación de las deficiencias detectadas.

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
DELEGACION TRAFICO MOVILIDAD Y TRANSPORTES	TRAFICO Y MOVILIDAD	EXCESIVA VELOCIDAD VIAS, INSTALACION ELEMENTOS DISUASORIOS	Le informan que se va a instalar un reductor de velocidad sobre la superficie de rodadura, con la finalidad de mantener unas velocidades de circulación reducidas a lo largo del tramo objeto de interés. Se presenta semaforización en todos los cruces y pasos de peatones que permiten gestionar tanto las velocidades de progresión como aportar la máxima seguridad al peatón. En el tramo de menor volumen, el calmado se realiza mediante reductores de velocidad de diferentes tipologías, como son pasos de peatones sobreelevados o reductores tipo “lomo de asno”.

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 2021 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 2021, 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.

Dirección General de Planificación, Excelencia en la Gestión,
Organización y Atención Ciudadana
Alcobendas, 26 de enero de 2022