

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

### INFORME 1T 2022

#### 1. ESTADISTICAS GENERALES

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al primer trimestre de 2022 (en adelante 1T 2022). 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 2021		TOTAL 1T 2022	
		% VAR.		% VAR.
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	2.607		572	
Resueltas:	2.594	99,5%	534	93,4%
Pendientes:	13	0,5%	38	6,6%
Resueltas con carta de demora	880	33,9%	91	17,0%

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

#### RESUELTAS

	TOTAL 2021		TOTAL 1T 2022	
TIPO DE RESPUESTA		% VAR.		% VAR.
Positivas y en plazo:	1.176	45,3%	320	60,0%
Positivas fuera de plazo:	721	27,8%	84	15,7%
Total positivas	1.897	73,1%	404	75,7%
Negativas:	697	26,9%	130	24,3%
total resueltas	2.594	100,0%	534	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	TOTAL 2021		TOTAL 1T 2022	
		% VAR.		% VAR.
En plazo: <= 10 días	1.626	62,7%	432	80,9%
entre 11-30 días	825	31,8%	99	18,5%
> 30 días	143	5,5%	3	0,6%
Total:	2.594	100,0%	534	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 2022 un total de 572 sugerencias y reclamaciones, lo que representa un descenso del 24,8% sobre el primer trimestre del año anterior.

Este descenso se ha producido fundamentalmente por la bajada de reclamaciones en la Delegación de Medio Ambiente, Mantenimiento y Obras, de 303 en 1T 2021, a 144 en 1T 2022. Hay que recordar que en 1T 2021 hubo 95 reclamaciones en Medio Ambiente por el temporal de nieve FILOMENA del mes de enero de 2021.

Del total recibido, se han resuelto un 93,4% a 31 de marzo de 2022. 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 572 reclamaciones aquellas con el asunto “bajas y devoluciones” que han ascendido a 182.

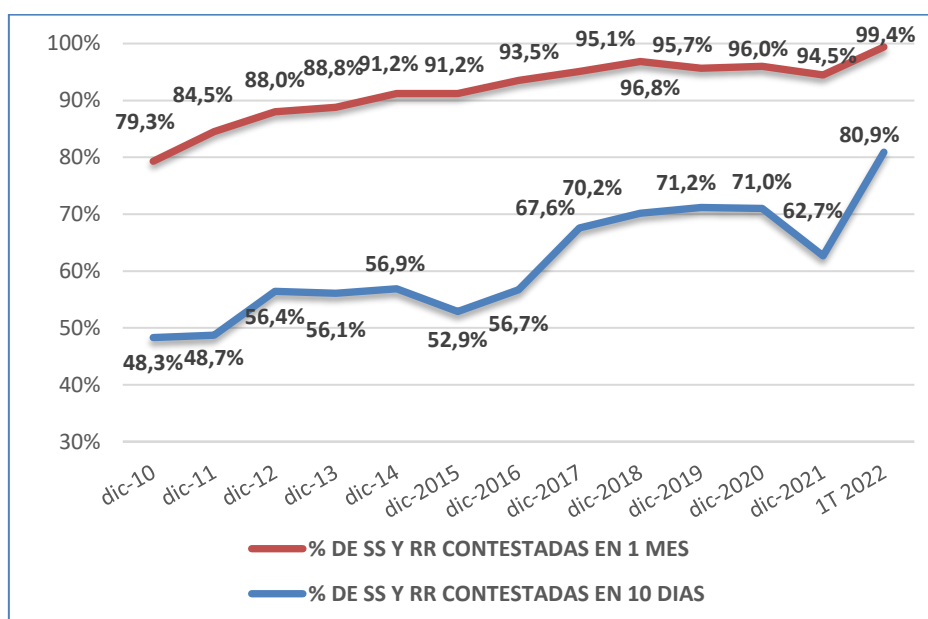
### Respuestas en plazo

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha aumentado desde un 62,7% en 2021 a un 80,9% en 1T 2022, lo que representa un nuevo máximo trimestral en la serie histórica (**Ver gráfico 1**). Esto supone una mayor agilidad en el plazo de respuesta al ciudadano.

### Respuestas en 30 días

Las reclamaciones resueltas en el plazo de un mes han aumentado hasta situarse en el 99,4%, desde el 94,5% de 2021, rozando el 100%. (**Ver gráfico 1**).

**Gráfico 1**

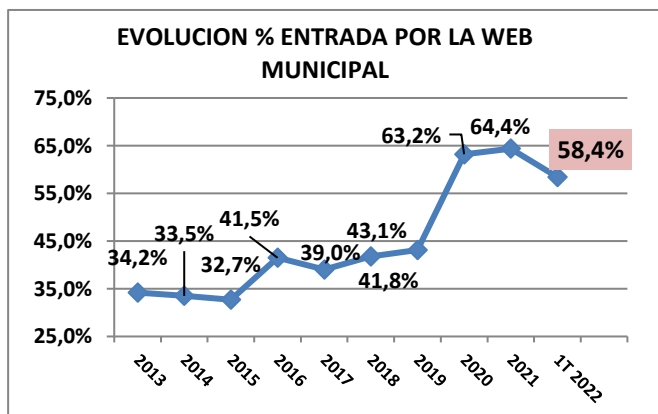


## 2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

### CANALES DE ENTRADA-1T 2022

	2021 %S/TOTAL	1T 2022 %S/TOTAL
Impreso	23,4%	28,1%
Web/email	64,4%	58,4%
Teléfono	7,1%	6,8%
Carta	0,4%	0,2%
Otros	4,8%	6,5%
TOTAL:	100,0%	100,0%

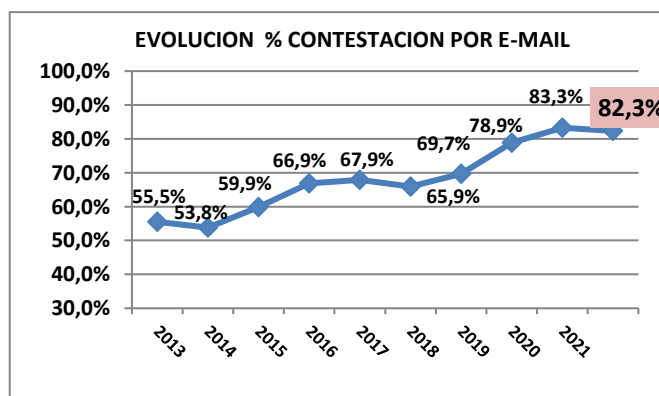
Gráfico 2



### CANALES DE CONTESTACION -1T 2022

	2021 %S/TOTAL	1T 2022 %S/TOTAL
E-mail	83,3%	82,3%
Teléfono	7,7%	8,4%
Carta	8,6%	8,8%
Otros	0,5%	0,5%
TOTAL:	100,0%	100,0%

Gráfico 3



### CLASIFICACION POR TIPO-1T 2022

	2021 %S/TOTAL	1T 2022 %S/TOTAL
Sugerencias	20,9%	20,6%
Reclamaciones	75,8%	75,5%
Felicitaciones	3,3%	3,9%
TOTAL:	100,0%	100,0%

### Canales de entrada

En 1T 2022, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página web municipal con un 58,4%, algo inferior al año 2021 que fue de un 64,4%. 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 82,3% en 1T 2022, casi idéntico al año 2021, que fue de un 83,3%. 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 2022**

DELEGACION	RECIBIDAS TOTAL 1T 2022	PTES. RESOL. TOTAL 1T 2022	RESUELTAS TOTAL 1T 2022	% RESUELTA
ALCALDIA - (SEG. CIUDADANA Y URBANISMO)	33	0	33	100,0%
DELEGACIÓN TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES	87	0	87	100,0%
DELEGACIÓN CULTURA	14	1	13	92,9%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	18	0	18	100,0%
DEPORTES	179	17	162	90,5%
DELEGACION FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	16	2	14	87,5%
DELEG. MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	144	12	132	91,7%
DELEG. ECONOMIA, HACIENDA, COORDINACIÓN, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD	35	2	33	94,3%
DELEGACION RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN	6	0	6	100,0%
DELEGACIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO ECONÓMICO	3	0	3	100,0%
DELEGACION DISTRITO NORTE, PARTICIPACION CIUDADANA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	1	0	1	100,0%
CONCEJALÍA DELEGADA DE SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	22	3	19	86,4%
DELEGACIÓN DE COORDINACIÓN TERRITORIAL	4	0	4	100,0%
DELEGACION DISTRITO CENTRO	1	0	1	100,0%
EMARSA	9	1	8	88,9%
<b>TOTAL RECLAMACIONES 1T 2022:</b>	<b>572</b>	<b>38</b>	<b>534</b>	<b>93,4%</b>

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, a 31 de marzo de 2022 se contestaron el 93,4% de las sugerencias y reclamaciones recibidas en el 1T 2022.

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 1T 2022 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 49,3% del total, seguido del Distrito Centro con un 22,6%. Las reclamaciones de ciudadanos de fuera de Alcobendas, suponen un 16,8% del total, descendiendo claramente sobre las de 2021, que suponían un 21,9%, sobre todo por quejas relacionadas con el medio ambiente, el tráfico y movilidad urbana.

DISTRITO	2021 Nº. SS Y RR	2021 % S/TOTAL	1T 2022 Nº. SS Y RR	1T 2022 % S/TOTAL
FUERA ALCOBENDAS	571	21,9%	96	16,8%
EMPRESARIAL	14	0,5%	3	0,5%
CENTRO	563	21,6%	129	22,6%
NORTE	1.206	46,3%	282	49,3%
URBANIZACIONES	253	9,7%	62	10,8%
TOTAL SS Y RR:	2.607	100,0%	572	100,0%

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

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

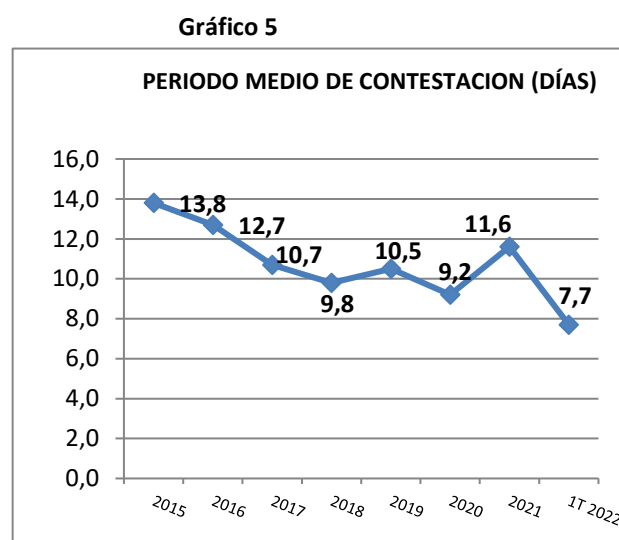
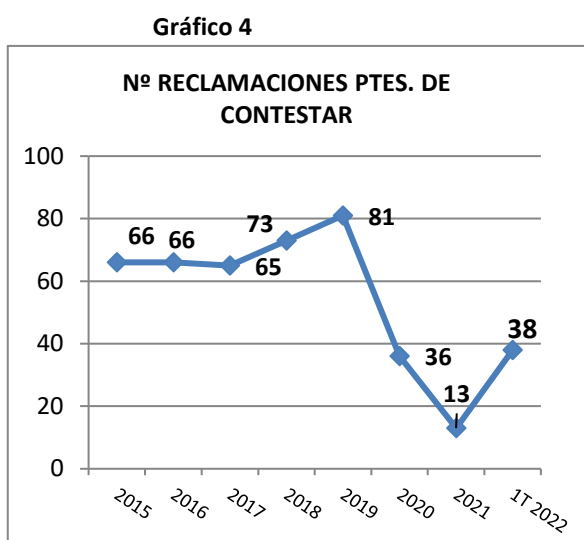
En 1T 2022 se han enviado 91 cartas de demora, lo que supone un 89,2% del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado (en torno al 17 % del total). En 2021, supusieron un 90,9%. Este número se sitúa en los últimos años por encima del 80% desde 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 de 19, lo que supone un 3,3% en 1T 2022; en 2021 supuso 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 DEL TRIMESTRE

A 31 de marzo de 2022, quedaron 38 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en 1T 2022, inferior a la media de los últimos años, lo que implica una mejora en su tramitación en 1T 2022. En el año 2021 las reclamaciones pendientes fueron 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 38 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, quedan 5 reclamaciones pendiente de contestar.

Nº	ENT. RESPONSABLE	FECHA RECEPCIÓN	PLAZO
113890	MTO. E INF. SUR	31/03/2022	22
113807	S.G. INSTALACIONES DEP. SUR	23/03/2022	30
113465	VIAS PUBLICAS	15/02/2022	66
113519	VIAS PUBLICAS	21/02/2022	60
113758	VIAS PUBLICAS	19/03/2022	34

### Periodo medio de contestación

El periodo medio de contestación en 1T 2022 ha sido de 7,7 días, inferior al compromiso de respuesta en 10 días. En 2021 fue de 11,6 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	TOTAL 2013	TOTAL 2014	TOTAL 2015	TOTAL 2016	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	TOTAL 2021	1T 2022
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%	5,8%
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%	15,2%
DELEGACIÓN CULTURA	13,4%	14,5%	20,5%	13,1%	13,0%	11,2%	7,6%	5,1%	4,7%	2,4%
DELEGACIÓN EDUCACIÓN	-	-	-	-	-	-	4,5%	3,6%	2,6%	3,1%
DEPORTES	45,6%	46,5%	37,2%	37,2%	38,1%	32,9%	30,1%	33,5%	26,9%	31,3%
FAMILIAS, PROTECCION SOC Y MAYORES	6,2%	7,2%	8,4%	8,9%	8,6%	11,5%	8,0%	3,8%	2,4%	2,8%
MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	12,5%	15,0%	15,7%	16,8%	18,4%	23,4%	23,1%	23,4%	31,2%	25,2%
DISTRITO CENTRO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%
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%	6,1%
RECURSOS HUMANOS, CONTRATACIÓN	0,0%	0,1%	0,1%	0,4%	0,2%	0,1%	0,7%	0,1%	0,5%	1,0%
DELEGACIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO ECONÓMICO	-	-	-	-	-	-	0,8%	0,9%	1,1%	0,5%
SALUD, CONSUMO, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD Y PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD	-	-	-	-	-	-	5,1%	4,1%	3,8%	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%	0,2%
COORDINACION TERRITORIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	0,4%	0,7%
EMARSA	0,5%	0,5%	0,4%	0,8%	0,6%	0,4%	0,5%	1,5%	1,5%	1,6%
SOGEPIMA	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,1%	0,3%	0,4%	0,1%	0,3%	0,0%
EMVIALSA	0,2%	0,3%	0,1%	0,0%	0,4%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%
<b>TOTAL RECLAMACIONES :</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

### 8. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES EN EL 1er. TRIMESTRE DE 2022

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes del 1 er. trimestre de 2022 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 2022 se realizará el seguimiento de las respuestas dadas a las reclamaciones que consideramos más relevantes de este primer trimestre y que se relacionan a continuación:

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
DELEGACION DEPORTES	INSTALACIONES NORTE	CAMBIO DE USO DE BONOS
		RETRASO EN APERTURA SKATEPARK TRAS OBRAS DE REMODELACION
	SOLICITAN APERTURA PUERTA DE MANUEL DE FALLA	
	ACTIVIDADES NORTE	SOLICITAN AMPLIACION OFERTA DE VARIAS CLASES EN CD VALDELASFUENTES
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	PODA Y REPLANTACION DE ARBOLADO DE ALINEACION
		MAYOR CUIDADO DE PARQUES Y ZONAS VERDES
		CONTENEDORES DE BASURA EN MAL ESTADO
DELEGACION DE EDUCACION	ESCUELA DE MUSICA Y DANZA	QUEJA POR INTERRUPCION DE LAS CLASES DE PIANO POR JUBILACION DE PROFESORA
DELEGACION TRAFICO MOVILIDAD Y TRANSPORTES	TRAFICO Y MOVILIDAD	EXCESO DE VELOCIDAD EN AVENIDA DE VALDELAPARRA



## 9. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 4º TRIMESTRE DE 2022

A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 4º Trimestre de 2021, incluidas en el Informe Anual de 2021.

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
ALCALDIA	DIRECCION SEGURIDAD CIUDADANA	INSEGURIDAD ENTRADA Y SALIDAS COLEGIOS DE LA MORALEJA (ATROPELLOS)	Se contesta que la Policía Local realiza un control diario del tráfico, especialmente en las zonas y horarios de los colegios. Nos disponemos a poner en conocimiento de la Jefatura de la Policía Local estas reclamaciones, para que tengan conocimiento de las mismas y actúe en consecuencia. En caso de que crea necesaria la presencia de la Policía Local en algún punto, le pedimos que nos requiera en el 092 o al 916544100, para poder atender su requerimiento de manera inmediata.
DELEGACION DEPORTES	INSTALACIONES NORTE	SOLICITAN APERTURA DE PUERTAS TRASERAS DEL POLIDEPORTIVO	<p>En cuanto a la apertura de las puertas, en la zona superior de la ciudad Deportiva con acceso a Manuel de Falla Metro, para solucionarlo han procedido, desde el día 11 de octubre, a la apertura de puertas con el siguiente horario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calle Manuel de Falla, desde 8:15 horas hasta horario de cierre de las instalaciones.</li> <li>• Calle Fco. Largo Caballero: De Lunes a Viernes no festivos, de 15:30 a 22:00 horas. Sábados, Domingos y Festivos, según horario de actividades programadas.</li> </ul> <p>Lamentan los inconvenientes que esta situación puede haberle causado.</p>
		PROTECCION CONTRA CHOQUE CON LAS VALLAS PERIMETRALES DE LOS CAMPOS DE FUTBOL PARA EVITAR ACCIDENTES CON NIÑOS	La seguridad es prioritaria, se está procediendo paulatinamente, a dotar de protección amortiguadora, a todos aquellos elementos presentes, en las distintas instalaciones deportivas y en concreto las vallas de los Campos de Fútbol. En la actualidad está en proceso de adjudicación la licitación de protectores acolchados, para los Campos de Fútbol 2 y 3 del Polideportivo José Caballero, y en este próximo ejercicio continuaremos con este proyecto, confiando en que los recursos disponibles, nos permitan llegar al máximo número de Campos posible
	INSTALACIONES SUR	MAL SERVICIO DE CAFETERIA (NO CUMPLE HORARIOS)	Sobre la cafetería del polideportivo, son conocedores de la situación actual y están trabajando para tratar de buscar soluciones que redunden en la mejora del mismo.

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
DEPORTES	ACTIVIDADES NORTE	QUEJA POR LA SUSPENSIÓN DE LAS CLASES DE BOX OUTDOOR	Sentimos los inconvenientes causados por la suspensión temporal de las clases de boxout durante esta semana al no disponer de monitor adecuado para impartirlas. Está prevista su reanudación el próximo jueves 9 de diciembre con un nuevo monitor. Le recuerdo que el aforo fue ampliado desde el 7 de octubre de 11 a 16 usuarios por clase. La oferta de actividades incluidas en el Abono Deporte trata de ser lo más amplia y variada posible, pero como es lógico está limitada por los recursos disponibles tanto humanos como materiales. En la actualidad se ofertan 140 clases semanales en la Ciudad Deportiva Valdelasfuentes y 70 en el Polideportivo José Caballero. En el último año se han incluido nuevas actividades como Box outdoor, HIIT outdoor y TRX y se ha intentado repartirlas en diversas bandas horarias para que todos los usuarios tengan la posibilidad de conocerlas y asistir.
	MANTENIMIENTO E INF. NORTE	AGUA FRIA EN VASOS DE PISCINAS	Para solucionarlo han procedido a subir ligeramente la temperatura del vaso de enseñanza y del vaso terapéutico. Esperan que en su próxima visita perciban el cambio y mejore su confort.
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	PROBLEMAS CON EL ARBOLADO DE ALINEACION (PODAS, REPOBLACION, DAÑOS EN FACHADAS)	Se ha puesto la incidencia a través de la App Alcobendas, para que se proceda a la poda del mismo. En relación a la sugerencia realizada sobre la ejecución de nuevos alcorques, indican los Servicios Técnicos que en la actualidad no está prevista inversión para la realización de este tipo de obras. No obstante señalar, que las aceras han de cumplir unas condiciones de accesibilidad, por lo que habría que realizar un estudio previo sobre el cumplimiento de esta normativa. En cuanto a la reclamación de los daños en fachadas, se indica que existe un procedimiento administrativo reglado que puede encontrar en la página web de este Ayuntamiento
		RECLAMACIONES POR NO PRÓRROGAR LA CONCESIÓN HUERTOS URBANOS EN EL PARQUE DE ANDALUCIA	En las BASES DE LA CONVOCATORIA PARA LAS AUTORIZACIONES DE OCUPACIÓN DE HUERTOS URBANOS, entre los requisitos exigidos para la participación en el sorteo para la autorización de uso en estos huertos se encuentra el de no haber sido adjudicatario/a en las convocatorias correspondientes a los años 2018 y 2019. La decisión municipal tomada es con el fin de cumplir con el interés general, así como facilitar la participación del mayor número de personas empadronadas en Alcobendas en el sorteo para lograr ser persona usuario de alguno de los 222 huertos urbanos familiares. Esto se cumple con la liberación de los huertos al vencer los tres años iniciales con el fin de incrementar la oferta de huertos disponibles para la totalidad de la ciudadanía.”

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
CONCEJALÍA DELEGADA MEDIO AMBIENTE, MANTENIMIENTO Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	QUEJAS VARIAS CONTENEDORES BASURAS	Respecto a la reclamación sobre la ubicación de los contenedores y el mal uso por parte de los vecinos, se informa que se ha dado traslado a la empresa de recogida de residuos para que realice el vaciado y retirada de aquellos vertidos que se encuentren fuera de los contenedores. Así mismo se ha dado traslado al Servicio de Inspección para valorar su petición de reubicación de dichos contenedores. Respecto a la sugerencia para el arreglo del contenedor de residuos, se indica que se ha dado traslado a la empresa encargada del mantenimiento de estos contenedores a través de la App Alcobendas Actúa para que proceda a su arreglo a la mayor brevedad.
	VIAS PUBLICAS	MAL ESTADO DE LA CALZADA EN ALGUNAS CALLES	Respecto del estado de los pavimentos, como ya le comunicaron anteriormente, depende de la consignación presupuestaria para la realización de una operación asfalto masiva. Cada año se realizan tareas de reasfaltado de varios viales del municipio, y confiamos en poder realizar una operación asfalto mayor en los próximos ejercicios.
DELEGACION CULTURA	DIRECCION DE EDUCACION Y CULTURA	DETERIORO DEL MATERIAL INFORMATICO Y AUDIOVISUAL DE LA ESCUELA PIC.A	Los equipos, mobiliarios, licencias... se están adquiriendo y renovando de manera paulatina y programada, siempre cumpliendo los requisitos, plazos y procedimientos de la ley de contratos de la administración pública y con un uso eficaz y eficiente de los recursos disponibles. Está previsto que en breve lleguen portátiles MAC y un proyector a la Escuela Municipal de Fotografía PIC.A, de acuerdo con los procedimientos y calendarios establecidos. Asimismo, la Universidad Popular Miguel Delibes destina parte de su presupuesto a la reposición de material técnico de la escuela (flashes, focos, cromas, papel, tóner...) y a la contratación de modelos y recursos necesarios para impartir el módulo de "Moda", sin cuya concurrencia no sería posible impartirlo. La Escuela cuenta además con una plataforma educativo Moodle y con licencias para la impartición de la enseñanza digital.
DELEGACION TRAFICO MOVILIDAD Y TRANSPORTES	TRAFICO Y MOVILIDAD	ESTACIONAMIENT O DE CARAVANAS DURANTE LARGO TIEMPO EN CALLES DE EL JUNCAL	Le comunican que en aplicación de la Instrucción del Ministerio del Interior y más concretamente de la DGT 08/V-74, la Policía permite el estacionamiento en nuestro viario, siempre y cuando, no rebase el espacio de la plaza de aparcamiento ocupada, no reduzca la visibilidad en intersección, y no ocupe parte de la acera u otras circunstancias análogas. Se deriva a Policía Local para que controle las posibles infracciones y llegado el caso las corrija, tanto de autocaravanas como de camiones.

**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 2022 no se ha presentado ninguna reclamación ante la CESYR.

Dirección General de Planificación, Excelencia en la Gestión,  
Organización y Atención Ciudadana  
Alcobendas, 25 de abril de 2022