

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES**  
**INFORME ANUAL 2023**

**1. ESTADISTICAS GENERALES**

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al año 2023. 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	
	2022	% VAR.	2023	% VAR.
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	2.555		3.017	18,1%
Resueltas:	2.539	99,4%	2.933	97,2%
Pendientes:	16	0,6%	84	2,8%
Resueltas con carta de demora	595	23,4%	788	26,9%

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

**RESUELTAS**

TIPO DE RESPUESTA	TOTAL		TOTAL	
	2022	% VAR.	2023	% VAR.
Positivas y en plazo:	1.436	56,6%	1.565	53,3%
Positivas fuera de plazo:	537	21,1%	686	23,4%
Total positivas	1.973	77,7%	2.251	76,7%
Negativas:	566	22,3%	682	23,3%
Total resueltas	2.539	100,0%	2.933	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	2022	% VAR.	2023	% VAR.
En plazo: <= 10 días	1.878	74,0%	2.050	69,9%
entre 11-30 días	563	22,2%	651	22,2%
> 30 días	98	3,8%	232	7,9%
Total:	2.539	100,0%	2.933	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 2023 un total de 3.017 sugerencias y reclamaciones, lo que representa un aumento del 18,1% sobre 2022, año en el que se recibieron 2.555 reclamaciones. Destaca en este aumento, las quejas en la Delegación de Educación y Participación Ciudadana y en la Delegación de Gestión Medioambiental y Servicios a la Ciudad. En el apartado 7 se puede ver la evolución.

Del total recibido, se han resuelto un 97,2% a 31 de diciembre de 2023, porcentaje algo inferior al del año anterior, que fue de un 99,4%. 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 3.017 reclamaciones aquellas con el asunto “bajas y devoluciones” que han ascendido a 534.

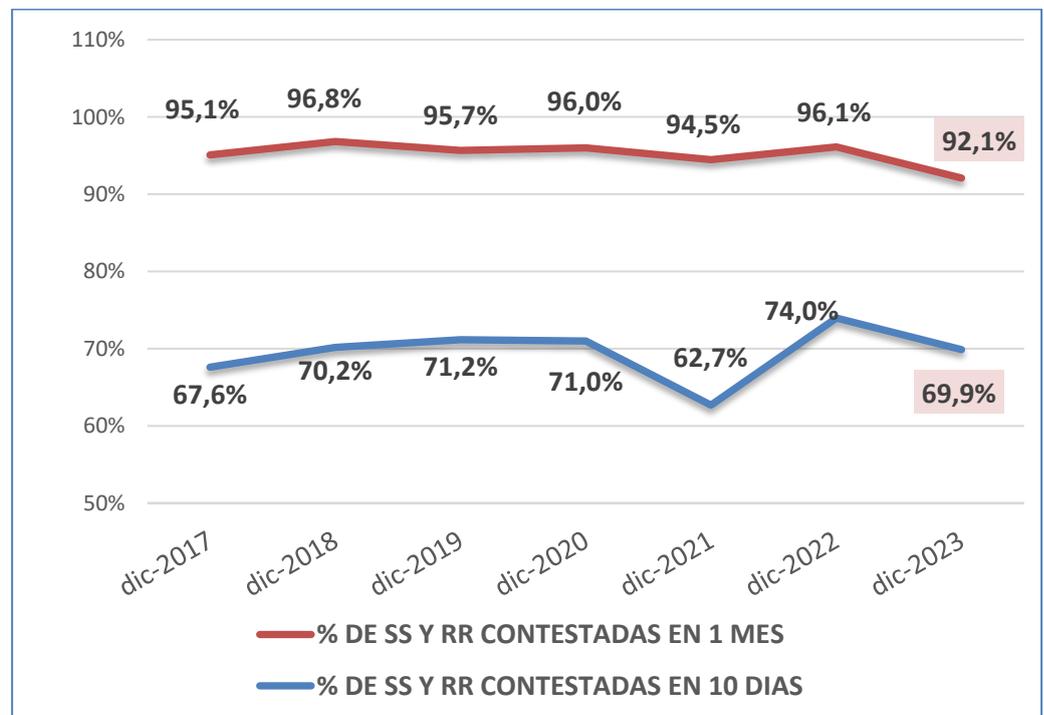
### **Respuestas en plazo**

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha disminuido en 4 puntos porcentuales desde un 74,0% en 2022 a un 69,9% en 2023. Se puede comprobar esta evolución en el **Gráfico1** más abajo.

### **Respuestas en 30 días**

El porcentaje de reclamaciones resueltas en el plazo de un mes se ha situado en un 92,1%, porcentaje inferior al de 2022 que fue de un 96,1%. (**Ver gráfico 1**).

**Gráfico 1**



## 2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

### CANALES DE ENTRADA-2023

	2022 %S/TOTAL	2023 %S/TOTAL
<i>Impreso</i>	30,5%	28,8%
<i>Web/email</i>	56,9%	60,6%
<i>Teléfono</i>	6,8%	6,4%
<i>Carta</i>	0,5%	0,7%
<i>Otros</i>	5,3%	3,5%
<b>TOTAL:</b>	100,0%	100%

### CANALES DE CONTESTACION -2023

	2022 %S/TOTAL	2023 %S/TOTAL
<i>E-mail</i>	81,6%	82,0%
<i>Teléfono</i>	8,7%	8,3%
<i>Carta</i>	8,8%	9,6%
<i>Otros</i>	0,9%	0,1%
<b>TOTAL:</b>	100,0%	100,0%

### CLASIFICACION POR TIPO-2023

	2022 %S/TOTAL	2023 %S/TOTAL
<i>Sugerencias</i>	21,1%	18,7%
<i>Reclamaciones</i>	74,0%	77,4%
<i>Felicitaciones</i>	4,9%	3,9%
<b>TOTAL:</b>	100,0%	100,0%

Gráfico 2

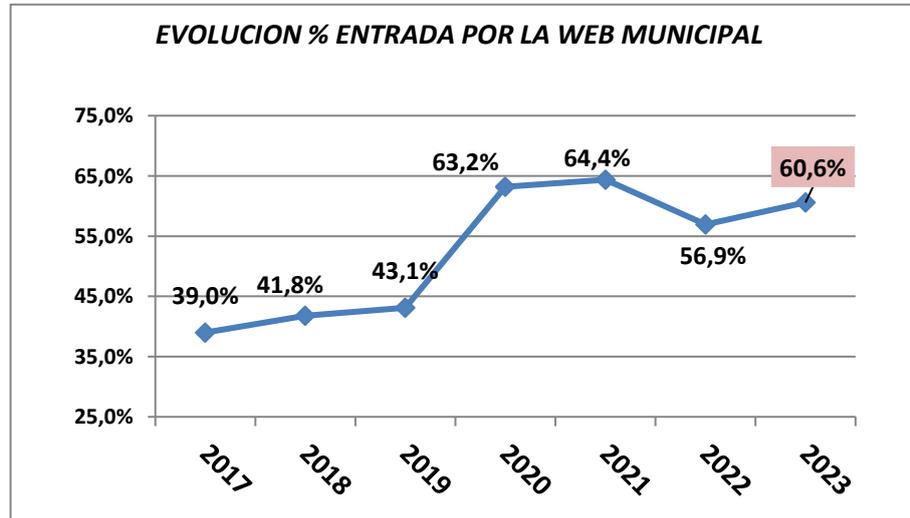
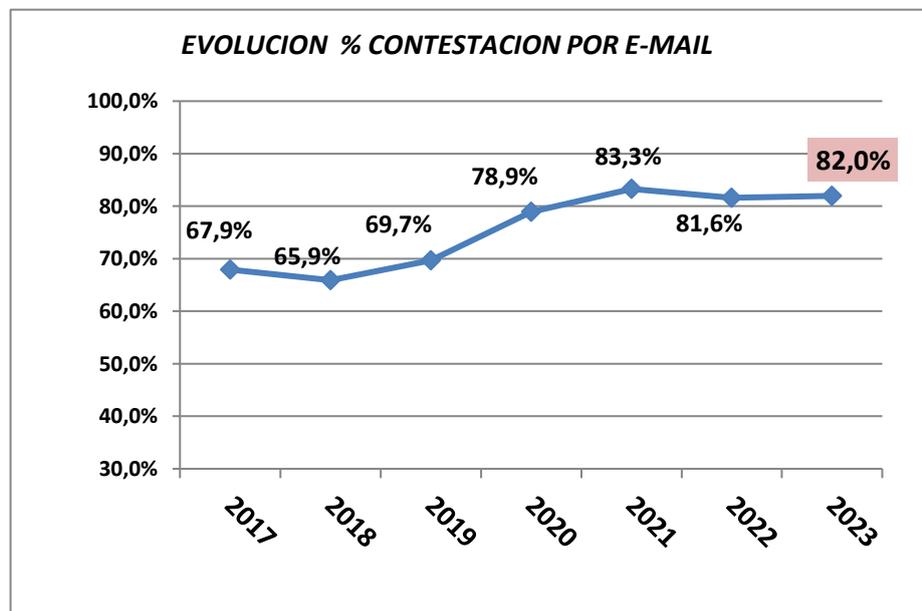


Gráfico 3



### **Canales de entrada**

En 2023, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página web municipal con un 60,6%, superior al 56,9% de 2022, y en línea con los porcentajes de 2020 y 2021, años que se caracterizaron por un aumento de más de 20 puntos del porcentaje de reclamaciones recibidas por vía telemática. 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 82,0%, muy similar al 81,6% de 2022. La permanencia en estos porcentajes tan elevados 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 2023**

<b>DELEGACION</b>	<b>RECIBIDAS TOTAL 2023</b>	<b>PTES. RESOL. TOTAL 2023</b>	<b>RESUELTAS TOTAL 2023</b>	<b>% RESOL.</b>
ALCALDIA - PRESIDENCIA	20	0	20	100,0%
SEGURIDAD , PROTECCION CIVIL Y EMERGENCIAS	572	3	569	99,5%
CULTURA Y RELACIONES INSTITUCIONALES	128	4	124	96,9%
CONCEJALIA DELEGADA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	152	0	152	100,0%
DEPORTES	775	19	756	97,5%
FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	123	2	121	98,4%
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SERVICIOS A LA CIUDAD	842	46	796	94,5%
TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y CALIDAD	154	8	146	94,8%
URBANISMO, VIVIENDA Y GESTION DE TALENTO	59	0	59	100,0%
DISTRITO CENTRO, JUVENTUD , INFANCIA Y ADOLESCENCIA	46	0	46	100,0%
CONCEJALÍA DELEGADA ECONOMÍA, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	70	2	68	97,1%
DISTRITO NORTE, DISTRITO EMPRESARIAL, FOMENTO DEL EMPLEO Y COMERCIO	11	0	11	100,0%
DISTRITO URBANIZACIONES Y COOPERACIÓN	3	0	3	100,0%
EMARSA	55	0	55	100,0%
EMVIALSA	3	0	3	100,0%
SOGEPIMA	4	0	4	100,0%
<b>TOTAL RECLAMACIONES 2023:</b>	<b>3.017</b>	<b>84</b>	<b>2.933</b>	<b>97,2%</b>

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2023 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 44,5% del total, seguido del Distrito Centro con un 29,7%, porcentajes similares a los de 2022. Las reclamaciones de ciudadanos de fuera de Alcobendas, suponen un 13,2% del total.

DISTRITO	2022 Nº. SS Y RR	2022 % S/TOTAL	2023 Nº. SS Y RR	2023 % S/TOTAL
FUERA DE ALCOBENDAS	334	13,1%	398	13,2%
EMPRESARIAL	24	0,9%	37	1,2%
CENTRO	667	26,1%	897	29,7%
NORTE	1.240	48,5%	1.342	44,5%
URBANIZACIONES	290	11,4%	343	11,4%
TOTAL SS Y RR:	2.555	100,0%	3.017	100,0%

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

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

En 2023 se han enviado 788 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 27% del total). Esto supone un aumento de un 32,4% del número de cartas de demora enviadas sobre el año 2022, en el que se enviaron 595. Esto se produce por la bajada del porcentaje de respuestas en plazo de 10 días, lo que hace que se envíe un mayor número de cartas de demora.

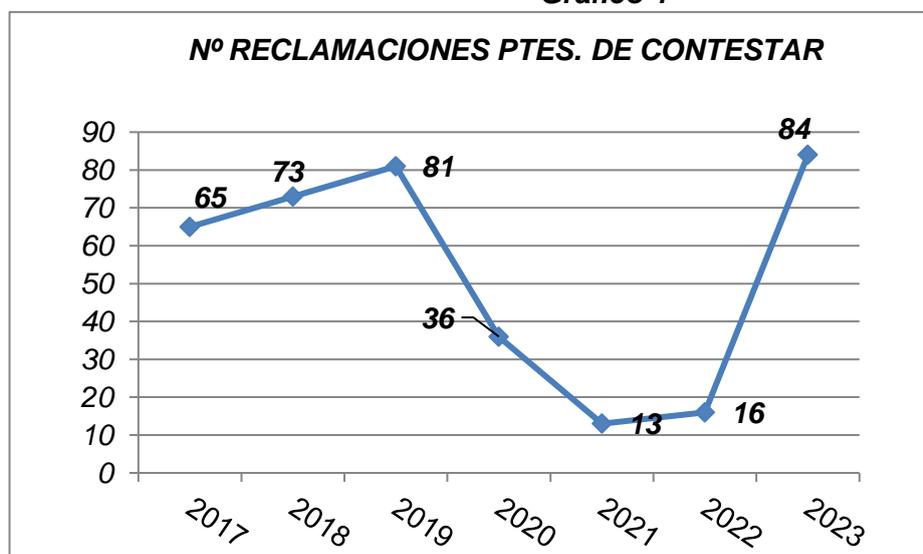
##### **Plazos de tramitación**

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 145, lo que supone un 4,8% del total. En 2022 fueron 139, lo que supuso un 5,4% del total. En 2020 supusieron un 4,4% del total. En 2019 fue un 7,7% del total; en 2018 fue un 9,5% y en 2017 fue un 10,9% del total.

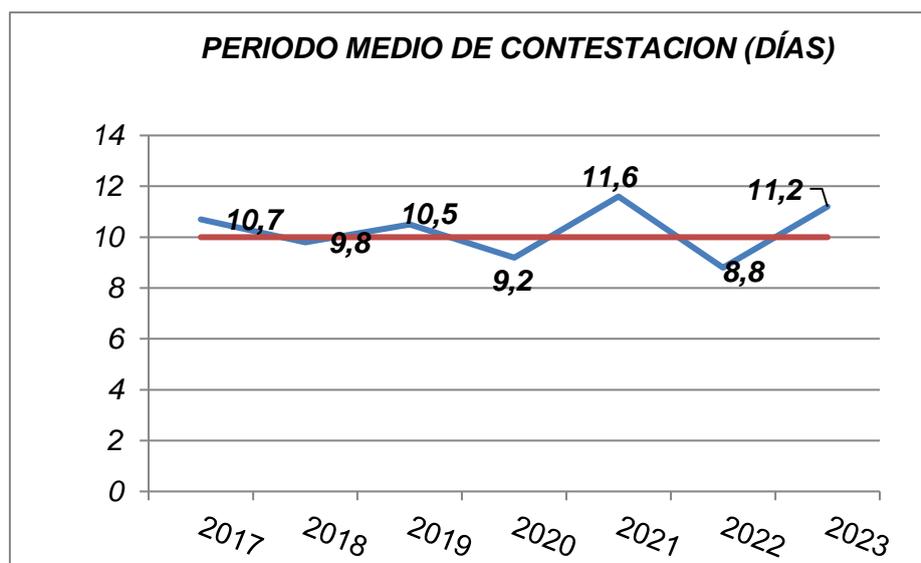
**6. RELACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PENDIENTES DE RESPONDER AL FINAL DEL AÑO**

A 31 de diciembre de 2023, quedaron 84 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en todo el año 2023. El valor es superior al de 2022 y 2021, con 16 y 13 reclamaciones respectivamente. En el cuadro del apartado 3 anterior, se puede ver el desglose por Delegaciones de las reclamaciones pendientes. La evolución de los últimos años se detalla en el **gráfico 4**.

**Gráfico 4**



**Gráfico 5**



### **RECLAMACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR**

De esas 84 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, quedan 19 reclamaciones pendiente de contestar.

Nº	ENT. RESPONSABLE	FECHA RECEPCIÓN
119934	MEDIO AMBIENTE	28/12/2023
119845	MEDIO AMBIENTE	18/12/2023
119800	MEDIO AMBIENTE	13/12/2023
119216	VIAS PUBLICAS	18/10/2023
119575	VIAS PUBLICAS	18/11/2023
119745	VIAS PUBLICAS	08/12/2023
119947	VIAS PUBLICAS	29/12/2023
119637	SISTEMAS	21/11/2023
119638	SISTEMAS	23/11/2023
119644	SISTEMAS	25/11/2023
120031	SISTEMAS	28/12/2023
119600	SISTEMAS	20/11/2023
119045	SISTEMAS	06/10/2023
119651	SISTEMAS	23/11/2023
120030	SISTEMAS	28/12/2023
119933	SISTEMAS	28/12/2023
119932	SISTEMAS	28/12/2023
119639	SISTEMAS	23/11/2023
119640	SISTEMAS	23/11/2023

El periodo medio de contestación en 2023 ha sido de 11,2 días, superior al de 2022, que fue de 8,8 días y al compromiso de respuesta en 10 días. Este aumento se debe al aumento en el plazo de tramitación de las reclamaciones de algunas delegaciones. Las únicas delegaciones que tienen un plazo de respuesta superior a los 10 días han sido la Delegación de Gestión Medioambiental y Servicios a la Ciudad, con 18,7 días de media; la Delegación de Urbanismo, Vivienda y Gestión del Talento, con 18,0 días de media; y la Delegación de Transformación Digital, Transparencia y Calidad, con 14,3 días de media. 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	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
ALCALDIA - PRESIDENCIA (Desde 2021 a junio 2023 con Seguridad Ciudadana y Urbanismo)	1,7%	1,1%	0,8%	2,9%	9,2%	7,2%	<b>0,7%</b>
SEGURIDAD , PROTECCION CIVIL Y EMERGENCIAS	12,7%	13,0%	13,6%	13,4%	9,3%	10,8%	<b>19,0%</b>
CULTURA Y RELACIONES INSTITUCIONALES	13,0%	11,2%	7,6%	5,1%	4,7%	4,5%	<b>4,2%</b>
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	-	-	4,5%	3,6%	2,6%	3,0%	<b>5,0%</b>
DEPORTES	38,1%	32,9%	30,1%	33,5%	26,9%	32,1%	<b>25,7%</b>
FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	8,6%	11,5%	8,0%	3,8%	2,4%	2,9%	<b>4,1%</b>
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SERVICIOS A LA CIUDAD	18,4%	23,4%	23,1%	23,4%	31,2%	24,1%	<b>27,9%</b>
TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y CALIDAD	-	-	-	-	-	-	<b>5,1%</b>
URBANISMO, VIVIENDA Y GESTION DE TALENTO	1,4%	1,8%	1,0%	2,1%	-	-	<b>2,0%</b>
DISTRITO CENTRO, JUVENTUD , INFANCIA Y ADOLESCENCIA	-	-	-	-	-	-	<b>1,5%</b>
ECONOMÍA, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	-	-	-	-	-	-	<b>2,3%</b>
DISTRITO NORTE, DISTRITO EMPRESARIAL, FOMENTO DEL EMPLEO Y COMERCIO	-	-	-	-	-	-	<b>0,4%</b>
DISTRITO URBANIZACIONES Y COOPERACIÓN							<b>0,1%</b>
EMARSA	0,6%	0,4%	0,5%	1,5%	1,5%	1,4%	<b>1,8%</b>
EMVIALSA	0,4%	0,3%	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	<b>0,1%</b>
SOGEPIMA	0,1%	0,3%	0,4%	0,1%	0,3%	0,1%	<b>0,1%</b>

NOTA: En junio de 2019, octubre de 2021 y junio de 2023 se modificaron algunas Delegaciones

**8. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES EN EL 4º TRIMESTRE DE 2023**

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes del 4º trimestre de 2023 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. 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 2024 se realizará el seguimiento de las respuestas dadas a las reclamaciones que consideramos más relevantes de este 4º trimestre y que se relacionan a continuación:*

<b>DELEGACIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
CONCEJALÍA DELEGADA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SERVICIOS A LA CIUDAD	MEDIO AMBIENTE	QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA VIARIA
		CUBOS DE BASURA ROTOS O EN MAL ESTADO
		QUEJAS POR EL RUIDO DE LA BARREDORA DE AIRE Y POR LOS HORARIOS DE RECOGIDA DE LOS CAMIONES DE BASURA
	MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS MUNICIPALES	ILUMINACION NAVIDEÑA DEFICIENTE, SIN ARBOL DE NAVIDAD EN EL CENTRO
CONCEJALIA DELEGADA DE CULTURA Y RELACIONES INSTITUCIONALES	MEDIATECAS	QUEJAS VARIAS MEDIATECA PABLO IGLESIAS: CORTES LUZ, CLIMATIZACIÓN, WIFI
CONCEJALIA DELEGADA DE DEPORTES	MANTENIMIENTO E INF. NORTE Y SUR	TEMPERATURA DEL AGUA EN PISCINAS Y VESTUARIOS DE AMBOS POLIDEPORTIVOS
	MANTENIMIENTO E INSTALACIONES	FALTA DE MANTENIMIENTO Y GOTERAS EN EL PABELLON DE LOS SUEÑOS
	INSTALACIONES NORTE	SOLICITAN REAPERTURA SALA LECTURA DE VALDELASFUENTES
CONCEJALIA DELEGADA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	EDUCACION	RETRASO E INSEGURIDAD EN LAS OBRAS DE MEJORA DEL COLEGIO SEIS DE DICIEMBRE
CONCEJALIA DELEGADA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y CALIDAD	SISTEMAS INFORMÁTICOS	MAL FUNCIONAMIENTO DEL WIFI EN LOS EDIFICIOS MUNICIPALES

### **9. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 3er. TRIMESTRE DE 2023**

*A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 3er. Trimestre de 2023, incluidas en el Informe Trimestral del 3T 2023.*

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
CONCEJALÍA DELEGADA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y SERVICIOS A LA CIUDAD	MEDIO AMBIENTE	QUEJAS POR LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE PARQUES	Se abren incidencias comunicando la falta de limpieza o las actuaciones a realizar por el servicio de jardinería. En referencia a los baños públicos averiados, se indica que, debido al vandalismo, hubo que reponer algunas piezas que se han demorado en la entrega y sustitución. Respecto a los olores del arroyo de la vega, se indica que has sido producidos por atascos debido a las intensas lluvias. Desde el ayuntamiento en colaboración con el canal de Isabel II se ha realizado una limpieza del cauce y una revisión de la red de saneamientos.
		QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA VIARIA	Se da traslado al servicio de limpieza y recogida de residuos para la limpieza de las zonas afectadas
		CAMBIO POR DETERIORO Y PETICION DE REUBICACION DE CONTENEDORES DE BASURA	Se gira visita para ver el estado de los contenedores, en los casos de no ser viable el arreglo, se informa de la sustitución de los mismos. En cuanto a la reubicación de contenedor, se informa en algunos casos que no es posible su reubicación
CONCEJALIA DELEGADA DE CULTURA Y RELACIONES INSTITUCIONALES	MEDIATECAS	CIERRE TEMPORAL PABLO IGLESIAS POR CORTES LUZ	Se les informa que el cierre ha sido producido por un corte de suministro eléctrico temporal producido por una avería, disculpándose por las molestias ocasionadas
CONCEJALIA DELEGADA DE DEPORTES	SUBDIRECCIÓN GENERAL INSTALACIONES DEPORTIVAS SUR	DESCONTENTO CIERRE INSTALACION POR PARADA TECNICA Y RECLAMO DEVOLUCION PARTE ABONO DEPORTE	Debido al cierre del spa, no da lugar a la devolución del importe del abono de deporte, Se le insta a que solicite unos vales de spa, en las oficinas de Valdelasfuentes.
CONCEJALÍA DELEGADA DE DISTRITO CENTRO, JUVENTUD , INFANCIA Y ADOLESCENCIA	JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA	QUEJA MALA CALIDAD DE LA COMIDA EN COLONIAS DE VERANO	Se informa de la prohibición de la utilización de las cocinas del colegio, contratando el servicio de catering. El menú está elaborado y desarrollado por el servicio de salud del ayuntamiento. Un día en concreto se notificó escasez en la comida para los monitores/as, pero no consta que ningún día

			los menores tuvieran disminución de la ración establecida.
		FELICITACIONES ORGANIZACIÓN DE LOS CAMPAMENTOS DE VERANO	Agradecieron la felicitación recibida sobre su experiencia en el campamento y comunicándoles el traslado de esta a las personas responsables del campamento
CONCEJALIA DELEGADA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ESCUELA DE MUSICA Y DANZA	QUEJAS POR NO RENOVACIÓN CONTRATO PROFESOR DE GUITARRA	Se piden disculpas y se informa que, debido a la jubilación, se realizó un llamamiento a la primera persona que figuraba en la lista de empleo, la cual renunció por motivos personales y tuvo que realizarse otro expediente de contratación.
CONCEJALIA DELEGADA DE SEGURIDAD, PROTECCION CIVIL Y EMERGENCIAS	POLICIA LOCAL	QUEJAS POR RUIDOS Y MOLESTIAS EN LA CALLE HASTA ALTAS HORAS	Se les informa que la Policía Local comprobará y actuará al respecto sobre las molestias referidas
CONCEJALÍA DELEGADA DE URBANISMO, VIVIENDA Y GESTION DE TALENTO	GESTIÓN DE PERSONAL	MALA GESTION EN LA CONTRATACION DE LOS MONITORES DE LAS COLONIAS	Se piden disculpas por los retrasos en los pagos de retribuciones y los perjuicios ocasionados y se intentó solucionar y abonar la nómina en días posteriores.

**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 año 2023 no se ha presentado ninguna reclamación ante la CESYR.

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el citado Reglamento para la información que se debe incluir en el presente Informe Anual de 2023, 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.