

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES**  
**INFORME 1er. TRIMESTRE 2024**

**1. ESTADISTICAS GENERALES**

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al primer trimestre de 2024 (en adelante 1T 2024). 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.

	<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>2023</b>	<b>% VAR.</b>	<b>1T 2024</b>	<b>% VAR.</b>
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	3.017	18,1%	688	
Resueltas:	2.933	97,2%	612	89,0%
Pendientes:	84	2,8%	76	11,0%
Resueltas con carta de demora	788	26,9%	141	23,0%

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

**RESUELTAS**

	<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>	
<b>TIPO DE RESPUESTA</b>	<b>2023</b>	<b>% VAR.</b>	<b>1T 2024</b>	<b>% VAR.</b>
Positivas y en plazo:	1.565	53,3%	350	57,2%
Positivas fuera de plazo:	686	23,4%	131	21,4%
Total positivas	2.251	76,7%	481	78,6%
Negativas:	682	23,3%	131	21,4%
Total resueltas	2.933	100,0%	612	100,0%

**PLAZO DE RESOLUCION**

	<b>TOTAL</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>2023</b>	<b>% VAR.</b>	<b>1T 2024</b>	<b>% VAR.</b>
En plazo: <= 10 días	2.050	69,9%	451	73,7%
entre 11-30 días	651	22,2%	145	23,7%
> 30 días	232	7,9%	16	2,6%
Total:	2.933	100,0%	612	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 2024 un total de 688 sugerencias y reclamaciones, lo que representa un pequeño aumento del 2,8% sobre el 1er. Trimestre de 2023, en el que se recibieron 669 reclamaciones.

Del total recibido, se han resuelto un 89,0% a 31 de marzo de 2024. 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 688 reclamaciones aquellas con el asunto “bajas y devoluciones” que han ascendido a 163.

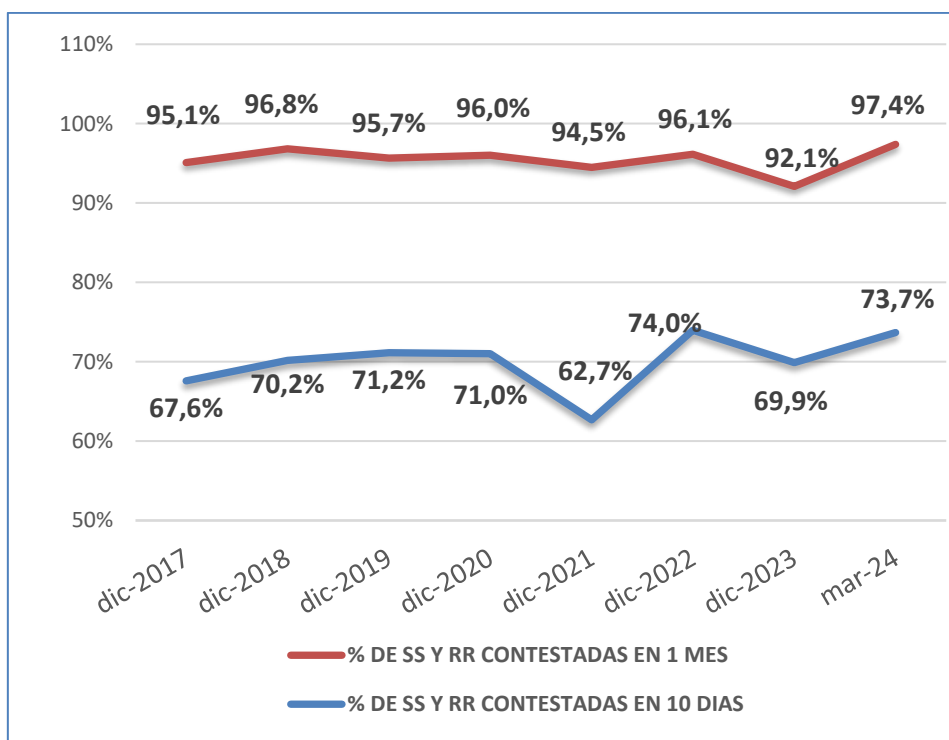
### **Respuestas en plazo**

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha aumentado en casi 4 puntos porcentuales desde un 69,9% en 2023 a un 73,7% en 1T 2024. Se puede comprobar esta evolución en el **Gráfico 1** más abajo.

### **Respuestas en 30 días**

El porcentaje de reclamaciones resueltas en el plazo de un mes se ha situado en un 97,4%, porcentaje superior al de 2023 que fue de un 92,1%. (**Ver gráfico 1**).

**Gráfico 1**



## 2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

### CANALES DE ENTRADA-1T 2024

	2023 %S/TOTAL	1T 2024 %S/TOTAL
<i>Impreso</i>	28,8%	34,9%
<i>Web/email</i>	60,6%	53,8%
<i>Teléfono</i>	6,4%	7,6%
<i>Carta</i>	0,7%	1,0%
<i>Otros</i>	3,5%	2,7%
<b>TOTAL:</b>	100%	100,0%

### CANALES DE CONTESTACION -1T 2024

	2023 %S/TOTAL	1T 2024 %S/TOTAL
<i>E-mail</i>	82,0%	82,0%
<i>Teléfono</i>	8,3%	8,0%
<i>Carta</i>	9,6%	9,7%
<i>Otros</i>	0,1%	0,3%
<b>TOTAL:</b>	100,0%	100,0%

### CLASIFICACION POR TIPO-1T 2024

	2023 TOTAL	2023 %S/TOTAL	1T 2024 TOTAL	1T 2024 %S/TOTAL
<i>Sugerencias</i>	564	18,7%	118	17,2%
<i>Reclamaciones</i>	2.335	77,4%	546	79,4%
<i>Felicitaciones</i>	118	3,9%	24	3,4%
<b>TOTAL:</b>	3.017	100,0%	688	100,0%

Gráfico 2

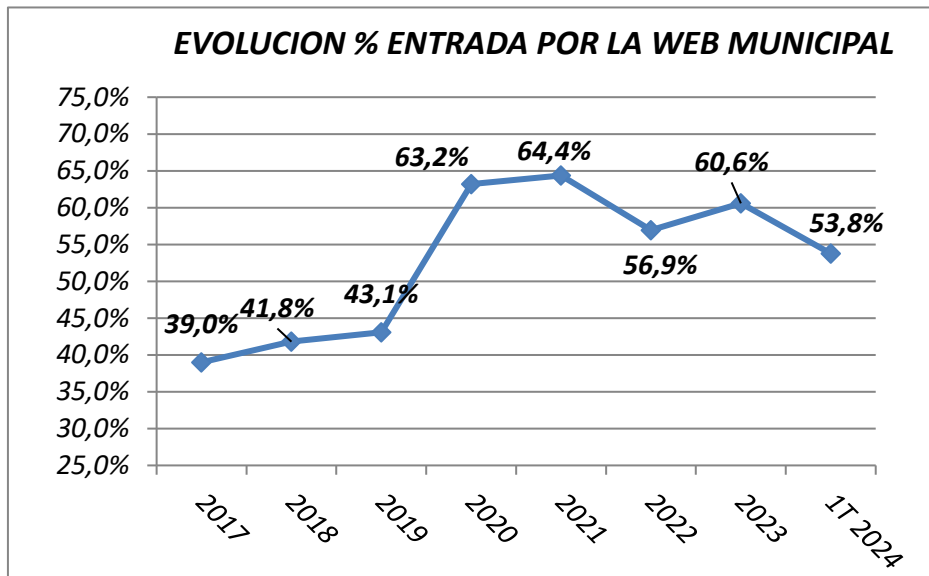
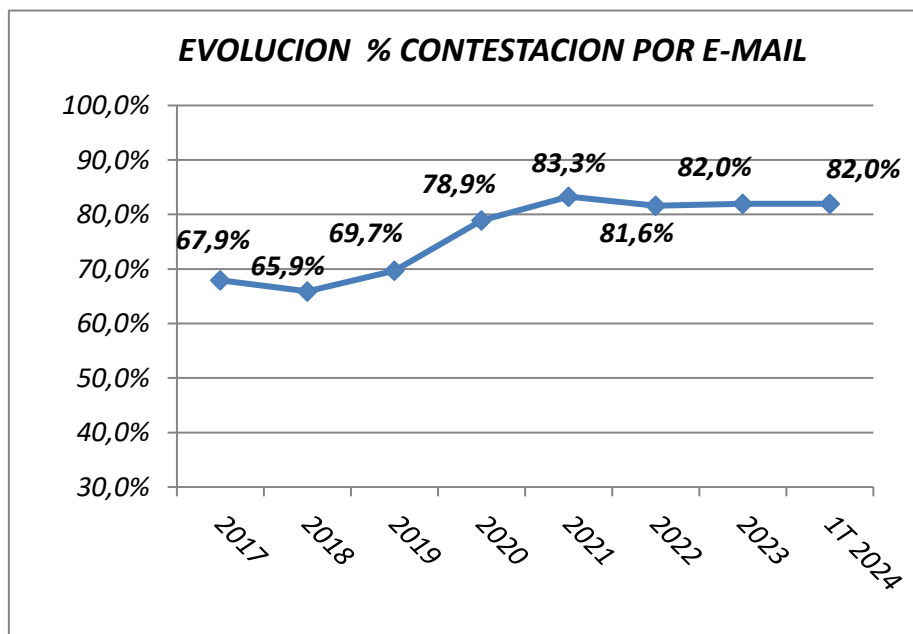


Gráfico 3



### **Canales de entrada**

En 1T 2024, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página web municipal con un 53,8%, seguido por el impreso con un 34,9% y el teléfono con un 7,6%. 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%, idéntico porcentaje al de 2023. 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 1T 2024**

DELEGACION	RECIBIDAS 1T 2024	PTES. RESOL. 1T 2024	RESUELTAS 1T 2024	% RESOL.
ALCALDIA - PRESIDENCIA	1	0	1	100,0%
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	5	0	5	100,0%
SEGURIDAD, PROTECCION CIVIL, EMERGENCIAS Y MOVILIDAD	153	2	151	98,7%
CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO	44	1	43	97,7%
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16	0	16	100,0%
DEPORTES	163	22	141	86,5%
FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	39	1	38	97,4%
URBANISMO, MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y OBRAS	188	46	142	75,5%
TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y AT. CIUDADANA	31	0	31	100,0%
DISTRITO CENTRO, JUVENTUD , INFANCIA Y ADOLESCENCIA	3	0	3	100,0%
ECONOMÍA, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	17	2	15	88,2%
DISTRITO NORTE, DISTRITO EMPRESARIAL, FOMENTO DEL EMPLEO, COMERCIO, CONSUMO Y LICENCIAS	7	0	7	100,0%
EMARSA	20	2	18	90,0%
EMVIALSA	1	0	1	100,0%
<b>TOTAL RECLAMACIONES 1T 2024:</b>	<b>688</b>	<b>76</b>	<b>612</b>	<b>89,0%</b>

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 1T 2024 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 39,1% del total, seguido del Distrito Centro con un 31,1%, porcentajes similares a los de 2023. Las reclamaciones de ciudadanos de fuera de Alcobendas, suponen un 17,2% del total.

##### **TOTALES POR DISTRITO 1T 2024**

<b>DISTRITO</b>	<b>2023 Nº. SS Y RR</b>	<b>2023 % S/TOTAL</b>	<b>1T 2024 Nº. SS Y RR</b>	<b>1T 2024 % S/TOTAL</b>
FUERA ALCOBENDAS	398	13,2%	118	17,2%
EMPRESARIAL	37	1,2%	8	1,2%
CENTRO	897	29,7%	214	31,1%
NORTE	1.342	44,5%	269	39,1%
URBANIZACIONES	343	11,4%	79	11,4%
<b>TOTAL SS Y RR:</b>	<b>3.017</b>	<b>100,0%</b>	<b>688</b>	<b>100,0%</b>

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

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

En 1T 2024 se han enviado 141 cartas de demora, lo que supone un 87,6% del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado (en torno al 23% del total). El porcentaje es muy similar al de 2023, que fue de un 89,2%.

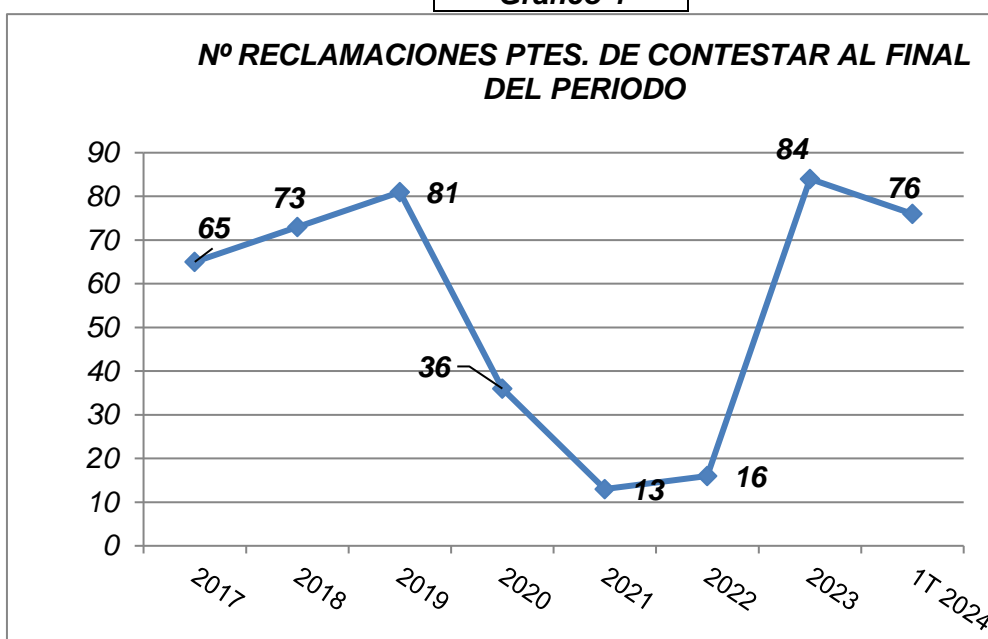
##### **Plazos de tramitación**

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 30, lo que supone un 4,3% del total. En 2023 supuso un 4,8% del total.

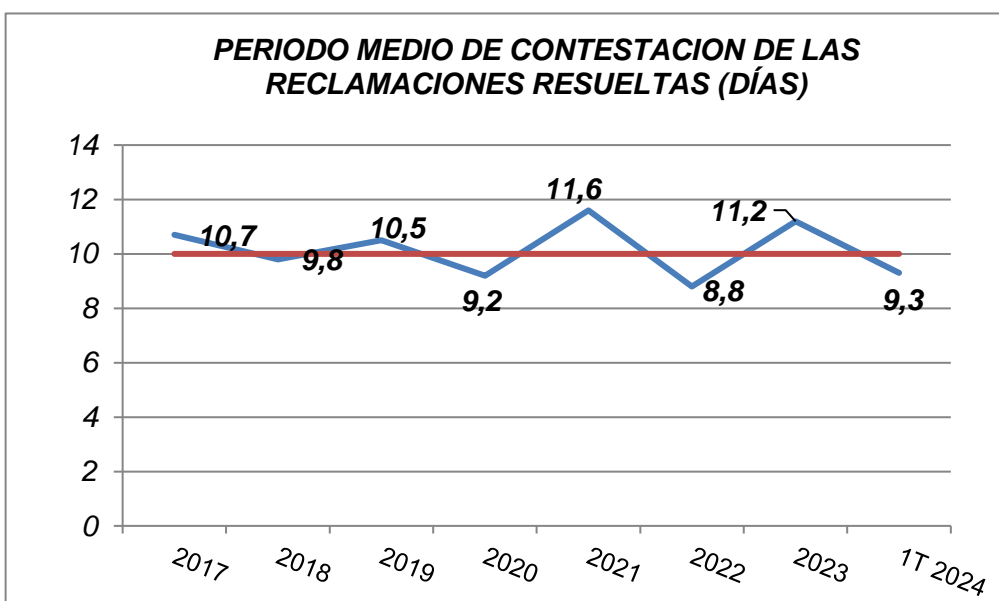
**6. RELACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PENDIENTES DE RESPONDER A 31 DE MARZO DE 2024**

A 31 de marzo de 2024, quedaron 76 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en el 1T 2024. El valor es inferior al de 2023 que fue de 84. 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 76 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, quedan 7 reclamaciones pendiente de contestar.

Nº	ENT. RESPONSABLE	FECHA RECEPCIÓN
120799	S.G. INSTALACIONES DEP. NORTE	24/03/2024
120822	MEDIO AMBIENTE	28/03/2024
120674	MEDIO AMBIENTE	11/03/2024
120726	MEDIO AMBIENTE	16/03/2024
120533	MEDIO AMBIENTE	28/02/2024
120750	MEDIO AMBIENTE	19/03/2024
120541	MEDIO AMBIENTE	28/02/2024

El periodo medio de contestación en 1T 2024 ha sido de 9,3 días, inferior al de 2023, que fue de 11,2 días y al compromiso de respuesta en 10 días. Se puede ver la evolución de los últimos años en el **gráfico 5**.

### **7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES EN EL 1er. TRIMESTRE DE 2024**

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes del 1er. trimestre de 2024 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 2º Trimestre de 2024 se realizará el seguimiento de las respuestas dadas a las reclamaciones que consideramos más relevantes de este 1er. trimestre de 2024 y que se relacionan a continuación:



<b>DELEGACIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
CONCEJALÍA DELEGADA URBANISMO, MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA VIARIA
		CONTENEDORES DE BASURA CONTINUAMENTE DESBORDADOS EN VARIOS PUNTOS DEL MUNICIPIO
CONCEJALIA DELEGADA DE CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO	MEDIATECAS	QUEJAS POR CIERRES SALA LECTURA DE MEDIATECA PABLO IGLESIAS
CONCEJALIA DELEGADA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	EDUCACION	FALTA DE PERSONAL EN ESCUELA INFANTIL LA CHOPERA
CONCEJALIA DELEGADA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	MAYORES	QUEJA SUSPENSIÓN DE CURSO PSICOMOTRICIDAD Y MEMORIA EN CENTRO DE MAYORES
CONCEJALIA DELEGADA DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL, EMERGENCIAS Y MOVILIDAD	POLICIA LOCAL	VELOCIDAD EXCESIVA DE LOS COCHES EN FUENTELUCHA
	TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES	QUEJAS POR LA SITUACIÓN DE APARCAMIENTO FRENTE AL COLEGIO ESCANDINAVO
		RECLAMAN MAYOR SEGURIDAD VIAL CERCA DEL COLEGIO GRENWICH
TRANSPORTE INTERURBANO	SOLICITAN AUMENTO DE LA FRECUENCIA DE LAS LINEAS L1 Y L2	

### **8. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 4º. TRIMESTRE DE 2024**

A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 4º Trimestre de 2024, incluidas en el Informe Anual de 2023.

<b>DELEGACIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
CONCEJALIA DELEGADA DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA VIARIA	Se informa de la apertura de ordenes de trabajo, para subsanan las deficiencias.
		CUBOS DE BASURA ROTOS O EN MAL ESTADO	Se da traslado a la empresa concesionaria de las incidencias, con el fin de realizar las reparaciones oportunas y sustituciones de los cubos rotos que proceda.

		<p>QUEJAS POR EL RUIDO DE LA BARREDORA DE AIRE Y POR LOS HORARIOS DE RECOGIDA DE LOS CAMIONES DE BASURA</p>	<p>Con respecto a las molestias ocasionadas por las barredoras en fin de semana, se informa al ciudadano que se da traslado de su reclamación al responsable del servicio de limpieza. Respecto a la recogida de basura se le traslada lo indicado en la ordenanza municipal, que fija el horario de recogida de 6:00 a 13:00 horas.</p>
	<p>MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS MUNICIPALES</p>	<p>ILUMINACION NAVIDEÑA DEFICIENTE, SIN ARBOL DE NAVIDAD EN EL CENTRO</p>	<p>Se informa que lamentablemente existen zonas del municipio a los que nos es posible llegar con el alumbrado navideño, por limitación del número de motivos se priorizan zonas para dinamización comercial. También se le indica que se ha producido un cambio de proveedor de alumbrado navideño, y junto con él se está realizando el máximo esfuerzo para mejorar en lo posible las prestaciones de la instalación realizada.</p>
<p>CONCEJALIA DELEGADA DE CULTURA Y GESTION DEL TALENTO</p>	<p>MEDIATECAS</p>	<p>QUEJAS VARIAS MEDIATECA PABLO IGLESIAS: CORTES LUZ, CLIMATIZACIÓN, WIFI</p>	<p>Se piden disculpas por las molestias ocasionadas. Se informa que se están realizando pruebas en el centro de transformación que abastece de energía al edificio, pues existe una avería intermitente cuyo origen no se ha localizado y se producen este tipo de cortes de corriente con el consiguiente perjuicio para los usuarios del centro.</p>
<p>CONCEJALIA DELEGADA DE DEPORTES</p>	<p>MANTENIMIENTO E INF. NORTE Y SUR</p>	<p>TEMPERATURA DEL AGUA EN PISCINAS Y VESTUARIOS DE AMBOS POLIDEPORTIVOS</p>	<p>Se informa que ha sido un problema técnico, el cual ya se ha subsanado y se pide perdón por las molestias ocasionadas.</p>
	<p>MANTENIMIENTO E INSTALACIONES</p>	<p>FALTA DE MANTENIMIENTO Y GOTERAS EN EL PABELLON DE LOS SUEÑOS</p>	<p>Se informa al usuario que se han tomado medidas, aunque no se indican cuáles han sido.</p>
	<p>INSTALACIONES NORTE</p>	<p>SOLICITAN REAPERTURA SALA LECTURA DE VALDELASFUENTES</p>	<p>Se informa que no se trataba de una sala de estudio, esta sala debido a las necesidades del Área de Deportes, se ha</p>

			realizado un cambio de uso. No obstante se están estudiando nuevas redistribuciones y su viabilidad, donde se tendrá en cuenta su sugerencia.
CONCEJALIA DELEGADA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	EDUCACION	RETRASO E INSEGURIDAD EN LAS OBRAS DE MEJORA DEL COLEGIO SEIS DE DICIEMBRE	Se piden disculpas por las molestias ocasionadas, lamentando los problemas con la tramitación del expediente administrativo, lo que dará lugar a la demora de unos meses para la realización de las fachadas y, por consiguiente, del alumbrado que van sobre las mismas. Respecto a la obra de la entrada que conlleva el arreglo del sistema de drenaje y asfaltado en toda esa zona, se indica que se realizará antes de final de año. Se le traslada que la seguridad del alumnado está garantizada porque todas las zonas con potencial riesgo se vallaron hace tiempo.
CONCEJALIA DELEGADA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA	SISTEMAS INFORMÁTICOS	MAL FUNCIONAMIENTO DEL WIFI EN LOS EDIFICIOS MUNICIPALES	Se informa que el Ayuntamiento de Alcobendas está inmerso en un proceso de transformación digital en el que se están actualizando sus infraestructuras de comunicaciones. Estas actualizaciones, como es el caso de la WIFI, puede afectar a la continuidad y disponibilidad de los servicios.

**9. 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 1er. Trimestre de 2024 no se ha presentado ninguna reclamación ante la CESYR.

Subdirección General de Gobernanza y Excelencia  
Alcobendas, 22 de abril de 2024