

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES
INFORME 2º TRIMESTRE 2024

1. ESTADISTICAS GENERALES

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al segundo trimestre de 2024 (en adelante 2T 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.

	TOTAL		TOTAL	
	1T 2024	% VAR.	2T 2024	% VAR.
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	688		752	9,3%
Resueltas:	612	89,0%	679	90,3%
Pendientes:	76	11,0%	73	9,7%
Resueltas con carta de demora	141	23,0%	145	21,4%

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

RESUELTAS

	TOTAL		TOTAL	
TIPO DE RESPUESTA	1T 2024	% VAR.	2T 2024	% VAR.
Positivas y en plazo:	350	57,2%	402	59,2%
Positivas fuera de plazo:	131	21,4%	129	19,0%
Total positivas	481	78,6%	531	78,2%
Negativas:	131	21,4%	148	21,8%
Total resueltas	612	100,0%	679	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION				
	TOTAL		TOTAL	
	1T 2024	% VAR.	2T 2024	% VAR.
En plazo: <= 10 días	451	73,7%	514	75,7%
entre 11-30 días	145	23,7%	145	21,4%
> 30 días	16	2,6%	20	2,9%
Total:	612	100,0%	679	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 2T 2024 un total de 752 sugerencias y reclamaciones, lo que representa un aumento del 9,3% sobre el 1er. Trimestre de 2024, en el que se recibieron 688 reclamaciones. En el 2T 2023 hubo 818 reclamaciones y en 2T 2022, hubo 747. Históricamente, el segundo trimestre suele haber más reclamaciones que en el primero.

Del total recibido, se han resuelto un 90,3% a 30 de junio 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 752 reclamaciones aquellas con el asunto “bajas y devoluciones” que han ascendido a 124.

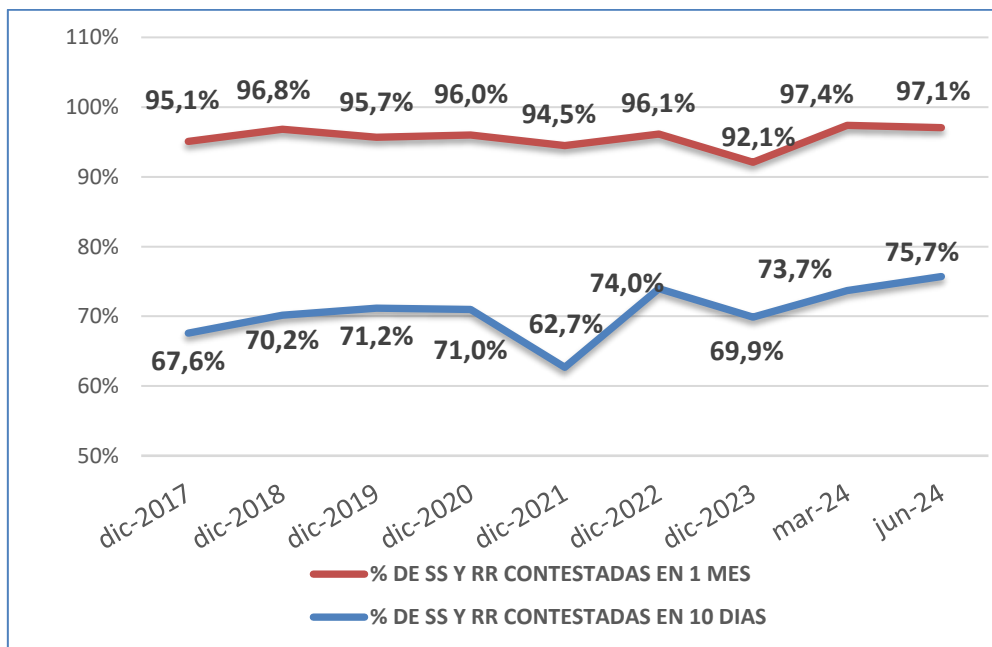
Respuestas en plazo

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días ha aumentado en 2 puntos porcentuales desde un 73,7% en 1T 2024 a un 75,7% en 2T 2024. 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 97,1%, porcentaje casi idéntico al de 1T 2024 que fue de un 97,4%. (**Ver gráfico 1**).

Gráfico 1



2. TIPO Y CANALES DE ENTRADA Y SALIDA

CANALES DE ENTRADA-2T 2024

	1T 2024 %S/TOTAL	2T 2024 %S/TOTAL
<i>Impreso</i>	34,9%	27,5%
<i>Web/email</i>	53,8%	62,8%
<i>Teléfono</i>	7,6%	6,6%
<i>Carta</i>	1,0%	0,6%
<i>Otros</i>	2,7%	2,5%
TOTAL:	100%	100%

CANALES DE CONTESTACION -2T 2024

	1T 2024 %S/TOTAL	2T 2024 %S/TOTAL
<i>E-mail</i>	82,0%	85,6%
<i>Teléfono</i>	8,0%	7,4%
<i>Carta</i>	9,7%	6,8%
<i>Otros</i>	0,3%	0,2%
TOTAL:	100%	100%

CLASIFICACION POR TIPO-2T 2024

	1T 2024 TOTAL	1T 2024 %S/TOTAL	2T 2024 TOTAL	2T 2024 %S/TOTAL
<i>Sugerencias</i>	118	17,2%	121	16,1%
<i>Reclamaciones</i>	546	79,4%	594	79,0%
<i>Felicitaciones</i>	24	3,4%	37	4,9%
TOTAL:	688	100,0%	752	100,0%

Gráfico 2

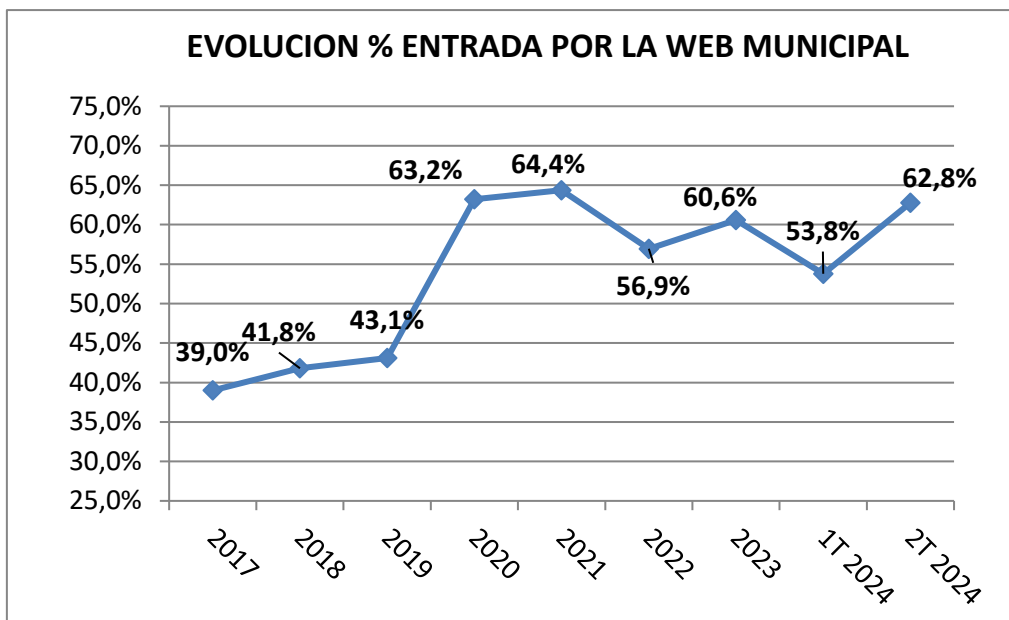
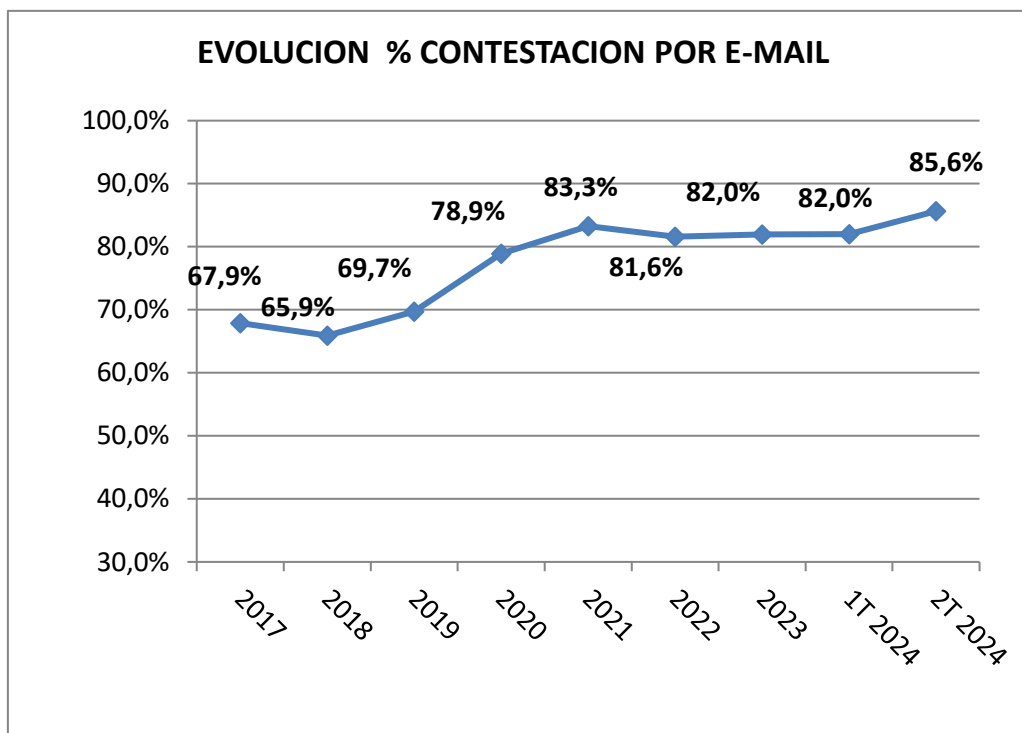


Gráfico 3



Canales de entrada

En 2T 2024, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página web municipal con un 62,8% seguido por el impreso con un 27,5% y el teléfono con un 6,6%. 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 85,6%, el porcentaje más alto de la serie histórica. 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 2T 2024

DELEGACION	RECIBIDAS 2T 2024	PTES. RESOL. 2T 2024	RESUELTAS 2T 2024	% RESOL.
ALCALDIA - PRESIDENCIA	4	1	3	75,0%
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	7	1	6	85,7%
SEGURIDAD , PROTECCION CIVIL, EMERGENCIAS Y MOVILIDAD	98	3	95	96,9%
CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO	43	9	34	79,1%
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	60	3	57	95,0%
DEPORTES	215	24	191	88,8%
FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	37	1	36	97,3%
URBANISMO, MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y OBRAS	184	28	156	84,8%
TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y AT. CIUDADANA	28	1	27	96,4%
DISTRITO CENTRO, JUVENTUD , INFANCIA Y ADOLESCENCIA	38	1	37	97,4%
ECONOMÍA, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	16	0	16	100,0%
DISTRITO NORTE, DISTRITO EMPRESARIAL, FOMENTO DEL EMPLEO, COMERCIO, CONSUMO Y LICENCIAS	4	0	4	100,0%
EMARSA	18	1	17	94,4%
TOTAL SS Y RR 2T 2024:	752	73	679	90,3%

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2T 2024 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 45,6% del total, seguido del Distrito Centro con un 28,7%. Las reclamaciones de ciudadanos de fuera de Alcobendas suponen un 14,4% del total.

TOTALES POR DISTRITO 2T 2024

DISTRITO	1T 2024 Nº. SS Y RR	1T 2024 % S/TOTAL	2T 2024 Nº. SS Y RR	2T 2024 % S/TOTAL
FUERA ALCOBENDAS	118	17,2%	108	14,4%
EMPRESARIAL	8	1,2%	7	0,9%
CENTRO	214	31,1%	216	28,7%
NORTE	269	39,1%	343	45,6%
URBANIZACIONES	79	11,4%	78	10,4%
TOTAL SS Y RR:	688	100,0%	752	100,0%

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

Carta de demora

En 2T 2024 se han enviado 145 cartas de demora, lo que supone un 87,9% del total de las sugerencias y reclamaciones que han excedido de los 10 días de plazo sin haberse contestado. El porcentaje es muy similar al de 1T 2024, que fue de un 87,6%.

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 24, lo que supone un 3,2% del total. En 2023 supuso un 4,8% del total.

6. RELACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PENDIENTES DE RESPONDER A 30 DE JUNIO DE 2024

A 30 de junio de 2024, quedaron 73 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en el 2T 2024. El valor es inferior al del año 2023 que fue de 84 y al 1T 2024, que fue de 76. 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

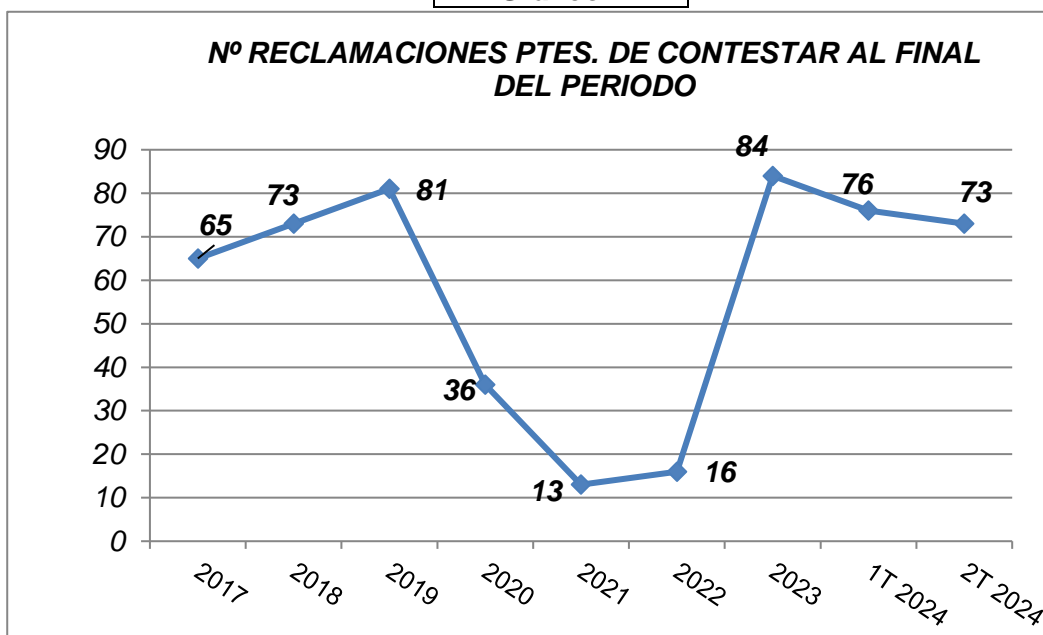
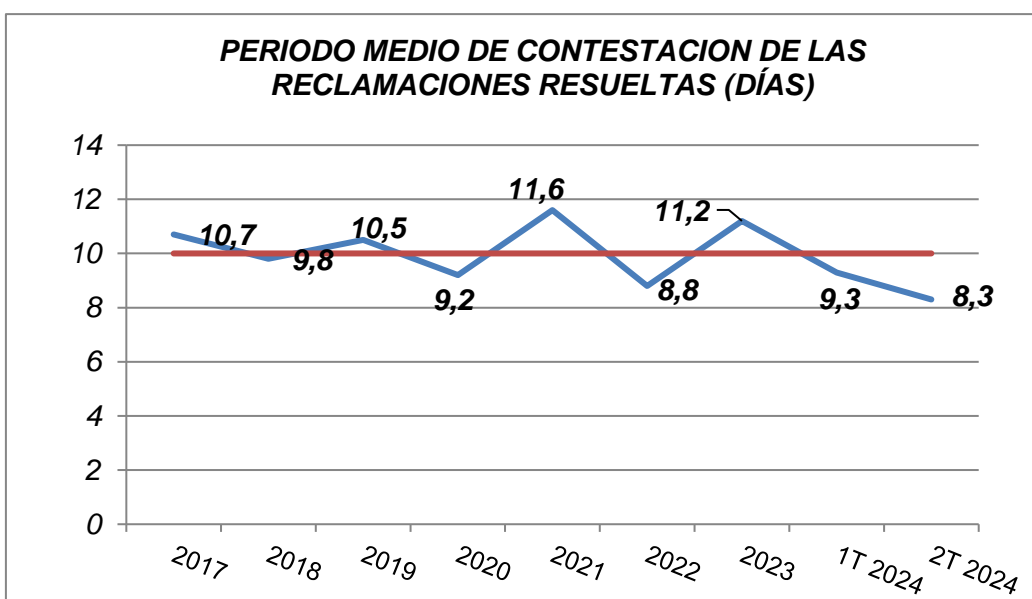


Gráfico 5



RECLAMACIONES PENDIENTES DE CONTESTAR

De esas 73 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, no quedan reclamaciones pendiente de contestar.

El periodo medio de contestación en 2T 2024 ha sido de 8,3 días, inferior al del 1T 2024, que fue de 9,3 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 2º TRIMESTRE DE 2024

En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes del 2º 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 3er.Trimestre de 2024 se realizará el seguimiento de las respuestas dadas a las reclamaciones que consideramos más relevantes de este 2º trimestre de 2024 y que se relacionan a continuación:

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
URBANISMO, MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA VIARIA
		QUEJAS POR EL ESTADO DE PARQUES Y ZONAS VERDES PUBLICAS
CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO	MEDIATECAS	QUEJAS POR CIERRES SALA LECTURA DE MEDIATECA PABLO IGLESIAS
FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	SERVICIOS SOCIALES	TARDAR EN EL PAGO DE AYUDA ECONOMICA DE EMERGENCIA SOCIAL
DEPORTES	ACTIVIDADES NORTE	DESCONTENTO AUSENCIA MONITORES ACTIVIDADES BAILE

	DIRECCIÓN GENERAL DEPORTES	FALTA DE PLAZAS EN LA ESCUELA DEPORTIVA DE FUTBOL FEMENINIO
	MANTENIMIENTO E INF. SUR	CALOR EXCESIVO EN LA SALA DE FITNESS DEL POLIDEPORTIVO JOSE CABALLERO
DISTRITO CENTRO, JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA	JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA	QUEJAS POR EL MAL FUNCIONAMIENTO DE LA INSCRIPCIÓN A LAS COLONIAS DE VERANO
CONCEJALIA DELEGADA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CENTRO PSICOPEDAGOGICO	FELICITACIONES A LA RESPONSABLE DEL TALLER DE APOYO DE 3º PRIMARIA

8. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 1er. TRIMESTRE DE 2024

A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 1er. Trimestre de 2024, incluidas en el Informe Trimestral del 1er. Trimestre de 2024.

DELEGACIÓN	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	SEGUIMIENTO
URBANISMO, MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	QUEJAS POR DEFICIENTE LIMPIEZA VIARIA	Se informa de las incidencias abiertas a través de Actúa, con el fin de solucionar las faltas de limpieza.
		CONTENEDORES DE BASURA CONTINUAMENTE DESBORDADOS EN VARIOS PUNTOS DEL MUNICIPIO	Se informa al ciudadano que se da traslado a la empresa concesionaria de la situación, instándoles a que procedan a su vaciado y aumenten la frecuencia de vaciado.
CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO	MEDIATECAS	QUEJAS POR CIERRES SALA LECTURA DE MEDIATECA PABLO IGLESIAS	Se informa que es debido a la reestructuración del servicio, siendo estos cierres puntuales y por causas sobrevenidas, se lamentan los problemas ocasionados.
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	EDUCACION	FALTA DE PERSONAL EN ESCUELA INFANTIL LA CHOPERA	Se informa que se ha solicitado al departamento de Gestión del Talento la cobertura de las educadoras que están enfermas (Incapacidad Laboral Transitoria), los procesos de contratación por sustitución en la administración son más complejos, se piden disculpas por las molestias ocasionadas.

<p>FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL</p>	<p>MAYORES</p>	<p>QUEJA SUSPENSION DE CURSO PSICOMOTRICIDAD Y MEMORIA EN CENTRO DE MAYORES</p>	<p>Se informa que viene motivado por la baja de la terapeuta, se ha solicitado a Gestión del Talento cubrir dicha vacante, esta no ha sido resuelta y están a la espera de la misma, se ruega disculpen las molestias.</p>
<p>SEGURIDAD, PROTECCION CIVIL, EMERGENCIAS Y MOVILIDAD</p>	<p>POLICIA LOCAL</p>	<p>VELOCIDAD EXCESIVA DE LOS COCHES EN FUENTELUCHA</p>	<p>Se informa que están estudiando medidas de calmado y de implantación de nuevas tecnologías para que tanto el tráfico y la velocidad en la zona sea el adecuado. Se facilitan los números de teléfono de contacto, para los casos en que sea necesaria su presencia en la zona.</p>
	<p>TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES</p>	<p>QUEJAS POR LA SITUACION DE APARCAMIENTO FRENTE AL COLEGIO ESCANDINAVO</p>	<p>Se informa de las actuaciones realizadas: La eliminación de siete estacionamientos ha sido obligada por la nueva ordenación del cruce, en la glorieta, lo cual ha generado una mayor fluidez en el entorno evitando los atascos y retenciones que habitualmente se producían. Se han recuperado para los padres y madres que recogen a sus hijos una serie de plazas en la reserva de autobuses que hay un poco más abajo del colegio. También se facilita el uso de varias plazas, que aun siendo de uso genérico, se le permite al colegio utilizarlas como zona de carga y descarga de alumnos para mayor seguridad y rapidez en la maniobra (la realizan perfectamente con ayuda de los colaboradores del colegio). El espacio y la estructura de los viales existentes hoy en día es el que es, no hay posibilidad alguna de generar nuevas zonas de estacionamiento. Las nuevas necesidades surgidas en el Camino Ancho obligan a realizar actuaciones para la mejora de la fluidez del tráfico.</p>

	<p>TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES</p>	<p>RECLAMAN MAYOR SEGURIDAD VIAL CERCA DEL COLEGIO GRENWICH</p>	<p>Se informa sobre los antecedentes de atropellos producidos en la zona aledaña al colegio (3 atropellos en 5 años), se han debido a distracciones de los conductores y a deslumbramiento por el sol a primera hora de la mañana, siendo todos ellos calificados como leves, no siendo motivados por temas referentes a señalización u ordenación de la vía, indicándole que se procede a revisar el estado de todos los pasos de peatones y badenes, con el fin de mejorar estos, si fuese necesario.</p>
	<p>TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES</p>	<p>SOLICITAN AUMENTO DE LA FRECUENCIA DE LAS LINEAS L1 Y L2</p>	<p>Se informa que desde el departamento son conscientes de la necesidad de reorganizar las líneas de Transporte Público actual para dar servicio a los nuevos desarrollos de la zona de La Carrascosa. Hace más de 1 año, se amplió el recorrido de la línea L-1 con el fin de llegar a los vecinos de la primera fase que ya están residiendo y ante la terminación de las nuevas viviendas y el aumento de demanda, nos reuniremos con el Consorcio Regional de Transportes de Madrid con el fin de buscar la mejor alternativa para que el Transporte urbano satisfaga las necesidades que se están generando.</p>

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 2º Trimestre de 2024 no se ha presentado ninguna reclamación ante la CESYR.

Subdirección General de Gobernanza y Excelencia
Alcobendas, 9 de agosto de 2024