

**SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES**  
**INFORME ANUAL 2024**

**1. ESTADISTICAS GENERALES**

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al año 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	
	2023	% VAR.	2024	% VAR.
Nº Suger. Y Reclamaciones (*)	3.017		2.697	-10,6%
Resueltas:	2.933	97,2%	2.623	97,3%
Pendientes:	84	2,8%	74	2,7%
Resueltas con carta de demora	788	26,9%	742	28,3%

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

**RESUELTAS**

TIPO DE RESPUESTA	TOTAL		TOTAL	
	2023	% VAR.	2024	% VAR.
Positivas y en plazo:	1.565	53,3%	1.362	51,9%
Positivas fuera de plazo:	686	23,4%	636	24,3%
Total positivas	2.251	76,7%	1.998	76,2%
Negativas:	682	23,3%	625	23,8%
Total resueltas	2.933	100,0%	2.623	100,0%

PLAZO DE RESOLUCION					
En plazo: <= 10 días	2.050	69,9%	1.788	68,2%	
entre 11-30 días	651	22,2%	666	25,4%	
> 30 días	232	7,9%	169	6,4%	
Total:	2.933	100,0%	2.623	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 2024 un total de 2.697 sugerencias y reclamaciones, lo que representa un descenso del 10,6% sobre el año 2023, en el que se recibieron 3.017 reclamaciones. Destaca en este descenso, las quejas en la Delegación de Urbanismo, Medio Ambiente, Vivienda y Obras, que han disminuido un 23%; en Transformación Digital, Transparencia y Atención Ciudadana, con un descenso del 33%; y en Seguridad, Protección civil y Emergencias, con un descenso del 18%.

Del total recibido, se han resuelto un 97,3% a 31 de diciembre de 2024, porcentaje casi idéntico al del año anterior, que fue de un 97,2%. 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 2.697 reclamaciones aquellas con el asunto “bajas y devoluciones” que han ascendido a 610.

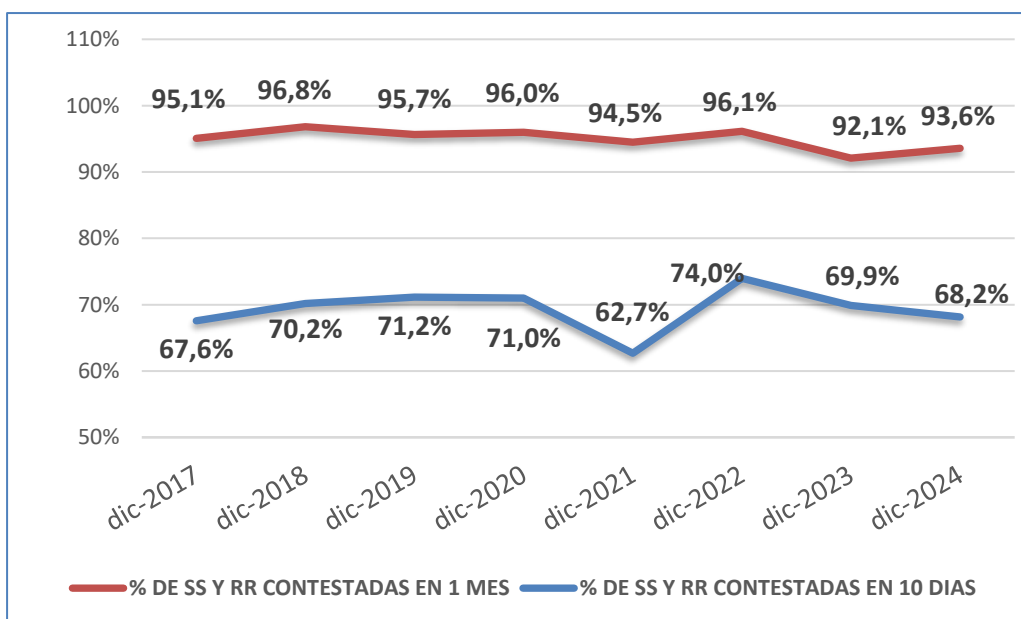
### **Respuestas en plazo**

El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 10 días es muy similar al de 2023, con un 68,2% en 2024 y un 69,9% en 2023. 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 93,6%, 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-2024

	2023 %S/TOTAL	2024 %S/TOTAL
<i>Impreso</i>	28,8%	31,9%
<i>Web/email</i>	60,6%	56,9%
<i>Teléfono</i>	6,4%	6,1%
<i>Carta</i>	0,7%	1,6%
<i>Otros</i>	3,5%	3,5%
<b>TOTAL:</b>	100,0%	100,0%

### CANALES DE CONTESTACION -2024

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

### CLASIFICACION POR TIPO-2024

	2023 TOTAL	2023 %S/TOTAL	2024 TOTAL	2024 %S/TOTAL
<i>Sugerencias</i>	564	18,7%	473	17,5%
<i>Reclamaciones</i>	2.335	77,4%	2.101	77,9%
<i>Felicitaciones</i>	118	3,9%	123	4,6%
<b>TOTAL:</b>	3.017	100,0%	2.697	100,0%

Gráfico 2

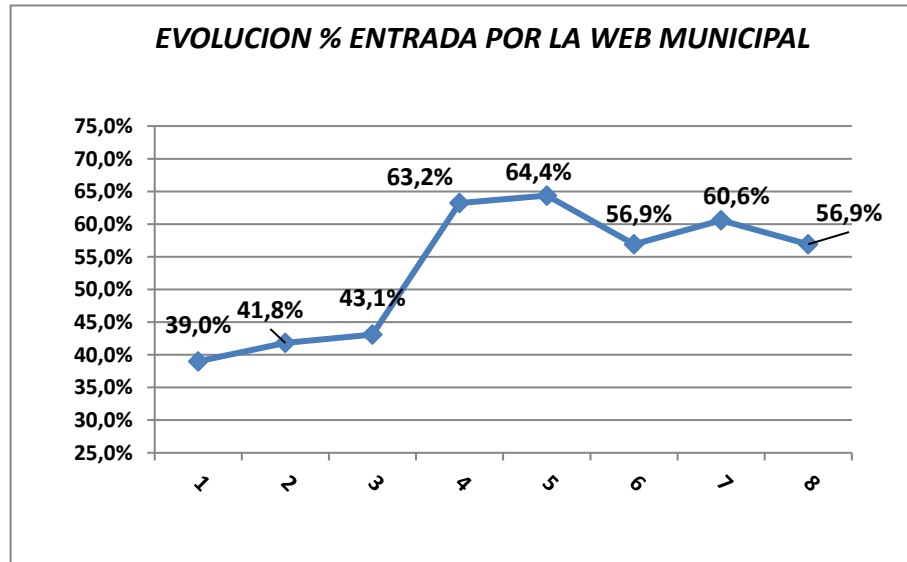
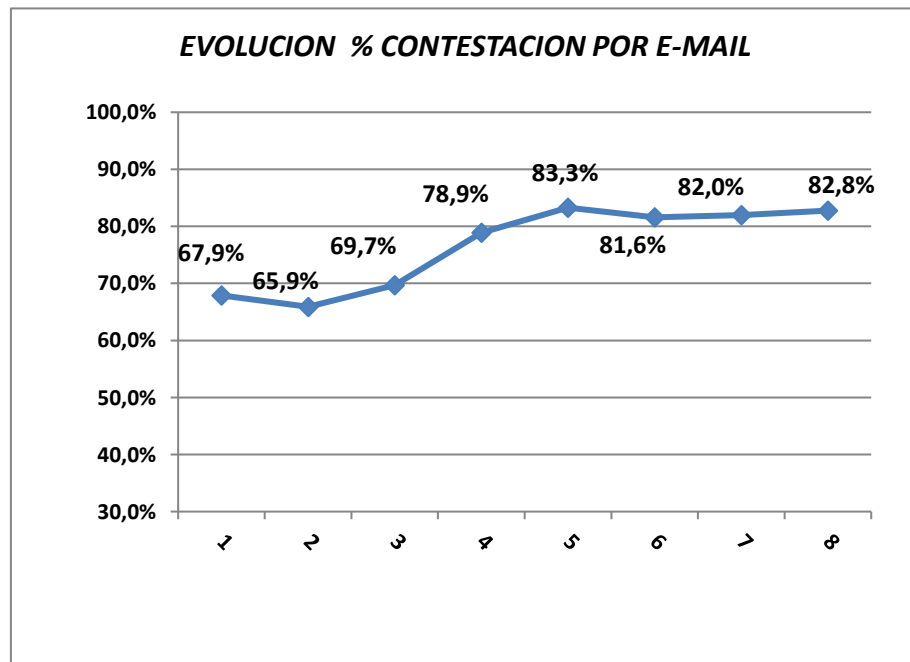


Gráfico 3



### Canales de entrada

En 2024, el canal de entrada más utilizado sigue siendo la página web municipal con un 56,9%, inferior al 60,6% de 2023, e idéntico al porcentaje de 2022. 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 82,8%, muy similar al 82,0% 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 2024

DELEGACION	RECIBIDAS TOTAL 2024	PTES. RESOL. TOTAL 2024	RESUELTAS TOTAL 2024	% RESOL.
ALCALDIA - PRESIDENCIA	12	0	12	100,0%
SEGURIDAD , PROTECCION CIVIL, EMERGENCIAS Y MOVILIDAD	469	1	468	99,8%
COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES	21	2	19	90,5%
CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO	178	5	173	97,2%
EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	126	2	124	98,4%
DEPORTES	754	30	724	96,0%
FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	149	7	142	95,3%
CONCEJALÍA DELEGADA URBANISMO, MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y OBRAS	680	23	657	96,6%
TRANSFORMACIÓN DIGITAL, TRANSPARENCIA Y AT. CIUDADANA	103	2	101	98,1%
DISTRITO CENTRO, JUVENTUD , INFANCIA Y ADOLESCENCIA	68	1	67	98,5%
CONCEJALÍA DELEGADA ECONOMÍA, CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO	52	0	52	100,0%
DISTRITO NORTE, DISTRITO EMPRESARIAL, FOMENTO DEL EMPLEO, COMERCIO, CONSUMO Y LICENCIAS	19	0	19	100,0%
EMARSA	59	1	58	98,3%
EMVIALSA	2	0	2	100,0%
SOGEPIMA	5	0	5	100,0%
<b>TOTAL RECLAMACIONES 2024:</b>	<b>2.697</b>	<b>74</b>	<b>2.623</b>	<b>97,3%</b>

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

En cuanto a las sugerencias y reclamaciones recibidas en 2024 clasificadas por distrito de residencia del ciudadano reclamante, destaca en primer lugar el Distrito Norte con un 42,5% del total, seguido del Distrito Centro con un 30,3%, porcentajes similares a los de 2023. Las reclamaciones de ciudadanos de fuera de Alcobendas, suponen un 14,9% del total.

<b>DISTRITO</b>	<b>2023 Nº. SS Y RR</b>	<b>2023 % S/TOTAL</b>	<b>2024 Nº. SS Y RR</b>	<b>2024 % S/TOTAL</b>
FUERA ALCOBENDAS	398	13,2%	403	14,9%
EMPRESARIAL	37	1,2%	31	1,1%
CENTRO	897	29,7%	816	30,3%
NORTE	1.342	44,5%	1.145	42,5%
URBANIZACIONES	343	11,4%	302	11,2%
<b>TOTAL SS Y RR:</b>	<b>3.017</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.697</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 2024 se han enviado 742 cartas de demora, lo que supone un 88,9% 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). Es un número muy similar al de cartas de demora enviadas en el año 2023, en el que se enviaron 788.

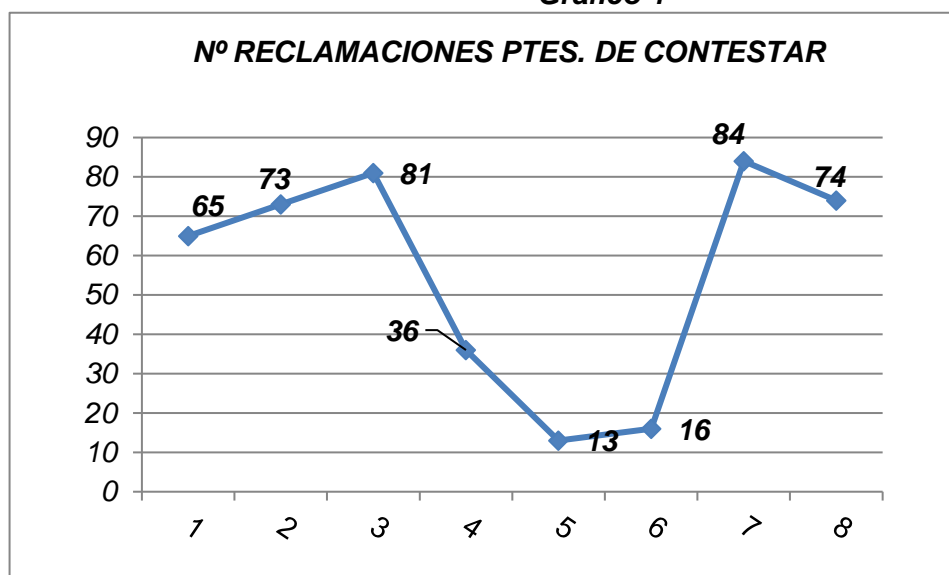
##### **Plazos de tramitación**

Los plazos de tramitación de las sugerencias y 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 140, lo que supone un 5,2% del total. En 2023 fueron 145, lo que supuso un 4,8% del total. En los últimos años se mantienen porcentajes muy bajos en torno al 5% del total, lo que favorece la consecución del objetivo de contestación en un plazo de 10 días.

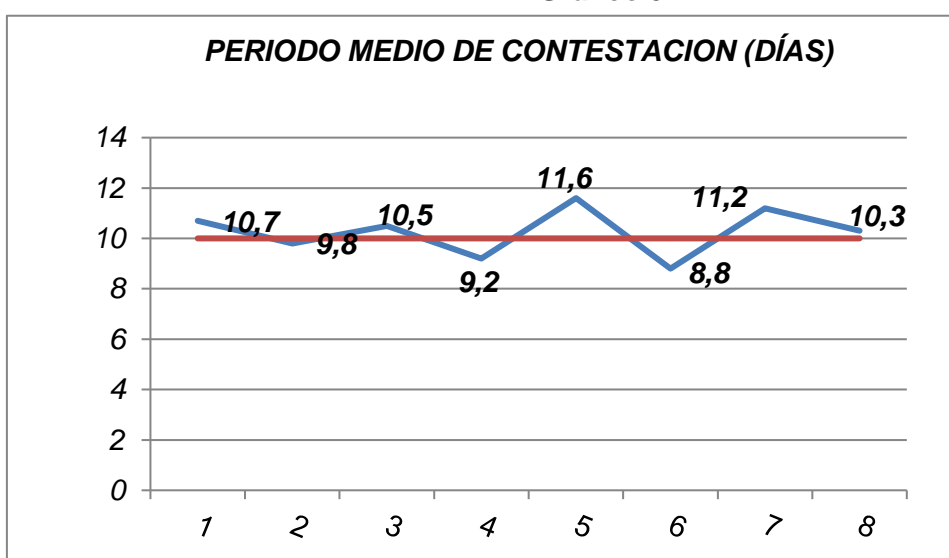
**6. RELACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PENDIENTES DE RESPONDER AL FINAL DEL AÑO**

A 31 de diciembre de 2024, quedaron 74 sugerencias y reclamaciones pendientes de contestar de las presentadas en todo el año 2024. El valor es inferior al de 2023 en el que a final de año quedaron 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 74 sugerencias y reclamaciones, a la fecha del presente informe, no queda ninguna reclamación pendiente de contestar.*

*El periodo medio de contestación en 2024 ha sido de 10,3 días, inferior al de 2023, que fue de 11,2 días y casi idéntico al compromiso de respuesta en 10 días. Este aumento se debe a la disminución en el plazo de tramitación de las reclamaciones de algunas delegaciones. Destaca en este descenso, la Concejalía de Transformación Digital, Transparencia y Atención Ciudadana, con 6,7 días de media; la Concejalía Delegada de Economía, Contratación y Patrimonio, con 5,7 días de media; y la Concejalía Delegada de Seguridad, Protección Civil, Emergencias y Movilidad, con 5,4 días de media. Se puede ver la evolución del periodo medio de contestación de los últimos años en el **gráfico 5**.*

### **7. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES MAS RELEVANTES EN EL 4º TRIMESTRE DE 2024**

*En el cuadro siguiente se ofrece una relación de las sugerencias y reclamaciones más relevantes del 4º 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 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>
CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO	MEDIATECAS	QUEJAS POR CIERRE DE LA SALA DE LECTURA DE MEDiateca PABLO IGLESIAS
CONCEJALIA DE DEPORTES	ACTIVIDADES NORTE Y SUR	AGUA FRIA EN DUCHAS DE VESTUARIO POLIDEPORTIVOS
CONCEJALIA DELEGADA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	UNIVERSIDAD POPULAR	DESPIDO PROFESORA CURSO DE MAYORES - C.C. PABLO IGLESIAS
		DESPIDO PROFESORA DE ESPAÑOL UP MIGUEL DELIBES
CONCEJALIA DELEGADA DE FAMILIA Y BIENESTAR SOCIAL	SUBDIRECCIÓN GENERAL FAMILIAS, PROTECCIÓN SOC Y MAYORES	RECLAMACION POR FALTA DE PLAZO SOLICITUD CHEQUE BEBÉ
CONCEJALIA DELEGADA DE SEGURIDAD, PROTECCION CIVIL, EMERGENCIAS Y MOVILIDAD	TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES	INCIDENTES VARIOS EN RUTAS ESCOLARES

### **8. SEGUIMIENTO DE LAS MAS RELEVANTES DEL 3er. TRIMESTRE DE 2024**

A continuación, se detalla la respuesta dada al ciudadano a las reclamaciones más relevantes del 3er. Trimestre de 2024, incluidas en el Informe Trimestral del 3T 2024.

<b>DELEGACIÓN</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
URBANISMO, MEDIO AMBIENTE, VIVIENDA Y OBRAS	MEDIO AMBIENTE	QUEJAS POR EL ESTADO DE PARQUES Y ZONAS VERDES PUBLICAS	Tras la inspección realizada, se ha dado traslado a la empresa municipal de jardinería para que procedan a realizar las labores de mantenimiento oportunas en la zona, en ocasiones se le indica el número de incidencia a través de la App de Alcobendas Actúa En el caso de falta de limpieza y botellones, se informa que la ruta de limpieza es diaria y se da parte de la situación a Policía Local.

<p>CULTURA Y GESTIÓN DEL TALENTO</p>	<p>MEDIATECAS</p>	<p>QUEJAS POR CIERRES SALA LECTURA DE MEDIATECA PABLO IGLESIAS</p>	<p>Lamentan los inconvenientes que esta situación puede haberle causado. Les informan que los cierres en la Mediateca responden a una situación temporal debido a circunstancias ajenas que les impide gestionar directamente esta problemática.</p>
<p>DEPORTES</p>	<p>ACTIVIDADES NORTE</p>	<p>FELICITACIONES A MONITORES DE VARIAS ACTIVIDADES</p>	<p>Se agradecen las Felicidades, dando traslado a los monitores, en caso de actividades gestionadas por empresas externas, se da traslado a la empresa para que se felicite a la monitora.</p>
	<p>ACTIVIDADES NORTE</p>	<p>MAQUINAS ESTROPEADAS EN GIMNASIO CIUDAD DEPORTIVA VALDELASFUENTES</p>	<p>Se piden disculpas, se informa que el servicio técnico ha reparado las maquinas, a excepción de una, que se espera su arreglo se resuelva pronto. Respecto al estado de los sacos de Cardiobox, se informa que está pendiente la tramitación de un pedido de 6 unidades para la sustitución de los sacos dañados.</p>
	<p>DIRECCIÓN GENERAL DEPORTES</p>	<p>LARGOS TIEMPOS DE ESPERA POR FALTA DE PERSONAL EN OFICINA DE USUARIOS VALDELASFUENTES</p>	<p>Lamentan los inconvenientes que le hayan podido causar en relación con la situación que plantea sobre los tiempos de espera Debido a la acumulación de circunstancias familiares graves del personal asignado en el mes de agosto, se han visto obligados a funcionar bajo unos servicios mínimos insuficientes. La campaña de inscripción gratuita estaba fechada desde el 1 de julio hasta el 31 de agosto, a pesar de lo cual, la gestión de alta para los últimos días de agosto hace que las filas de los ciudadanos en las oficinas de CDV sean interminables.</p>

<p><i>DISTRITO CENTRO, JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA</i></p>	<p><i>JUVENTUD, INFANCIA Y ADOLESCENCIA</i></p>	<p><i>FELICITACION CELEBRACIÓN DE CAMPAMENTOS DE VERANO</i></p>	<p><i>Le agradecen su felicitación sobre el campamento organizado por el Ayuntamiento de Alcobendas. Desde la Concejalía de Juventud, Infancia y Adolescencia trasladaran su felicitación al equipo de Imagina que ha gestionado el campamento y a la empresa que ha organizado las actividades</i></p>
<p><i>CONCEJALIA DELEGADA DE SEGURIDAD, PROTECCION CIVIL, EMERGENCIAS Y MOVILIDAD</i></p>	<p><i>POLICIA LOCAL</i></p>	<p><i>RUIDOS Y MOLESTIAS EN BARES Y TERRAZAS A ALTAS HORAS DE LA NOCHE</i></p>	<p><i>Le informan que la Policía Local tiene conocimiento de la problemática y tiene abierto un seguimiento para poder prevenir e intervenir sobre las citadas molestias de manera más continua y en su caso aplicar la legislación vigente. Se pone en conocimiento de la Jefatura de la Policía Local y se le insta a que siempre que considere necesario, se requiera la presencia de la Policía Local en los teléfonos 092 o al 916544100, para poder atender su requerimiento de manera inmediata.</i></p>
	<p><i>TRÁFICO, MOVILIDAD Y TRANSPORTES</i></p>	<p><i>INCIDENTES VARIOS EN RUTAS ESCOLARES AL INICIO DEL CURSO</i></p>	<p><i>En el caso de falta de plazas para el servicio, se le comunica que se queda en lista de espera para el servicio de ida, y que no ven problema en el servicio de vuelta. En otro caso que no ha podido obtener plaza, se le indica el método de inscripción (nº mínimo de usuarios para dar servicio, inscripción por orden de solicitud, lista de espera). En el caso de una incidencia en el servicio de vuelta, en el cual se indica por el usuario que no se ha recogido a su hijo, se le informa del horario de salida y como se procede por parte de la empresa, pero se le indica que se va a pedir información a la empresa.</i></p>

		<p>QUEJAS POR EL CAMBIO DE CIRCULACION EN EL CRUCE AVENIDA DE BRUSELAS Y CAMINO ANCHO A PRIMERA HORA</p>	<p>Lamentan los inconvenientes que esta situación pueda haberles causado.</p> <p>Se le informa que esta medida obedece a la necesidad de descongestionar la glorieta de Bruselas con Francisca Delgado/Salvia, ya que según los análisis realizados era el verdadero punto negro de congestión de la manzana de los colegios. Con esta glorieta saturada, el tráfico se tornaba imposible en todos los accesos, tanto por Bruselas, como Salvia, Francisca Delgado, Margarita o Petunia, llegando incluso a colapsar el Paseo de Alcobendas. Algo similar pasaba en Camino Ancho al permitir el giro a la izquierda.</p> <p>Hemos de aceptar que existe un tráfico muy lento en toda la manzana de los colegios de muy difícil solución, ya es complicado gestionar un volumen tan alto de vehículos en tan corto espacio de tiempo como lo es la hora punta escolar. Entendemos que la medida cause complicaciones a determinados usuarios que tienen unas rutas establecidas, pero en la búsqueda de una mejor movilidad global entendemos la medida como necesaria.</p> <p>Estamos analizando diariamente su impacto y seguimos en la búsqueda permanente de soluciones o cuando menos, posibles mejoras.</p> <p>En breve empezarán unas obras en la Avda. del Arroyo de la Vega para la creación de un tercer carril de acceso directo en la Glorieta, sentido a la Avda. de Transición Española en dirección salida A-1; esta medida facilitará bastante el tráfico en la hora punta de la tarde.</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 año 2024 solo se han presentado dos reclamaciones ante la CESYR. En la reunión ordinaria de la CESYR del 17 de septiembre de 2024, se estudiaron las mismas y no han sido admitidas a trámite por unanimidad de sus miembros al no cumplir con los requisitos establecidos en su correspondiente Reglamento Orgánico.*

*Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el citado Reglamento para la información que se debe incluir en el presente Informe Anual de 2024, 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.*

*Subdirección General de Gobernanza y Excelencia  
Alcobendas, 4 de febrero de 2025*