

INFORME ANUAL 2020

Ref: EMM

ASUNTO: COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El 18 de abril de 2006 el Ayuntamiento de Alcalá de Henares en sesión plenaria, acuerda por unanimidad aprobar definitivamente el Reglamento Orgánico, remitir el texto a la Delegación de Gobierno y a la Comunidad de Madrid y, proceder a la publicación del texto íntegro en el BOCM.

El 6 de septiembre de 2006 el BOCM nº 212 publica el texto íntegro del Reglamento Orgánico Municipal, entrando éste en vigor al día siguiente, tal y como se indica en la Disposición Final del propio Reglamento.

En el Reglamento Orgánico, la información y la atención se configuran como derechos esenciales en la relación entre el Ayuntamiento de Alcalá de Henares y la ciudadanía. Prueba de ello es que en el Título V, Capítulo IV: COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. En sus art. 140 hasta el art. 150, se desarrolla el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones por parte de todas las personas. Creándose una comisión especial, regulando funcionamiento, procedimiento, tramitación, así como en el propio art. 150 "Informe Anual".

El objetivo de este informe es cumplir lo previsto en el art. 150 del Reglamento Orgánico Municipal. En el que se establece que anualmente se informará a los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones sobre la situación del Servicio de S/R con información cuantitativa de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información presentadas por la ciudadanía.

El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Alcalá de Henares está configurado como un instrumento que permita detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Las sugerencias y las reclamaciones deben considerarse como una oportunidad para cualquier Institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actuación y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

El objeto de este informe es analizar las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en el **Servicio de Reclamaciones y Sugerencias** durante el año 2020.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se configura en el artículo 132 del Título X de la Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local como el órgano cuya finalidad es defender los derechos de los ciudadanos y supervisar la actividad de la Administración Municipal con el fin de garantizar su cumplimiento.

El derecho a la presentación de Reclamaciones y Sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad, según regula nuestro Reglamento Orgánico en su art. 48.1, y a las que se refiere el art. 16.4 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

En este periodo anual, es decir desde el **01/01/2020 hasta el 31/12/2020**, ambos inclusive:

Se han registrado correctamente **268** Reclamaciones.

Se inadmiten 250 entradas telemáticas, que no computan, por no considerarse ni Reclamaciones ni Sugerencias. El mayor número de Reclamaciones inaceptadas, corresponden: alegaciones presentadas al PGOU, multas, asuntos económicos, procesos administrativos, licencias de obras, licencias de apertura, devoluciones de fianza etc

Desde que se comenzó a trabajar con la nueva web municipal, el vecino no trabaja con el catálogo de trámites, es más sencillo utilizar el servicio de Sugerencias/Reclamaciones, sin leer la información exacta que figura para la validez de este trámite. Por eso se ha disparado el número de reclamaciones inaceptadas. En cualquier caso, se derivan al departamento correspondiente a través de Registro General.

Los ciudadanos, las AMPAS y/o las Comunidades de Vecinos utilizan inadecuadamente el Procedimiento de Reclamaciones y Sugerencias existente en Sede electrónica, confundiéndolo con otros procedimientos existentes en la misma, correspondientes a otras unidades administrativas municipales. No obstante, desde este Servicio, se contacta con los ciudadanos para exponer el caso de inadmisión y orientar de manera que sus pretensiones sean atendidas de forma adecuada en la medida de lo posible. Estando en contacto con los servicios, haciendo seguimiento, con resultado favorable.

Con la elaboración y puesta en marcha del "**Protocolo de actuación para la correcta tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias**", hemos conseguido una mayor coordinación interna entre las unidades responsables de su tramitación, que redundará en un mejor acercamiento de la administración al ciudadano, de manera que no se sienta desatendido. De hecho, se nota notablemente en el alto porcentaje de RECLAMACIONES RESUELTAS.

Como las Reclamaciones y Sugerencias constituyen mecanismos activos de participación ciudadana de gran importancia para la administración que ponen de manifiesto sus expectativas o propuestas de mejora respecto de la forma en que estos servicios se prestan, se presentan a esta comisión, una valiosa información que debe ser utilizada para mejorar, por un lado, la satisfacción de los usuarios y, por otro, los procesos internos que dan lugar a la prestación de los servicios públicos.

INFORME ESTADÍSTICO POR EL LUGAR DE PRESENTACIÓN	
DISTRITO I	1 (0,37%)
DISTRITO II	1 (0,37%)
DISTRITO IV	1 (0,37%)
DISTRITO V	2 (0,75%)
E-MAIL DIFERENTES CONCEJALÍAS	6 (2,24%)
REGISTRO GENERAL	20 (7,46%)
SEDE ELECTRÓNICA	234 (87,31%)
VENTANILLA ÚNICA	3 (1,12%)

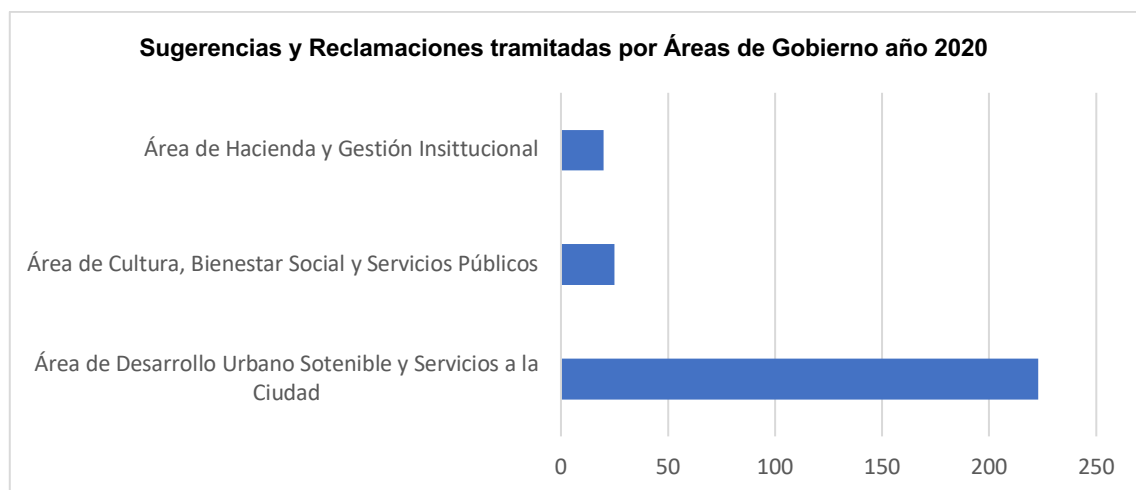
ESTADÍSTICA ANUAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS 2020

ALCALDÍA PRESIDENCIA	REGISTRADAS	ACEPTADAS	RESUELTAS
ALCALDÍA PRESIDENCIA			
COORDINACIÓN GENERAL			
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL			
DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPLEO			
ENTIDAD PÚBLICA " ALCALÁ DESARROLLO"			

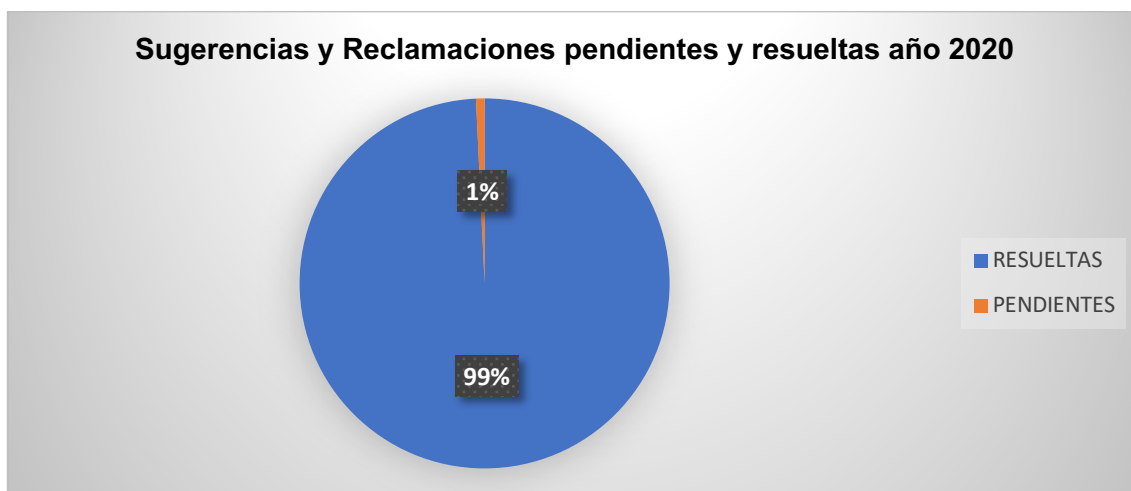
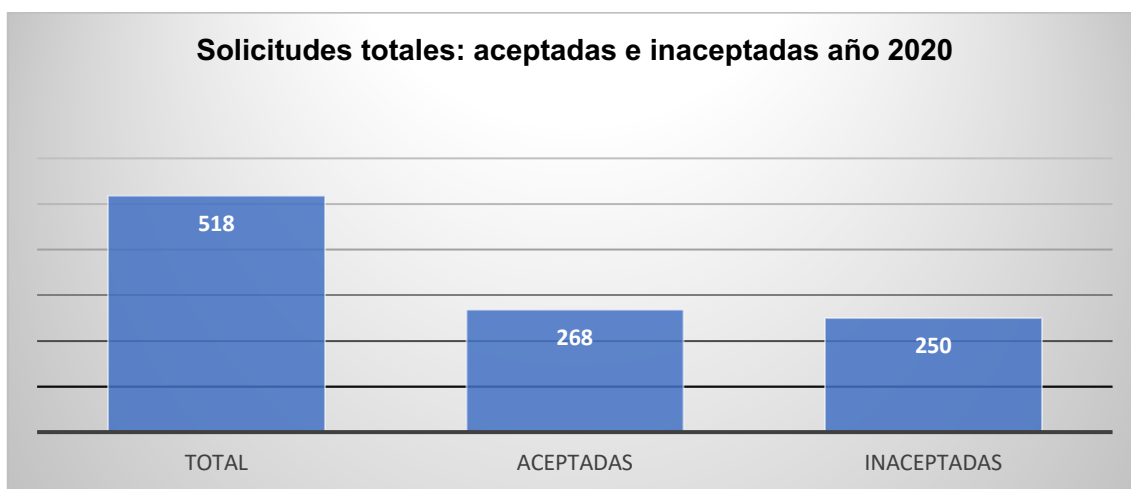
ÁREA DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE Y SERVICIOS A LA CIUDAD	223	223	221
URBANISMO	11	11	11 (100%)
INFRAESTRUCTURA Y PROYECTOS	16	16	14 (87,50%)
VIVIENDA			
MEDIO AMBIENTE	39	39	39 (100%)
LIMPIEZA VIARIA Y RESIDUOS	58	58	58 (100%)
OBRAS	28	28	28 (100%)
MANTENIMIENTO URBANO	4	4	4 (100%)
EDIFICIOS MUNICIPALES			
CEMENTERIO JARDIN			
CEMENTERIO MUNICIPAL			
SEGURIDAD CIUDADANA	52	52	52 (100%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, DISTRITOS			
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO I	2	2	2 (100%)
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO II			
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO III			
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO IV	1	1	1 (100%)
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO V	3	3	3 (100%)
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	9	9	9 (100%)

ÁREA DE CULTURA, BIENESTAR SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS	25	25	25
CULTURA	4	4	4 (100%)
TURISMO			
UNIVERSIDAD			
CASCO HISTÓRICO			
SERVICIOS SOCIALES			
SALUD	4	4	4 (100%)
CONSUMO			
JUVENTUD E INFANCIA			
EDUCACIÓN			
IGUALDAD			
DEPORTES	16	16	16 (100%)
CIUDAD DEPORTIVA MUNICIPAL	1	1	1 (100%)
FESTEJOS			

ÁREA DE HACIENDA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	20	20	20
HACIENDA	6	6	6 (100%)
CONTRATACIÓN			
PATRIMONIO MUNICIPAL			
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	1	1	1 (100%)
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	5	5	5 (100%)
COMERCIO			
RECURSOS HUMANOS			
RÉGIMEN INTERIOR	1	1	1 (100%)
ATENCIÓN CIUDADANA	7	7	7 (100%)
PATRIMONIO HISTÓRICO			



RECUERDO TOTAL DE RECLAMACIONES	
RECLAMACIONES INACEPTADAS	250
RECLAMACIONES ACEPTADAS	268
RECLAMACIONES ACEPTADAS + INACEPTADAS	518



Tan solo hay pendientes **2** Reclamaciones de Infraestructura y Proyectos en proceso de respuesta, ya que aún se encuentran en plazo de resolución (máximo dos meses) hasta Febrero de 2021.

Por tanto, dentro del plazo máximo de respuesta a 31 de Diciembre de 2020, el **porcentaje de Resolución alcanzado es del 100% de las Reclamaciones.**

Las sugerencias y reclamaciones más comunes que traslada la ciudadanía son referidas a las siguientes áreas:

- .- Limpieza y Residuos.
- .- Medio Ambiente.
- .- Seguridad Ciudadana.
- .- Obras.

Es lo que tiene a bien informar a la presente Comisión, en Alcalá de Henares a 24 de enero de 2021, por la TGM del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

D. Miguel Carlos Castillejo Calvo.
Concejal Delegado de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto