

## **INFORME ANUAL 2021**

Ref: EMM

**ASUNTO:** COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Este Ayuntamiento no sólo se hace eco de la necesidad de la participación para el fomento de un Gobierno Abierto a través de las iniciativas que se llevan a cabo desde la Concejalía de Participación Ciudadana como desde la Concejalía de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto. Sino que tiene reglamentada la creación y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuya existencia es de obligado cumplimiento por la Ley de Grandes Ciudades, aplicable a nuestro municipio.

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 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 2021.**

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.

Se va a detallar en dicho informe, Reclamaciones y Sugerencias recogidas tanto por Sede Electrónica, a través de nuestra web municipal, Buzón de Sugerencias, como las recogidas presencialmente en las diferentes oficinas de Atención al Ciudadano.

**En este periodo anual**, es decir desde **el 01/01/2020 hasta el 31/12/2021**, ambos inclusive: Se han registrado correctamente **276** Reclamaciones.

Se inadmiten 290 entradas telemáticas, que no computan, por no considerarse Reclamaciones o Sugerencias de ámbito competente por el presente Servicio. Este mayor número de Reclamaciones, no aceptadas, corresponden. No obstante, desde el presente Servicio siempre se redirecciona y orienta al vecino ante reclamaciones que no son consideradas como tal, ni son de competencia municipal.

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	2 ( 0,72%)
DISTRITO II	2 ( 0,72%)
DISTRITO IV	3 ( 1,09%)
DISTRITO V	6 ( 2,17%)
REGISTRO GENERAL	14 ( 5,07%)
SEDE ELECTRÓNICA	246 ( 89,13%)
VENTANILLA ÚNICA	3 ( 1,09%)

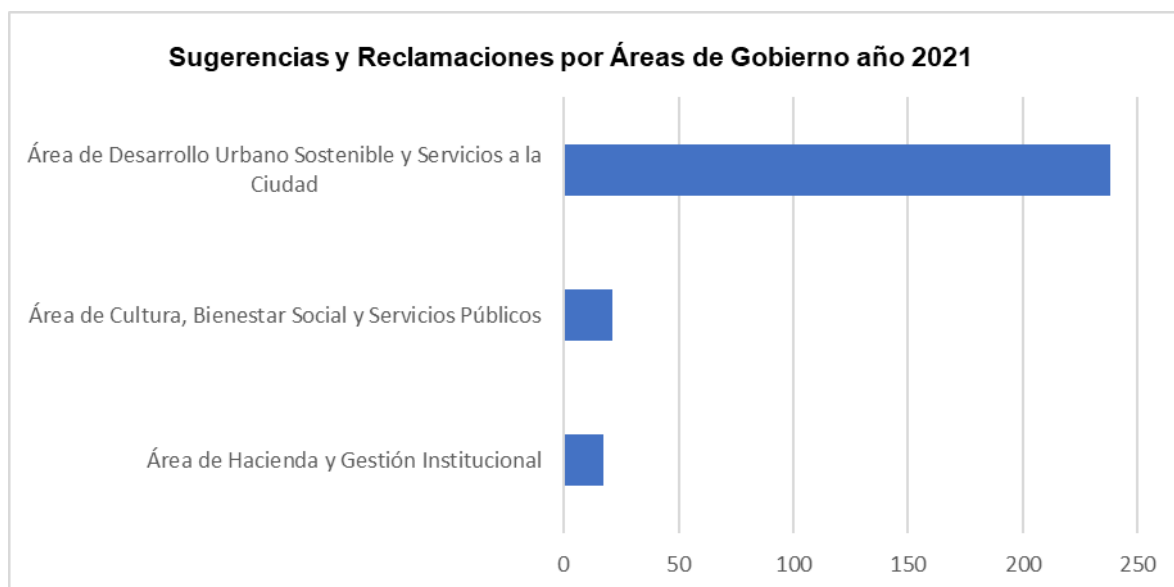
**ESTADÍSTICA ANUAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS 2021**

ALCALDÍA PRESIDENCIA	REGISTRADAS	ACEPTADAS	RESUELTAS
ALCALDÍA PRESIDENCIA	0	0	0
COORDINACIÓN GENERAL	0	0	0
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	0	0	0
DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPLEO	0	0	0
ENTIDAD PÚBLICA " ALCALÁ DESARROLLO"	0	0	0

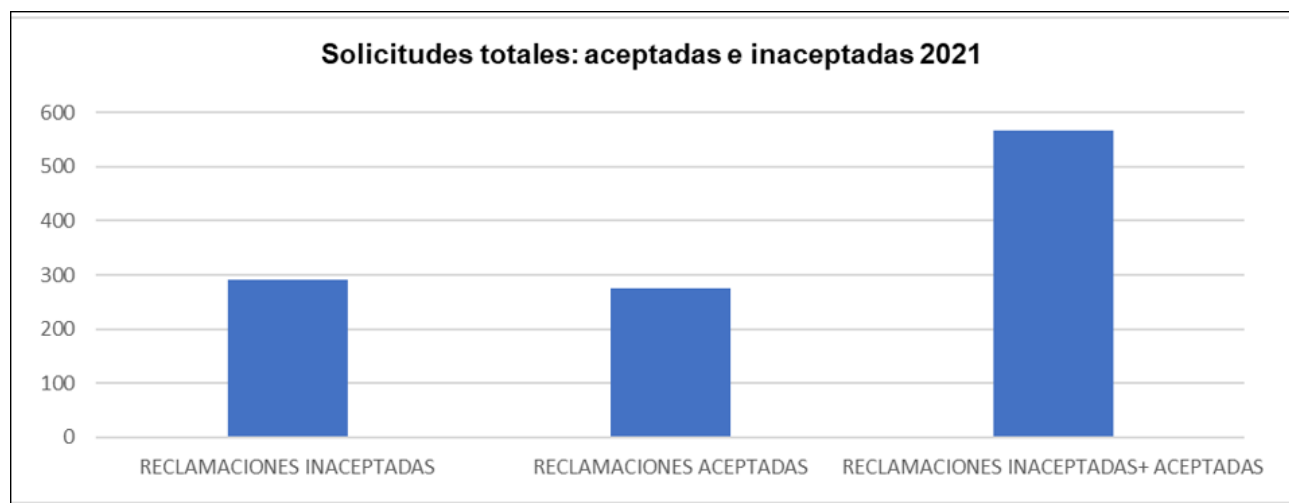
ÁREA DE DESARROLLO URBANO SOTENIBLE Y SERVICIOS A LA CIUDAD	238	238	238
URBANISMO	1	1	1 (100%)
INFRAESTRUCTURA Y PROYECTOS	25	25	25 (100%)
VIVIENDA	0	0	0
MEDIO AMBIENTE	40	40	40 (100%)
LIMPIEZA VIARIA Y RESIDUOS	40	40	40 (100%)
OBRAS	50	50	50 (100%)
MANTENIMIENTO URBANO	0	0	0
EDIFICIOS MUNICIPALES	0	0	0
CEMENTERIO JARDIN	0	0	0
CEMENTERIO MUNICIPAL	0	0	0
SEGURIDAD CIUDADANA	61	61	61 (100%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, DISTRITOS	2	2	2 (100%)
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO I	1	1	1 (100%)
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO II	0	0	0
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO III	0	0	0
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO IV	3	3	3 (100%)
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO V	4	4	4 (100%)
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	11	11	11 (100%)

ÁREA DE CULTURA, BIENESTAR SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS	21	21	21
CULTURA	6	6	6 (100%)
TURISMO	0	0	0
UNIVERSIDAD	0	0	0
CASCO HISTÓRICO	0	0	0
SERVICIOS SOCIALES	1	1	1 (100%)
SALUD	0	0	0
CONSUMO	0	0	0
JUVENTUD E INFANCIA	0	0	0
EDUCACIÓN	0	0	0
IGUALDAD	0	0	0
DEPORTES	13	13	13 (100%)
CIUDAD DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0
FESTEJOS	1	1	1 (100%)

ÁREA DE HACIENDA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	17	17	17
HACIENDA	1	1	1 (100%)
CONTRATACIÓN	0	0	0
PATRIMONIO MUNICIPAL	0	0	0
TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO	1	1	1 (100%)
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	2	2	2 (100%)
COMERCIO	2	2	2 (100%)
RECURSOS HUMANOS	0	0	0
RÉGIMEN INTERIOR	1	1	1 (100%)
ATENCIÓN CIUDADANA	10	10	10 (100%)
PATRIMONIO HISTÓRICO	0	0	0



RECUERDO TOTAL DE RECLAMACIONES	
RECLAMACIONES INACEPTADAS	<b>290</b>
RECLAMACIONES ACEPTADAS	<b>276</b>
RECLAMACIONES ACEPTADAS + INACEPTADAS	<b>566</b>



### **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.
- Infraestructuras.

01/01/2021 hasta 31/12/2021

PETICIONES RECIBIDAS EN EL PLAN 24/48 H					
RECLAMACIONES		VECINOS			TOTAL
		TWITTER	TFNO.	EMAIL	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>					
ZONAS VERDES	DESBROCE				65
	LIMPIEZA				159
	ARREGLO				208
	PODA				120
LIMPIEZA	SUCIEDAD				319
	ARREGLO CONTENEDOR/ PAPELERA				157
	DESBROCE				25
VETERINARIO	DESRATIZACIÓN				70
	DESINSECTACIÓN				28
	PERROS/GATOS				15
ZONAS INFANTILES	LIMPIEZA				27
	CREACIÓN NUEVOS ESPACIOS				4
	ARREGLOS				50
<b>INFRAESTRUCTURAS</b>					
ALUMBRADO PÚBLICO	ARREGLOS				284
	NUEVAS PETICIONES				13
INFRAESTRUCTURAS	LIMPIEZA ALCANTARILLADO				108
	ARREGLOS				192
<b>OBRAS</b>					
OBRAS Y SERVICIOS	MOBILIARIO URBANO				93
	ACERAS Y ALCORQUES				214
	ROTONDAS				5
	PINTADO ESTACIONAMIENTOS				6
	ASFALTO CALZADA				69
<b>SEGURIDAD CIUDADANA</b>					
SEGURIDAD CIUDADANA					89
MOLESTIAS Y RUIDOS EN VÍA PÚBLICA					12
SEÑALIZACIÓN VERTICAL/HORIZONTAL Y ESPEJOS					80
PASOS DE PEATONES, PINTADO, REBAJE DE ACERAS					20
TRANSPORTE URBANO/INTERURBANO					37
OTROS					330
TOTALES					<b>2799</b>

**Otros:** Los más importantes son:

- .- Relacionados con el temporal filomena (nieve, hielo, sal...): 480
- .- Vaciado vidrio (ecovidrio): 12
- .- Oficina de proyecto:s 6
- .- Más contenedores/papeleras 6

## **CONCLUSIONES**

- 1.- Evolución del servicio de Sugerencias y Reclamaciones
  - .- Mayor participación ciudadana (Incremento numérico en los últimos años).
  - .- incremento del uso de los datos del sistema para la mejora continua de los servicios.
  
- 2.- Mantener dentro del servicio del Sugerencias y Reclamaciones:
  - .- Facilidad de uso
  - .- Claridad de la respuesta.
  
- 3.- Se han producido mejoras:
  - .- En los indicadores de gestión.
  - .- En el tiempo medio de contestación.
  - .- Porcentajes de solicitudes contestadas por trámites de tiempo.
  
- 4.- Objetivos:
  - .- Dar una respuesta rápida y con la debida claridad y rigor.
  - .- Las conclusiones extraídas sirvan para una mejora continua de los servicios prestados.

**D. Miguel Carlos Castillejo Calvo.**

**Concejal Delegado de Transparencia, Innovación Tecnológica, y Gobierno Abierto**