INFORME ANUAL 2022

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 2022.

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.

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 01/01/20202 hasta el 31/12/2022**, ambos inclusive: Se han registrado correctamente **242** Reclamaciones. Baja el flujo del año anterior.

Se inadmiten 51 entradas telemáticas, que no computan, por no considerarse Reclamaciones o Sugerencias de ámbito competente por el presente Servicio. 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 (0,83%)
DISTRITO III	3 (1,24%)
DISTRITO IV	2 (0,83%)
DISTRITO V	2 (0,83%)
REGISTRO GENERAL	19 (7,85%)
SEDE ELECTRÓNICA	212 (87,60%)
VENTANILLA ÚNICA	2 (0,83%)

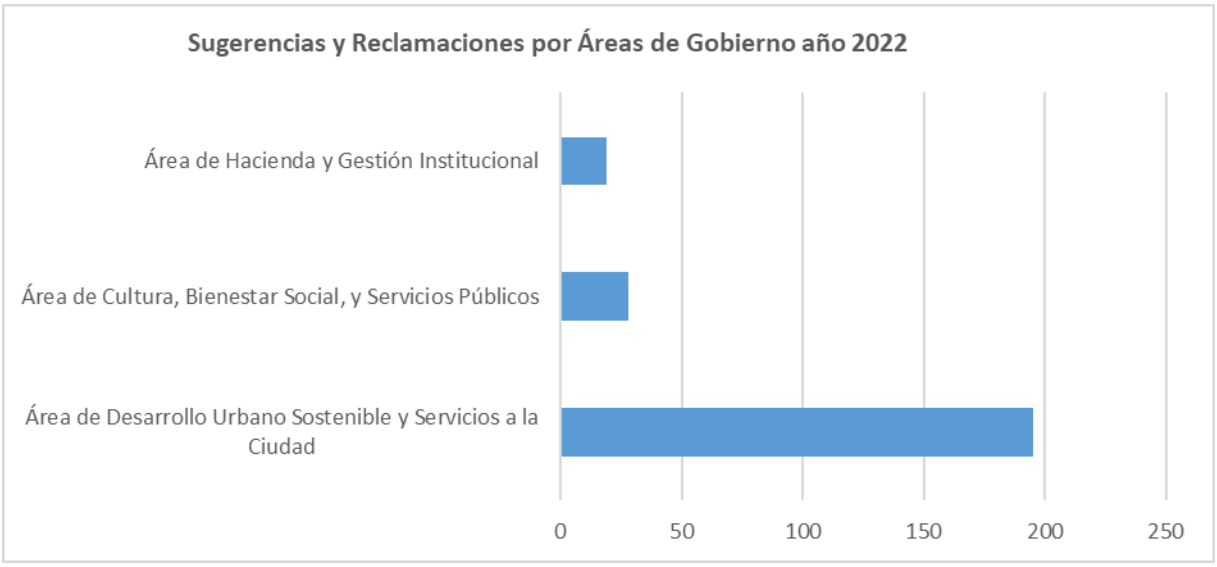
ESTADÍSTICA ANUAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS 2022

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	195	195	195
URBANISMO	1	1	1
INFRAESTRUCTURA Y PROYECTOS	26	26	26
VIVIENDA	0	0	0
MEDIO AMBIENTE	44	44	44
LIMPIEZA VIARIA Y RESIDUOS	29	29	29
OBRAS	38	38	38
MANTENIMIENTO URBANO	0	0	0
EDIFICIOS MUNICIPALES	0	0	0
CEMENTERIO JARDIN	0	0	0
CEMENTERIO MUNICIPAL	0	0	0
SEGURIDAD CIUDADANA	41	41	41
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, DISTRITOS	0	0	0
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO I	0	0	0
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO II	2	2	2
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO III	0	0	0
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO IV	3	3	3
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO V	3	3	3
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	9	9	9

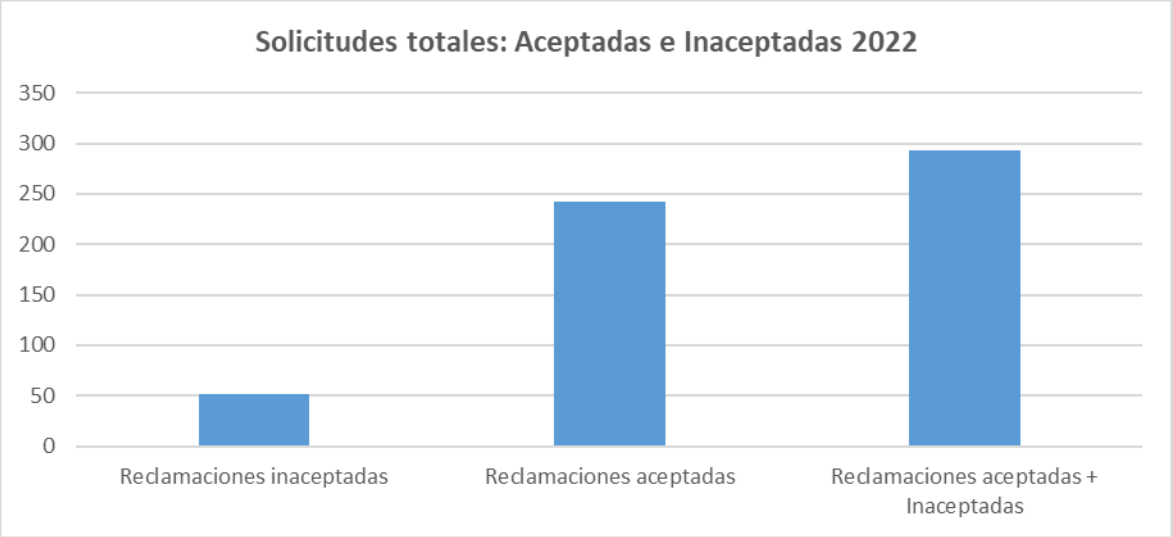
ÁREA DE CULTURA, BIENESTAR SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS	28	28	28
CULTURA	5	5	5
TURISMO	0	0	0
UNIVERSIDAD	0	0	0
CASCO HISTÓRICO	0	0	0
SERVICIOS SOCIALES	4	4	4
SALUD	3	3	3
MAYORES	2	2	2
DIVERSIDAD Y SOLIDARIDAD	1	1	1
EDUCACIÓN	0	0	0
JUVENTUD E INFANCIA	1	1	1
DEPORTES	9	9	9
CIUDAD DEPORTIVA MUNICIPAL	1	1	1
FESTEJOS	2	2	2

ÁREA DE HACIENDA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	19	19	19
HACIENDA	0	0	0
CONTRATACIÓN	0	0	0
PATRIMONIO MUNICIPAL	0	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	0	0
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	0	0	0
COMERCIO	0	0	0
RECURSOS HUMANOS	0	0	0
RÉGIMEN INTERIOR	4	4	4
ATENCIÓN CIUDADANA	15	15	15
PATRIMONIO HISTÓRICO	0	0	0



.

RECUERDO TOTAL DE RECLAMACIONES	
RECLAMACIONES INACEPTADAS	**51**
RECLAMACIONES ACEPTADAS	**242**
RECLAMACIONES ACEPTADAS + INACEPTADAS	**293**


Solicitudes totales: Aceptadas e Inaceptadas 2022
350
300
250
200
150
100
50
0
Reclamaciones inaceptadas
Reclamaciones aceptadas
Reclamaciones aceptadas + Inaceptadas

Sugerencias y Reclamaciones Pendientes y Resueltas año 2022
Solicitudes Resueltas
Solicitudes Pendientes

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:

.- Medio Ambiiente

.- Seguridad Ciudadana.

.- Obras.

.- Infraestructuras.

.- Limpieza Viaria y Gestión de Residuos.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- Análisis de todas las S/R recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2022.
- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en servicio municipal y de aquellas que estén previstos para su aplicación durante el 2023.
- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieran en marcha durante el año 2022.

CONCLUSIONES

1.- Evolución del servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

.- Ha bajado considerablemente el índice de R/S respecto a años anteriores.

.- Incremento del uso de los datos del sistema para la mejora continua de los servicios.

.- El uso del **nuevo gestor de expedientes** es una herramienta que agiliza por completo el procedimiento de trámite.

2.- Se han producido mejoras:

.- En los indicadores de gestión.
.- En el tiempo medio de contestación.
.- Porcentajes de solicitudes contestadas por trámites de tiempo.

3.- Objetivos:

.- Dar una respuesta rápida y con la debida claridad y rigor.

.- Las conclusiones extraídas sirvan para una mejora continua de los servicios prestados.