

#### **INFORME ANUAL 2023**

Ref: PGC

**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".

<u>El objetivo de este informe</u> 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.

Calle de la Victoria 10 28802 Alcalá de Henares- TIlf: 91 888 3300 Ext 4320- email: gestiontransparencia@ayto-alcaladehenares. es

Código Seguro de Verificación (CSV)

Código de verificación numérico en el lateral

En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo



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 2023.

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 01/01/2023 hasta el 31/12/2023, ambos inclusive: Se han registrado correctamente 125 Reclamaciones. Lo que suponen una disminución casi del 50% respecto del año anterior, período en el que se registraron correctamente 242.

Se inadmiten 12 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.

Cálle de la Victoria 10 28802 Alcalá de Henares- TIlf: 91 888 3300 Ext 4320- email: gestiontransparencia@ayto-alcaladehenares. es

Código Seguro de Verificación (CSV)

Código de verificación numérico en el lateral

En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo



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 presenta 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		
JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO	2 (1, 60%)	
OFICINA DE INFORMACIÓN	2(1, 60%)	
REGISTRO GENERAL	19 (15, 20%)	
SEDE ELECTRÓNICA	102 (81, 60%)	



Fuente: Elaboración propia



# ESTADÍSTICA ANUAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS 2023

ALCALDÍA PRESIDENCIA	REGISTRADAS	ACEPTADAS	RESUELTAS
ALCALDÍA PRESIDENCIA	-	-	-
COORDINACIÓN GENERAL	-	-	-
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	-	-	-
DESARROLLO ECONÓMICO Y EMPLEO	-	-	-
ENTIDAD PÚBLICA " ALCALÁ DESARROLLO"	1	1	1

ÁREA DE DESARROLLO URBANO SOTENIBLE Y SERVICIOS A LA CIUDAD	99	99	99
URBANISMO	1	1	1
INFRAESTRUCTURA Y PROYECTOS	11	11	11
VIVIENDA	-	-	-
MEDIO AMBIENTE	18	18	18
LIMPIEZA VIARIA Y RESIDUOS	9	9	9
OBRAS	9	9	9
MANTENIMIENTO URBANO	4	4	4
EDIFICIOS MUNICIPALES	-	-	-
CEMENTERIO JARDIN	-	-	-
CEMENTERIO MUNICIPAL	1	1	1
SEGURIDAD CIUDADANA	31	31	31
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, DISTRITOS	-	-	-
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO I	-	-	-
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO II	2	2	2
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO III	-	-	-
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO IV	2	2	2
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO V	7	7	7
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	4	4	4

Calle de la Victoria 10 28802 Alcalá de Henares- Tllf: 91 888 3300 Ext 4320- email: gestiontransparencia@ayto-alcaladehenares. es				
Código Seguro de Verificación (CSV)  Código de verificación numérico en el lateral  Página 4 de 8				
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo				



ÁREA DE CULTURA, BIENESTAR SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS	11	11	11
CULTURA	3	3	3
TURISMO	-	-	-
UNIVERSIDAD	-	-	-
CASCO HISTÓRICO	-	-	-
SERVICIOS SOCIALES	1	1	1
SALUD	1	1	1
MAYORES	-	-	-
DIVERSIDAD Y SOLIDARIDAD	-	-	-
EDUCACIÓN	-	-	-
JUVENTUD E INFANCIA	-	-	-
DEPORTES	6	6	6
CIUDAD DEPORTIVA MUNICIPAL	-	-	-
FIESTAS Y TRADICIONES POPULARES	-	-	-

ÁREA DE HACIENDA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	14	14	14
HACIENDA	1	1	1
CONTRATACIÓN	-	-	-
PATRIMONIO MUNICIPAL	-	-	-
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	2	2
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	2	2	2
COMERCIO	-	-	-
RECURSOS HUMANOS	-	-	-
RÉGIMEN INTERIOR	2	2	2
ATENCIÓN CIUDADANA	7	7	7
PATRIMONIO HISTÓRICO	-	-	-

Calle de la Victoria 10 28802 Alcalá de Henares- Tllf: 91 888 3300 Ext 4320- email: gestiontransparencia@ayto-alcaladehenares. es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página <b>5</b> de <b>8</b>
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			





Fuente: Elaboración Propia

RECUENTO TOTAL DE RECLAMACIONE	S
RECLAMACIONES INACEPTADAS	12
RECLAMACIONES ACEPTADAS	125
RECLAMACIONES ACEPTADAS + INACEPTADAS	137



Fuente: Elaboración Propia

Calle de la Victoria 10 28802 Alcalá de Henares- Tllf: 91 888 3300 Ext 4320- email: gestiontransparencia@ayto-alcaladehenares. es				
Código Seguro de Verificación (CSV)  Código de verificación numérico en el lateral  Página 6 de 8				
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo				



# 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:

- . Seguridad Ciudadana.
- . Medio Ambiente.
- . 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 2023.
- Indicación de las acciones y medidas que se han ejecutado durante el año 2023 para solucionar las deficiencias producidas en servicio municipal y de aquellas que estén previstos para su aplicación durante el 2024.
- Evaluación de resultados de las medidas correctoras que se pusieran en marcha durante el año 2023.

Cálle de la Victoria 10 28802 Alcalá de Henares- Tilf: 91 888 3300 Ext 4320- email: gestiontransparencia@ayto-alcaladehenares. es

Código Seguro de Verificación (CSV)

Código de verificación numérico en el lateral

En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo



# **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. El 81,2% de las reclamaciones han sido registradas vía telemática.
- 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.

Cáligo Seguro Verificación (CSV)

Código de verificación numérico en el lateral

En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo