

INFORME ANUAL 2025**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 2025.

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 01/01/2025 hasta el 31/12/2025**, ambos inclusive: Se han registrado correctamente **77** Reclamaciones. Lo que suponen una disminución casi del 22% respecto del año anterior, período en el que se registraron correctamente 98. Se han ido reduciendo progresivamente en el transcurso de los años.

Se inadmiten **104** 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.

Durante los meses transcurridos se han recibido **15 felicitaciones** dirigidos a los diferentes departamentos, de Atención Ciudadana (la mayoría), urbanismo y Servicios de limpieza y poda.

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	
JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO IV	1 (1, 30%)
JUNTA MUNICIPAL DE DISTRITO V	1 (1, 30%)
REGISTRO GENERAL	2 (2, 60%)
SEDE ELECTRÓNICA	73 (94, 81%)

**ESTADÍSTICA ANUAL DE RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS 2025**

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

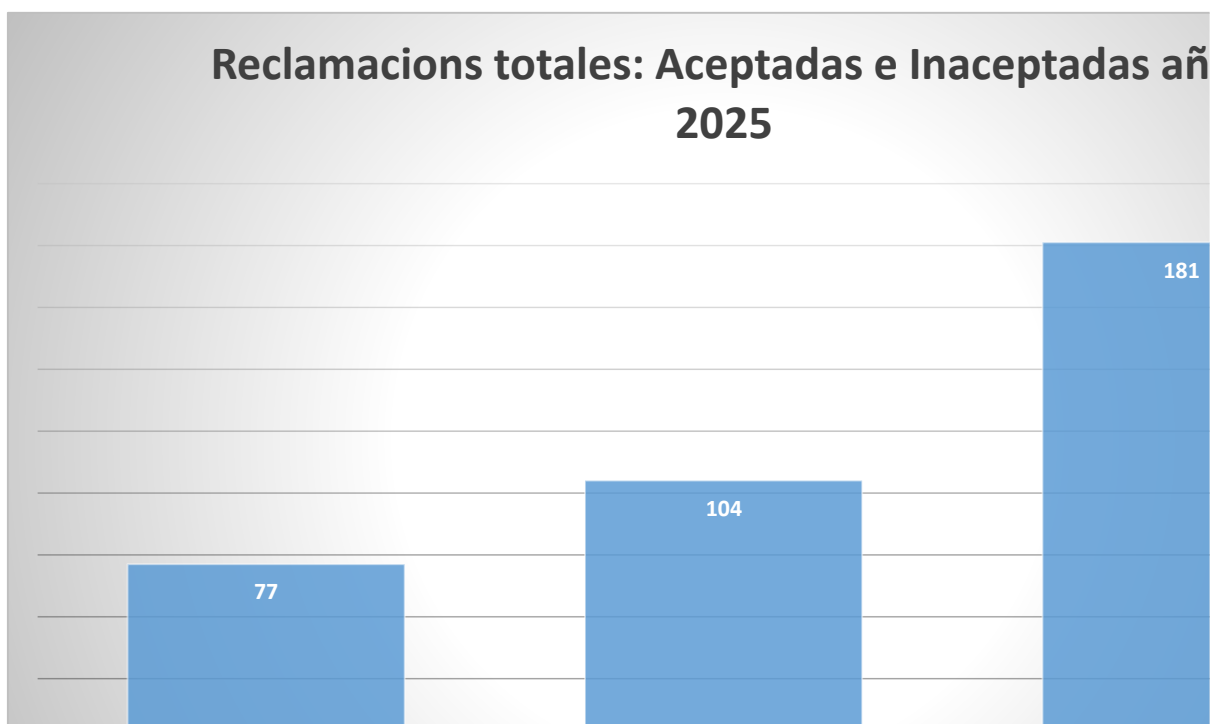
ÁREA DE DESARROLLO URBANO	49	49	49
URBANISMO	-	-	-
INFRAESTRUCTURA Y PROYECTOS	9	9	9
VIVIENDA	-	-	-
MEDIO AMBIENTE	1	1	1
LIMPIEZA VIARIA Y RESIDUOS	19	19	19
OBRAS	8	8	8
MANTENIMIENTO URBANO	8	8	8
EDIFICIOS MUNICIPALES	-	-	-
MOVILIDAD	3	3	3
CEMENTERIO MUNICIPAL	-	-	-
PROYECTOS ESTRATÉGICOS Y PROYECTOS EUROPEOS	1	1	1
PATRIMONIO HISTÓRICO	-	-	-

ÁREA DE CULTURA, BIENESTAR SOCIAL Y SERVICIOS PÚBLICOS	22	22	22
CULTURA	2	2	2
TURISMO	-	-	-
UNIVERSIDAD	-	-	-
SEGURIDAD CIUDADANA	18	18	18
SERVICIOS SOCIALES	-	-	-
SALUD	1	1	1
MAYORES	-	-	-
DIVERSIDAD Y SOLIDARIDAD	-	-	-
EDUCACIÓN	-	-	-
FAMILIA, INFANCIA Y JUVENTUD	-	-	-
DEPORTES	-	-	-
CIUDAD DEPORTIVA MUNICIPAL	1	1	1
FIESTAS Y TRADICIONES POPULARES	-	-	-

ÁREA DE HACIENDA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL	6	6	6
HACIENDA	2	2	2
PATRIMONIO MUNICIPAL	-	-	-
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	-	-	-
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	-	-	-
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	-	-	-
COMERCIO	-	-	-
RECURSOS HUMANOS	-	-	-
RÉGIMEN INTERIOR	-	-	-
ATENCIÓN CIUDADANA	2	2	2
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO I	-	-	-
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO II	1	1	1
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO IV	1	1	1
JUNTA MUNICIPAL DISTRITO V	-	-	-



RECUERDO TOTAL DE RECLAMACIONES	
RECLAMACIONES INACEPTADAS	104
RECLAMACIONES ACEPTADAS	77
FELICITACIONES	15
RECLAMACIONES ACEPTADAS + INACEPTADAS	181



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, limpieza viaria
- . - Infraestructuras.
- . - Obras y mantenimiento urbano.

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 2025. En el caso de 18 reclamaciones de Seguridad Ciudadana, acontece generalmente a solicitudes de pasos de peatones y badenes que se suelen tratar en la mesa de movilidad.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2025 para solucionar las deficiencias producidas en servicio municipal y de aquellas que estén previstos para su aplicación durante el 2026
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieran en marcha durante el año 2025.

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 94,81% 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.