

Observatorio de la ciudad

SDE N° 170

INFORME DE RECLAMACIONES 2009

Marzo 2010



**Concejalía de Planificación y Calidad,
Organización, Estudios y Evaluación,
Secretaría General, Asesoría Jurídica,
Contratación y Patrimonio
y Servicios Generales**

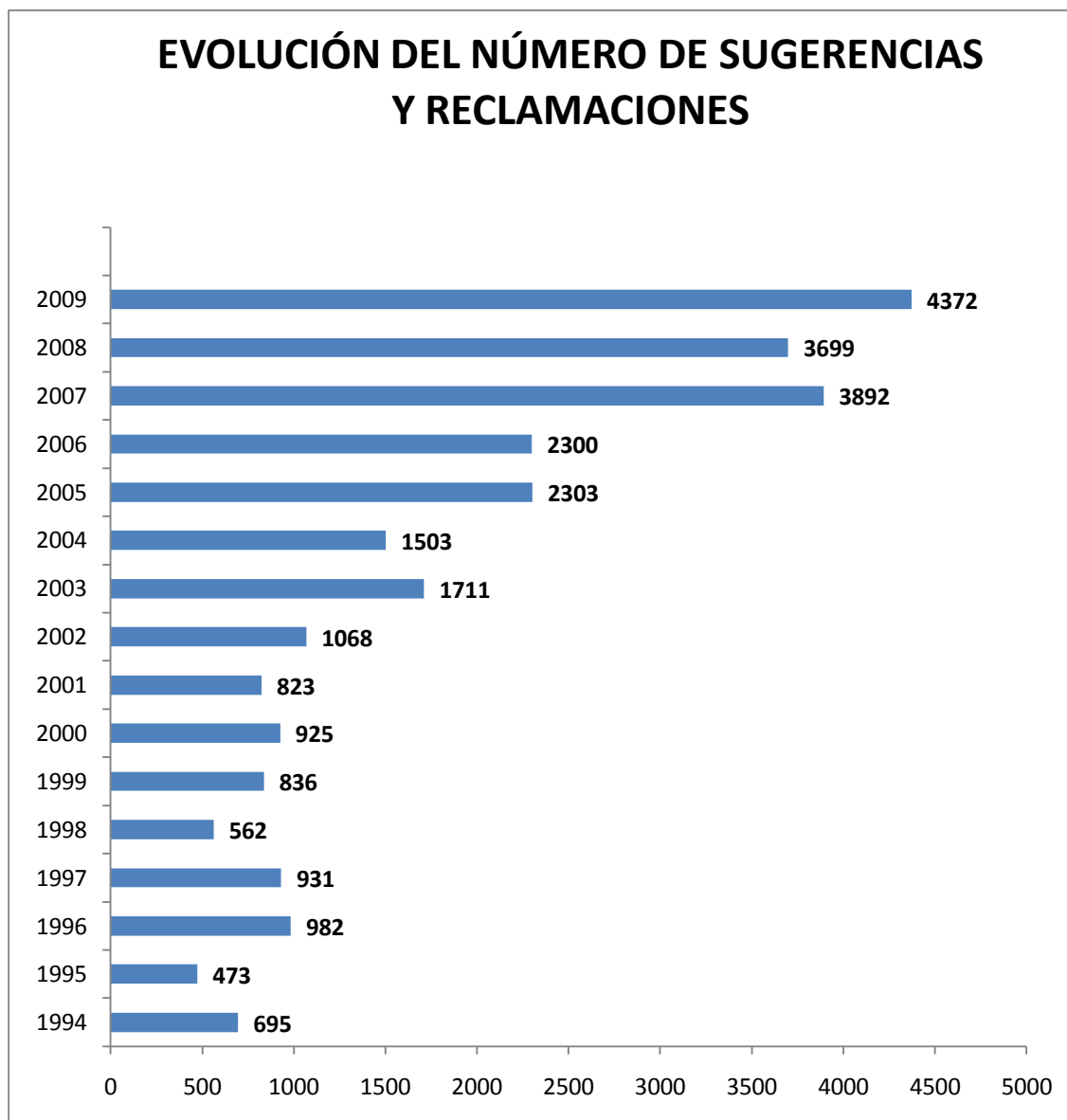


ÍNDICE

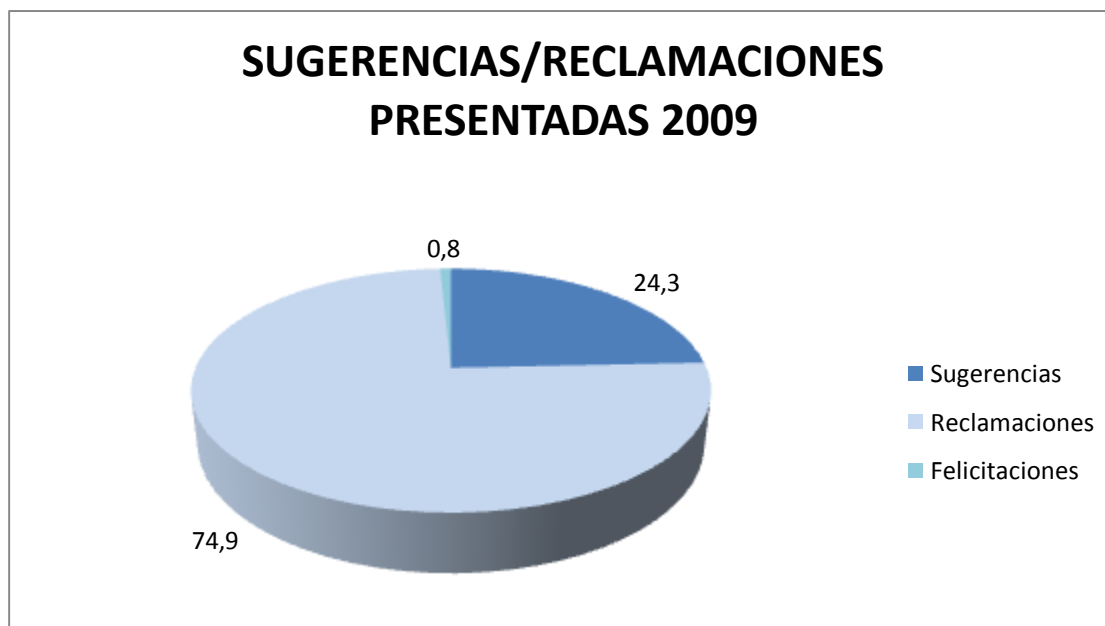
1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMACIONES/SUGERENCIAS PRESENTADAS	1
2. RECLAMACIONES/SUGERENCIAS PRESENTADAS	2
3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES	3
4. CANAL DE ENTRADA Y CANAL DE RESPUESTA	4
5. PLAZOS DE CONTESTACIÓN.....	5
6. DISTRIBUCIÓN POR DISTRITOS	5
7. MOTIVO CAUSANTE DE LA RECLAMACIÓN/SUGERENCIA	7
8. CARTA DE DEMORA	9
9. TIPO DE RESOLUCIÓN	9
10. INCIDENCIAS DE TRAMITACIÓN.....	10

1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMACIONES/SUGERENCIAS PRESENTADAS

El número de reclamaciones/sugerencias ha aumentado un 18,2% respecto al año anterior. De 3.699 reclamaciones/sugerencias en 2008, se ha pasado a 4.372 reclamaciones/sugerencias en 2009. El volumen registrado es el más alto desde el año 1994, fecha en la que comenzó a utilizarse el sistema.



2. RECLAMACIONES/SUGERENCIAS PRESENTADAS

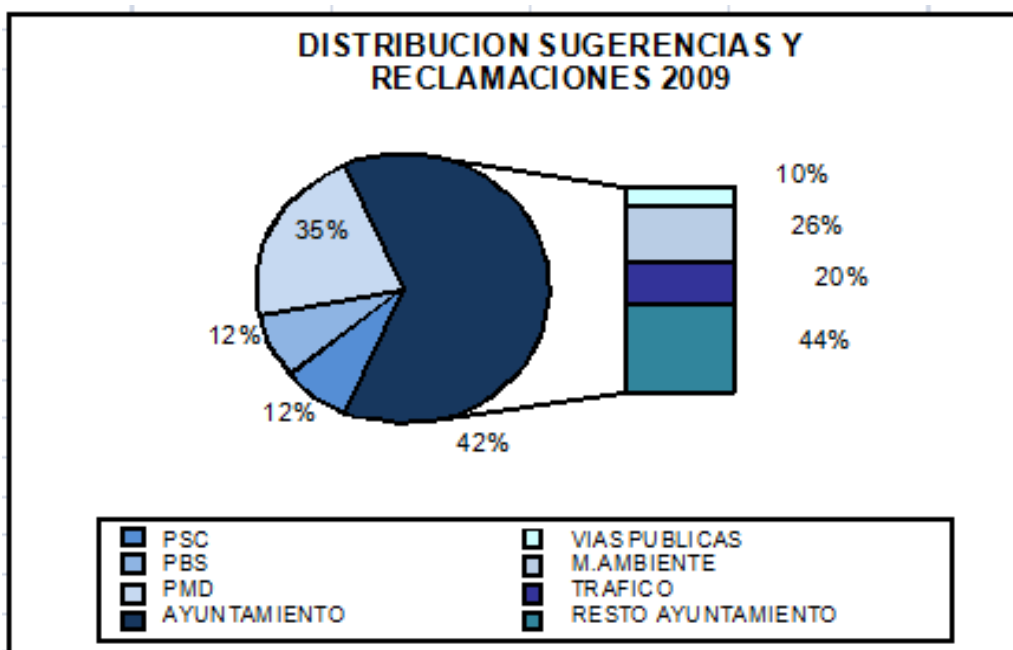


SUGERENCIAS/RECLAMACIONES PRESENTADAS 2009

Sugerencia	1062
Reclamaciones	3275
Felicitaciones	35
Total	4372

Como siempre, la reclamación es la modalidad predominante (74,9%). Las sugerencias han descendido levemente, en el año 2008 se registraron un 28,5%. Respecto a las felicitaciones, han pasado del 0,5% en 2008 a 0,8 en el año 2009.

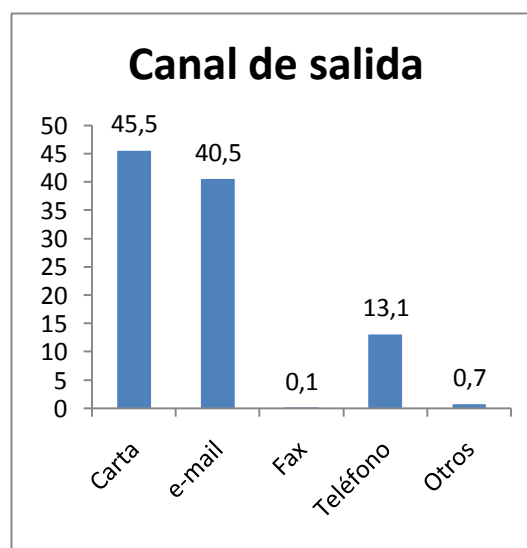
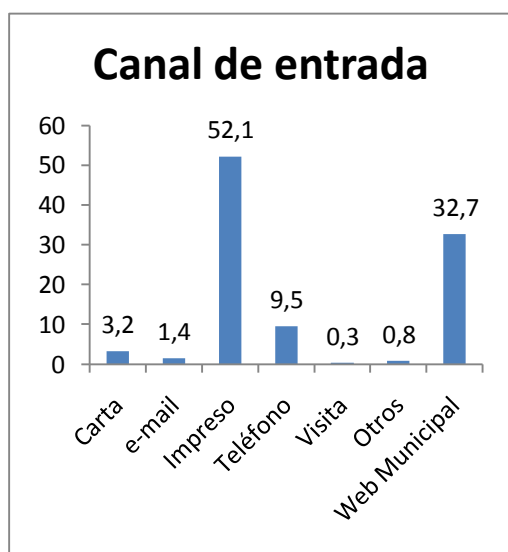
3. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES/SUGERENCIAS



DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

PSC	522		
PBS	519		
PMD	1508		
AYUNTAMIENTO	1823	Medio Ambiente	480
		Tráfico	366
		Vías Públicas	184
		Resto	793

4. CANAL DE ENTRADA Y CANAL DE RESPUESTA



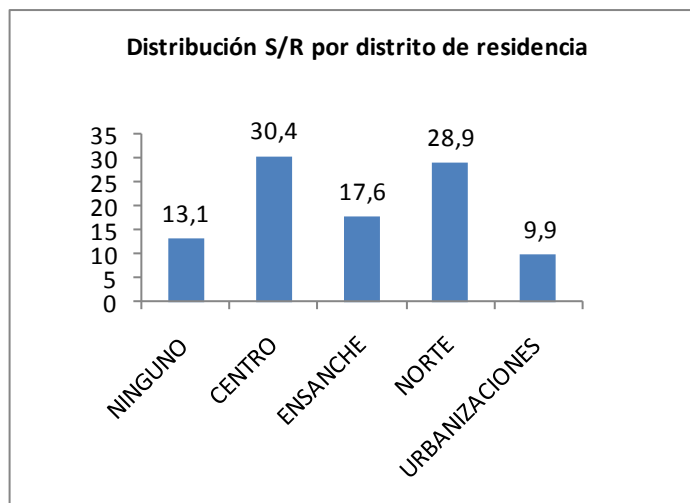
El soporte de presentación utilizado sigue siendo mayoritariamente la hoja de reclamación/sugerencia oficial (52,1%), seguido por la utilización de la web municipal (32,7%) y el teléfono (9,5%).

En cuanto al soporte de contestación, la carta representa un 45,5%, seguido por el correo electrónico o “e-mail” con un 40,5%, mientras que el teléfono supone un 13,1%.

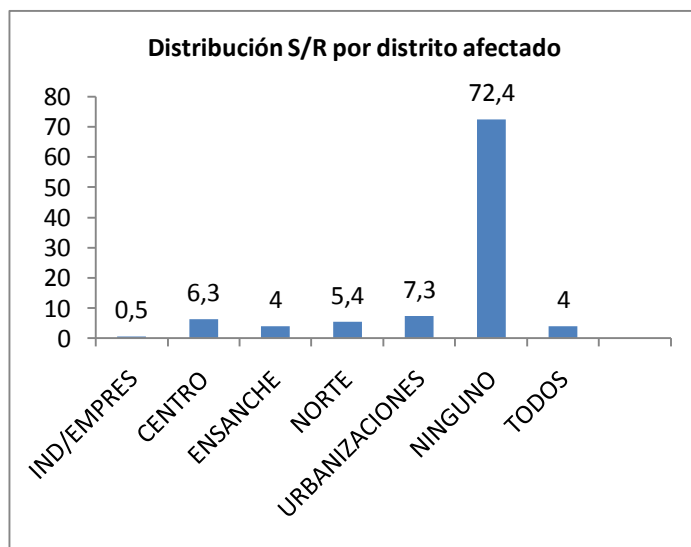
5. PLAZOS DE CONTESTACIÓN

	Número	Porcentaje
Contestadas en plazo de 10 días	1.701	38.9%
Contestadas después de 10 días	2.671	61.1%

6. DISTRIBUCIÓN POR DISTRITOS



Lógicamente, la mayor parte de los reclamantes viven en Alcobendas (86,8%). Del total de reclamaciones/sugerencias, el 13,1% son de usuarios/as que viven fuera de Alcobendas, la mayoría residen en San Sebastián de los Reyes y en Madrid.



Junto al dato de residencia del reclamante, muchas de las reclamaciones contienen referencias al distrito afectado por el problema que motiva la sugerencia ó reclamación. Los datos del gráfico muestran que en el 72,4% de los casos las reclamaciones no se refieren a ningún distrito en particular. Los motivos de éstas suelen ser: aparcamientos y devoluciones-bajas en su mayoría.

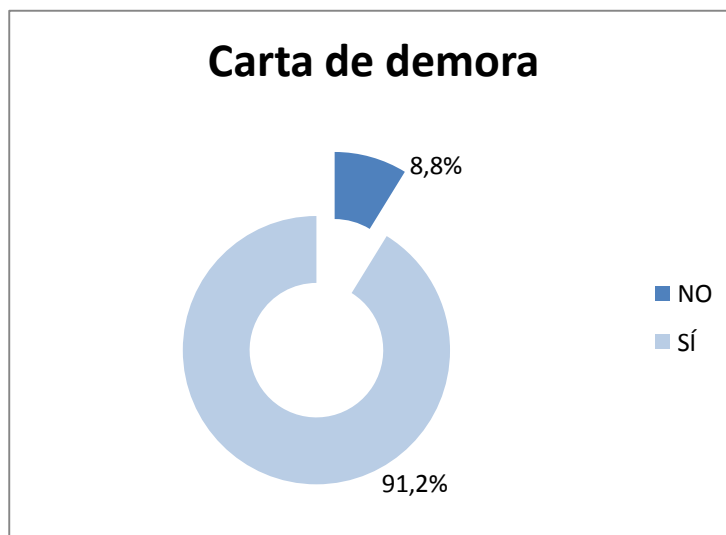
7. MOTIVO CAUSANTE DE LA RECLAMACIÓN/SUGERENCIA

ASUNTO	Número	%
Vacío	11	0.3
Abono Deporte	260	5.9
Alcantarillado	35	0.8
Alumbrado	13	0.3
Animales	36	0.8
Aparcamientos	212	4.8
Arbolado de alineación	186	4.3
Bolardos	33	0.8
Carril Bici	14	0.3
Cementerio	14	0.1
Centros de Mayores	33	0.8
Colonias y Campamentos	40	0.9
Comedores	3	0.1
Contenedores de obra	1	0.0
Cursos	180	4.1
Desratización	3	0.1
Devoluciones-Bajas	457	10.5
Empleo	5	0.1
Felicitaciones	35	0.8
Funcionamiento General	424	9.7
Horquillas	1	0.0
Impuestos	33	0.8

Incidentes/Accidentes/Robos	81	1.9
Información deficiente/errónea	27	0.6
Inscripciones	22	0.5
Islas ecológicas	20	0.5
Juegos infantiles y mobiliario urbano	23	0.6
Limpieza viaria y vertidos	29	3.0
Mala atención	132	1.7
Mantenimiento e instalaciones	67	9.5
Metro y cercanía RENFE	266	0.1
Minusválidos	1	0.3
Mobiliario urbano y señalización	11	1.0
Notificadores	23	0.0
Otros	5	19.2

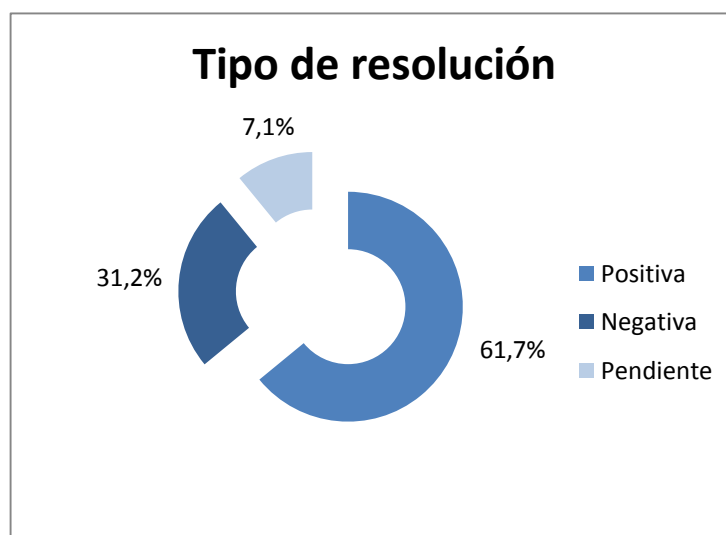
En cuanto a los motivos que originan las reclamaciones, encontramos una gran diversidad de asuntos entre los que destacan, los relacionados con “Devoluciones-Bajas” (10,5%), “Funcionamiento General” (9,7%) y “Mantenimiento e instalaciones” (9,5%).

8. CARTA DE DEMORA



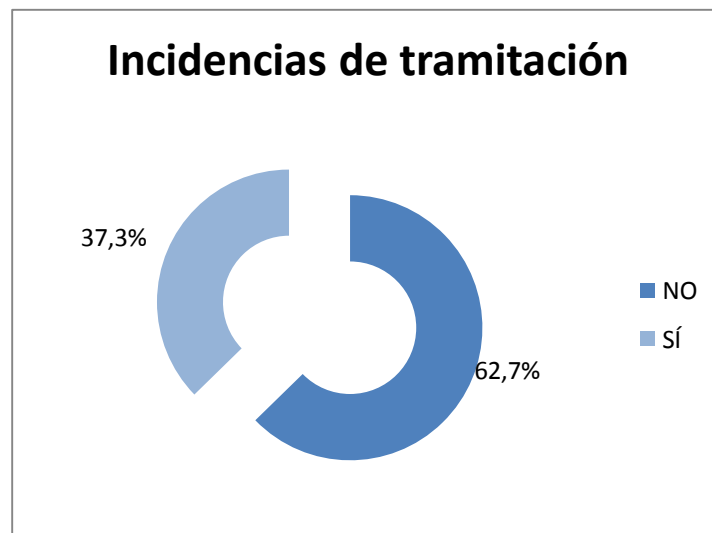
Tan solo en un 8,8% de las reclamaciones se ha cursado carta de demora.

9. TIPO DE RESOLUCIÓN



El 61,7% del total de reclamaciones fueron resueltas positivamente, mientras que el 31,2% , se resolvieron de forma negativa. El 7,1% restante quedaron pendientes de resolución.

10. INCIDENCIAS DE TRAMITACIÓN



Las reclamaciones que tuvieron algún tipo de incidencia durante su tramitación fueron un 37,3%.