**INFORME UNIDAD TRANSPARENCIA**

**ASUNTO: INFORME SOBRE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES DURANTE EL EJERCICIO 2024**

D. Juan de Dios García Aybar, en calidad de Jefe de Unidad de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, informa lo siguiente:

**PRIMERO.** **Competencia.**

La Unidad de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid es la encargada de instruir las sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones que estén dentro de su ámbito de aplicación.

**SEGUNDO. Estado de gestión.**

En el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 han tenido entrada un total de **186** quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, a través de diferentes medios, tales como presenciales, en la sede del Consistorio Municipal, como vía digital, mediante la Sede Electrónica del Ayuntamiento. Del número global antes referido han sido resueltas **104**, quedando a fecha 31 de diciembre de 2024 un total de **82** pendientes de resolver.

**TERCERO. Análisis pormenorizado de las quejas, sugerencias reclamaciones y felicitaciones durante el año 2024.**

Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024, tal y como se ha referido en el punto anterior, han entrado 186 quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Estas instancias se pueden desglosar de la siguiente manera:

a) Quejas: 152.

b) Sugerencias: 22.

c) Felicitaciones: 16.

Como se puede comprobar el número total, una vez efectuado el desglose (190), no coincide con el indicado en el punto anterior (186). Esto es debido a que en algunos casos los vecinos presentan escritos que simultáneamente han de ser considerados como queja y sugerencia.

Analizando igualmente las áreas afectadas se concluye, en síntesis, la siguiente distribución:

* Medioambiente y Servicios a la Ciudad: 54.
* Gestión Tributaria: 62.
* Sanidad:2.
* Registro: 11.
* Economía y Empleo: 1.
* Cultura: 4.
* Servicios Sociales 15.
* Oficina Digital: 4.

- Deportes: 17.

- Infraestructuras y Obras: 12.

- Seguridad y Emergencias: 4.

- Consumo: 3.

- Urbanismo: 2.

Desglose por áreas:

 Así mismo, destacar que el resultado de las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones interpuestas, que puede ser estimatorio, desestimatorio o inadmitido, se ha articulado en formato resolución, que es notificada individualmente a cada vecino, bien sea en papel, bien sea a través de medios electrónicos, en función del medio elegido de comunicación con el Ayuntamiento.

 En último término y en relación al sentido de la resolución, se puede enunciar que del total de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que se han resuelto a fecha 31 de diciembre de 2024, esto es, 104, se han de considerar como *“estimadas*” 51 y *“desestimadas”* 53. Esta calificación obedece únicamente a la acepción practicada en cada una de las instancias, habiendo sido todas ellas, con independencia del sentido otorgado, debidamente instruidas conforme a la normativa vigente.

En Las Rozas de Madrid, a la fecha de la firma

D. Juan de Dios García Aybar,

JEFE DE UNIDAD DE TRANSPARENCIA

***DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE***