

Memoria año 2025 Concejalía de Atención al Ciudadano /Servicio 010

Desde Atención Ciudadana gestionamos las solicitudes que los vecinos nos trasladan a través de nuestro **email** o **teléfono** y las **solicitudes que nos derivan desde el Servicio 010**, que por su complejidad no les es posible resolver de manera inmediata durante la llamada (necesitan de consulta con técnicos municipales).

Durante el año 2025 se han recibido en nuestro correo de Atención Ciudadana **aprox. 3.900 emails**, acusando recibo de ellos a diario y atendiéndolos a la mayor brevedad posible, ya que para nosotros es muy importante que la persona que escribe un email tenga la seguridad de que alguien recibe su correo y que se va a tramitar su problema, queja o solicitud.

Así mismo hemos recibido en nuestro teléfono de Atención Ciudadana unas **1.880 llamadas**.

El tiempo de respuesta en la mayoría de los casos es inmediato, salvo en el caso de que requieran respuesta por parte de otra concejalía, en cuyo caso les indicamos la concejalía competente a la cual hemos derivado su solicitud, consulta o queja, con el compromiso de hacer seguimiento y de informarles.

La **temática de las llamadas** es muy amplia y varía en función de la época del año: impuestos en época de plazo de pago voluntario de los mismos, en época de tala aumentan las consultas sobre las solicitudes de licencia de tala, en periodo de recogida de poda gratuita aumentan estas llamadas, en Navidades llamadas sobre consultas sobre actividades y eventos de la Campaña de Navidad, a finales de curso información sobre campamentos de verano para los niños, consultas sobre solicitud campaña procesionaria... etc.. También son muy frecuentes las llamadas sobre DR de placas solares, recogida de enseres, temas contenedores y RSU. Así mismo recibimos muchas llamadas para solicitar información sobre devoluciones de ingresos indebidos, devoluciones garantías y fianzas, devoluciones plusvalías o facturas pendientes de pago y procedimientos de Reclamaciones Patrimoniales, todos estos temas llevan una tramitación que se prolonga en el tiempo y al no recibir contestación a corto plazo, los interesados llaman a Atención Ciudadana requiriendo información sobre el estado de tramitación de estas. También se reciben muchas llamadas con consultas sobre temas urbanismo, solicitudes ocupación vía pública, reservas de vía pública y solicitudes de VADO. **Cabe señalar las numerosas llamadas que se reciben sobre la ZBE tras su implantación en Las Rozas en noviembre 2024.**

Somos también el **apoyo al Servicio 010** en cualquier duda que les surja, tenemos contacto directo con ellos, pudiendo llamarnos en cualquier momento que lo precisen, ayudándoles a cumplir en todo momento con su compromiso de resolver cualquier consulta en un plazo máximo de 48 horas.

El **Servicio 010** es un servicio cercano, donde sus teleoperadores atienden con educación y amabilidad al ciudadano, tal como se refleja en las encuestas de satisfacción que se facilita a cada persona al finalizar su llamada.

Por tipología las llamadas que más se reciben son por orden: Tributos, Padrón, Urbanismo y la duración media de las llamadas es de 2-4 minutos.

Datos Servicio 010 año 2025

[illegible]

Memoria año 2025 concejalía de Distrito Sur

En nuestra concejalía **atendemos cualquier solicitud, queja, sugerencia, necesidad o reclamación de los vecinos de nuestro distrito**. Estos vecinos se dirigen a nosotros a través de nuestro **email (3.150 emails recibidos en 2024)**, **teléfonos** o de manera **presencial** acercándose al Cantizal. También nos reunimos con ellos y nos acercamos a ver cualquier tema que nos soliciten.

Cercanía, empatía y amabilidad son claves en nuestro trabajo, sin ellas nuestros vecinos no serían atendidos correctamente, siendo uno de los objetivos primordiales de nuestra concejalía.

Así mismo realizamos **visitas de inspección** por las distintas calles de nuestro distrito, para asegurar un **correcto mantenimiento** del mismo. En estas visitas tenemos como fin el **localizar posibles incidencias** las cuales gestionamos a través de la herramienta PARTICIPA o a través de la concejalía de Medio Ambiente y Servicios a la Ciudad, ya que son numerosas las solicitudes que recibimos que tienen que ser valoradas por esta concejalía.

Para la **tramitación y resolución** de estas incidencias se clasifican en **6 grandes grupos**:

1. **Residuos y limpieza:** engloba las relacionadas con las áreas de aportación y la limpieza tanto del viario público como de zonas verdes. Suponen un **37,27% del total**.

2. **Vía pública:** integra las incidencias relativas al acerado, calzada, señalización... Suponen un **30,90% del total.**
3. **Parques y jardines:** incluye los avisos relacionados con el arbolado, las zonas verdes, parques infantiles y parques caninos. Suponen un **25,6% del total.**
4. **Alumbrado:** en este grupo se engloban las incidencias en el alumbrado público. Suponen un **3,99% del total.**
5. **Alcantarillado:** incidencias en imbornales, alcantarillas, embalsamientos, atascos... Suponen un **1,32% del total.**
6. **Plagas:** incidencias de avisos de bolsones procesionaria, orugas procesionaria, pulgón... Suponen un **0,92% del total.**

A través de nuestra concejalía **gestionamos citas o visitas que los vecinos quieran con concejales o técnicos de otras concejalías** tales como son Urbanismo, Infraestructuras y Medio Ambiente y Servicios a la Ciudad.

También trasladamos a Policía Local cualquier sugerencia o solicitud en relación a la señalización viaria, control del tráfico de vehículos, estacionamientos, problemas de seguridad, botellones, molestias ruidos.

Otro punto importante es el **estudio y valoración de posibles inversiones en obras** según necesidades detectadas o demandadas por los vecinos que nos llevan a mejorar nuestro distrito.

Incidencias tramitadas año 2025

Cuadro incidencias año 2025 por mes y por tipología							
	Alcantarillado	Alumbrado	Parques y Jardines	Residuos y Limpiezas	Vía Pública	Plagas	Total
Enero	2	16	28	66	48	4	164
Febrero	3	7	53	62	53	9	187
Marzo	4	6	33	48	66	3	160
Abril	6	11	32	67	75	1	192
Mayo	4	10	78	82	59	2	235
Junio	3	7	86	68	38	2	204
Julio	2	4	76	71	47	1	201
Agosto	2	7	71	62	29	1	172
Septiembre	1	3	50	66	129	0	249
Octubre	2	8	90	153	99	0	352
Noviembre	2	11	18	105	106	0	242
Diciembre	2	9	23	79	21	0	134
TOTAL ANUAL Incidencias tipología	33	99	638	929	770	23	2492

Concejalía de Atención Ciudadana y Distrito Sur
Calle Kálamos, 32
28232 Las Rozas de Madrid