

Procedimiento para presentar sugerencias, avisos, incidencias, reclamaciones, felicitaciones y quejas a través del Buzón del Ciudadano

El Buzón del Ciudadano del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes es un canal de comunicación que permite a los ciudadanos hacer llegar sus opiniones, experiencias o valoraciones sobre los servicios municipales. A través de este medio, cualquier persona puede presentar:

- Sugerencias o propuestas de mejora en los servicios públicos.
- Avisos e incidencias relacionadas con el funcionamiento o estado de algún servicio o espacio municipal.
- Reclamaciones por una percepción de ineficacia o una actuación considerada inadecuada.
- Felicitaciones por un servicio prestado con eficacia o amabilidad.
- Quejas sobre algún aspecto que haya generado disconformidad.

Es importante tener en cuenta que las comunicaciones enviadas a través del Buzón del Ciudadano **no se consideran registros**, alegaciones, recursos u otros trámites administrativos formales, ni interrumpen ni suspenden los plazos establecidos por la normativa vigente.

El procedimiento se realiza de forma digital a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento.

En el apartado **buzón del ciudadano**, consta de tres pasos:

1. Primera página: El ciudadano debe rellenar sus datos personales, redactar el mensaje con la sugerencia, queja o cualquier otra modalidad mencionada, y puede adjuntar documentación adicional si lo desea.
2. Segunda página: Se muestra un borrador con toda la información introducida. El ciudadano debe revisar cuidadosamente los datos antes de confirmar el envío.
3. Tercera página: Se confirma que el trámite ha sido presentado correctamente y como va a ser notificado.

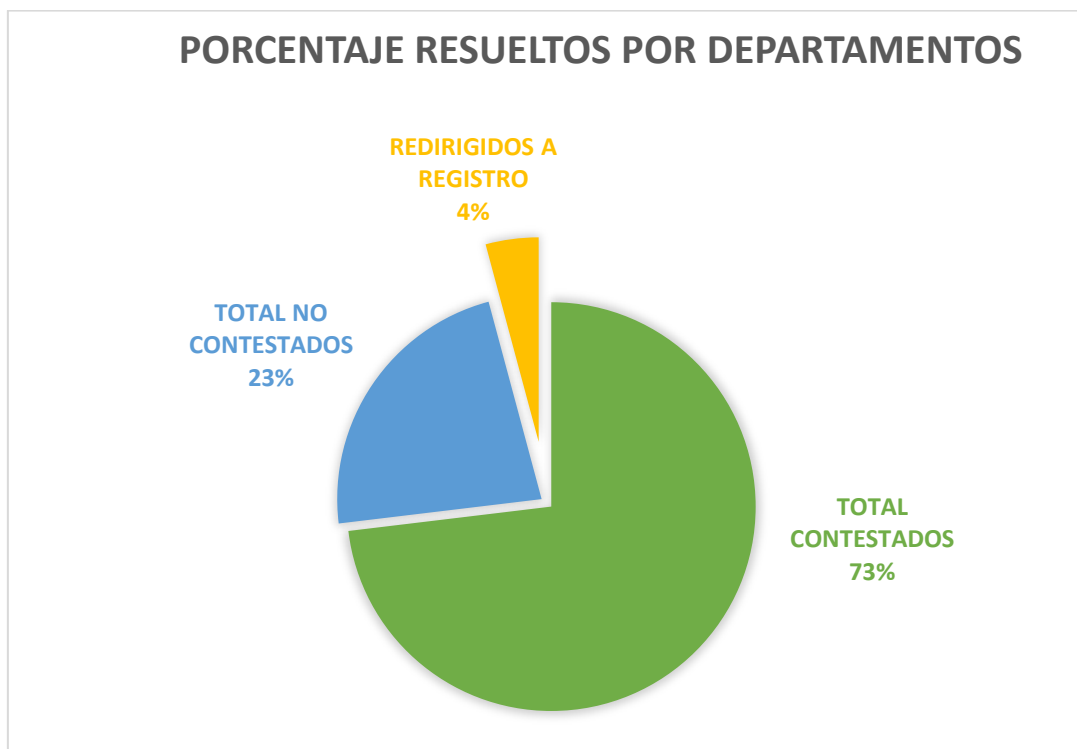
Este servicio contribuye a una administración más cercana, transparente y participativa, facilitando la mejora continua de los servicios públicos a través de la colaboración ciudadana.

Año 2024:

IQRS enviadas a cada departamento:

DEPARTAMENTOS	TOTALES
PARQUES Y JARDINES	123
LIMPIEZA VIARIA	118
DEPORTES	113
SECCION DE MOVILIDAD	95
OBRAS Y MANTENIMIENTO URB	90
MEDIO AMBIENTE	74
RECAUDACION	73
POLICIA LOCAL	66
SISTEMAS DE INFORMACION	33
INDUSTRIA	28
PLANEAMIENTO	27
ACTIVIDADES ECONOMICAS	26
TURISMO Y FESTEJOS	26
SALUD	19
LICENCIA DE OBRAS	15
MANTENIMIENTO	15
SERVICIOS TECNICOS	15
EDUCACION	14
TRIBUTACION INMOBILIARIA	13
DISCIPLINA	11
SEGURIDAD Y SANCIONES	11
SERVICIOS SOCIALES	10
CONTRATACION	8
CULTURA	8
OBRAS PUBLICAS	8
LICENCIA DE ACTIVIDADES	7
IGUALDAD	6
JUVENTUD E INFANCIA	6
ASUNTOS GENERALES	6
ALCALDIA	4
BIBLIOTECAS	4
TESORERIA	3
COMUNICACIÓN Y PROTOCOLO	2
PATRIMONIO	2
CONCEJALIA DEPORTES	1
CONCEJALIA DESARROLLO URBANO	1
CONCEJALIA ECONOMIA	1
CONCEJALIA URBANIZACIONES	1
DESARROLLO LOCAL Y EMPLEO	1

IQRS realizadas al Ayuntamiento en 2024:



Las quejas, sugerencias más habituales han sido para los departamentos de:

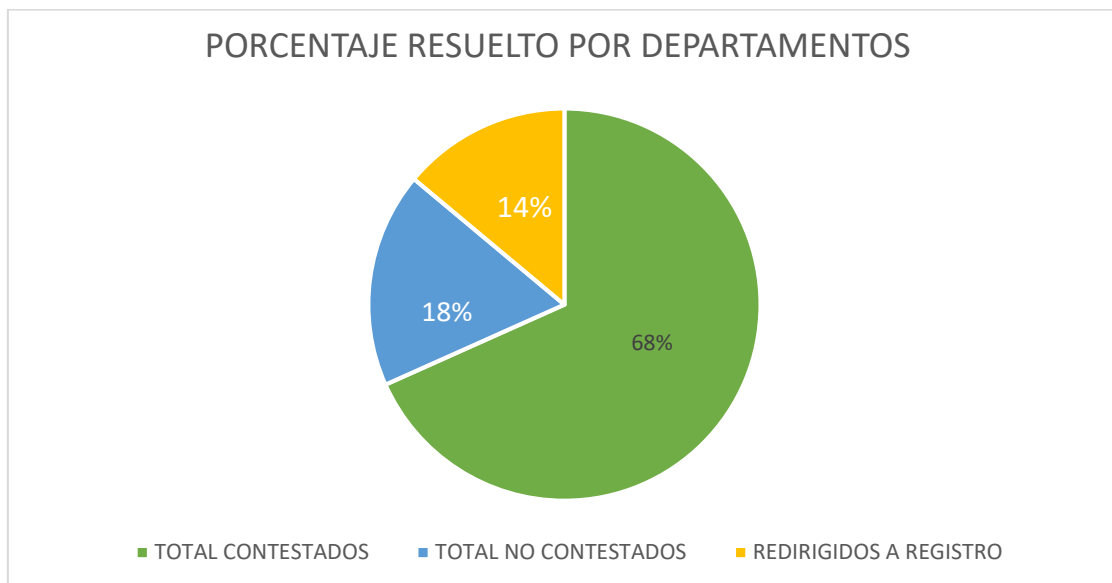
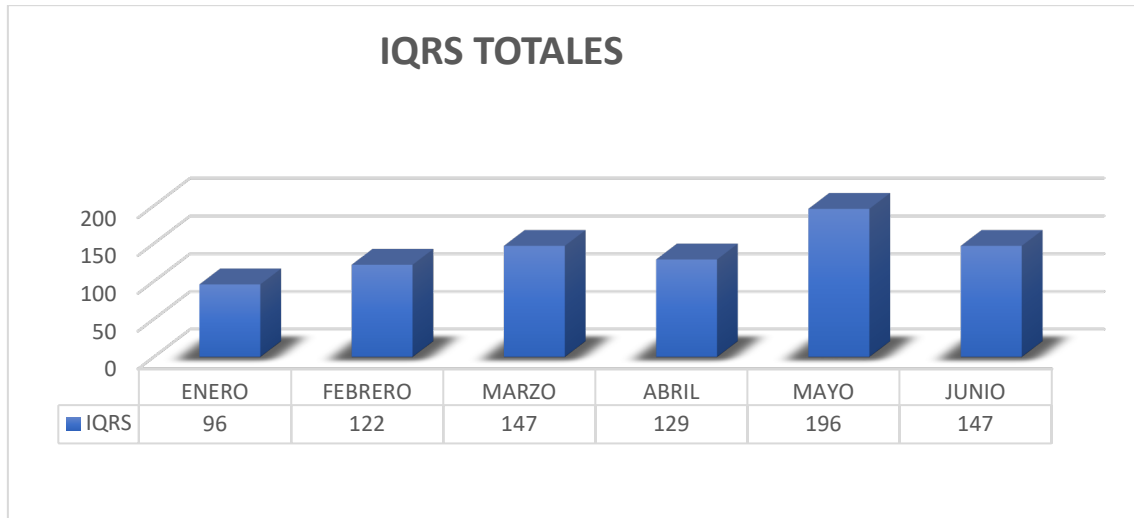
- Parques y jardines
- Limpieza viaria
- Deportes
- Sección de movilidad.

Primer Semestre de 2025:

IQRS enviadas a cada departamento:

DEPARTAMENTOS	TOTALES
SECCION DE MOVILIDAD	87
PARQUES Y JARDINES	84
DEPORTES	49
LIMPIEZA VIARIA	47
OBRAS Y MANTENIMIENTO URBANO	43
RECAUDACION	41
SISTEMAS DE INFORMACION	23
POLICIA LOCAL	22
PLANEAMIENTO	17
MEDIO AMBIENTE	15
SALUD	13
OBRAS PUBLICAS	11
SEGURIDAD Y SANCIONES	11
SERVICIOS TECNICOS URBANISMO	11
ACTIVIDADES ECONOMICAS	10
MANTENIMIENTO Y REGENERACION URBANA	9
EDUCACION	9
TURISMO Y FESTEJOS	8
DISCIPLINA	7
DIRECCION GENERAL DEL TERRITORIO	5
LICENCIA DE ACTIVIDADES	5
DESARROLLO LOCAL Y EMPLEO	4
PATRIMONIO	4
CONCEJALIA SEGURIDAD	3
ALCALDIA	2
BIBLIOTECAS	2
CULTURA	2
JUVENTUD E INFANCIA	2
LICENCIA DE OBRAS	2
TRIBUTACION INMOBILIARIA	2
CONCEJALIA DESARROLLO URBANO	1
CONCEJALIA ECONOMIA	1
CONCEJALIA EDUCACION	1
CONSUMO	1
IGUALDAD	1
SERVICIOS SOCIALES	1

IQRS realizadas en el primer semestre de 2025 al Ayuntamiento:



Las quejas, sugerencias más habituales han sido para los departamentos de:

- Sección de movilidad.
- Parques y jardines
- Deportes
- Limpieza viaria