

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.

Estadísticas por departamentos y años:

2024:

Departamento	Nº de registros del Buzón del ciudadano
Parques y jardines	121
Obras y mantenimiento urbano	58
Medio ambiente	72
Limpieza viaria	116
Industria y Actividades	20
Deportes	112
Movilidad	93
Policía local	64
SAC	68
Festejos	24
Administración electrónica	23
Planeamiento y gestión urbanística	20
Gestión tributaria	111
Educación	9
Alcaldía: Comunicación, Protocolo y Relaciones Institucionales	8
Archivo Municipal	1
Disciplina	11
Igualdad	6
Licencia de obras	15
Padrón	31

Personas mayores	1
SALUD	18
Seguridad y sanciones	6
Servicios sociales	10
Servicios técnicos de urbanismo	89
Tesorería	3
OTROS	375