

2025

INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS (resumen ejecutivo)

Por definición, el Ayuntamiento de Gijón existe para que la población participe de lo público. Toda la institución sirve para gestionar esa relación y administrar lo que es de todos. Como esa tarea es gigantesca, los años y las necesidades han ido creando otros recursos más operativos. Los hay muy evidentes: una oficina, un polideportivo, una biblioteca, un autobús... pero hay otros que sin tener presencia física, soportan esa relación de ida y vuelta, una comunicación constante en la que los ciudadanos observan, proponen o censuran y el Ayuntamiento está obligado a responder. Con ese material se ha construido este informe. Recopila, presenta, organiza y explica todos los escritos de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que se han cruzado a lo largo del año 2025 entre los ciudadanos y el Ayuntamiento de Gijón. Los que ha gestionado el Servicio de Relaciones Ciudadanas a través de la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias.

Son ya más de dos décadas las que lleva de singladura la Comisión de Reclamaciones y Sugerencias de este ayuntamiento. En todo ese tiempo se ha mantenido una estructura semejante a la hora de plantear este informe que rinde cuentas de lo acontecido a lo largo del año. En todo este tiempo el tratamiento de los escritos, en todos los ayuntamientos, ha ido creciendo en importancia y repercusión, sumando cada vez más canales de comunicación con la ciudadanía, haciendo crecer el

canal virtual, ajustando cada vez más el seguimiento de los escritos y sus respuestas y buscando, como conclusión de todo ello, una mayor transparencia. Este informe es el mejor exponente. La siguiente meta ya está llamando a las puertas de la Administración. Se trata de la Inteligencia Artificial.

En el caso concreto de la gestión de las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos el mayor avance de esta tecnología hay que buscarlo en las empresas privadas. Hay multitud de ejemplos y tecnologías puestas al servicio de esa gestión. Son casos pensados para la gestión de la marca. Sin embargo el Ayuntamiento de Gijón es algo más que una marca, es una reunión de vecinos que participan de él. Así es más difícil allanar los caminos de la predicción y de la automatización en los innumerables casos que cada año se plantean y que son muy difíciles de reducir, aunque este informe, usando aún la inteligencia natural, lo intenta con todas sus fuerzas.

Las Reclamaciones, Sugerencias y Agradecimientos siguen el rastro de un circuito en el que estos escritos son registrados, informados por el servicio implicado en el asunto y, a partir de ese informe, se elabora una propuesta de respuesta, enviada más tarde a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Después de ser validado por ésta, y con la redacción definitiva, se notifica la respuesta a los firmantes de las reclamaciones, sugerencias o agradecimientos. Este documento resume, ordena y estudia la actividad que han generado las **21 reuniones de la Comisión** en las que se trataron 1.871 asuntos correspondientes a escritos del año 2025.

Siguiendo este procedimiento se han despachado 1.882 respuestas (incluyendo también de subsanación), además de 1.407 informes recabados en los 31 servicios municipales concernidos. El porcentaje de asuntos resueltos ha sido del 76,87%, una cifra muy favorable, pues, si la comparamos con el año anterior, el índice de resolución de los asuntos creció casi un 10%.

El tiempo medio de respuesta de los servicios ha descendido hasta ser de 22,31 días, es decir, tres menos que la media del año anterior. Teniendo en cuenta el sistema de trabajo en cadena, las respuestas internas de los servicios, su celeridad o lentitud, determina la velocidad de respuesta a

los ciudadanos. En este año esto queda patente con una cifra optimista: el tiempo medio de respuesta a la ciudadanía ha sido de 41,61 días; seis menos que el año anterior. Como en otros casos el mérito de la oficina depende siempre del resto de los servicios, su diligencia en tramitar las respuestas sigue siendo la de siempre, si se ha reducido el tiempo de respuestas al vecindario es porque los servicios han sido más diligentes en responder a la propia oficina. Con eso se ha logrado que la ciudadanía haya recibido respuesta a sus escritos casi una semana antes que el año anterior.

Cuadro 1. Comisión especial de sugerencias y reclamaciones. Reuniones y asuntos tratados según canal, 2025.

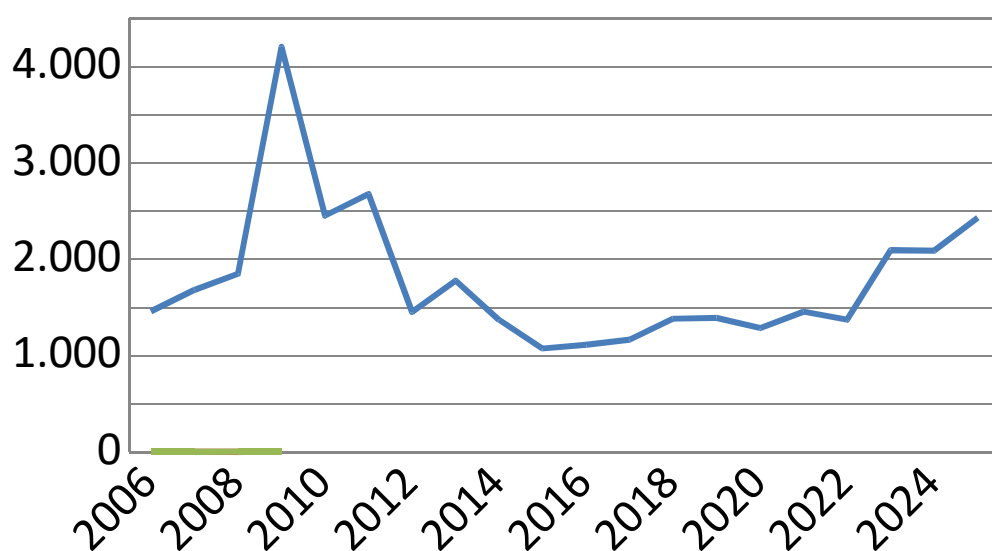
SESIÓN	PRESENCIAL	TELEMÁTICO	CORREO	BUZÓN SUGERENCIAS	SIR/ ORVE	OFICINA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	TOTAL
17 enero	5	2					7
7 febrero	11	43					54
21 febrero	7	36					43
7 marzo	12	33					45
21 marzo	1	36					37
4 abril	13	39			1		53
21 de abril	28	71					99
16 mayo	24	100				1	125
6 junio	29	115				2	146
20 junio	21	88				1	110
4 julio	17	81			1		99
18 julio	38	74			1		113
1 agosto	11	36			1		48
5 septiembre	35	141					186
19 septiembre	11	65			3		79
3 octubre	35	115			3	1	154
17 octubre	21	83			1		105
7 noviembre	17	114					131
21 noviembre	16	66					82
5 diciembre	10	53					63
19 diciembre	19	73					92
TOTAL	391	1.464			11	5	1.871

Fuente: Estadísticas del Servicio de Relaciones Ciudadanas.

Un documento administrativo debe aproximarse a los intereses de la ciudadanía, pero también a sus modos y lenguaje. En este informe, desde hace ya años, se ha adoptado una forma de sortear esta dificultad de dos maneras. En primer lugar guiándose por materias de interés, más próximas a la forma que se tiene en la calle de entender la estructura municipal, más que por organigramas que sólo son interpretados correctamente en clave interna. Las cifras exactas y la asignación a los servicios según organigrama, se recogen en los apéndices estadísticos. En segundo lugar, utilizando las formas, los giros y las propias palabras de quienes redactaron los escritos.

Ha sido todo un año, 2025, donde el Ayuntamiento de Gijón ha estado prestando servicios mientras era observado por la ciudadanía. Esta memoria da fe del puente que se establece entre ambas, a través de la iniciativa ciudadana que sirve para reprender, agradecer o aportar todo aquello que considera necesario para que el sistema municipal mejore.

Gráfico 1. Total de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, 2006-2025.



Fuente: Estadísticas del Servicio de Relaciones Ciudadanas.

Las **cifras totales** de 2025 se separan sensiblemente de las del año anterior. Sus 2.434 escritos son 344 más que en el pasado ejercicio. Ese crecimiento del 16% sigue prolongando la senda de crecimiento de los dos años anteriores. Tal vez esta tendencia de crecimiento, un año más, tenga que ver con la hipótesis lanzada en 2023. Es decir, tras la pandemia, que acostumbró a muchas personas a los procedimientos remotos, la mayor facilidad de estos para ingresar escritos ha hecho crecer el número de los presentados.

Como otras veces, es preciso dejar constancia de que, en el total de estas cifras, se incluyen 485 escritos que no son ni quejas ni sugerencias ni agradecimientos. Nos referimos a recursos administrativos frente a resoluciones de todo tipo (liquidaciones de tributos municipales, sanciones, subvenciones y ayudas), alegaciones a resultados de pruebas de selección de personal, aportaciones documentales a expedientes de otros servicios, solicitudes de información sobre asuntos que no son de competencia municipal, petición de acceso a expedientes ajenos, reclamaciones de responsabilidad patrimonial (indemnización por daños), asuntos cuya tramitación corresponde al Principado de Asturias o a la Administración General del Estado, conflictos entre particulares (problemas de convivencia en comunidades de propietarios), denuncias frente a ciudadanos o establecimientos de hostelería, reclamaciones en materia de consumo, etc. Seguimos en el mismo caso que el ejercicio anterior, son escritos que, en la aplicación de registro, deben catalogarse de alguna forma, ya que es un campo obligatorio, se marcan como “reclamación”, pues no existe la opción de “inadmitido”. Por razones de transparencia, tampoco se permite derivarlas, sin más, al registro general para que se tramiten por quien corresponda. En conclusión: en tanto no se solventa este problema de derivación, seguiremos contabilizando en esta memoria tales escritos, como se ha hecho hasta el momento, pero sabiendo que, si este año los excluyéramos de la cantidad final, el número real de escritos sería de 1.440.

Es un número respetable, sobre todo para quienes tienen que gestionarlo, pero siempre da su verdadera medida si se compara con la gran cantidad de servicios ofrecidos por el ayuntamiento de

Gijón, desde gestiones administrativas a usos de un centro integrado, pasando por viajes de autobús, cursos culturales, usos deportivos o intervenciones de la policía local. Esos servicios, en un año natural, son muchos millones. Y cada uno de ellos una oportunidad de queja, sugerencia o reconocimiento. Visto así, la cifra de escritos, especialmente las reclamaciones, se empequeñece de manera notable. Si se hace una comparación con un ayuntamiento equiparable en población al de Gijón (unos 300.000 habitantes) y con un sistema muy moderno para el proceso de reclamaciones y sugerencias, por ejemplo el ayuntamiento de Valladolid, nos encontramos con que tramitó 31.386 escritos, según consta en su memoria anual para 2023. Ahora, con una comparación como ésta, puede entenderse mejor cómo el número de escritos en Gijón es realmente corto.

Para el **canal de entrada** han pasado los tiempos en los que había alternativas entre lo electrónico y lo presencial. Como ya se dijo, se sigue manteniendo la hipótesis lanzada en otros ejercicios de que el aumento de escritos de este canal arrastra con él un aumento general, motivado por la facilidad de presentación telemática a través de la sede electrónica. Los escritos ingresados por la sede electrónica, 1.927 (79,2%), son casi un 5% más que los del año pasado. Como consecuencia, los 488 ingresados en el canal presencial (20%), son un 3% menos que los del año pasado, aunque, por su menor entidad ésta es una cantidad prácticamente estancada con respecto a 2024. Las cifras de “otros”, con el correo y el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), son puramente simbólicas; 19 escritos, tan sólo un 0,8%.

Si nos fijamos en la **distribución de los asuntos**, por desgracia disminuyen los agradecimientos (siempre en sus umbrales tan restringidos) hasta los 40 escritos de este año, aumentan las reclamaciones, en un 16% hasta las 1.925 y, por fortuna, aumentan también las sugerencias, en una cantidad no pequeña de 92. Ese 24% diferencia los años en los que la ciudadanía hace más propuestas y, por lo tanto, su participación es más constructiva.

Sobre el **lugar de presentación** pocas variaciones pueden anotarse con respecto a otros años. Se repite siempre el mismo patrón. Uno en el que La Pescadería ejerce, como ningún otro

sitio, el papel de “sede central” y recoge la mayoría de los escritos, este año un seis por ciento más que el anterior hasta llegar al 33,6%. El resto de las oficinas se mantienen en unos niveles próximos.

En la **distribución por sexos** se sigue la tendencia de los últimos años, con un mayor número de escritos presentados por mujeres, pero con unas cifras que se siguen ajustando hasta diferencias poco significativas: 1.209 escritos presentados por mujeres y 1.119 presentados por hombres, lo que supone una distancia de un 4% a favor de las primeras. Una distancia que es más significativa en las reclamaciones (6% más presentadas por mujeres) y que se vuelve del revés en las sugerencias (7% más presentadas por hombres).

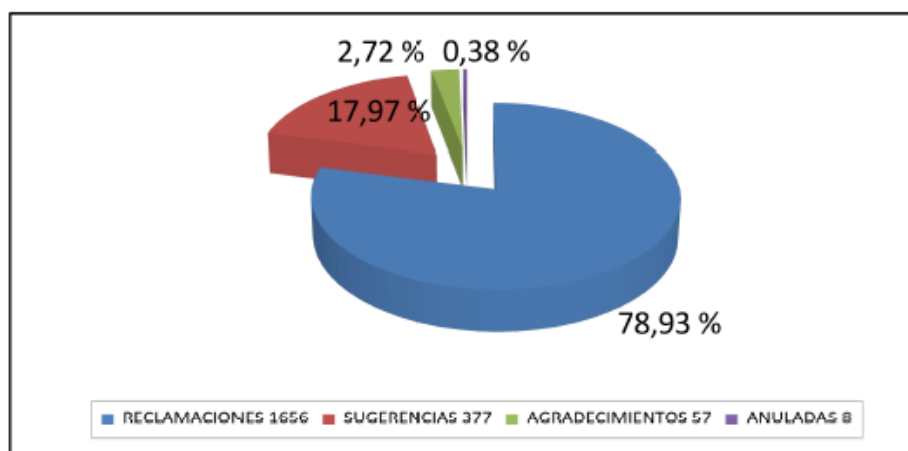
Hasta aquí los trazos gruesos de este informe. Sobre esta palestra se ha retratado el vecindario de Gijón. Este año, como viene ocurriendo en los ejercicios anteriores, ha reclamado más, aprovechando la facilidad de los medios digitales y, aunque, por desgracia, ha agradecido menos, ha sugerido más. Son las mujeres las firmantes de más escritos, pero, a diferencia de otros años, el equilibrio entre sexos está próximo. No se tome esto como sentencia pues otros años sucedió al revés.

Estos textos componen el retrato, durante el año 2025, de una ciudad que tiene que cuidar su aire y sus parques, ser amiga de los perros y exigente con sus dueños, para mantener la convivencia de animales y humanos en todo su territorio, especialmente en parques y playas. Una ciudad que no debe descuidar la limpieza ni el mantenimiento de sus calzadas y aceras, guardando el equilibrio entre el centro y la zona rural y facilitando la movilidad a quienes tienen impedimentos o quieren desplazarse por medios más modernos o alternativos. Que debe mantener en buen estado sus instalaciones deportivas, que tanto se usan, y facilitar la inscripción en los cursos de cultura. Que debe velar por la puntualidad de los autobuses y por la habilidad de sus conductores. Una ciudad con ciudadanos capaces de dirigirse a su ayuntamiento con asuntos tan diversos como el de quien envía un dibujo y pide que se realice un museo u otro edificio público a partir de él o quien censura que los Reyes Magos vayan, sin avisar, por el itinerario “que les sale de sus coronas reales”.

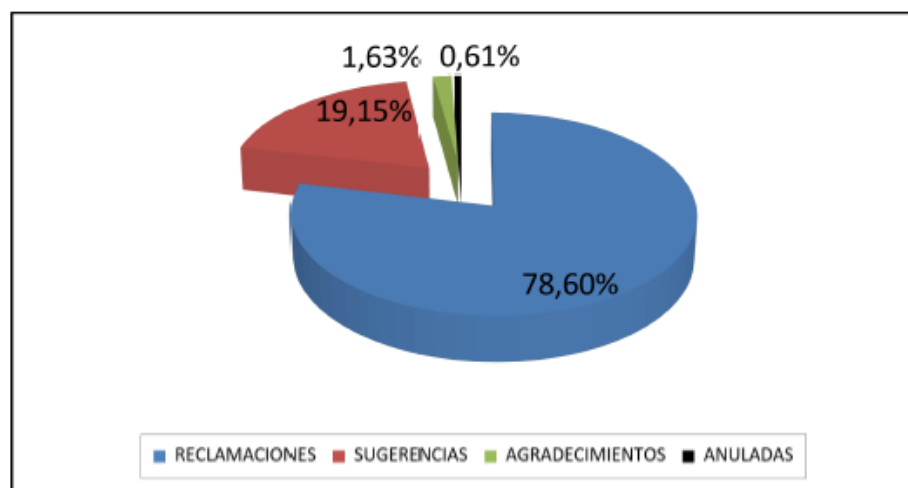
COMPARATIVA 2024 – 2025

8

2024	RECuento	%
RECLAMACIONES	1656	78,93 %
SUGERENCIAS	377	17,97 %
AGRADECIMIENTOS	57	2,72 %
ANULADAS	8	0,38 %
Total	2.098	100,00 %



2025	RECuento	%
RECLAMACIONES	1925	78,60 %
SUGERENCIAS	469	19,15 %
AGRADECIMIENTOS	40	1,63 %
ANULADAS	15	0,61 %
Total	2.449	100,00 %



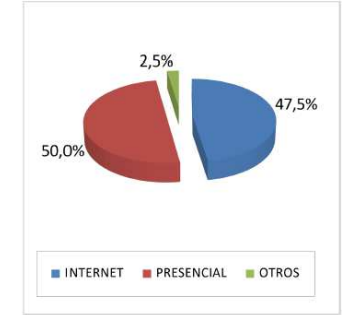
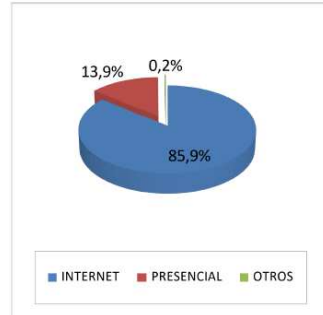
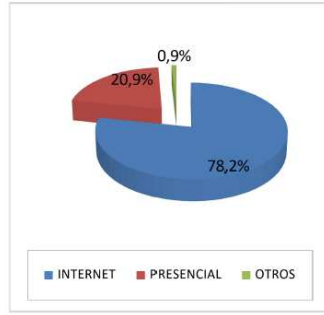
ASUNTOS POR ORIGEN DE PROCEDENCIA

TOTAL ASUNTOS POR ORIGEN		
ORIGEN	RECuento	porcentaje
INTERNET	1927	79,2%
PRESENCIAL	488	20,0%
OTROS	19	0,8%
	2434	100,0%

RECLAMACIONES		
ORIGEN	RECuento	porcentaje
INTERNET	1505	78,2%
PRESENCIAL	403	20,9%
OTROS	17	0,9%
	1925	100,0%

SUGERENCIAS		
ORIGEN	RECuento	porcentaje
INTERNET	403	85,9%
PRESENCIAL	65	13,9%
OTROS	1	0,2%
	469	100,0%

AGRADECIMIENTOS		
ORIGEN	RECuento	porcentaje
INTERNET	19	47,5%
PRESENCIAL	20	50,0%
OTROS	1	2,5%
	40	100,0%



ASUNTOS POR SEXO Y POR TIPO

TOTAL ASUNTOS POR SEXO		
SEXO	RECuento	porcentaje
HOMBRES	1119	46,0%
MUJERES	1209	49,7%
COLECTIVOS	106	4,4%
Total general	2434	100,0%

RECLAMACIONES		
SEXO	RECuento	porcentaje
HOMBRES	855	44,4%
MUJERES	973	50,5%
COLECTIVOS	97	5,0%
Total general	1925	100,0%

SUGERENCIAS		
SEXO	RECuento	porcentaje
HOMBRES	246	52,5%
MUJERES	214	45,6%
COLECTIVOS	9	1,9%
Total general	469	100,0%

AGRADECIMIENTOS		
SEXO	RECuento	porcentaje
HOMBRES	18	45,0%
MUJERES	22	55,0%
COLECTIVOS	0	0,0%
Total general	40	100,0%

