

## **Informe anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**

---

El artículo 55 del Reglamento Orgánico Municipal dispone que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dará cuenta anualmente al Pleno de la gestión realizada, en un informe que presentará ante el mismo.

En cumplimiento de dicha obligación se elabora el presente informe anual correspondiente al año 2009, que consta de los siguientes apartados:

1. Número y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas.
2. Sugerencias y reclamaciones presentadas.
3. Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales.
4. Tiempos y porcentajes de respuesta.
5. Peticiones en queja a la Comisión.
6. Sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración Municipal.
7. Conclusiones.

## **1.- Número y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas.**

El presente informe abarca el análisis de los datos obtenidos desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2009.

Durante este año se ha procedido a la implantación de una nueva aplicación de gestión de sugerencias y reclamaciones que está operativa desde el 1 de agosto de 2009. Esto ha permitido, de una parte, incorporar nuevos servicios en la gestión de sugerencias y reclamaciones y, de otra, aporta una información más completa de esta gestión.

En este informe se ha mantenido la misma estructura que en el informe anterior ya que ha sido necesario ajustar los informes facilitados por las dos aplicaciones con las que se ha trabajado durante el año 2009. A pesar de ser mayor el nivel de información aportado por la nueva aplicación se ha optado por adaptar los datos a los informes de la antigua aplicación para evitar interpretaciones erróneas de los mismos.

En este tiempo se han presentado 18.252 sugerencias o reclamaciones que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

- Teléfono municipal de Información 010
- Página web del Ayuntamiento / correo electrónico
- Registro General

Estas sugerencias y reclamaciones se canalizan a través del Centro de Atención al Ciudadano, quien las remite, en función de su naturaleza, al

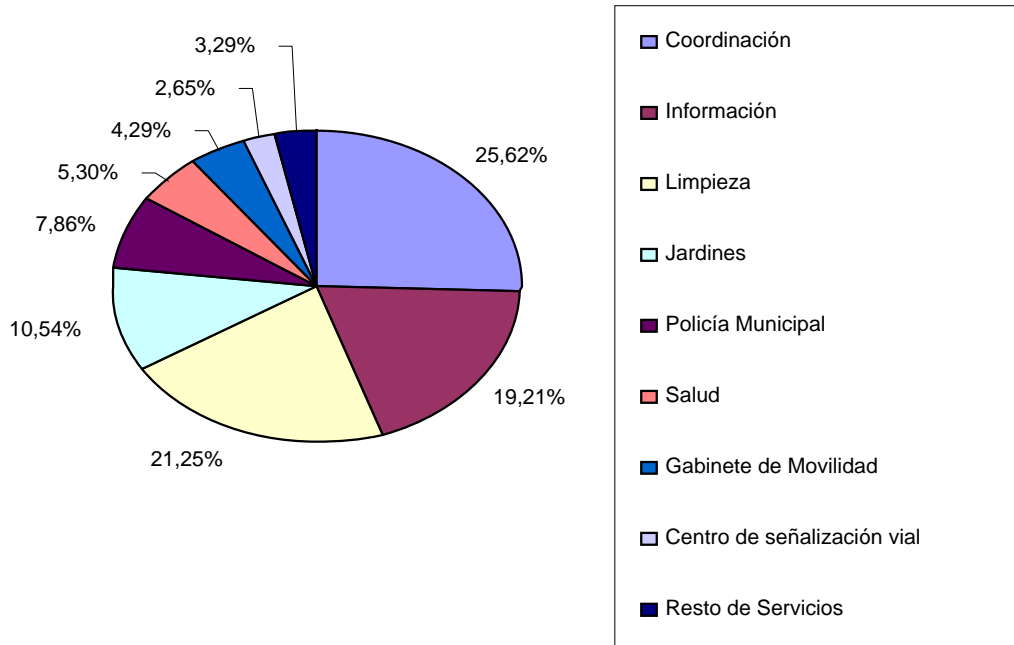
Servicio correspondiente. Estos a su vez, tras realizar las gestiones oportunas, elaboran una respuesta que se comunica al Centro de Atención al Ciudadano. Las respuestas se transmiten al ciudadano utilizando el mismo medio que él utilizó en su comunicación, es decir, mediante llamada telefónica (010), o correo electrónico, o correo certificado.

## 2.- Sugerencias y reclamaciones presentadas.

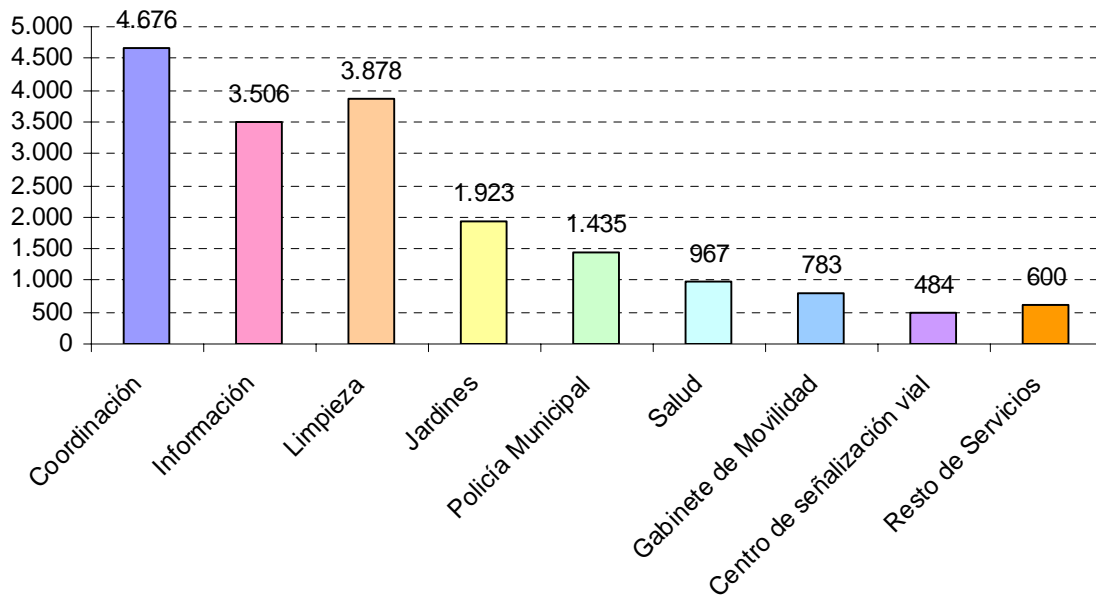
El siguiente cuadro nos indica el reparto porcentual de las sugerencias / reclamaciones:

SERVICIO	Nº Solicitudes	% 2009	% 2008
Coordinación	4.676	25,62%	25,75
Información	3.506	19,21%	24,50
Limpieza	3.878	21,25%	19,77
Jardines	1.923	10,54%	7,84
Policía Municipal	1.435	7,86%	6,85
Salud	967	5,30%	5,71
Gabinete de Movilidad	783	4,29%	3,45
Centro de señalización vial	484	2,65%	3,32
Resto de Servicios	600	3,29%	2,81
TOTAL	18.252	100	100

### SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS SERVICIOS



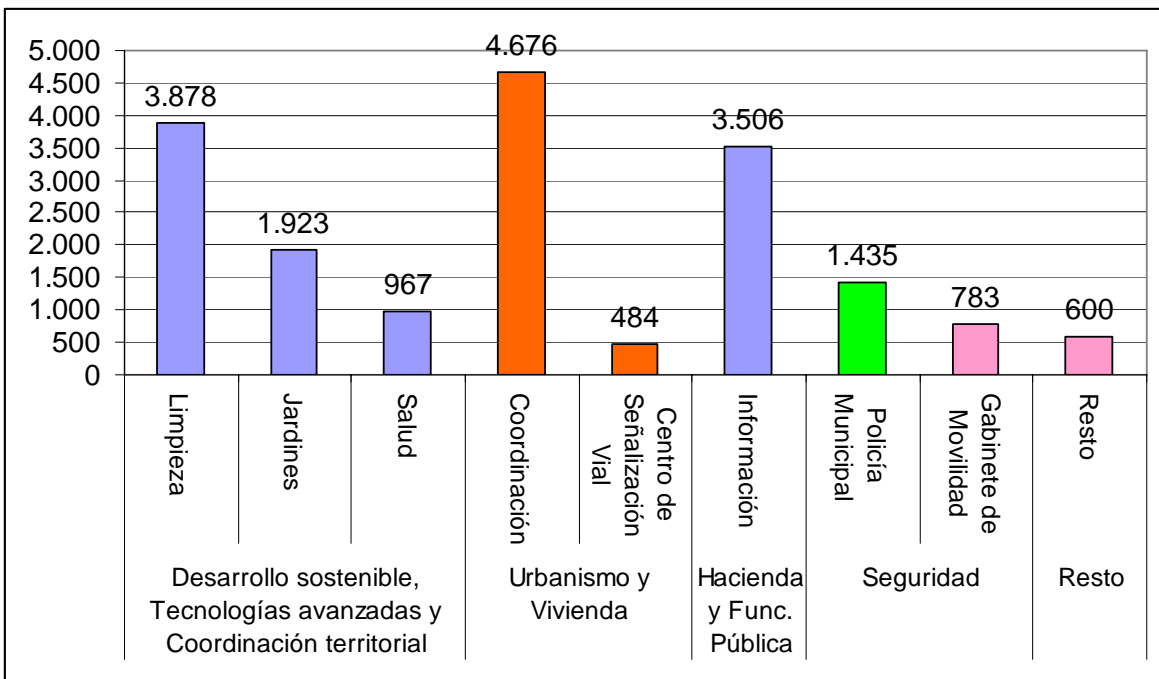
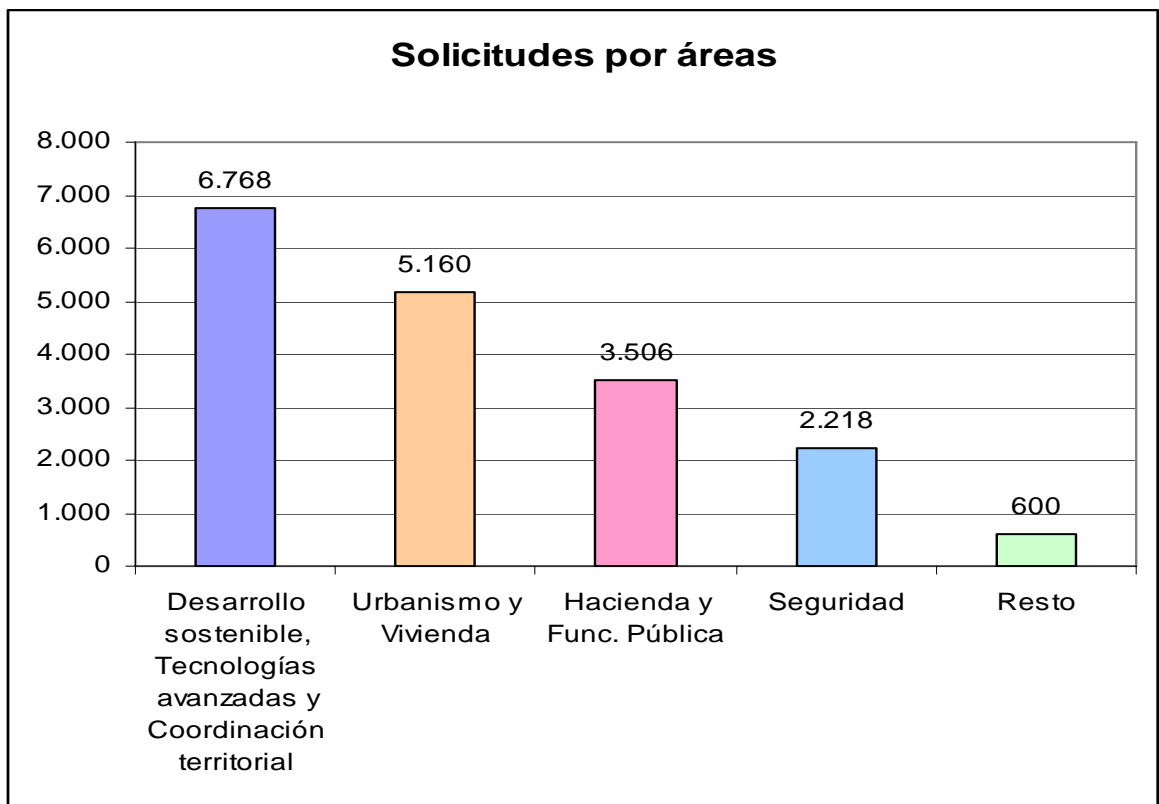
### SOLICITUDES POR SERVICIO EN 2009



## ANÁLISIS POR ÁREAS

Las Áreas más afectadas son las que tienen dentro de su estructura a los Servicios cuyas actuaciones son las más demandadas:

ÁREA	SERVICIO	SOLICITUDES. POR SERVICIO	SOLICITUDES POR ÁREA	%
Desarrollo sostenible, Tecnologías avanzadas y Coordinación territorial	Limpieza	3.878	6.768	37,08
	Jardines	1.923		
	Salud	967		
Urbanismo y Vivienda	Coordinación	4.676	5.160	28,27
	Centro de Señalización Vial	484		
Hacienda y Func. Pública	Información	3.506	3.506	19,21
Seguridad	Policía Municipal	1.435	2.218	12,15
	Gabinete de Movilidad	783		
Resto		600	600	3,29
TOTAL		18.252	18.252	100



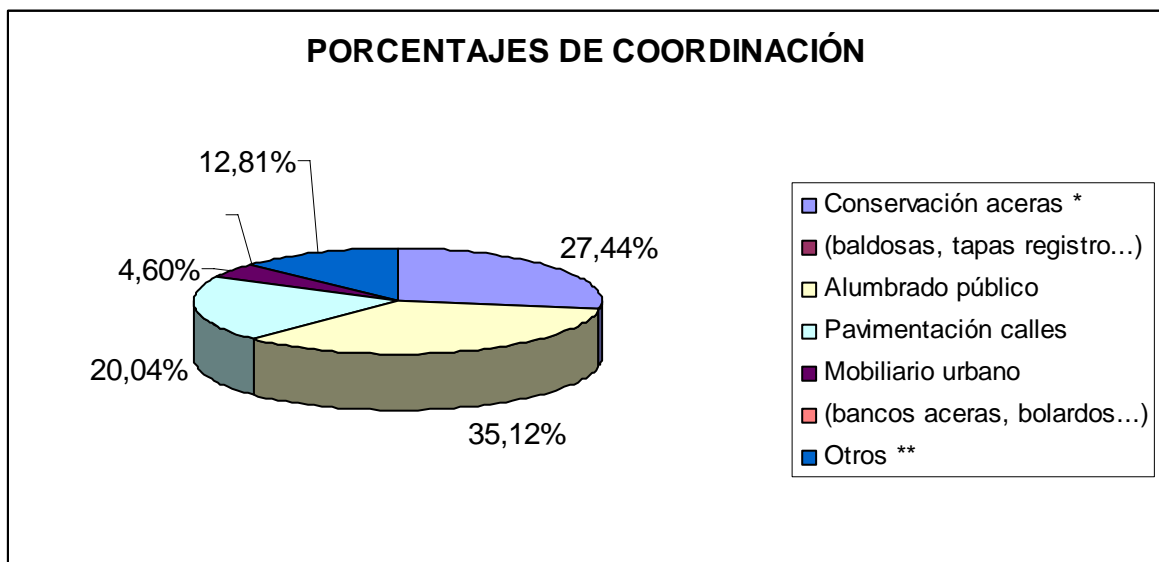
### 3.- Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los Servicios municipales.

#### Servicio de Coordinación

Tema	Nº Solicitudes	%
Conservación aceras * (balosas, tapas registro...)	1.283	27,44%
Alumbrado público	1.642	35,12%
Pavimentación calles	937	20,04%
Mobiliario urbano (bancos aceras, bolardos...)	215	4,60%
Otros **	599	12,81%

\* Incluidas en este apartado las reclamaciones relacionadas con arreglo de tapas de registro, sean de servicios municipales o de empresas ajenas al Ayuntamiento (luz, teléfono, gas, etc.), en la que el Ayuntamiento hace de intermediario para su arreglo

\*\* Comprendidas las reclamaciones presentadas por ruidos provocados por las obras, suciedad originada por salida y entradas de vehículos en obras municipales, mala señalización de las obras, etc.



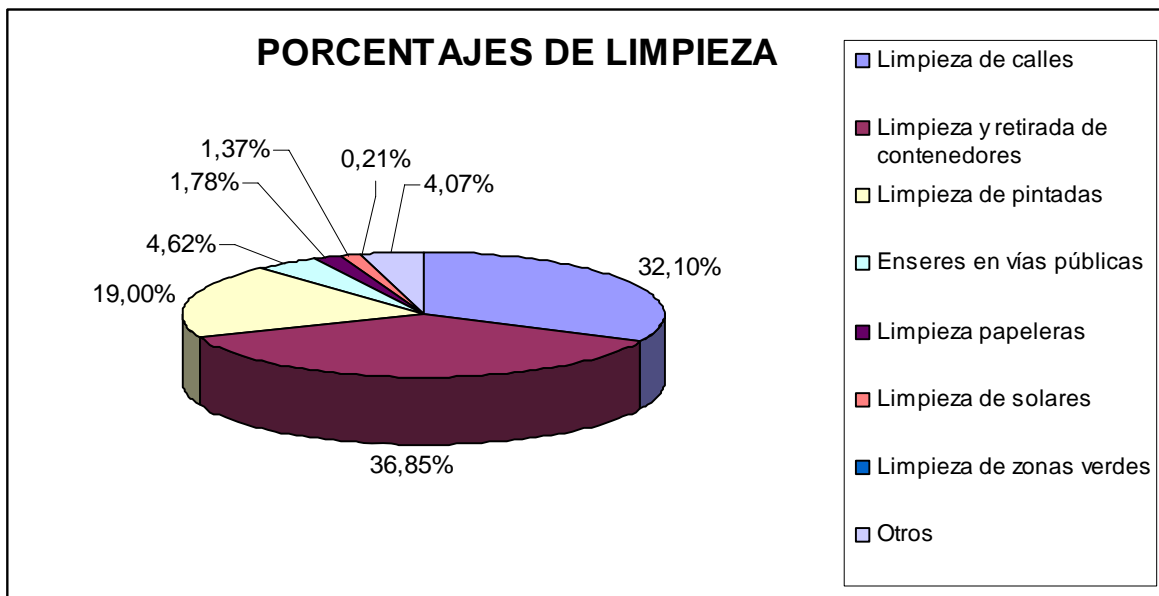


### Servicio de Información

En este apartado se recogen las reclamaciones que afectan a todo tipo de temas y de Servicios, y para los que ya se tiene una respuesta elaborada, por lo que no es necesario derivarlas a otro Servicio, facilitando al ciudadano la respuesta de manera inmediata.

### Servicio de Limpieza

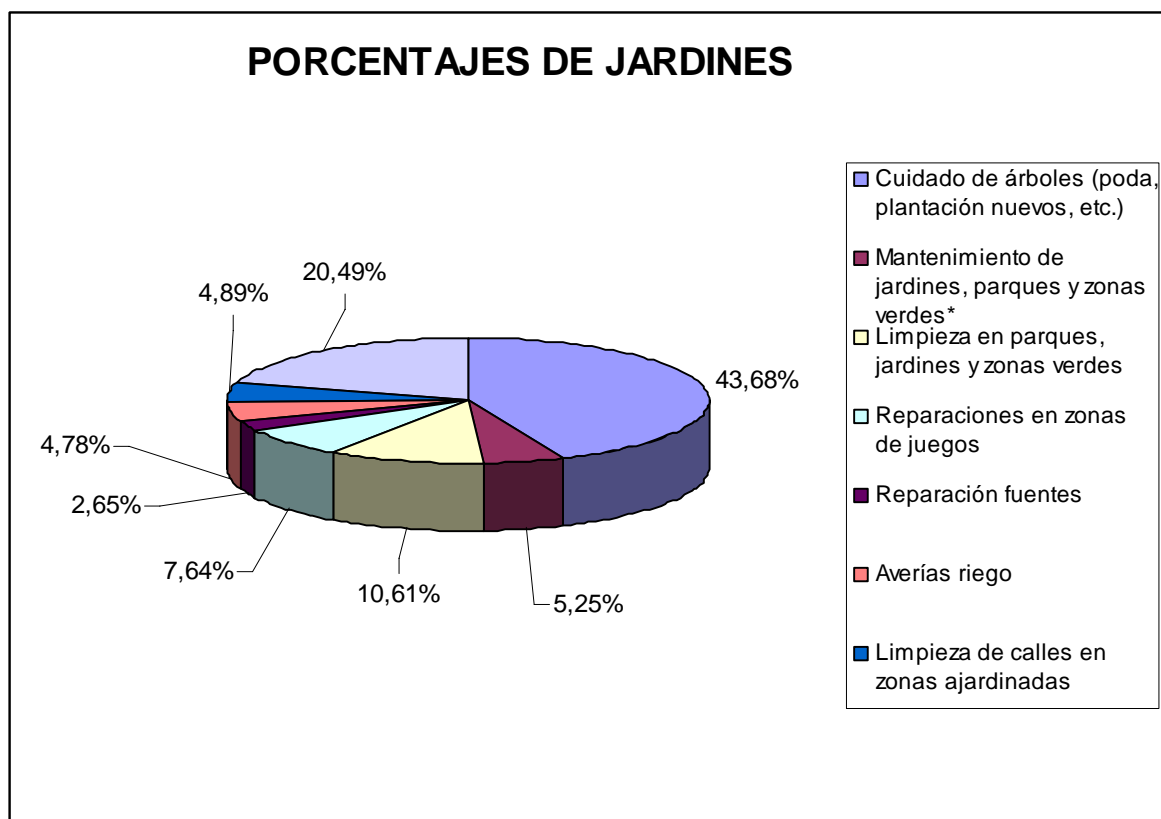
Tema	Nº Solicitudes	%
Limpieza de calles	1.245	32,10%
Limpieza y retirada de contenedores	1.429	36,85%
Limpieza de pintadas	737	19,00%
Enseres en vías públicas	179	4,62%
Limpieza papeleras	69	1,78%
Limpieza de solares	53	1,37%
Limpieza de zonas verdes	8	0,21%
Otros	158	4,07%



## Parques y Jardines

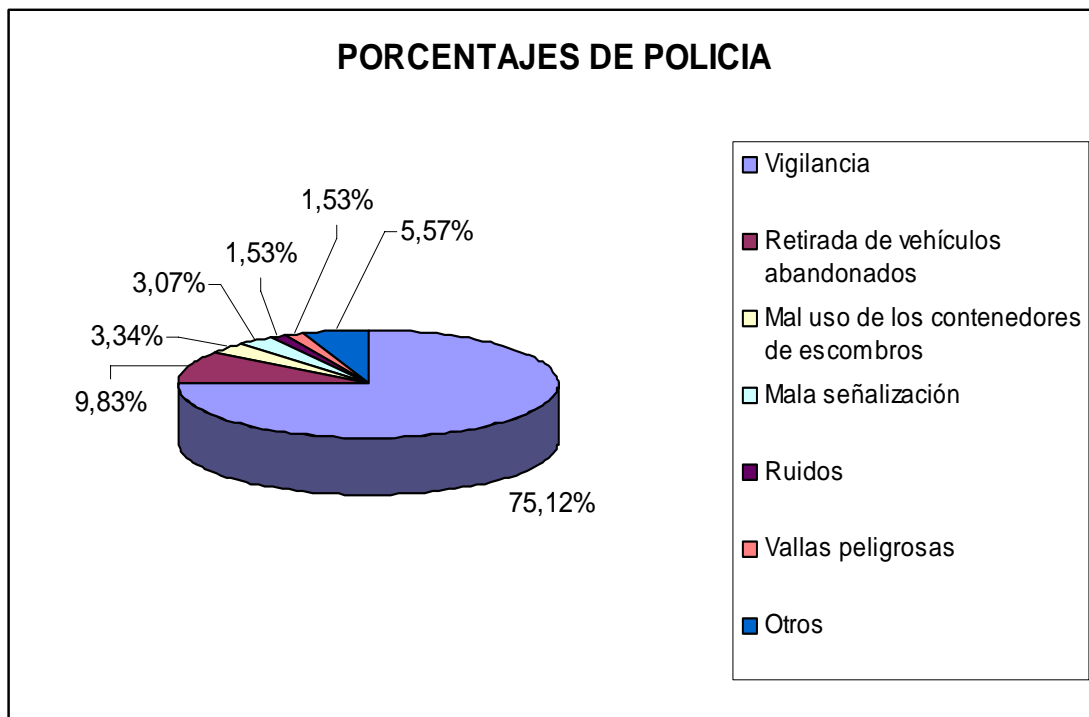
Tema O	Nº Solicitudes	%
Cuidado de árboles (poda, plantación nuevos, etc.)	840	43,68%
Mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes*	101	5,25%
Limpieza en parques, jardines y zonas verdes	204	10,61%
Reparaciones en zonas de juegos	147	7,64%
Reparación fuentes	51	2,65%
Averías riego	92	4,78%
Limpieza de calles en zonas ajardinadas	94	4,89%
Otros	394	20,49%

\* Se incluyen asuntos tales como plagas, alumbrado de parques, mobiliario, zonas deportivas en parques, etc.



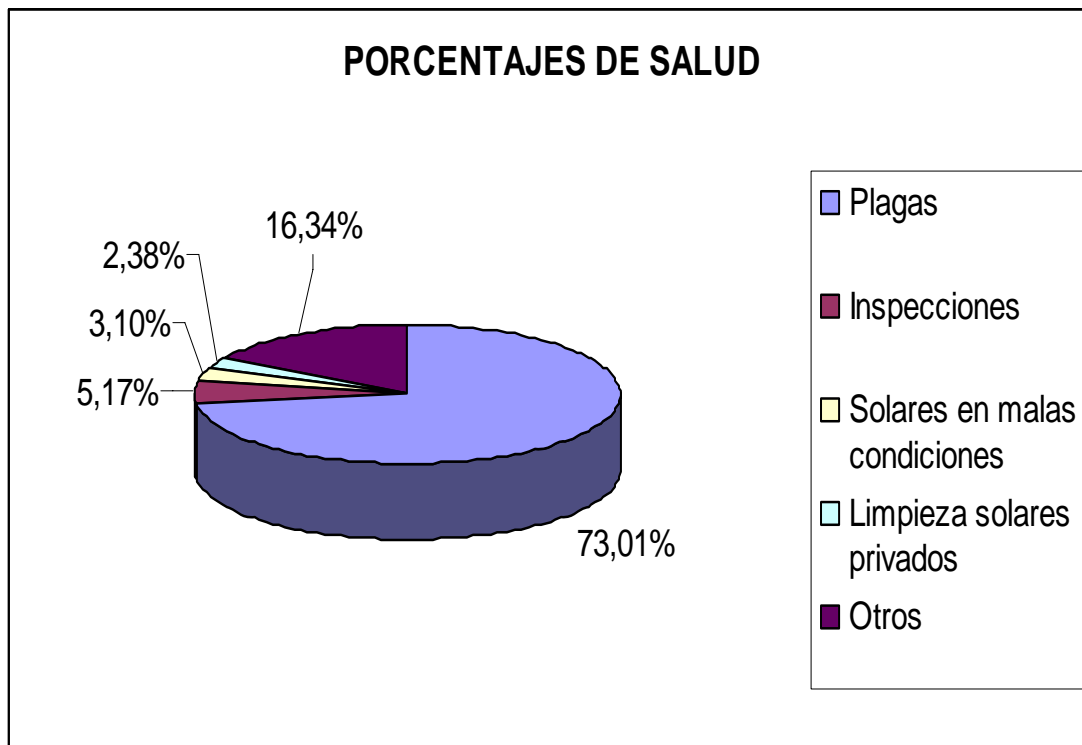
## Policía Municipal

Tema	Nº Solicitudes	%
Vigilancia	1078	75,12%
Retirada de vehículos abandonados	141	9,83%
Mal uso de los contenedores de escombros	48	3,34%
Mala señalización	44	3,07%
Ruidos	22	1,53%
Vallas peligrosas	22	1,53%
Otros	80	5,57%



## Salud

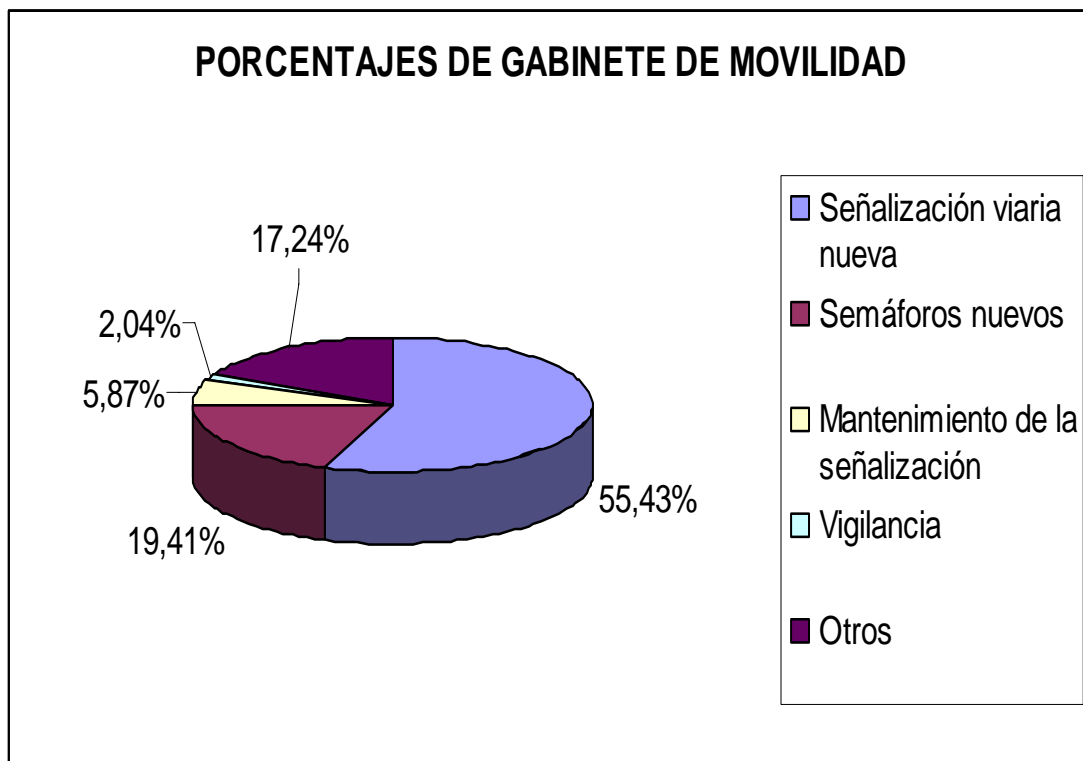
Tema	Nº Solicitudes	%
Plagas	706	73,01%
Inspecciones	50	5,17%
Solares en malas condiciones	30	3,10%
Limpieza solares privados	23	2,38%
Otros	158	16,34%



**Gabinete de movilidad**, encargado del mantenimiento de semáforos, señales viarias horizontales y verticales y cortes de tráfico.

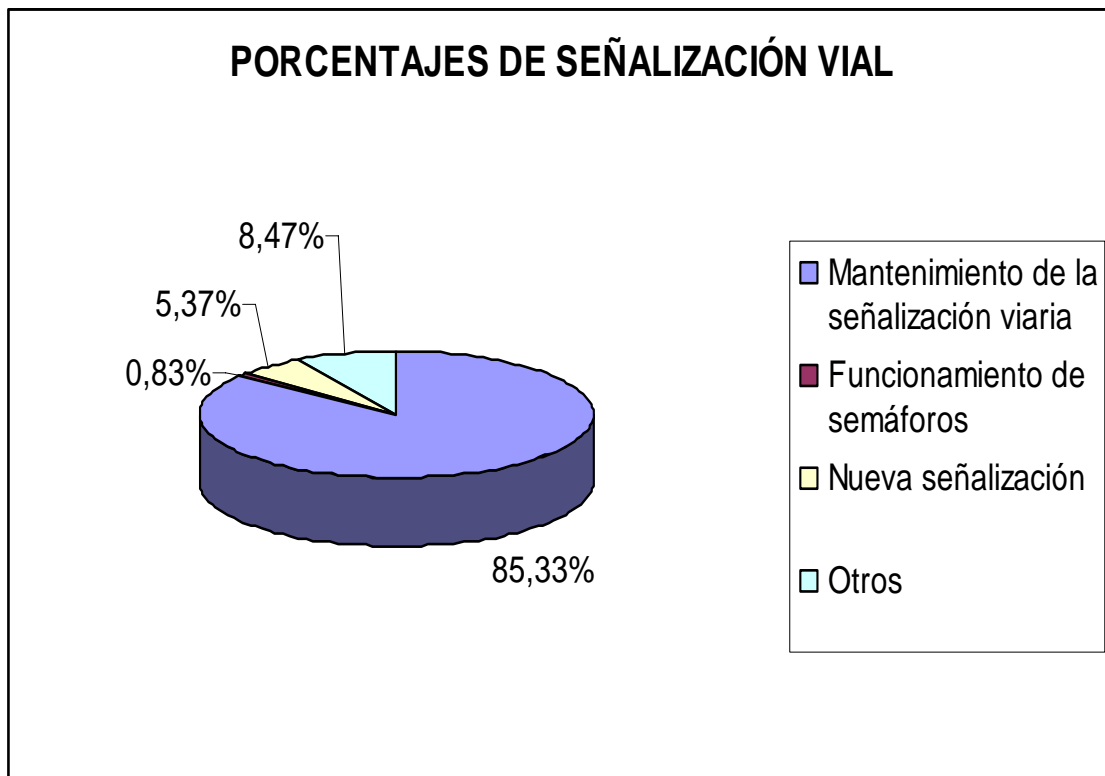
Tema	Nº Solicitudes	%
Señalización viaria nueva	434	55,43%
Semáforos nuevos	152	19,41%
Mantenimiento de la señalización	46	5,87%
Vigilancia	16	2,04%
Otros	135	17,24%

\* Sugerencias relacionadas fundamentalmente con cortes de calles y cambio en la dirección de circulación de las calzadas.



### Señalización Vial (ocupación de vía pública)

Tema	Nº Solicitudes	%
Mantenimiento de la señalización viaria	413	85,33%
Funcionamiento de semáforos	4	0,83%
Nueva señalización	26	5,37%
Otros	41	8,47%



## **Resto de los Servicios**

En este apartado se reflejan los temas más significativos de los Servicios no relacionados anteriormente.

### **Deportes**

Total presentadas: 196

ASUNTO	Nº Solicitudes	%
Piscinas	59	30,10%
Canchas deportivas	49	25,00%
Otros	88	44,90%

### **Patrimonio**

Total presentadas: 131

Tema	Nº Solicitudes	%
Mobiliario urbano (marquesinas autobuses, paneles informativos, etc.)	63	48,09%
Otros	68	51,91%

### Participación ciudadana

Total presentadas: 64

Tema	Nº Solicitudes	%
Actividades en Centros Cívicos	23	35,94%
Mantenimiento de Centros Cívicos	8	12,50%
Otros	33	51,56%

### Población

Total presentadas: 81

Tema	Nº Solicitudes	%
Colocación de placas de calle	73	90,12%
Otros	8	9,88%

### Obras

Total presentadas: 83

Tema	Nº Solicitudes	%
Jardines árboles	20	24,10%
Otros	63	75,90%



#### 4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

El tiempo medio de respuesta para el año 2009 se ha establecido en 15 días.

<b>SERVICIOS</b>	<b>Pendientes</b>	<b>Contestados</b>	<b>Con. &lt;=10</b>	<b>Con. &gt;10&lt;=20</b>	<b>Con. &gt;20&lt;=30</b>	<b>Cont. &gt;30</b>	<b>Totales</b>	<b>Porcent.</b>
Coordinación	746	3930	1348	262	99	2221	4676	25,62%
Deportes	67	129	44	9	9	67	196	1,07%
Gabinete de Movilidad	52	731	265	79	18	369	783	4,29%
Gestión Patrimonial	-	131	62	7	4	58	131	0,72%
Información	-	3506	3496	4	3	3	3506	19,21%
Centro de Señalización Vial	1	483	150	23	11	299	484	2,65%
Limpieza	161	3717	1313	228	62	2114	3878	21,25%
Obras	58	71	20	11	13	27	129	0,71%
Jardines	2	1921	502	127	80	1212	1923	10,53%
Participación Ciudadana	1	63	21	4	1	37	64	0,35%
Población	31	49	3	2	1	43	80	0,44%
Policía Municipal	38	1397	474	87	20	816	1435	7,86%
Salud	26	941	246	78	10	607	967	5,30%
<b>TOTALES</b>	<b>1183</b>	<b>17069</b>	<b>7944</b>	<b>921</b>	<b>331</b>	<b>7873</b>	<b>18252</b>	<b>100</b>

### **ESTADÍSTICA DE RESPUESTAS POR SERVICIO**

<b>SERVICIOS</b>	<b>Pendientes</b>	<b>%Pendientes</b>	<b>Contestados</b>	<b>%Contestados</b>	<b>Totales</b>
Coordinación	746	<b>15,95%</b>	3930	<b>84,05%</b>	4676
Deportes	67	<b>34,18%</b>	129	<b>65,82%</b>	196
Gabinete de Movilidad	52	<b>6,64%</b>	731	<b>93,36%</b>	783
Gestión Patrimonial	-	-	131	<b>100%</b>	131
Información	-	-	3506	<b>100%</b>	3506
Centro de Señalización Vial	1	<b>0,21%</b>	483	<b>99,79%</b>	484
Limpieza	161	<b>4,15%</b>	3717	<b>95,85%</b>	3878
Obras	58	<b>44,96%</b>	71	<b>55,04%</b>	129
Jardines	2	<b>0,10%</b>	1921	<b>99,90%</b>	1923
Participación Ciudadana	1	<b>1,56%</b>	63	<b>98,44%</b>	64
Población	31	<b>38,75%</b>	49	<b>61,25%</b>	80
Policía Municipal	38	<b>2,65%</b>	1397	<b>97,35%</b>	1435
Salud	26	<b>2,69%</b>	941	<b>97,31%</b>	967
<b>TOTALES</b>	<b>1183</b>	<b>6,48%</b>	<b>17069</b>	<b>93,52%</b>	<b>18252</b>

## **5.- Peticiones en queja a la Comisión.**

En el año 2009 la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha dictaminado tres quejas.

La primera de ellas, presentada con fecha 13 de enero de 2009, relativa al *"Defectuoso funcionamiento de los Servicios Municipales"*, se elevó a acuerdo de la Comisión en fecha 5 de febrero de 2009. Examinado el expediente, la Comisión admitió la queja presentada por el ciudadano, aceptando el punto primero de su solicitud respecto al que se acordó recomendar a las Unidades Organizativas que, en el caso en que una sugerencia presentada por un ciudadano quede pendiente de estudio en un plazo temporal, finalizado éste, se informe a la persona que ha planteado la sugerencia sobre la decisión final adoptada. Por el contrario, la Comisión rechazó el segundo punto de la citada queja referente a la forma de optimizar el Servicio de Información, dado que no es competencia de la Comisión adoptar acuerdos relativos a la organización interna de los Servicios.

La segunda de las quejas, presentada con fecha 4 de agosto de 2009, relativa al *"Rebaje del bordillo en c/ Santa Lucía esquina con c/ Renedo"*, se elevó a acuerdo de la Comisión en fecha 1 de octubre de 2009. Examinado el expediente, la Comisión dictaminó favorablemente la queja formulada, al constatar que se había vulnerado el derecho del reclamante a obtener contestación a su petición.

La tercera de las quejas, presentada con fecha 9 de agosto de 2009, relativa a la *"Mejora de la red de saneamiento por inundaciones en c/ Juan Martínez Villergas, 6"*, se elevó a acuerdo de la Comisión en fecha 1 de octubre de 2009. Examinado el expediente, la Comisión admitió la queja presentada por el ciudadano y aceptó las actuaciones practicadas hasta ese momento por el Servicio Municipal implicado. No obstante, acordó informar al ciudadano de

las actuaciones practicadas por la Comisión en relación a su queja y del contenido del informe emitido respecto a la misma por dicho Servicio Municipal.

## **6.- Sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración municipal.**

Entendemos como sugerencia o reclamación toda aquella petición de los ciudadanos tendente a mejorar la estructura, funcionamiento y personal de los servicios administrativos, o sobre irregularidades o anomalías en las actuación de cualquier órgano o servicio público.

Atendiendo a esta definición, no han sido admitidas como sugerencia o reclamación aquellas peticiones con un carácter claramente insultante y que no recogía ninguno de los conceptos relacionados en el párrafo anterior.

## **7.- CONCLUSIONES.**

### **a. *Resumen de las presentadas con tiempos medios de contestación.***

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009 se han presentado 18.252 sugerencias y reclamaciones, de las que 17.069 han tenido la correspondiente actuación municipal y se ha facilitado comunicación de la misma a los ciudadanos. Durante el primer trimestre del año 2010 se ha seguido con la tramitación de las 4.110 pendientes; a 13 de abril se habían resuelto y comunicado 3.569. El resto está en proceso de resolución.

El tiempo medio de respuesta para el año 2009 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 15 días.

### **b. *Resumen de la tipología.***

Se mantienen las mismas demandas por parte de los ciudadanos que en el año anterior.

El ciudadano sigue preocupado por su entorno y por la calidad de los servicios que presta la administración municipal en aquellos ámbitos de uso diario para él.

A los ciudadanos les preocupa que la ciudad esté limpia y sea un espacio agradable para el paseo, que las zonas verdes estén cuidadas y que existan espacios para el juego de los niños, así como sentirse en un entorno seguro donde los ciudadanos cumplan con las normas de convivencia.

Esto queda patente en que el 57,41% de las sugerencias y reclamaciones presentadas afectan a los servicios de limpieza, jardines y conservación y el 14,80% son relativas a tareas propias desarrolladas por la policía municipal.

**c. *Confianza de los ciudadanos en el sistema.***

Como en el año anterior y teniendo en cuenta el número de sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos llegamos a la conclusión de que el sistema le resulta útil al ciudadano para poner de manifiesto ante la administración su preocupación por el estado de la ciudad.

Así mismo la respuesta que la administración municipal da al ciudadano es satisfactoria por el uso que hace de esta herramienta.

## **RECOMENDACIONES A LA ADMINISTRACIÓN Y LOS SERVICIOS MUNICIPALES**

El esfuerzo realizado por la administración municipal para atender las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos es innegable, al igual que resulta patente el impulso que la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha supuesto en estas actuaciones municipales.

La Comisión inició su andadura en 2007; el año anterior, 2006, se recibieron en el Ayuntamiento 15.387 sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos; los servicios municipales respondieron a las mismas en un porcentaje de 89,48%.

El pasado ejercicio, el 2009, el número de sugerencias y reclamaciones se había incrementado, en relación a 2006, en un 15,70 %, llegando a las 18.252, de las cuales fueron respondidas un 93,52%.

El esfuerzo de cada uno de los servicios municipales, las mejoras globales del sistema que se han ido implantando, como la puesta en marcha de la nueva aplicación informática para la gestión de sugerencias y reclamaciones, y el constante seguimiento realizado desde la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, ha posibilitado esta creciente confianza de los ciudadanos en el sistema, puesta de manifiesto de forma clara en su masiva utilización.

Con todo aún tenemos margen de mejora; quizá sea posible y, debe intentarse, acortar los tiempos de respuesta a las demandas de los ciudadanos, pero lo que es un objetivo claro es la reducción del número de sugerencias y reclamaciones que no reciben contestación; todos los ciudadanos que formulan reclamaciones o sugerencias a su ayuntamiento deben ser atendidos.

Con este objetivo, en defensa de los derechos de los vecinos en sus relaciones con la administración municipal y en ejercicio de las facultades que le otorga el artículo 54.4 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones recomienda a la Administración y Servicios Municipales que incorporen en sus procesos de mejora de gestión, como uno de sus objetivos, el de ofrecer respuesta a todas

las sugerencias y reclamaciones que puedan plantearles los vecinos de Valladolid.