



## **Informe-Memoria 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 correspondiente al año 2018, 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 2018.

En este tiempo se han presentado 22.178 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

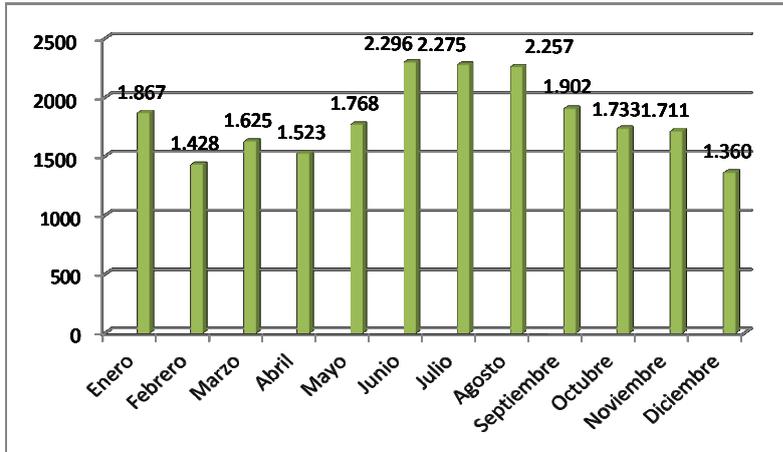
Peticiones recibidas	22.178
Correo electrónico	7.922
Teléfono 010	14.177
Registro	46
Aplicación Móvil	33

## 2.- Sugerencias y reclamaciones presentada

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

<i>Estadística mensual en 2018</i>	
Peticiones recibidas	22.178
Enero	1.867
Febrero	1.428
Marzo	1.625
Abril	1.523
Mayo	1.768
Junio	2.296
Julio	2.275
Agosto	2.257
Septiembre	1.902
Octubre	1.733
Noviembre	1.711
Diciembre	1.360

<sup>1</sup> Existen 433 peticiones recibidas en 2018 que por problemas en la aplicación informática carecen de mes asignado



**Estadística mensual en 2018**

Peticiónes contestadas <sup>1</sup>		22.382
Enero	1.724	
Febrero	1.353	
Marzo	1.333	
Abril	1.397	
Mayo	1.640	
Junio	1.730	
Julio	1.977	
Agosto	1.523	
Septiembre	2.018	
Octubre	3.057	
Noviembre	2.027	
Diciembre	1.616	

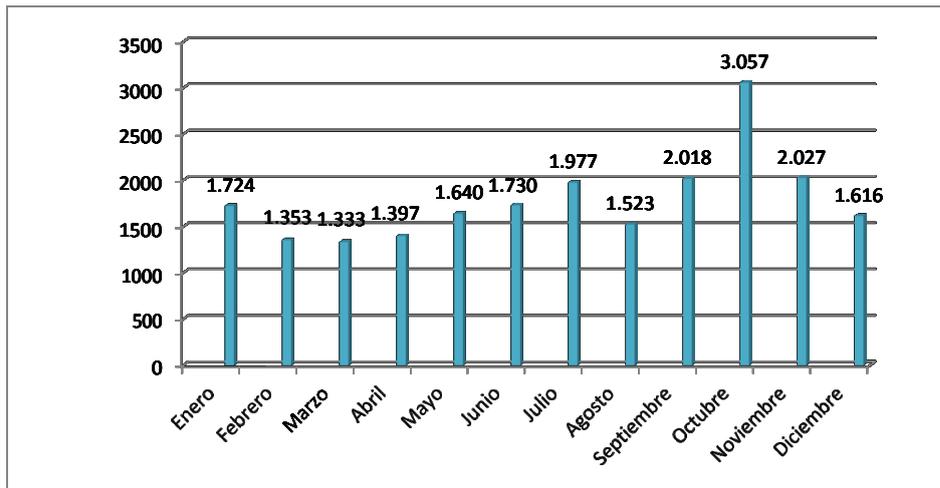
**<sup>1</sup> Peticiónes recibidas en 2018 contestadas hasta el 31 de diciembre de 2018**

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 22.178 solicitudes tramitadas a los servicios.

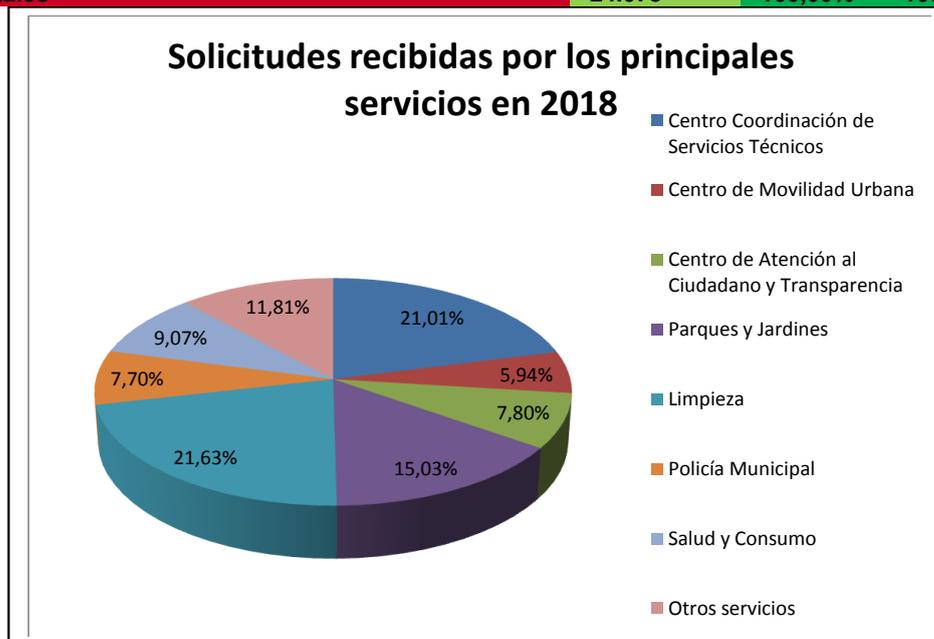
AÑO	2015	2016	2017	2018	Δ%
Solicitudes recibidas	18.369	19.330	21.894	22.178	1,29%
Solicitudes contestadas	17.508	18.533	22.244	22.382	0,62%
% de solicitudes contestadas respecto a recibidas	95,31%	95,88%	101,60%	100,92%	



El porcentaje de solicitudes recibidas ha aumentado un 1,29% respecto al año 2017, y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas ha sido de un 100,92%; debido a que se ha dado respuesta a solicitudes que estaban pendientes.

Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:

Solicitudes recibidas por los principales servicios en 2018	Nº de Solicitudes	2018%	2017%
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	5.059	21,01%	18,42%
Centro de Movilidad Urbana	1.431	5,94%	6,23%
Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia	1.878	7,80%	7,55%
Parques y Jardines	3.619	15,03%	14,94%
Limpieza	5.208	21,63%	22,23%
Policía Municipal	1.855	7,70%	8,72%
Salud y Consumo	2.185	9,07%	9,96%
Otros servicios	2.843	11,81%	11,95%
<b>Totales</b>	<b>24.078</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

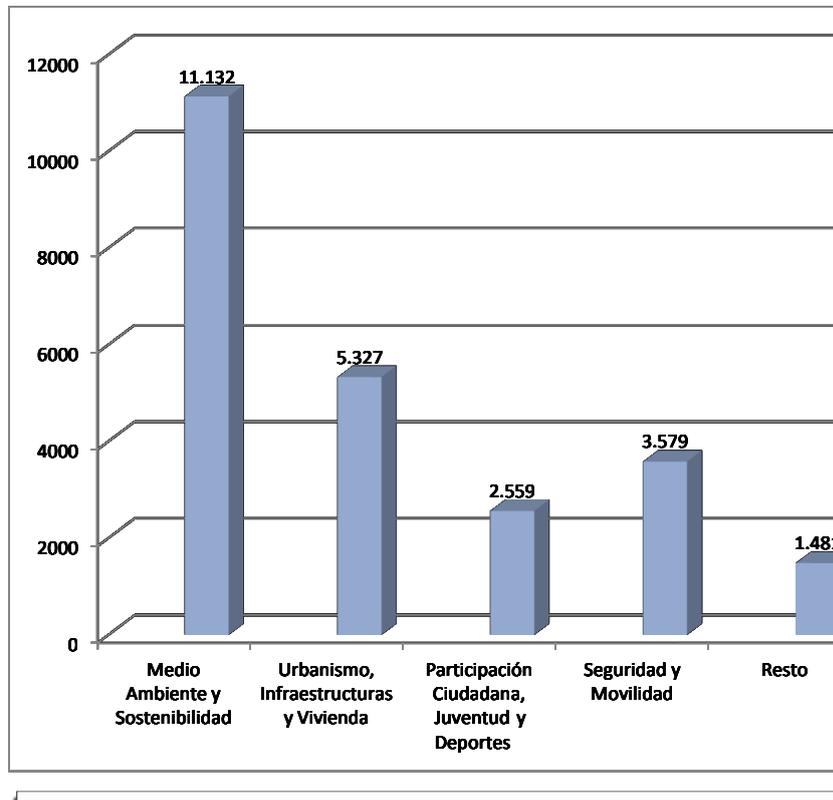




### **ANÁLISIS POR ÁREAS**

Las Áreas que reciben un mayor número de solicitudes son aquellas cuyas actuaciones se desarrollan físicamente en la calle.

Solicitudes recibidas por área



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



## Solicitudes recibidas por área y servicios

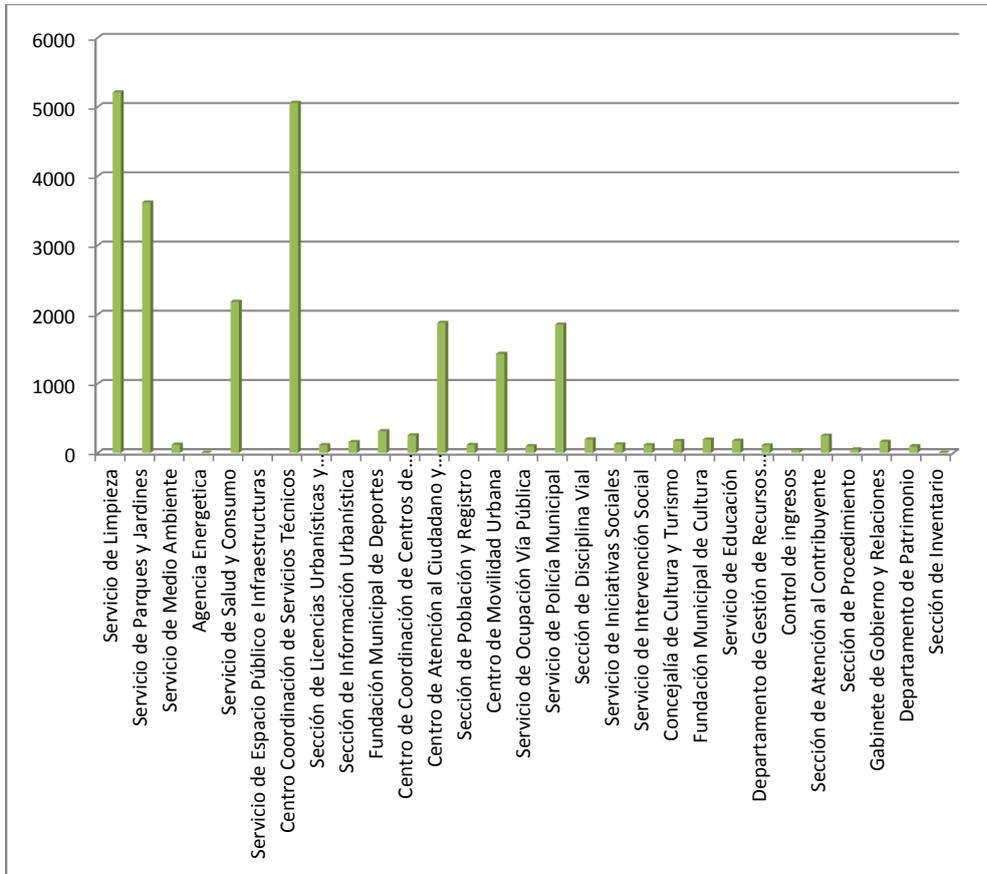
<b>Solicitudes recibidas por área</b>	<b>24.078</b>	<b>%</b>
<b>Medio Ambiente y Sostenibilidad</b>	<b>11.132</b>	<b>46,23%</b>
Servicio de Limpieza	5.208	
Servicio de Parques y Jardines	3619	
Servicio de Medio Ambiente	119	
Agencia Energética	1	
Servicio de Salud y Consumo	2.185	
<b>Urbanismo, Infraestructuras y Vivienda</b>	<b>5.327</b>	<b>22,12%</b>
Servicio de Espacio Público e Infraestructuras		
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	5059	
Servicio de Control de la Legalidad Urbanística		
Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales	111	
Sección de Información Urbanística	157	
<b>Participación Ciudadana, Juventud y Deportes</b>	<b>2.559</b>	<b>10,63%</b>
Fundación Municipal de Deportes	313	
Servicio de Participación Ciudadana y Juventud		
Centro de Coordinación de Centros de Proximidad	253	
Servicio de Información y Administración Electrónica		
Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia	1878	
Sección de Población y Registro	115	
<b>Seguridad y Movilidad</b>	<b>3.579</b>	<b>14,86%</b>
Centro de Movilidad Urbana	1.431	
Servicio de Ocupación Vía Pública	98	
Servicio de Policía Municipal	1855	
División Control de Legalidad Vial		
Sección de Disciplina Vial	195	
<b>Resto</b>	<b>1.481</b>	<b>6,16%</b>
Servicio de Iniciativas Sociales	123	
Servicio de Intervención Social	113	
Concejalía de Cultura y Turismo	173	
Fundación Municipal de Cultura	192	
Servicio de Educación	175	
Departamento de Gestión de Recursos Humanos	110	
Control de ingresos	39	
Servicio de Gestión de Ingresos		
Sección de Atención al Contribuyente	247	
Servicio de Gestión Recaudatoria		
Sección de Procedimiento	50	
Gabinete de Gobierno y Relaciones	161	
Departamento de Patrimonio	97	
Sección de Inventario	1	

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

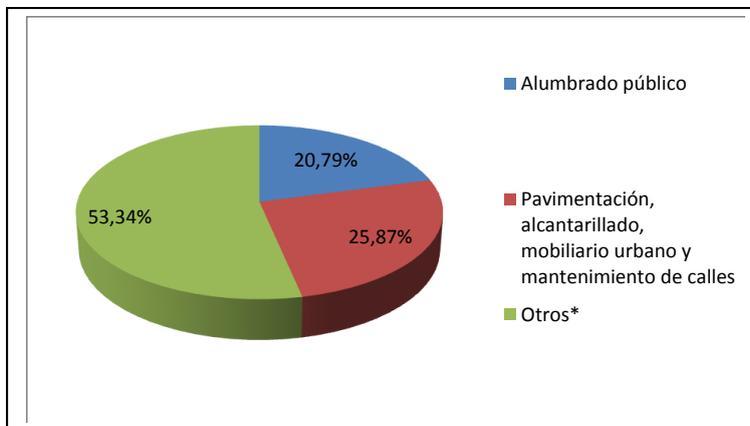


### 3-Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales

#### Servicio de Coordinación de Servicios Técnicos

Solicitudes recibidas	5059	%
Alumbrado público	1052	20,79%
Pavimentación, alcantarillado, mobiliario urbano y mantenimiento de calles	1.309	25,87%
Otros*	2698	53,34%

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, vallas de obras que originan molestias, etc.



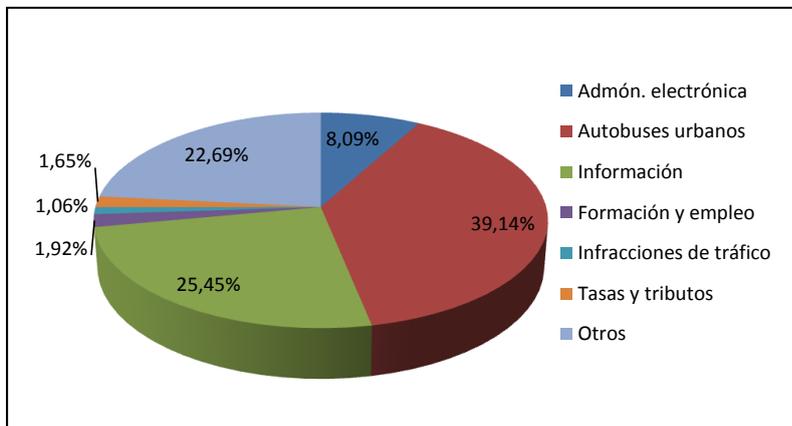


**Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia**

En este apartado se tramitan las reclamaciones sobre temas que se repiten en un período concreto o anualmente en las mismas épocas y para los que ya existe un protocolo de actuación establecido, por lo que se facilita la respuesta al ciudadano de forma inmediata, sin remitir la reclamación al servicio que gestiona el asunto.

Desde el Centro de Atención al Ciudadano se canalizan las sugerencias y reclamaciones que los ciudadanos presentan en relación con el transporte urbano, que son remitidas a la empresa municipal Auvasa.

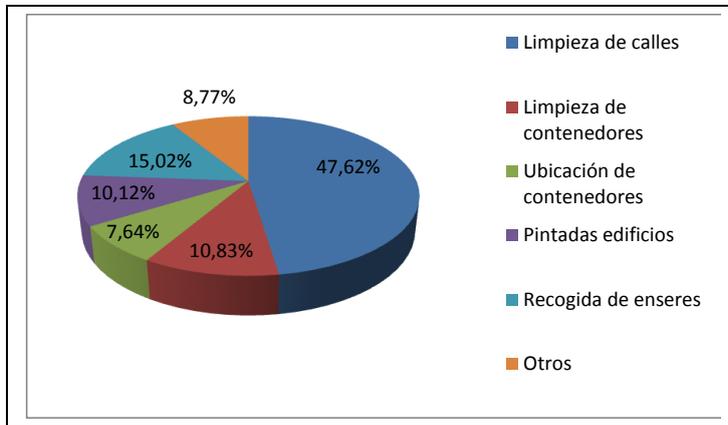
Solicitudes recibidas	1.878	%
Admón. electrónica	152	8,09%
Autobuses urbanos	735	39,14%
Información	478	25,45%
Formación y empleo	36	1,92%
Infracciones de tráfico	20	1,06%
Tasas y tributos	31	1,65%
Otros	443	22,69%





**Servicio de Limpieza**

Solicitudes recibidas	5.208	%
Limpieza de calles	2.480	47,62%
Limpieza de contenedores	564	10,83%
Ubicación de contenedores	398	7,64%
Pintadas edificios	527	10,12%
Recogida de enseres	782	15,02%
Otros	457	8,77%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

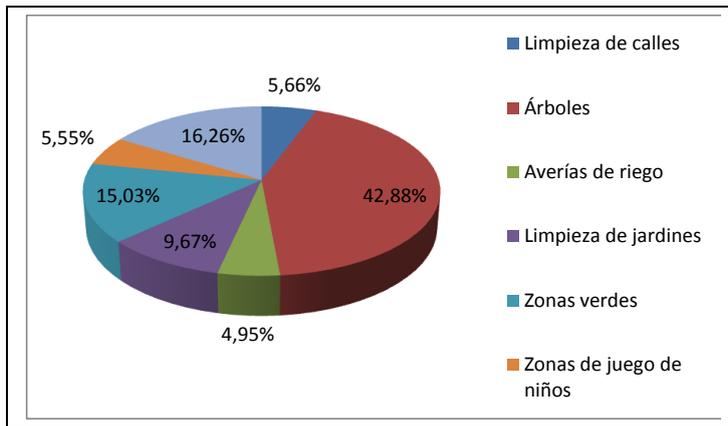
Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



**Parques y Jardines**

Solicitudes recibidas	3.619	%
Limpieza de calles	205	5,66%
Árboles	1.552	42,88%
Averías de riego	179	4,95%
Limpieza de jardines	350	9,67%
Zonas verdes	544	15,03%
Zonas de juego de niños	201	5,55%
Otros	588	16,26%

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



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

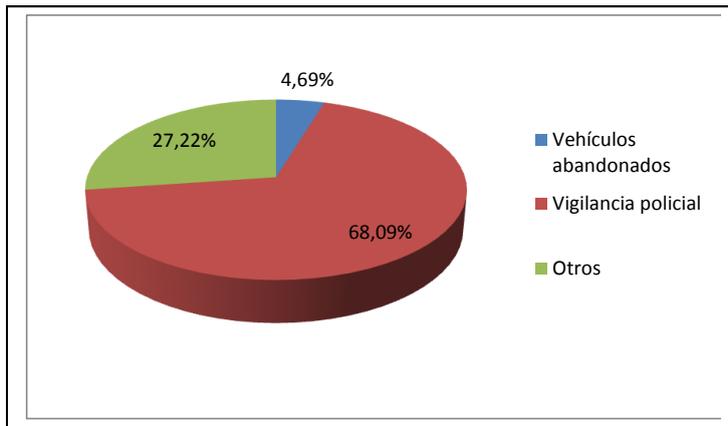
Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



**Policía Municipal**

Solicitudes recibidas	1.855	%
Vehículos abandonados	87	4,69%
Vigilancia policial	1.263	68,09%
Otros	505	27,22%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

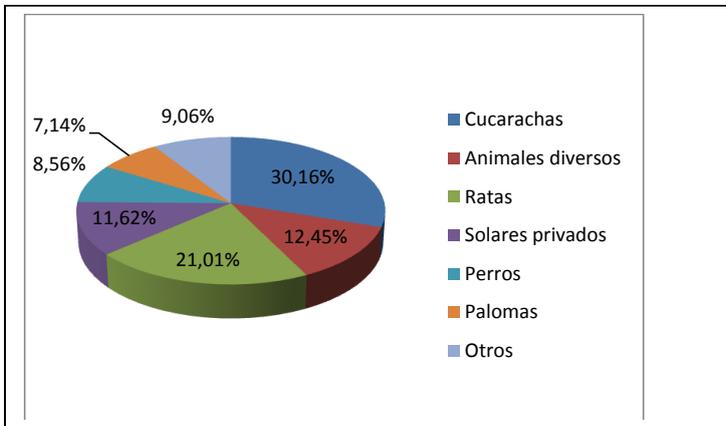
Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



**Salud y Consumo**

Solicitudes recibidas	2.185	%
Cucarachas	659	30,16%
Animales diversos	272	12,45%
Ratas	459	21,01%
Solares privados	254	11,62%
Perros	187	8,56%
Palomas	156	7,14%
Otros	198	9,06%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

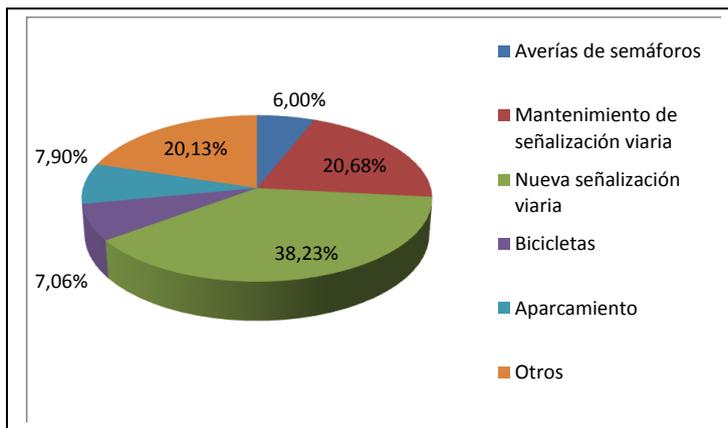
Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



**Centro de Movilidad Urbana**

**Encargado del mantenimiento de semáforos, señales viarias horizontales y verticales, préstamo de bicicletas y cortes de tráfico.**

Solicitudes recibidas	1.431	%
Averías de semáforos	86	6,00%
Mantenimiento de señalización viaria	296	20,68%
Nueva señalización viaria	547	38,23%
Bicicletas	101	7,06%
Aparcamiento	113	7,90%
Otros	288	20,13%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



### Resto de los servicios

En este apartado se encuentran englobados los servicios municipales que porcentualmente, respecto al total de sugerencias y reclamaciones, tienen un menor peso por lo que estadísticamente aparecen agrupados y representan todas ellas el agrupados y representan todas ellas el 11,81% respecto al total de sugerencias y reclamaciones recibidas.

#### Fundación Municipal de Deportes

Solicitudes recibidas	313	11,81% del total de este apartado
Mantenimiento de canchas deportivas	76	24,37%
Mantenimiento de piscinas municipales	85	27,15%
Actividades de piscinas	24	7,6%
Mobiliario de canchas deportivas	25	7,98%
Otros	103	32,90%

#### Patrimonio

Solicitudes recibidas	97	11,81% del total de este apartado
Arreglo de reloj termómetro	27	27,85%
Aparcamiento	9	9,27%
Información	2	2,06%
Otros	59	60,82%

<sup>1</sup> Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.843 solicitudes



### Centros de Coordinación de Centros de Proximidad

Solicitudes recibidas	253	11,81% del total de este apartado
Actividades de centros cívicos	51	20,17%
Instalaciones de centros cívicos	56	22,13%
Información	58	22,92%
Otros	88	34,78%

### Población y Registro

Solicitudes recibidas	115	11,81% del total de este apartado
Placas calles	18	15,66%
Información	60	52,17%
Otros	37	32,17%

### Agencia Energética

Solicitudes recibidas	1	11,81% del total de este apartado
Información	1	100%

### Atención al Contribuyente

Solicitudes recibidas	247	11,81% del total de este apartado
Tasas y tributos	206	83,40%
Información	9	3,64%
Otros	32	12,96%

<sup>1</sup> Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.843 solicitudes



### Iniciativas Sociales

<b>Solicitudes recibidas</b>	<b>123</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Asuntos sociales	68	55,28%
Información	10	8,13%
Mantenimiento	4	3,25%
Otros	41	33,34%

### Disciplina Vial

<b>Solicitudes recibidas</b>	<b>195</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Infracciones de tráfico	179	91,79%
Otros	16	8,21%

### Control de Ingresos

<b>Solicitudes recibidas</b>	<b>39</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Tasas y tributos	24	61,53%
Otros	15	38,47%

### Educación

<b>Solicitudes recibidas</b>	<b>175</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Información	27	15,42%
Árboles	8	4,57%
Centros escolares	47	26,85%
Otros	93	53,16%

<sup>1</sup> Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.843 solicitudes



**Fundación Municipal de Cultura**

Solicitudes recibidas	192	11,81% del total de este apartado
Ferias y fiestas	37	19,27%
Información	16	8,33%
Cultura	82	42,70%
Ruidos	20	10,41%
Otros	37	19,29%

**Gestión Recaudatoria: Sección de Procedimientos**

Solicitudes recibidas	50	11,81% del total de este apartado
Tasas y tributos	10	20,00%
Embargos	35	70,00%
Tráfico. Infracciones	3	6,00%
Otros	2	4,00%

**Gabinete de Gobierno**

Solicitudes recibidas	161	11,81% del total de este apartado
Relaciones oficiales	47	29,19%
Información	38	23,60%
Otros	76	47,21%

<sup>1</sup> Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.843 solicitudes



**Información Urbanística**

<b>Solicitudes recibidas</b>		<b>157</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Información		84	53,50%
Licencias		36	22,92%
Otros		37	23,58%

**Licencias Urbanísticas**

<b>Solicitudes recibidas</b>		<b>111</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Licencias		51	45,95%
Otros		60	54,05%

**Medio Ambiente**

<b>Solicitudes recibidas</b>		<b>119</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Olores en las calles		17	14,28%
Ruidos		29	24,36%
Información		18	15,12%
Otros		55	46,24%

<sup>1</sup> Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.843 solicitudes



**Ocupación de Vía Pública**

<b>Solicitudes recibidas</b>	<b>98</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Ocupación de vía pública	37	<b>37,75%</b>
Otros	61	<b>62,25%</b>

**Servicios Sociales**

<b>Solicitudes recibidas</b>	<b>113</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Asuntos sociales	77	<b>68,14%</b>
Otros	36	<b>31,86%</b>

**Concejalía de Cultura y Turismo**

<b>Solicitudes recibidas</b>	<b>173</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Ferias y fiestas	58	<b>33,53%</b>
Información	12	<b>6,93%</b>
Información turística	21	<b>12,13%</b>
Otros	82	<b>47,41%</b>

<sup>1</sup> Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.843 solicitudes



**Gestión de recursos humanos**

<b>Solicitudes recibidas</b>		<b>110</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Formación y empleo		60	54,54%
Información		38	34,54%
Otros		12	10,92%

**Sección de Inventario**

<b>Solicitudes recibidas</b>		<b>1</b>	<b>11,81% del total de este apartado</b>
Información		1	100%

1 Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.843 solicitudes

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



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

La media aritmética del tiempo de respuesta para el año 2018 ha establecido en 12,49 días.

Peticiónes recibidas en 2018 por tema		
	Recibidas en 2018	%
Admón. Electrónica	181	0,75%
Agradecimientos	95	0,39%
Alcantarillado	299	1,24%
Alumbrado público	1.096	4,55%
Asuntos sociales	171	0,71%
Autobuses urbanos	758	3,15%
Marquesinas autobuses	14	0,06%
Bicicletas	128	0,53%
Limpieza de calles	2.880	11,96%
Recogida de enseres	791	3,29%
Pintadas edificios	549	2,28%
Arreglo de contenedores	119	0,49%
Limpieza de contenedores	581	2,41%
Ubicación de contenedores	415	1,72%
Limpieza canchas	12	0,05%
Mantenimiento de canchas deportivas	95	0,39%
Mobiliario de canchas deportivas	31	0,13%
Mantenimiento de piscinas municipales	89	0,37%
Actividades de piscinas municipales	24	0,10%
Actividades de centros cívicos	75	0,31%
Instalaciones de centros cívicos	79	0,33%
Centros escolares	54	0,22%
Cultura	164	0,68%
Formación y empleo	110	0,46%
Fiestas	116	0,48%
Información turística	46	0,19%
Fugas de agua	120	0,50%
Información	1.088	4,52%
Inspecciones de domicilios	48	0,20%
Inspecciones de locales abandonados	33	0,14%
Animales diversos	318	1,32%
Cucarachas	663	2,75%
Perros	237	0,98%
Palomas	164	0,68%
Ratas	464	1,93%
Solares	307	1,28%
Ruidos	147	0,61%
Olores	29	0,12%
<b>SUBTOTALES</b>	<b>12.590</b>	<b>52,29%</b>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



<b>Peticiones recibidas en 2018 por tema</b>		
<b>SUBTOTALES</b>	<b>12.590</b>	<b>52,29%</b>
Aparatos biosaludables	34	0,14%
Árboles	1.662	6,90%
Averías de riego	189	0,78%
Fuentes de jardines	154	0,64%
Limpieza de jardines	468	1,94%
Mobiliario de jardines	117	0,49%
Plagas en jardines	61	0,25%
Zonas de juego de niños en jardines	219	0,91%
Zonas verdes	618	2,57%
Licencias	123	0,51%
Mantenimiento	430	1,79%
Depósitos de pilas	16	0,07%
Reloj-Termómetro	30	0,12%
Mobiliario Urbano	41	0,17%
Bancos	228	0,95%
Bolardos	148	0,61%
Cartelera	16	0,07%
Fuentes de mobiliario urbano	66	0,27%
Jardineras	23	0,10%
Papeleras	104	0,43%
Tapas de registro	329	1,37%
Vallas	64	0,27%
Ocupación de vía pública	78	0,32%
Otros	813	3,38%
Accesos obras	85	0,35%
Arreglo aceras	1.104	4,59%
Arreglo calzadas	706	2,93%
Placas calles	32	0,13%
Relaciones oficiales	66	0,27%
Contenedores de escombros	49	0,20%
Vigilancia policial	1.422	5,91%
Vehículos Abandonados	89	0,37%
Averías de semáforos	89	0,37%
Nuevas instalaciones de semáforos	50	0,21%
Mantenimiento de señalización viaria	354	1,47%
Nueva señalización viaria	624	2,59%
Infracciones de tráfico	256	1,06%
Tasas y Tributos	279	1,16%
Embargos	47	0,20%
Inspección técnica de edificios	35	0,15%
Aparcamientos	170	0,71%
<b>TOTALES</b>	<b>24.078</b>	<b>100%</b>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



<b>Peticiones pendientes en 2018 por tema</b>	
	<b>Total Pendientes en 2018</b>
<i>Accesos obras</i>	9
<i>Actividades centros cívicos</i>	4
<i>Actividades de piscinas municipales</i>	6
<i>Admón. electrónica</i>	5
<i>Agradecimientos</i>	7
<i>Alcantarillado</i>	29
<i>Alumbrado público</i>	43
<i>Animales diversos</i>	23
<i>Aparatos biosaludables</i>	4
<i>Aparcamientos</i>	12
<i>Árboles</i>	59
<i>Arreglo aceras</i>	178
<i>Arreglo calzadas</i>	95
<i>Arreglo contenedores</i>	2
<i>Asuntos sociales</i>	12
<i>Autobuses urbanos</i>	2
<i>Averías de riego</i>	5
<i>Bancos</i>	19
<i>Bicicletas</i>	6
<i>Bolardos</i>	13
<i>Centros escolares</i>	4
<i>Cucarachas</i>	4
<i>Cultura</i>	43
<i>Embargos</i>	4
<i>Fiestas</i>	47
<i>Formación y empleo</i>	9
<i>Fuentes</i>	4
<i>Fuentes Jardines</i>	7
<i>Fugas de agua</i>	5
<i>Información</i>	73
<i>Información turística</i>	8
<i>Infracciones de tráfico</i>	15
<i>Inspección técnica edificios</i>	3
<i>Inspecciones domicilios</i>	4
<i>Inspecciones. Locales abandonados</i>	3
<i>Instalaciones de centros cívicos</i>	5
<i>Licencias</i>	11

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Limpieza canchas	3
Limpieza contenedores	22
Limpieza de calles	103
Limpieza Jardines	20
Mantenimiento	47
Mantenimiento de canchas deportivas	27
Mantenimiento de piscinas municipales	21
Mantenimiento de señalización viaria	17
Marquesinas autobuses	1
Mobiliario de canchas deportivas	6
Mobiliario de jardines	12
Mobiliarios urbanos	8
Nueva señalización viaria	18
Ocupación de vía pública	39
Olores	5
Otros	68
Papeleras	9
Pintadas edificios	7
Placas calles	6
Plagas Jardines	1
Policía. Contenedores de escombros	1
Ratas	14
Recogida de enseres	8
Relaciones oficiales	2
Ruidos	25
Salud. Palomas	15
Salud. Perros	38
Salud. Solares	12
Semáforos	1
Tapas de Registro	77
Tasas y Tributos	25
Ubicación contenedores	28
Vallas	9
Vigilancia policial	45
Zonas de juego de niños en jardines	21
Zonas verdes	29
<b>TOTALES</b>	<b>1.572</b>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



<b>Solicitudes pendientes por servicio en 2018</b>	
	<b>TOTALES</b>
<i>Agencia Energética</i>	1
<i>Coordinación de Servicios Técnicos</i>	622
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	26
<i>Concejalía de Cultura y Turismo</i>	82
<i>Control de Ingresos</i>	35
<i>Fundación Municipal de Cultura</i>	52
<i>Fundación Municipal de Deportes</i>	80
<i>Gabinete de Gobierno</i>	4
<i>Servicio de Educación</i>	20
<i>Gestión Recaudatoria: Sección de Procedimientos</i>	9
<i>Información y Registro</i>	6
<i>Licencias urbanísticas y ambientales</i>	1
<i>Limpieza</i>	141
<i>Información Urbanística</i>	11
<i>Iniciativas Sociales</i>	22
<i>Parques y Jardines</i>	143
<i>Medio Ambiente</i>	30
<i>Ocupación de la Vía Pública</i>	93
<i>Participación Ciudadana</i>	4
<i>Policía Municipal</i>	38
<i>Población</i>	3
<i>Recursos Humanos</i>	5
<i>Salud</i>	102
<i>Servicio de Intervención Social</i>	1
<b>TOTALES</b>	<b>1.531</b>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
ANGEL LUIS  
AGUNDEZ ÁLVAREZ  
Fecha Firma: 19/03/2019 13:16

Fecha Copia : Wed Mar 20 10:43:12 CET 2019

Código seguro de verificación(CSV): ce44cd1e6fe696e6912b88e148a2f80c3066852a  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



## **5.- Peticiones en queja presentadas ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones:**

En el año 2018 se han presentado ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ocho peticiones en queja, de conformidad con lo establecido en el punto 2, artículo 56 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid: "Cuando un ciudadano, transcurridos tres meses desde la presentación de la sugerencia o reclamación, no recibiera contestación alguna o cuando la contestación no resultara satisfactoria, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones".

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

No han sido admitidas como sugerencia o reclamación aquellas peticiones que han podido tener un carácter claramente insultante o despectivo por entender que una sugerencia o reclamación es una petición que los ciudadanos efectúan para mejorar la estructura y funcionamiento de los servicios municipales o para poner de manifiesto irregularidades o alteraciones en el funcionamiento de los mismos. Tampoco han sido admitidas aquellas reclamaciones formuladas de forma reiterada en el corto plazo sobre la misma problemática formulada en la reclamación inicial.

En relación con las sugerencias o reclamaciones formuladas sobre servicios o materias que no son de competencia municipal, se informa a los ciudadanos sobre la Administración Pública, Entidad o Empresa competente, y al mismo tiempo se informa a los Servicios o Departamentos de la Administración Municipal que, por proximidad competencial, pudieran tener interés en conocer la información.

## **7.- CONCLUSIONES.**

### ***Resumen de las presentadas con tiempos medios***

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018 se han presentado solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 22.178 han tenido la correspondiente actuación municipal y se ha facilitado comunicación de la misma a los ciudadanos. Las no contestadas se encuentran en proceso de resolución y obedecen en su mayoría a asuntos que se han presentado durante el mes de diciembre de 2018 y que a la fecha de cierre de los datos del informe, 31 de diciembre, estaban aún sin tramitar.

La media aritmética de tiempo de respuesta para el año 2018 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 12,5 días. La mediana de tiempo de respuesta ha sido de 6 días (el 50% de las solicitudes se contestan en 6 o menos días). El primer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 3 días (el 25% de las solicitudes se contestan en 3 o menos días).



El tercer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 11 días (el 75% de las solicitudes se contestan en 11 días o menos días).

**a. Resumen de la tipología.**

Como en años anteriores las prioridades de los ciudadanos se centran en los servicios públicos que tienen una realidad visible en las calles, los parques, etc.

Las demandas de los ciudadanos afectan en más de un 56,92% a los servicios de Limpieza, Jardines y al Centro de Coordinación de Servicios Técnicos, con temas relativos a la limpieza viaria, retirada de contenedores, riego de jardines, arreglo de farolas, pavimentación y arreglo de aceras, etc.

El 7,70% de las sugerencias o reclamaciones tienen como destinataria la Policía Municipal y en las que solicitan vigilancia en las salidas y entradas de los colegios, retirada de adecuado tránsito de los vehículos por las vías públicas, etc.

Los siete servicios municipales que reciben mayores demandas, concentran el 88% de todas ellas.

**b. Resultado de la gestión en el año 2018.**

En el año 2018 la colaboración ciudadana mediante la presentación de sugerencias y quejas ha aumentado un 1,29% respecto al año 2017.

También se ha producido un aumento de las respuestas, a dichas sugerencias y quejas, desde la administración municipal en un 0,62% respecto al año anterior.

A pesar de la escasez de recursos con los que cuentan los distintos Servicios y Departamentos municipales, se ha dado un nivel de respuesta muy satisfactorio reduciéndose el número de peticiones pendientes de contestar a fecha 31 de diciembre.

**c. Otras actuaciones realizadas durante el año 2018:**

Se ha continuado con las medidas para la difusión y publicidad del sistema de reclamaciones y sugerencias de cara a hacerlo más conocido y accesible para los ciudadanos:

Se han realizado nuevas ampliaciones y reestructuraciones de la información que aparece en la página web municipal en relación con la atención ciudadana (<http://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana>) con el objetivo de hacerla más visible y completa.



Se ha resaltado aún más la posibilidad de utilizar el número alternativo al 010 (983 42 62 01) por las implicaciones de costes que pudieran tener para los usuarios.

- Se ha continuado anunciando en el folleto "ENTREMES", que se edita mensualmente por la Fundación Municipal de Cultura, las distintas formas de presentar sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de Valladolid.

- En periodos alternos, y siempre que ha sido posible, se ha colocado un enlace en el apartado de "DESTACADOS" de la página principal de la web municipal apuntando a la información sobre atención ciudadana.

(<http://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana>)

- Se ha continuado trabajando en un sistema de seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo a partir de las sugerencias presentadas por los ciudadanos, si bien resulta muy dificultoso la estructuración y protocolización de las mismas.

- En cuanto a la difusión de los datos del sistema de sugerencias y reclamaciones, se ha pasado de una difusión de carácter anual a una difusión mensual. (<https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana/comision-especial-sugerencias-reclamaciones/informes-mensuales-2018-actuaciones-realizadas-materia-suge>)

- Para reforzar la difusión, se ofrece también información en soporte cartográfico de aquellas sugerencias o quejas que por su contenido son georeferenciables. Esta información se aloja dentro de un portal más amplio de contenidos cartográficos sobre la ciudad y los servicios municipales.

<http://www10.ava.es/cartografia/>

<http://www10.ava.es/arcgisva/apps/webappviewer/index.html?id=581f43e849ec4dbb962b674e127a4ec2>

Valladolid, 6 de marzo de 2019