



Informe-Memoria anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

El Reglamento Orgánico Municipal, aprobado en Pleno del Ayuntamiento de Valladolid en sesión celebrada con fecha 28 de noviembre de 2019, dispone en su artículo 92 que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones *“dará cuenta anualmente al Ayuntamiento Pleno de la gestión realizada en un informe que presentará ante el mismo. Dicho informe será publicado en la página web municipal”*.

En cumplimiento de dicha obligación se elabora el correspondiente informe del año 2019, 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 2019.

En este tiempo se han presentado 23.706 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

Peticiones recibidas	23.706
Correo electrónico	7.961
Teléfono 010	15.501
Registro	59
Aplicación Móvil	10
WhastApp	175

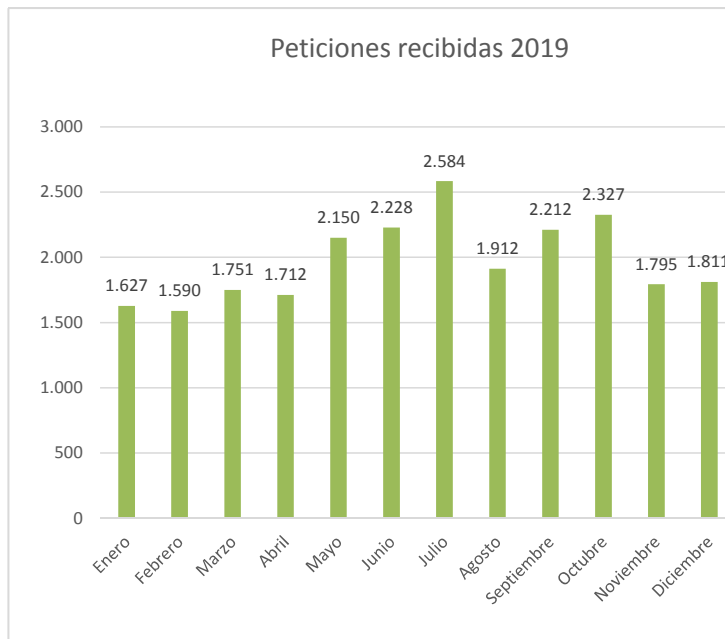


2.- Sugerencias y reclamaciones presentada

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

Estadística mensual en 2019	
Peticiones recibidas	23.706
Enero	1.627
Febrero	1.590
Marzo	1.751
Abril	1.712
Mayo	2.150
Junio	2.228
Julio	2.584
Agosto	1.912
Septiembre	2.212
Octubre	2.327
Noviembre	1.795
Diciembre	1.811

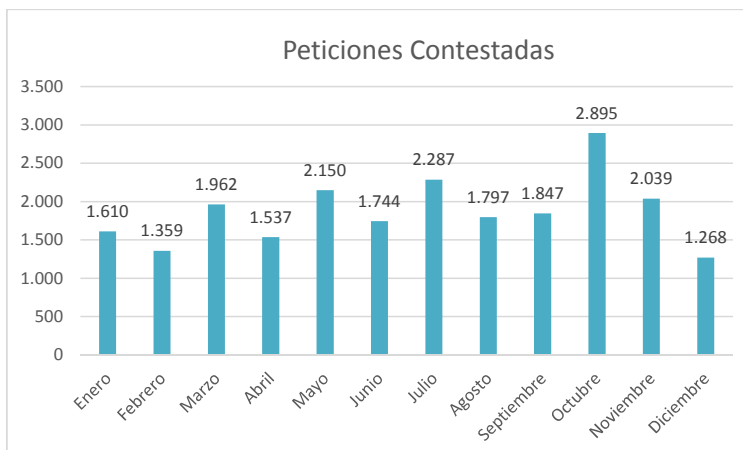
** Existen 7 peticiones recibidas en 2019 que por problemas en la aplicación informática carecen de mes asignado*





Estadística mensual en 2019	
Peticiones contestadas¹	22.622
Enero	1.610
Febrero	1.359
Marzo	1.962
Abril	1.537
Mayo	2.150
Junio	1.744
Julio	2.287
Agosto	1.797
Septiembre	1.847
Octubre	2.895
Noviembre	2.039
Diciembre	1.268

Existen 127 peticiones contestadas en 2019 que por problemas en la aplicación informática carecen de mes asignado





Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 23.706 solicitudes tramitadas a los servicios.

AÑO	2016	2017	2018	2019	Δ%
Solicitudes recibidas	19.330	21.894	22.178	23.706	6,89%
Solicitudes contestadas	18.533	22.244	22.382	22.622	1,07%
% de solicitudes contestadas respecto a recibidas	95,88%	101,60%	100,92%	95,43%	

El porcentaje de solicitudes recibidas ha aumentado un 6,89% respecto al año 2018, y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas ha sido de un 95,43%. Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:



Solicitudes recibidas por los principales servicios en 2019	Nº de Solicitudes	2019%	2018%
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	5.258	20,59%	21,01%
Centro de Movilidad Urbana	1.566	6,13%	5,94%
Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia	1.292	5,06%	7,80%
Parques y Jardines	4.261	16,68%	15,03%
Limpieza	6.007	23,52%	21,63%
Policía Municipal	2.159	8,45%	7,70%
Salud y Consumo	2.209	8,73%	9,07%
Otros servicios	2.787	10,83%	11,81%
Totales	25.539	100,00%	100,00%



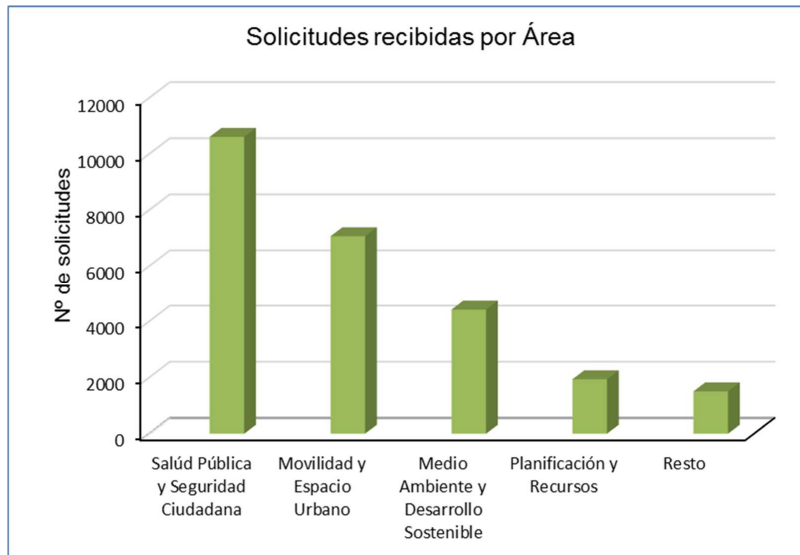


ANÁLISIS POR ÁREAS

<i>Solicitudes recibidas por Área</i>	<i>25.539</i>	<i>%</i>
Salud Pública y Seguridad Ciudadana	10.611	41,55%
<i>Servicio de Limpieza</i>	<i>6007</i>	
<i>Servicio de Salud y Consumo</i>	<i>2229</i>	
<i>Servicio de Policía Municipal</i>	<i>2159</i>	
<i>División Control de Legalidad Vial</i>		
<i>Sección de Disciplina Vial</i>	<i>216</i>	
Movilidad y Espacio Urbano	7.066	27,67%
Servicio de Espacio Público e Infraestructuras		
<i>Centro Coordinación de Servicios Técnicos</i>	<i>5258</i>	
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	<i>1566</i>	
<i>Sección de Información Urbanística</i>	<i>121</i>	
<i>Servicio de Ocupación Vía Pública</i>	<i>66</i>	
<i>Servicio de Control de la Legalidad Urbanística</i>		
<i>Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales</i>	<i>55</i>	
Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	4.419	17,30%
<i>Servicio de Parques y Jardines</i>	<i>4.261</i>	
<i>Servicio de Medio Ambiente</i>	<i>157</i>	
<i>Agencia Energética</i>	<i>1</i>	
Planificación y Recursos	1.938	7,59%
Servicio de Información y Administración		
<i>Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia</i>	<i>1292</i>	
<i>Sección de Población y Registro</i>	<i>137</i>	
<i>Servicio de Gestión de Ingresos</i>		
<i>Sección de Atención al Contribuyente</i>	<i>228</i>	
<i>Departamento de Gestión de Recursos Humanos</i>	<i>119</i>	
<i>Departamento de Patrimonio</i>	<i>91</i>	
<i>Servicio de Gestión Recaudatoria</i>		
<i>Sección de Procedimiento</i>	<i>50</i>	
<i>Control de ingresos</i>	<i>21</i>	
Resto	1.505	5,89%
<i>Servicio de Iniciativas Sociales</i>	<i>86</i>	
<i>Servicio de Intervención Social</i>	<i>107</i>	
<i>Concejalía de Cultura y Turismo</i>	<i>101</i>	
<i>Fundación Municipal de Cultura</i>	<i>262</i>	
<i>Servicio de Educación</i>	<i>175</i>	
<i>Fundación Municipal de Deportes</i>	<i>383</i>	
<i>Servicio de Participación Ciudadana y Juventud</i>	<i>255</i>	
<i>Servicio de Planeamiento y Cartografía</i>	<i>25</i>	
<i>Gabinete de Gobierno y Relaciones</i>	<i>97</i>	
<i>Sección de Inventario</i>	<i>14</i>	



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



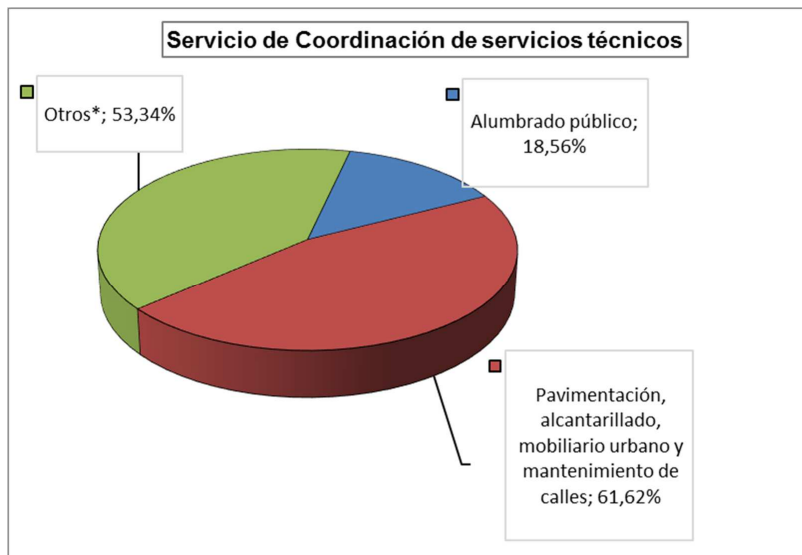


3-Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales

Servicio de Coordinación de Servicios Técnicos

Solicitudes recibidas	5258	%
Alumbrado público	976	18,56%
Pavimentación, alcantarillado, mobiliario urbano y mantenimiento de calles	3.240	61,62%
Otros*	1042	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.



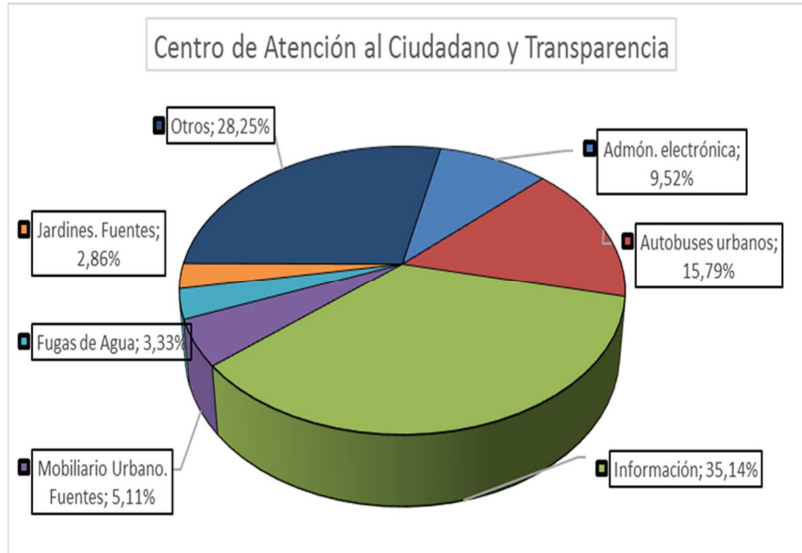


Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia

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.

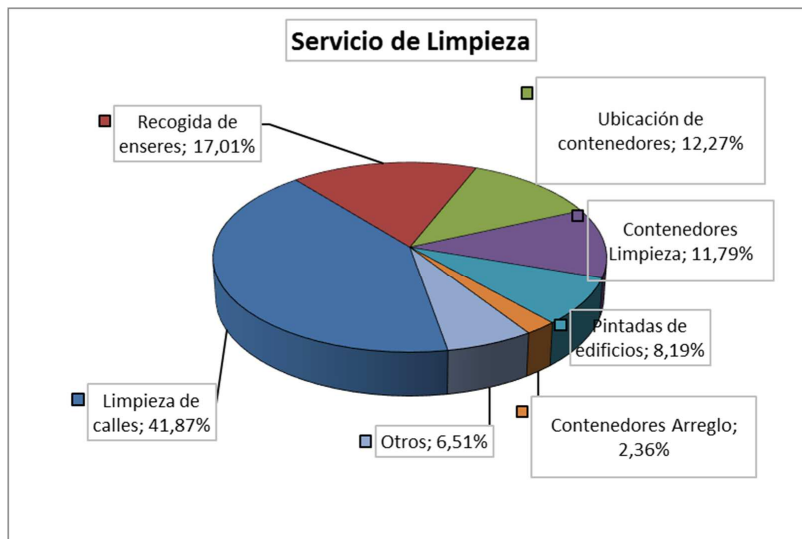
Solicitudes recibidas	1.292	%
Admón. electrónica	123	9,52%
Autobuses urbanos	204	15,79%
Información	454	35,14%
Mobiliario Urbano. Fuentes	66	5,11%
Fugas de Agua	43	3,33%
Jardines. Fuentes	37	2,86%
Otros	365	28,25%





Servicio de Limpieza

Solicitudes recibidas	6.007	%
Limpieza de calles	2.515	41,87%
Recogida de enseres	1022	17,01%
Ubicación de contenedores	737	12,27%
Contenedores Limpieza	708	11,79%
Pintadas de edificios	492	8,19%
Contenedores Arreglo	142	2,36%
Otros	391	6,51%

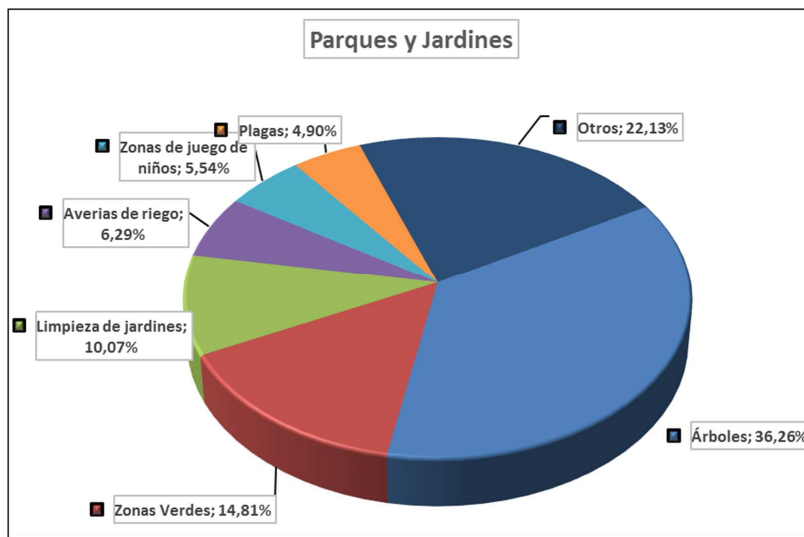




Parques y Jardines

Solicitudes recibidas	4261	%
Árboles	1545	36,26%
Zonas Verdes	631	14,81%
Limpieza de jardines	429	10,07%
Averías de riego	268	6,29%
Zonas de juego de niños	236	5,54%
Plagas	209	4,90%
Otros	943	22,13%

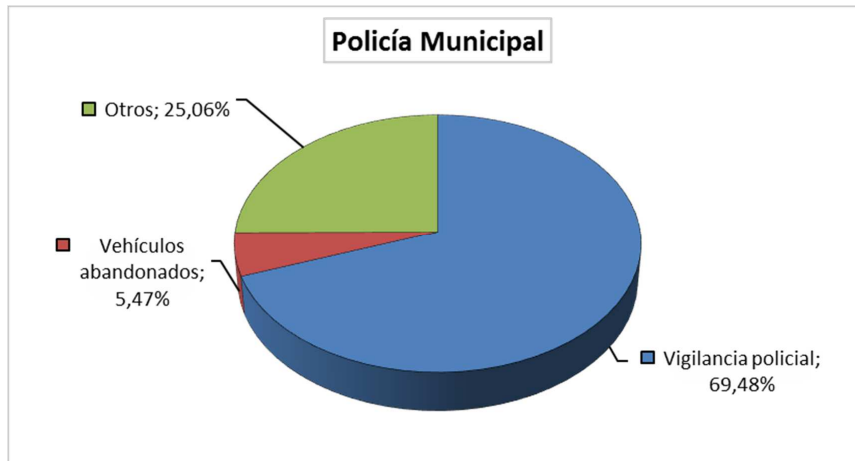
* Se incluyen asuntos tales como plagas, alumbrado de parques, mobiliario, zonas deportivas en parques, etc.





Policía Municipal

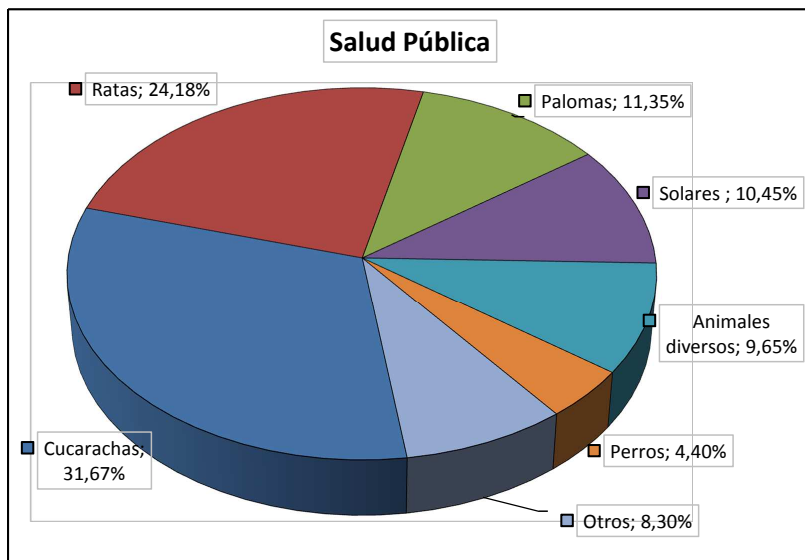
Solicitudes recibidas	2159*	%
Vehículos abandonados	1500	69,48%
Vigilancia policial	118	5,47%
Otros	541	25,06%





Salud y Consumo

Solicitudes recibidas	2.229	%
Cucarachas	706	31,67%
Ratas	539	24,18%
Palomas	253	11,35%
Solares	233	10,45%
Animales diversos	215	9,65%
Perros	98	4,40%
Otros	185	8,30%

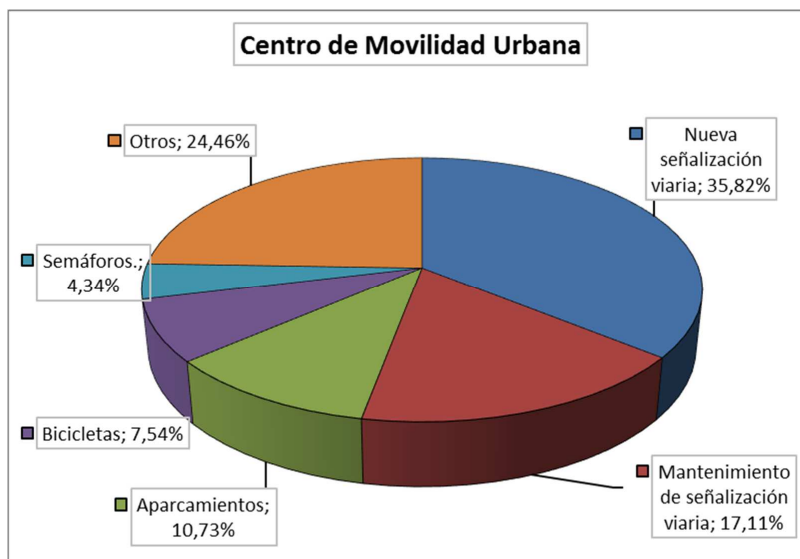




Centro de Movilidad Urbana

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

Solicitudes recibidas	1.566	%
Nueva señalización viaria	561	35,82%
Mantenimiento de señalización viaria	268	17,11%
Aparcamientos	168	10,73%
Bicicletas	118	7,54%
Semáforos.	68	4,34%
Otros	383	24,46%





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 10,83% respecto al total de sugerencias y reclamaciones recibidas.

Fundación Municipal de Deportes

Solicitudes recibidas	383	10,83% del total de este apartado
Mantenimiento de instalaciones deportivas	126	32,90%
Mantenimiento de piscinas municipales	79	20,63%
Mobiliario de instalaciones deportivas	41	10,70%
Actividades de Piscina	32	8,36%
Otros	105	27,42%

Patrimonio

Solicitudes recibidas	91	10,83% del total de este apartado
Arreglo de reloj termómetro	32	35,16%
Aparcamiento	12	13,19%
Información	7	7,69%
Otros	40	43,96%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767 solicitudes



Centros de Coordinación de Centros de Proximidad

Solicitudes recibidas	255	10,83% del total de este apartado
Instalaciones de centros cívicos	86	33,73%
Información	53	20,78%
Actividades de centros cívicos	50	19,61%
Otros	66	25,88%

Población y Registro

Solicitudes recibidas	137	10,83% del total de este apartado
Información	92	67,15%
Placas calles	18	13,14%
Otros	27	19,71%

Agencia Energética

Solicitudes recibidas	1	10,83% del total de este apartado
Información	1	100%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767. solicitudes



Atención al Contribuyente

Solicitudes recibidas	228	10,83% del total de este apartado
Tasas y tributos	205	89,91%
Información	13	5,70%
Otros	10	4,39%

Iniciativas Sociales

Solicitudes recibidas	86	10,83% del total de este apartado
Asuntos sociales	57	66,28%
Información	11	12,79%
Centros personas mayores	7	8,14%
Otros	11	12,79%

Disciplina Vial

Solicitudes recibidas	216	10,83% del total de este apartado
Infracciones de tráfico	195	90,28%
Otros	21	9,72%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767 solicitudes



Control de Ingresos

Solicitudes recibidas	21	10,83% del total de este apartado
Tasas y tributos	12	57,14%
Embargos	4	19,05%
Otros	5	23,81%

Educación

Solicitudes recibidas	175	10,83% del total de este apartado
Centros escolares	40	22,86%
Bibliotecas	36	20,57%
Información	32	18,29%
Otros	67	38,29%

1 Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767 solicitudes



Fundación Municipal de Cultura

Solicitudes recibidas	262	10,83% del total de este apartado ¹
Cultura	156	59,54%
Ferias y Fiestas	31	11,83%
Información turística	19	7,25%
Ruidos	13	4,96%
Otros	43	16,41%

Gestión Recaudatoria: Sección de Procedimientos

Solicitudes recibidas	50	10,83% del total de este apartado
Tasas y tributos	28	56,00%
Embargos	9	18,00%
Tráfico. Infracciones	8	16,00%
Otros	5	10,00%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767 solicitudes



Gabinete de Gobierno

Solicitudes recibidas		97	10,83% del total de este apartado
Información		39	40,21%
Agradecimientos		5	5,15%
Otros		53	54,64%

Información Urbanística

Solicitudes recibidas		121	10,83% del total de este apartado
Información		84	69,42%
Licencias		16	13,22%
Otros		21	17,36%

Licencias Urbanísticas

Solicitudes recibidas		55	10,83% del total de este apartado
Licencias		32	58,18%
Información		5	9,09%
Otros		18	32,73%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767 solicitudes



Ocupación de Vía Pública

Solicitudes recibidas	66	10,83% del total de este apartado
Ocupación de vía pública	35	53,03%
Información	9	13,64%
Otros	22	33,33%

Medio Ambiente

Solicitudes recibidas	157	10,83% del total de este apartado
Olores en las calles	38	24,20%
Información	37	23,57%
Ruidos	14	8,92%
Otros	68	43,31%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767 solicitudes



Intervención Social

Solicitudes recibidas	107	10,83% del total de este apartado
Asuntos sociales	78	72,90%
Información	14	13,08%
Otros	15	14,02%

Concejalía de Cultura y Turismo

Solicitudes recibidas	101	10,83% del total de este apartado
Cultura	35	34,65%
Información turística	16	15,84%
Información	14	13,86%
Otros	36	35,64%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767 solicitudes



Gestión de recursos humanos

Solicitudes recibidas	119	10,83% del total de este apartado
Formación y empleo	69	57,98%
Información	44	36,97%
Otros	6	5,04%

Sección de Inventario

Solicitudes recibidas	14	10,83% del total de este apartado
Información	14	100,00%

Cartografía e Información urbanística

Solicitudes recibidas	25	10,83% del total de este apartado
Planeamiento Urbanístico	10	40,00%
Información	6	24,00%
Otros	9	36,00%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.767 solicitudes



4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

La media aritmética del tiempo de respuesta para el año 2019 ha establecido en 11,61 días.

Peticiónes recibidas en 2019 por tema		
	Recibidas en 2019	%
Admon. electrónica	143	0,56%
Agradecimiento	1	0,00%
Agradecimientos	189	0,74%
Alcantarillado	338	1,32%
Alumbrado público	1028	4,03%
Aparcamientos	274	1,07%
Asuntos Sociales	156	0,61%
Autobuses urbanos	235	0,92%
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	44	0,17%
Bicicletas	152	0,60%
Calles. Limpieza	2866	11,22%
Calles. Pintadas edificios	520	2,04%
Calles. Recogida de enseres	1053	4,12%
Centros cívicos. Actividades	61	0,24%
Centros cívicos. Instalaciones	111	0,43%
Centros escolares	45	0,18%
Contenedores. Arreglo	148	0,58%
Contenedores. Limpieza	729	2,85%
Contenedores. Ubicación	763	2,99%
Cultura	229	0,90%
Formación y empleo	89	0,35%
Fugas de agua	176	0,69%
Información	1182	4,63%
Inspección Técnica Edificios	2	0,01%
Inst. deportivas. Limpieza	25	0,10%
Inst. deportivas. Mantenimiento	162	0,63%
Inst. deportivas. Mobiliario	51	0,20%
Inst. deportivas. Piscinas actividades	34	0,13%
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	80	0,31%
SUBTOTALES	10.886	42,63%



Peticiones recibidas en 2019 por tema		
SUBTOTALES	10.886	42,63%
Aparatos Biosaludables	32	0,13%
Arboles	1639	6,41%
Averías de riego	1	0,00%
Averías de riego	275	1,08%
Fuentes de jardines	124	0,49%
Limpieza de jardines	523	2,05%
Mobiliario de jardines	112	0,44%
Plagas en jardines	211	0,83%
Zonas de juego de niños en jardines	260	1,02%
Zonas verdes	693	2,71%
Licencias	66	0,26%
Mantenimiento	550	2,15%
Bancos	325	1,27%
Bolardos	153	0,60%
Carteleras	9	0,04%
Depósitos de pilas	6	0,02%
Fuentes de mobiliario urbano	169	0,66%
Jardineras	33	0,13%
Marquesinas autobuses	2	0,01%
Papeleras	157	0,61%
Reloj Termómetro	66	0,26%
Tapas de registro	397	1,55%
Vallas	54	0,21%
Mobiliarios Urbanos	72	0,28%
Bancos	325	1,27%
Ocupación vía pública	76	0,30%
Olores	54	0,21%
Otros	544	2,13%
Accesos obras	306	1,19%
Arreglo aceras	1250	4,89%
Arreglo calzadas	578	2,26%
Placas calles	27	0,11%
Planeamiento Urbanístico	13	0,05%
Contenedores escombros	48	0,19%
Vehículos abandonados	118	0,46%
Vigilancia policial	1659	6,50%
SUBTOTALES	21.488	84,14%



Peticiones recibidas en 2019 por tema		
SUBTOTALES	21.488	84,14%
Relaciones oficiales	11	0,04%
Ruidos	105	0,41%
Animales diversos	253	0,99%
Cucarachas	716	2,80%
Inspecciones. Domicilios	31	0,12%
Inspecciones. Locales abandonados	20	0,08%
Palomas	266	1,04%
Perros	119	0,47%
Ratas	544	2,13%
Solares	312	1,22%
Averías de semáforos	67	0,26%
Nuevas instalaciones de semáforos	70	0,27%
Mantenimiento de señalización viaria	299	1,17%
Nueva señalización viaria	624	2,44%
Embargos	32	0,13%
Infracciones de tráfico	249	0,97%
Turismo. Fiestas	54	0,21%
Turismo. Información	18	0,07%
TOTALES	25.539	100%



Peticiones pendientes en 2019 por tema	
	Total Pendientes en 2019
Admón. electrónica	6
Agradecimientos	33
Alcantarillado	53
Alumbrado público	150
Aparcamientos	23
Asuntos Sociales	42
Autobuses urbanos	9
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	9
Bicicletas	17
Recogida de enseres	470
Pintadas edificios	603
Arreglo de contenedores	83
Limpieza de contenedores	233
Ubicación de contenedores	364
Limpieza canchas	4
Mantenimiento de canchas deportivas	30
Mobiliario de canchas deportivas	13
Mantenimiento de piscinas municipales	35
Formación y empleo	5
Fugas de agua	29
Información	75
Inst. deportivas. Limpieza	5
Inst. deportivas. Mantenimiento	65
Inst. deportivas. Mobiliario	12
Inst. deportivas. Piscinas actividades	9
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	21
Aparatos Biosaludables	3
Arboles	203
Averías de riego	37
Fuentes de jardines	13
Limpieza de jardines	91
Jardines. Mobiliario	14
Jardines. Plagas	10
Zonas de juego de niños en jardines	29
Zonas verdes	80
Licencias	4
Mantenimiento	106
Bancos	64
Bolardos	26



Carteleras	2
Mobiliario urbano. Fuentes	11
Mobiliario urbano. Jardineras	3
Mobiliario urbano. Papeleras	37
Reloj Termómetro	8
Tapas de registro	93
Vallas	12
Mobiliarios Urbanos	4
Ocupación vía pública	36
Olores	20
Otros	63
Pavimentación. Accesos obras	58
Pavimentación. Arreglo aceras	267
Pavimentación. Arreglo calzadas	86
Placas calles	3
Planeamiento Urbanístico	1
Contenedores escombros	1
Vehículos abandonados	2
Vigilancia policial	70
Relaciones oficiales	1
Ruidos	17
Salud. Animales diversos	5
Salud. Cucarachas	3
Salud. Inspecciones. Domicilios	1
Salud. Palomas	6
Salud. Perros	36
Salud. Ratas	6
Salud. Solares	22
Averías de semáforos	5
Semáforos. Nuevas instalaciones	1
Señalización viaria. Mantenimiento	21
Señalización viaria. Nueva señalización	27
T. Embargos	5
Tasas y Tributos	11
Tráfico. Infracciones	2
Turismo. Fiestas	17
TOTALES	3.295



Solicitudes pendientes por servicio en 2019		
	TOTALES	Porcentaje
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	77	2,34%
<i>Coordinación de Servicios Técnicos</i>	1073	32,56%
<i>Concejalía de Cultura y Turismo</i>	2	0,06%
<i>Control de Ingresos</i>	20	0,61%
<i>Fundación Municipal de Cultura</i>	75	2,28%
<i>Fundación Municipal de Deportes</i>	113	3,43%
<i>Servicio de Educación</i>	22	0,67%
<i>Gabinete de Gobierno</i>	8	0,24%
<i>Gestión Recaudatoria, Procedimientos</i>	1	0,03%
<i>Información Urbanística</i>	3	0,09%
<i>Información y Registro</i>	19	0,58%
<i>Iniciativas Sociales</i>	18	0,55%
<i>Intervención social</i>	37	1,12%
<i>Inventario. Secretaría</i>	1	0,03%
<i>Limpieza</i>	1049	31,84%
<i>Medio Ambiente</i>	77	2,34%
<i>Parques y Jardines</i>	520	15,78%
<i>Participación Ciudadana</i>	4	0,12%
<i>Ocupación de la Vía Pública</i>	63	1,91%
<i>Población</i>	2	0,06%
<i>Policía Municipal</i>	50	1,52%
<i>Recursos Humanos</i>	4	0,12%
<i>Salud pública y Seguridad Ciudadana</i>	57	1,73%
TOTALES	3.295	100%



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

En el año 2019 se han presentado ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cinco peticiones en queja, de conformidad con lo establecido en el punto 2, artículo 93 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid: "Cuando un ciudadano, transcurrido un mes 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 2019 se han presentado solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 23.706 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 2019 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 2019 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 11,61 días. La mediana de tiempo de respuesta ha sido de 5 días (el 50% de las solicitudes se contestan en 5 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 12 días (el 75% de las solicitudes se contestan en 12 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 60,79% a los servicios de Limpieza, Jardines y al Centro de Coordinación de Servicios Técnicos, con temas relativos a la limpieza viaria, recogida de enseres, arbolado, arreglo de farolas, pavimentación y arreglo de aceras, etc.

El 8,45% 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 89,17% de todas ellas.

b. Resultado de la gestión en el año 2019.

En el año 2019 la colaboración ciudadana mediante la presentación de sugerencias y quejas ha aumentado un 6,89% respecto al año 2018.

También se ha producido un aumento de las respuestas, a dichas sugerencias y quejas, desde la administración municipal en un 1,07% 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 aceptable teniendo en cuenta los recursos.

c. Otras actuaciones realizadas durante el año 2019:

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:

Implantación de un nuevo canal de comunicación para la presentación de Sugerencias y Reclamaciones con un acercamiento por parte del Ayuntamiento a las nuevas tecnologías, a través de una línea de WhastApp (660 01 00 10) cuya puesta en funcionamiento se produjo finales de diciembre.

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 continúa incidiendo en la difusión del número alternativo al 010 (983 42 62 01) por las implicaciones de costes que pudieran tener para los usuarios.

- 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>)

- 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 y añadiendo a mayores formatos reutilizables. (<https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana/comision-especial-sugerencias-reclamaciones/informes-mensuales-2019-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/>

<https://www10.ava.es/portalva/apps/webappviewer/index.html?id=898805285d0f4dea87828917dfed043>

Valladolid, 3 de marzo de 2020