



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 2012, 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 2012.

En este tiempo se han presentado 14.180 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

Peticiones recibidas	14.180
Correo electrónico	4.341
Teléfono 010	9.829
Registro	10

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 desde el 010, correo electrónico o correo certificado.

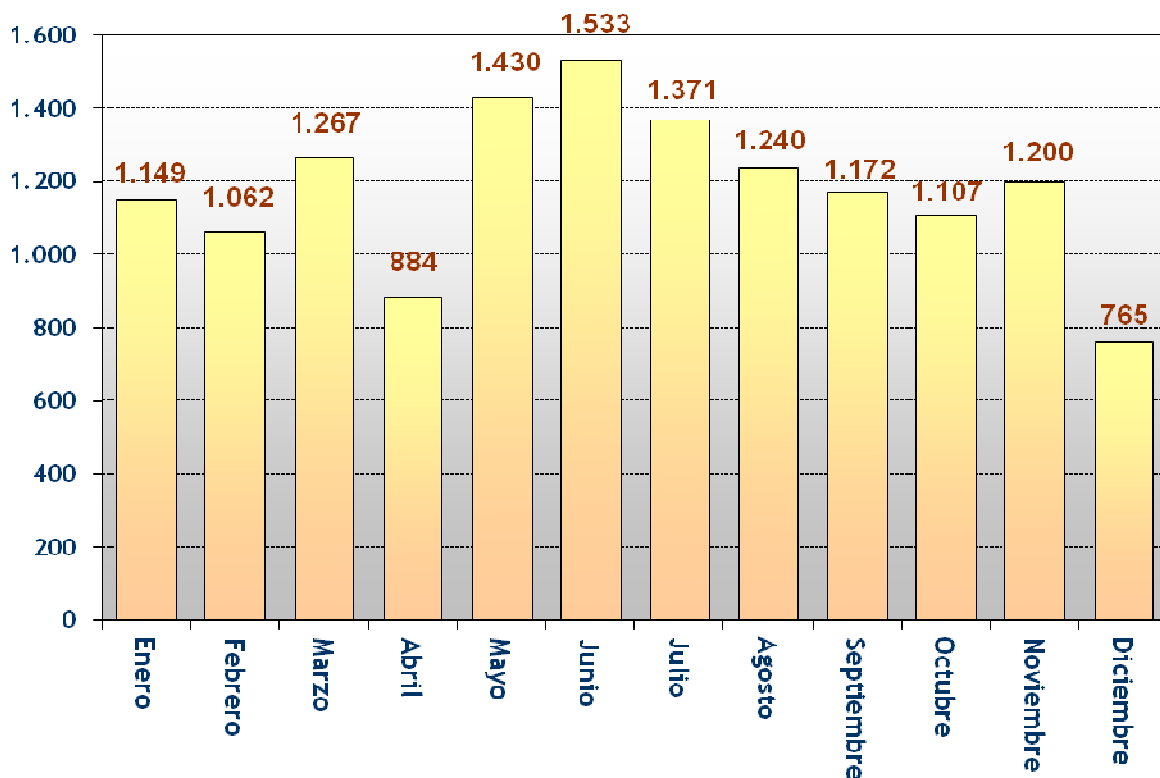


2.- Sugerencias y reclamaciones presentadas.

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

Estadística mensual	
Peticiones recibidas	14.180
Enero	1.149
Febrero	1.062
Marzo	1.267
Abril	884
Mayo	1.430
Junio	1.533
Julio	1.371
Agosto	1.240
Septiembre	1.172
Octubre	1.107
Noviembre	1.200
Diciembre	765

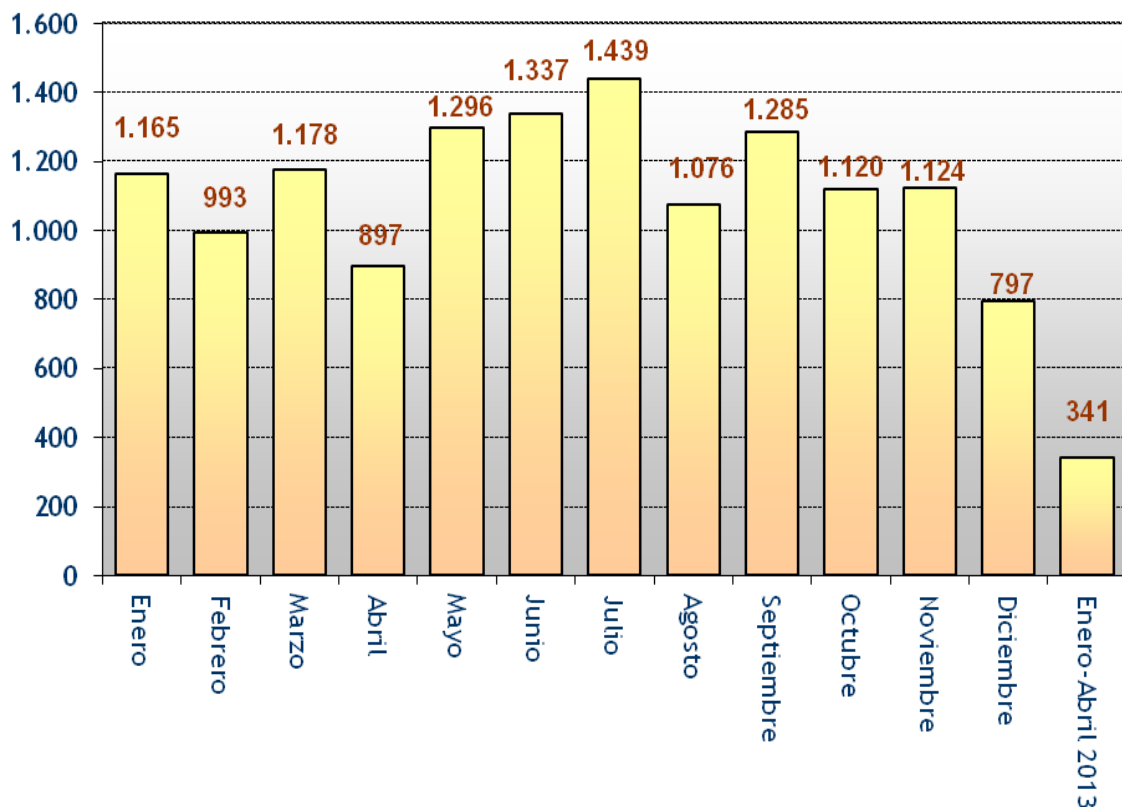
Peticiones recibidas en 2012





Estadística mensual en 2012	
Peticiones contestadas	14.048
Enero	1.165
Febrero	993
Marzo	1.178
Abril	897
Mayo	1.296
Junio	1.337
Julio	1.439
Agosto	1.076
Septiembre	1.285
Octubre	1.120
Noviembre	1.124
Diciembre	797
Enero-Abril 2013	341

Peticiones contestadas de 2012





Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 15.387 solicitudes tramitadas a los servicios. De ellas han sido comunicadas las actuaciones generadas al ciudadano de 14.846 solicitudes.

AÑO	2009	2010	2011	2012
Solicitudes recibidas	18.252	17.889	18.768	15.387
Solicitudes contestadas	17.069	17.228	18.003	14.846
% de solicitudes contestadas respecto a solicitudes recibidas	93,52%	96,30%	95,92%	96,48%

El porcentaje de solicitudes recibidas ha disminuido un 18,01% respecto al año 2011, aunque el porcentaje de las contestadas a la ciudadanía se ha aumentado en un 0,56% y repartidas a los servicios de la siguiente forma:

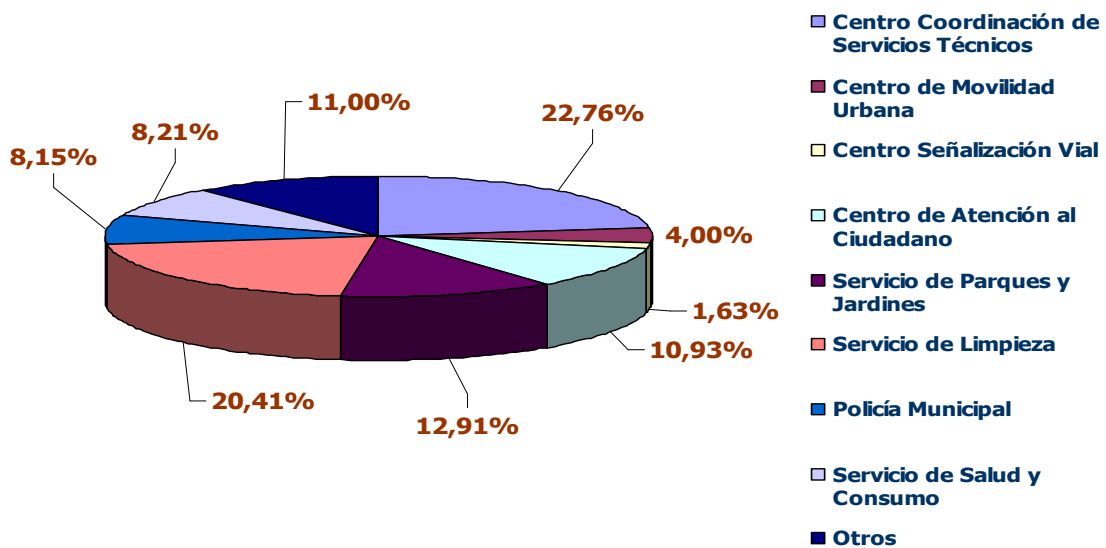
Solicitudes recibidas por el servicio en 2012	Nº Solicitudes	% 2012	% 2011
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	3.502	22,76%	23,56%
Centro de Movilidad Urbana	615	4,00%	4,08%
Centro Señalización Vial	251	1,63%	1,98%
Centro de Atención al Ciudadano	1.682	10,93%	13,89%
Servicio de Parques y Jardines	1.986	12,91%	13,28%
Servicio de Limpieza	3.141	20,41%	20,78%
Policía Municipal	1.254	8,15%	6,95%
Servicio de Salud y Consumo	1.263	8,21%	6,89%
Otros	1.693	11,00%	8,60%
Totales	15.387	100,00%	100,00%



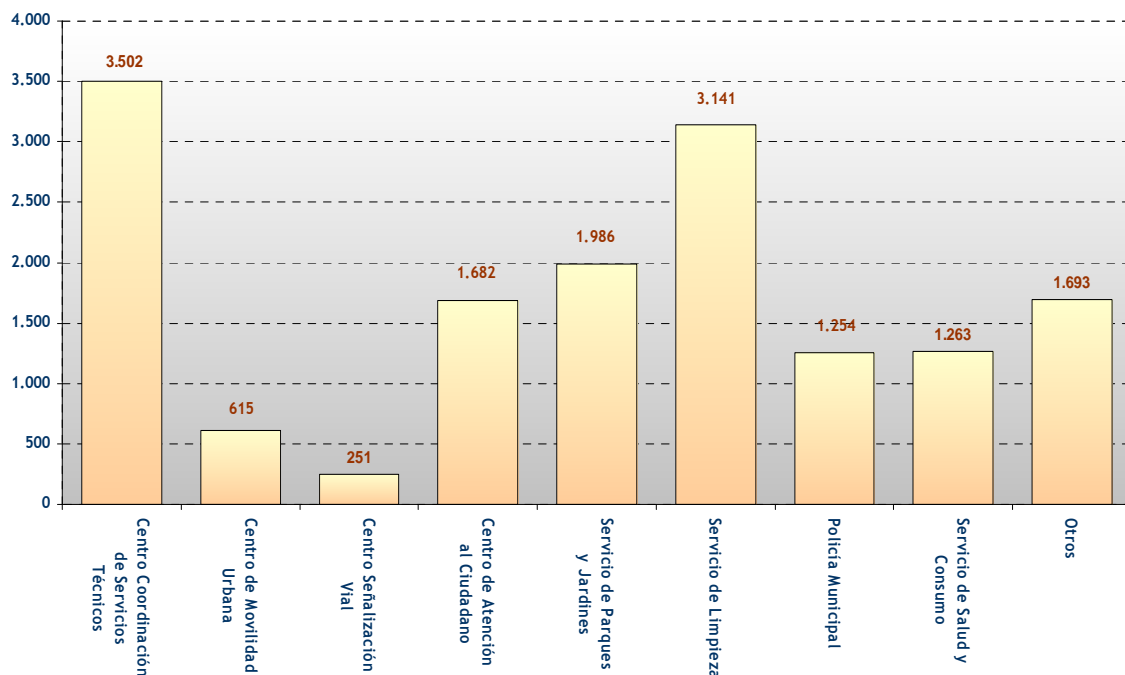
ANÁLISIS POR ÁREAS

Las Áreas más afectadas son las que tienen dentro de su estructura a los servicios cuyas actuaciones se desarrollan sobre el entorno más cercano al ciudadano.

Solicitudes recibidas por los servicios



Solicitudes recibidas por servicio en 2012

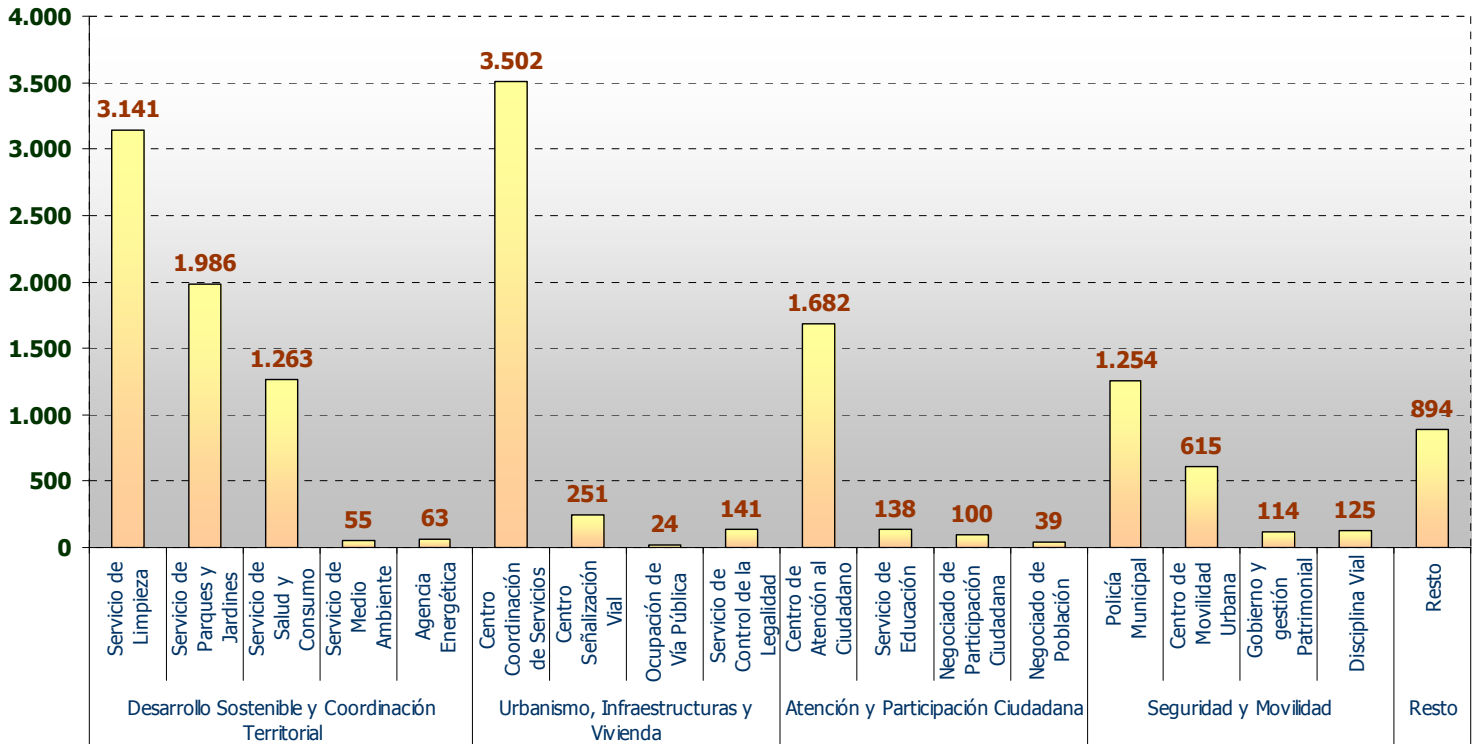




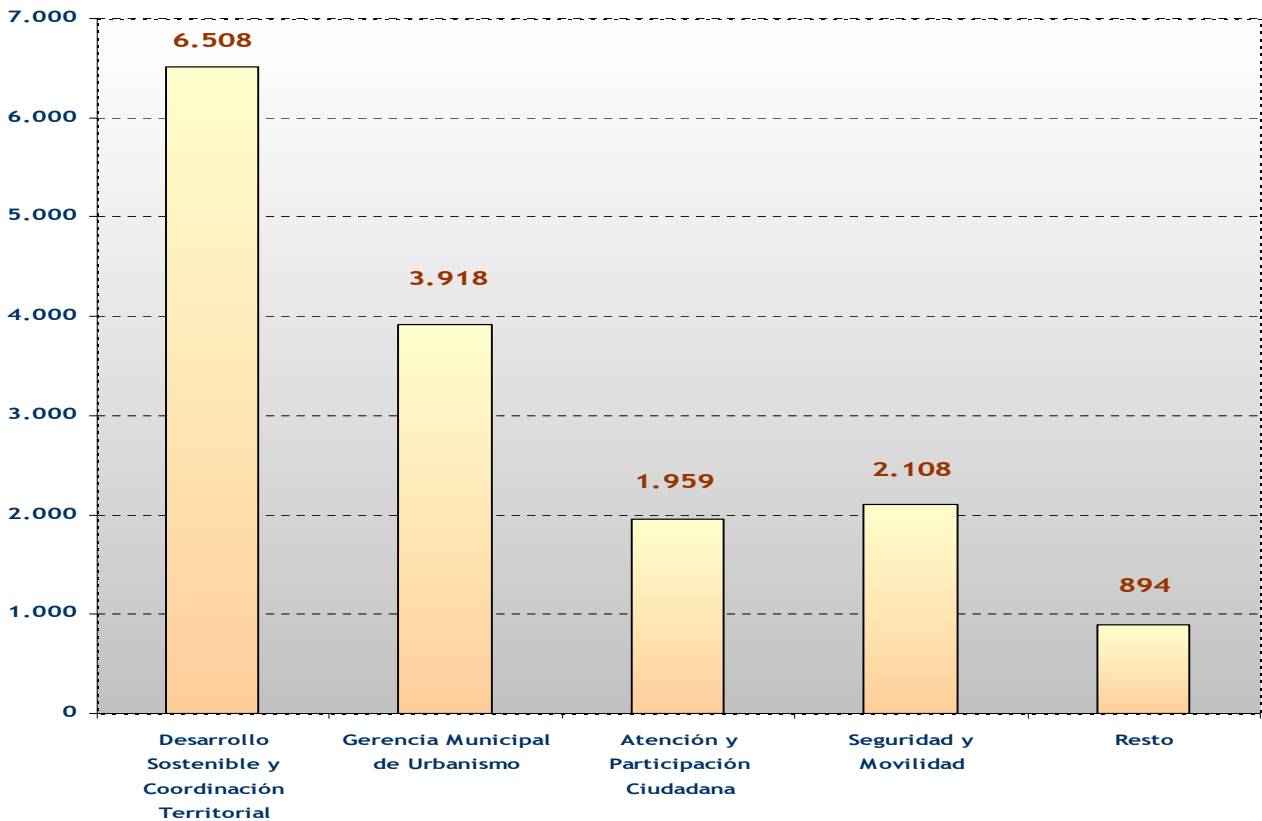
ÁREAS	SERVICIOS	15.387	15.387	%
Desarrollo Sostenible y Coordinación Territorial	Servicio de Limpieza	3.141	6.508	20,41%
	Servicio de Parques y Jardines	1.986		12,91%
	Servicio de Salud y Consumo	1.263		8,21%
	Servicio de Medio Ambiente	55		0,36%
	Agencia Energética	63		0,41%
Urbanismo, Infraestructuras y Vivienda	Centro Coordinación de Servicios Técnicos	3.502	3.918	22,76%
	Centro Señalización Vial	251		1,63%
	Ocupación de Vía Pública	24		0,16%
	Servicio de Control de la Legalidad Urbanística	141		0,92%
Atención y Participación Ciudadana	Centro de Atención al Ciudadano	1.682	1.959	10,93%
	Servicio de Educación	138		0,90%
	Negociado de Participación Ciudadana	100		0,65%
	Negociado de Población	39		0,25%
Seguridad y Movilidad	Policía Municipal	1.254	2.108	8,15%
	Centro de Movilidad Urbana	615		4,00%
	Gobierno y gestión Patrimonial	114		0,74%
	Disciplina Vial	125		0,81%
Resto	Resto	894	894	5,81%



Solicitudes por Áreas y Servicios



Solicitudes recibidas por área en 2012





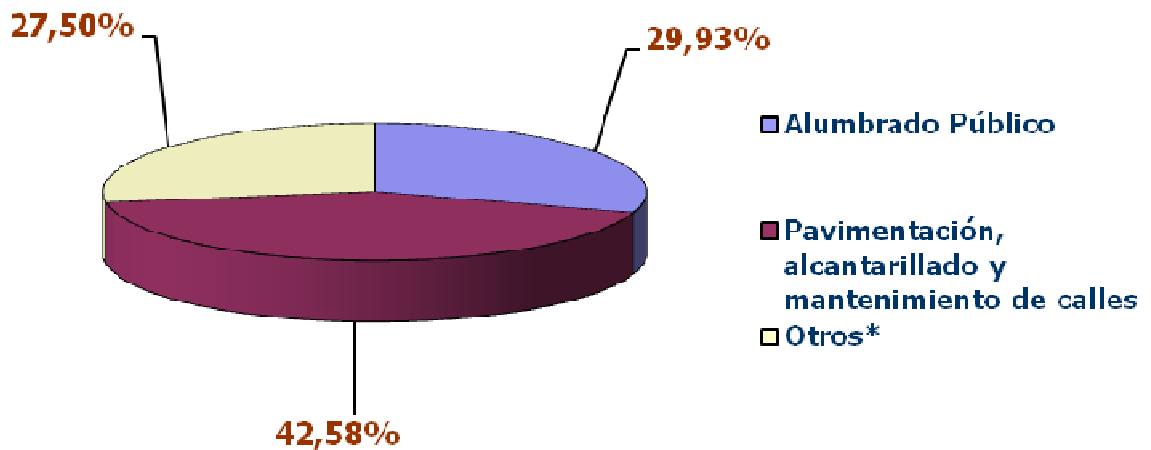
3.- Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales.

Servicio de Coordinación de Servicios Técnicos

Tema	3.502	%
Alumbrado Público	1.048	29,93%
Pavimentación, alcantarillado y mantenimiento de calles	1.491	42,58%
Otros*	963	27,50%

* 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.

Porcentajes de Coordinación



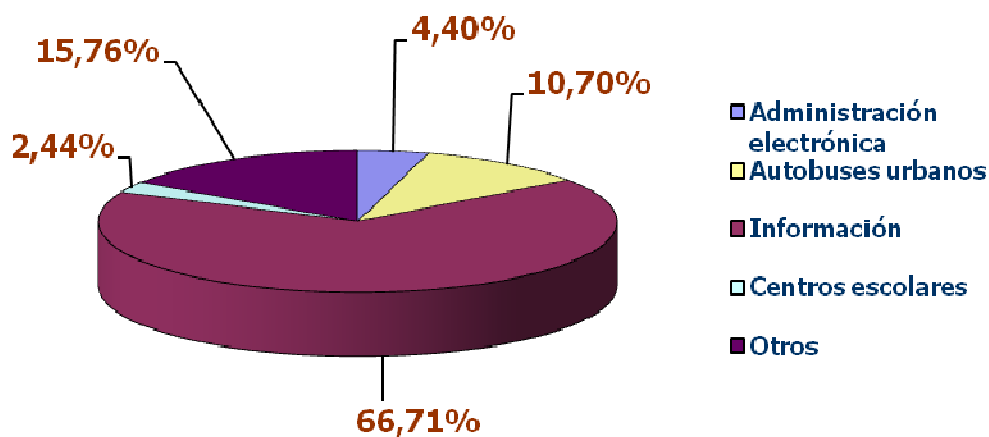


Centro de Atención al Ciudadano

En este apartado se recogen las reclamaciones que afectan a temas y servicios que previamente han elaborado una actuación ante un tema concreto, el cual se repite durante un determinado período o aquellos otros temas, que por repetitivos en el tiempo se conoce la actuación que se va a desarrollar por lo que no es necesaria su tramitación al servicio origen de la reclamación facilitando la respuesta al ciudadano de manera inmediata.

Tema	1.682	%
Administración electrónica	74	4,40%
Autobuses urbanos	180	10,70%
Información	1122	66,71%
Centros escolares	41	2,44%
Otros	265	15,76%

Porcentajes de Centro de Atención al Ciudadano

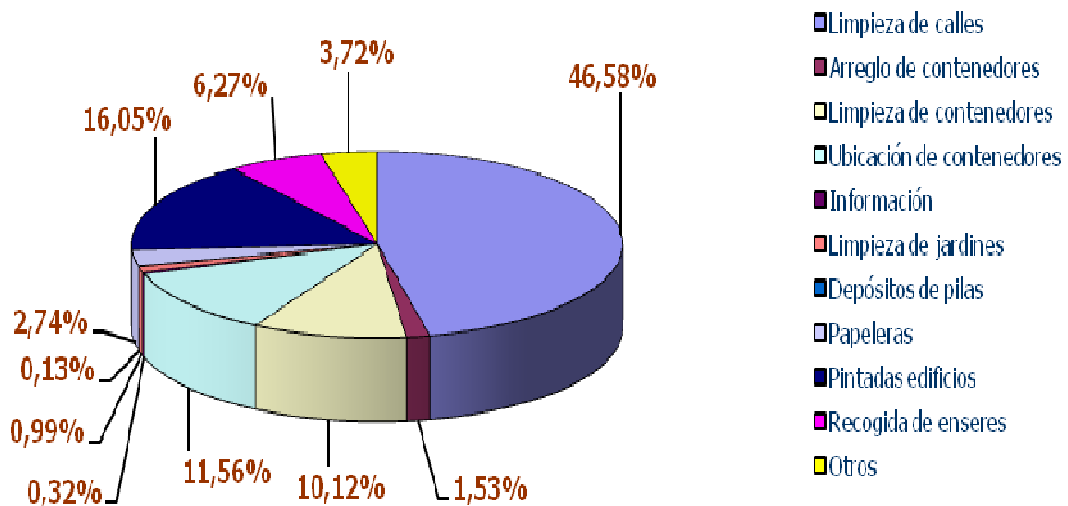




Servicio de Limpieza

Tema	3.141	%
Limpieza de calles	1463	46,58%
Arreglo de contenedores	48	1,53%
Limpieza de contenedores	318	10,12%
Ubicación de contenedores	363	11,56%
Información	10	0,32%
Limpieza de jardines	31	0,99%
Depósitos de pilas	4	0,13%
Papeleras	86	2,74%
Pintadas edificios	504	16,05%
Recogida de enseres	197	6,27%
Otros	117	3,72%

Porcentajes de Limpieza



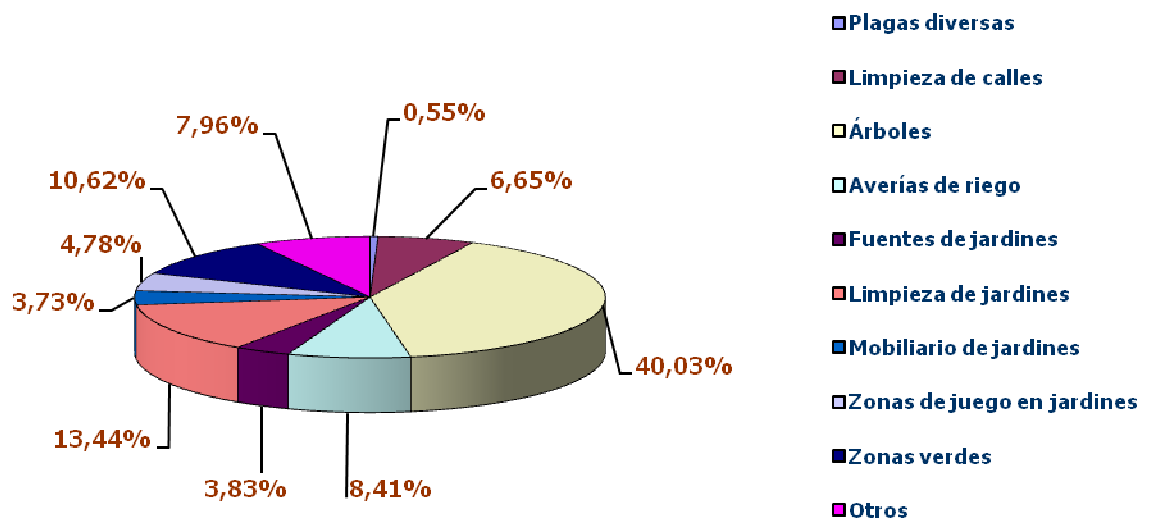


Parques y Jardines

Tema	1.986	%
Plagas diversas	11	0,55%
Limpieza de calles	132	6,65%
Árboles	795	40,03%
Averías de riego	167	8,41%
Fuentes de jardines	76	3,83%
Limpieza de jardines	267	13,44%
Mobiliario de jardines	74	3,73%
Zonas de juego en jardines	95	4,78%
Zonas verdes	211	10,62%
Otros*	158	7,96%

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

Porcentaje de Jardines

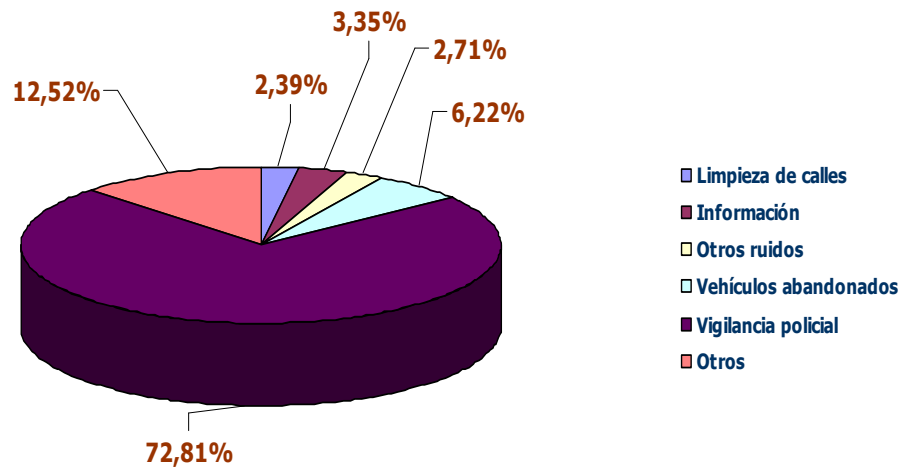




Policía Municipal

Tema	1.254	%
Limpieza de calles	30	2,39%
Información	42	3,35%
Otros ruidos	34	2,71%
Vehículos abandonados	78	6,22%
Vigilancia policial	913	72,81%
Otros	157	12,52%

Porcentajes de Policía Municipal

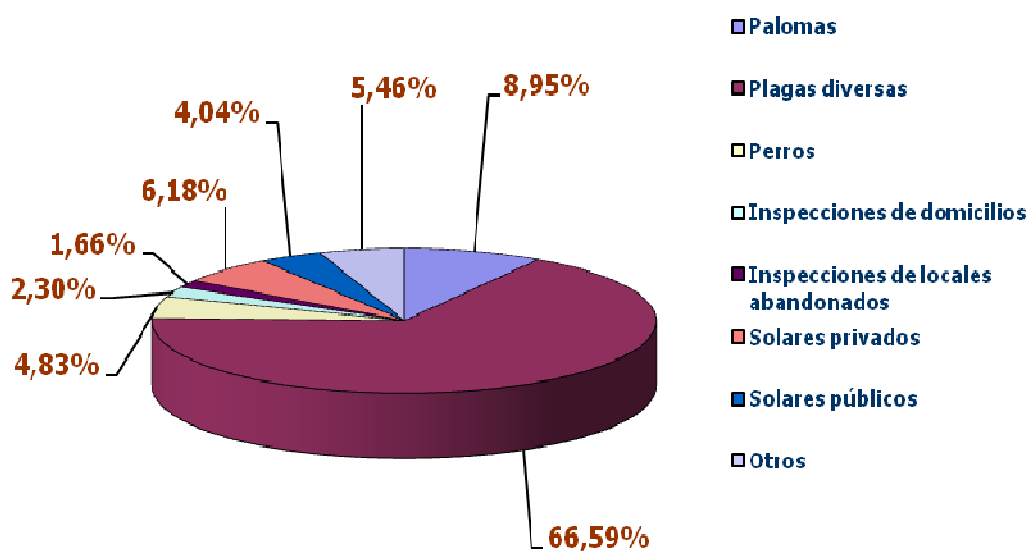




Salud y Consumo

Tema	1.263	%
Palomas	113	8,95%
Plagas diversas	841	66,59%
Perros	61	4,83%
Inspecciones de domicilios	29	2,30%
Inspecciones de locales abandonados	21	1,66%
Solares privados	78	6,18%
Solares públicos	51	4,04%
Otros	69	5,46%

Porcentajes de Salud y Consumo





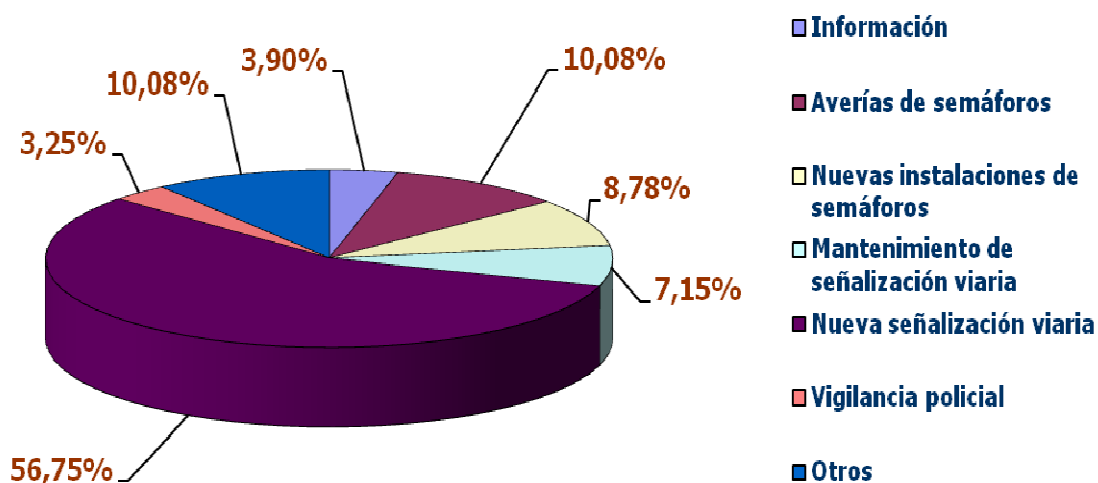
Centro de Movilidad Urbana

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

Tema	615	%
Información	24	3,90%
Averías de semáforos	62	10,08%
Nuevas instalaciones de semáforos	54	8,78%
Mantenimiento de señalización viaria*	44	7,15%
Nueva señalización viaria	349	56,75%
Vigilancia policial	20	3,25%
Otros*	62	10,08%

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

Porcentajes de Centro de Movilidad Urbana

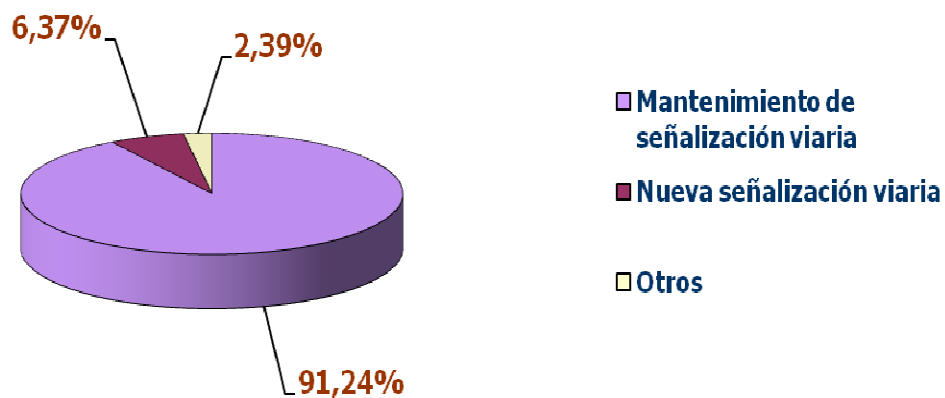




Centro de Señalización Vial

Tema	251	%
Mantenimiento de señalización viaria	229	91,24%
Nueva señalización viaria	16	6,37%
Otros	6	2,39%

Porcentajes de Centro de Señalización Vial



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.



Fundación Municipal de Deportes

Tema	247	%
Mantenimiento de canchas deportivas	38	15,38%
Mobiliario de canchas deportivas	14	5,67%
Información	26	10,53%
Irregularidades de cubetas de las piscinas	66	26,72%
Mantenimiento	10	4,05%
Otros	93	37,65%

Patrimonio

Tema	114	%
Información	7	6,14%
Solares públicos	4	3,51%
Arreglo del reloj termómetro	56	49,12%
Mantenimiento	9	7,89%
Otros	38	33,33%

Participación Ciudadana

Tema	100	%
Actividades de centros cívicos	28	28,00%
Instalaciones de centros cívicos	53	53,00%
Información	5	5,00%
Otros ruidos	2	2,00%
Otros	12	12,00%



Población

Tema	39	%
Placas calles	37	94,87%
Otros	2	5,13%

Agencia Energética

Tema	63	%
Bicicletas	60	95,24%
Otros	3	4,76%

Atención al Contribuyente

Tema	150	%
Información	19	12,67%
Ingresos	124	82,67%
Otros	7	4,67%

Atención a la familia

Tema	51	%
Asuntos sociales	23	45,10%
Otros	28	54,90%



Disciplina Vial

Tema	125	%
Información	1	0,80%
Infracciones de tráfico	115	92,00%
Otros	9	7,20%

Educación

Tema	138	%
Información	16	11,59%
Centros escolares	67	48,55%
Otros	55	39,86%

Fundación Municipal de Cultura

Tema	138	%
Ferias y fiestas	123	89,13%
Información	6	4,35%
Otros	9	6,52%

Gestión Recaudatoria: Procedimientos

Tema	39	%
Infracciones de tráfico	7	17,95%
Otros	32	82,05%



Gabinete de Gobierno

Tema	157	%
Relaciones oficiales	103	65,61%
Otros	54	34,39%

Información Urbanística

Tema	82	%
Información	77	93,90%
Otros	5	6,10%

Inspección Técnica de Edificaciones

Tema	3	%
Información	1	33,33%
Otros	2	66,67%

Licencias Urbanísticas

Tema	56	%
Información	5	8,93%
Árboles	3	5,36%
Vigilancia policial	6	10,71%
Licencias ambientales	15	26,79%
Otros	27	48,21%



Medio Ambiente

Tema	55	%
Olores en las calles	6	10,91%
Otros ruidos	25	45,45%
Otros	24	43,64%

Ocupación de Vía Pública

Tema	24	%
Ferias y fiestas	1	4,17%
Información	10	41,67%
Otros	13	54,17%

Acción Social

Tema	49	%
Asuntos sociales	39	79,59%
Información	6	12,24%
Otros	4	8,16%

Concejalía de Turismo

Tema	63	%
Ferias y fiestas	41	65,08%
Otros ruidos	1	1,59%
Otros	21	33,33%



4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

El tiempo medio de respuesta para el año 2012 se ha establecido en 10 días.

Estadística de peticiones cerradas por tema						
	Cerradas menos de 10 días	Cerradas de 10 a 20 días	Cerradas de 20 a 30 días	Cerradas más de 30 días	TOTALES	Porcentaje
Agradecimientos	62	8	1	1	72	0,51%
Alcantarillado	140	53	12	20	225	1,60%
Admón. electrónica	77	0	0	0	77	0,55%
Averías de alumbrado	449	23	4	7	483	3,44%
Farolas fundidas	522	18	3	3	546	3,89%
Nuevas instalaciones de alumbrado	44	5	1	4	54	0,38%
Palomas	100	6	4	4	114	0,81%
Plagas diversas	686	109	63	6	864	6,15%
Perros	67	4	1	0	72	0,51%
Autobuses urbanos	184	1	1	0	186	1,32%
Bicicletas	10	3	2	54	69	0,49%
Limpieza de calles	1318	137	20	17	1492	10,62%
Olores en las calles	5	0	1	2	8	0,06%
Mantenimiento de canchas deportivas	18	7	1	10	36	0,26%
Mobiliario de canchas deportivas	8	1	0	4	13	0,09%
Actividades de centros cívicos	26	0	1	1	28	0,20%
Instalaciones de centros cívicos	40	7	5	3	55	0,39%
Arreglo de contenedores	46	2	0	1	49	0,35%
Contenedores de escombros	16	2	1	0	19	0,14%
Limpieza de contenedores	283	34	3	1	321	2,29%
Ubicación de contenedores	338	19	6	5	368	2,62%
Fugas de agua	75	10	5	3	93	0,66%
Ferias y fiestas	24	6	1	2	33	0,23%
Información	1317	28	10	33	1388	9,88%
Inspecciones de domicilios	23	5	1	1	30	0,21%
Inspecciones de locales abandonados	16	1	1	5	23	0,16%
Toros	29	0	1	0	30	0,21%
Árboles	702	68	11	23	804	5,72%
Averías de riego	170	9	2	7	188	1,34%
Fuentes de jardines	70	4	2	1	77	0,55%
Limpieza de jardines	218	30	4	13	265	1,89%
Mobiliario de jardines	61	9	2	2	74	0,53%
Zonas de juego en jardines	83	7	5	2	97	0,69%
Zonas verdes	174	9	6	18	207	1,47%
Bancos	119	36	2	5	162	1,15%
Bolardos	83	13	2	2	100	0,71%
Carteleras	3	0	0	2	5	0,04%
Depósitos de pilas	8	1	0	1	10	0,07%
Fuentes de mobiliario urbano	14	1	0	1	16	0,11%
Jardineras	16	0	0	1	17	0,12%
Marquesinas autobuses	11	1	0	0	12	0,09%
Papeleras	82	6	1	3	92	0,65%
Subtotales	7.737	683	183	268	8.874	63,17%



	Cerradas menos de 10 días	Cerradas de 10 a 20 días	Cerradas de 20 a 30 días	Cerradas más de 30 días	TOTALES	Porcentaje
Subtotales	7.737	683	183	268	8.874	63,17%
Tapas de registro	151	77	24	55	307	2,19%
Vallas de actividades	6	3	1	2	12	0,09%
Vallas de obras	7	3	0	4	14	0,10%
Otros	188	17	5	27	237	1,69%
Accesos obras	15	0	3	4	22	0,16%
Arreglo aceras	317	148	42	126	633	4,51%
Arreglo calzadas	145	44	26	42	257	1,83%
Placas calles	15	2	8	12	37	0,26%
Pintadas edificios	476	25	3	1	505	3,59%
Irregularidades cubetas en piscinas	46	1	0	19	66	0,47%
Limpieza de piscinas municipales	0	0	0	1	1	0,01%
Mantenimiento de piscinas municipales	2	0	0	2	4	0,03%
Recogida de enseres	201	12	0	0	213	1,52%
Ruidos de trabajo	1	0	0	0	1	0,01%
Otros ruidos	29	4	3	12	48	0,34%
Averías de semáforos	31	23	9	6	69	0,49%
Nuevas instalaciones de semáforos	30	15	5	4	54	0,38%
Mantenimiento de señalización viaria	231	21	6	5	263	1,87%
Nueva señalización viaria	153	120	39	39	351	2,50%
Solares privados	57	10	4	6	77	0,55%
Solares públicos	36	15	7	1	59	0,42%
Vehículos abandonados	71	4	1	2	78	0,56%
Vigilancia policial	820	71	20	19	930	6,62%
Arreglo de reloj termómetro	39	6	2	9	56	0,40%
Asuntos sociales	45	13	6	0	64	0,46%
Centros escolares	72	3	7	32	114	0,81%
Infracciones de tráfico	145	3	1	1	150	1,07%
Ingresos	142	1	2	2	147	1,05%
Ocupación de vía pública	12	2	2	0	16	0,11%
Embargos	23	1	3	3	30	0,21%
Licencias ambientales	1	0	0	11	12	0,09%
Mantenimiento	154	30	25	36	245	1,74%
Relaciones oficiales	40	13	9	40	102	0,73%
TOTALES	11.438	1.370	449	791	14.048	100%



Peticiones pendientes en 2012 por tema	
	Total Pendientes en 2012
Agradecimientos	4
Alcantarillado	12
Averías de alumbrado	12
Farolas fundidas	15
Nuevas instalaciones de alumbrado	5
Plagas diversas	4
Autobuses urbanos	1
Bicicletas	8
Limpieza de calles	2
Olores en las calles	3
Mantenimiento de canchas deportivas	3
Mobiliario de canchas deportivas	1
Instalaciones de centros cívicos	1
Fugas de agua	7
Ferias y fiestas	135
Información	22
Inspecciones de domicilios	1
Árboles	5
Averías de riego	2
Limpieza de jardines	5
Zonas de juego en jardines	1
Zonas verdes	3
Bancos	11
Bolardos	7
Fuentes de mobiliario urbano	1
Tapas de registro	34
Vallas de actividades	1
Vallas de obras	1
Otros	24
Accesos obras	1
Arreglo aceras	74
Arreglo calzadas	30
Ruidos de trabajo	1
Otros ruidos	9
Nueva señalización viaria	3
Solares privados	2
Solares públicos	4
Vigilancia policial	12
Arreglo de reloj termómetro	2
Centros escolares	2
Embargos	1
Salas exposiciones/ferias temáticas	1
Licencias ambientales	4
Mantenimiento	57
Relaciones oficiales	1
TOTALES	535



Solicitudes contestadas y cerradas por servicios

	Cerradas menos de 10 días	Cerradas de 10 a 20 días	Cerradas de 20 a 30 días	Cerradas más de 30 días	TOTALES	Porcentaje
Agencia Energética	0	0	0	54	54	0,37%
Sección de Atención al Contribuyente	146	0	2	2	150	1,02%
Servicio de Atención a la Familia y Formación	39	2	2	5	48	0,33%
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	2.196	490	163	340	3.189	21,61%
Centro de Movilidad Urbana	250	203	78	78	609	4,13%
Centro Señalización Vial	216	24	5	6	251	1,70%
Fundación Municipal de Cultura	2	1	1	0	4	0,03%
Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo	7	4	0	2	13	0,09%
Fundación Municipal de Deportes	167	16	2	58	243	1,65%
Sección de Disciplina Vial	122	0	1	2	125	0,85%
Servicio de Educación	56	13	7	51	127	0,86%
Servicio de Gestión de Recaudatoria: Procedimientos	25	5	3	4	37	0,25%
Gabinete de Gobierno y Relaciones	86	15	11	44	156	1,06%
Centro de Atención al Ciudadano	1.664	10	4	4	1.682	11,40%
Sección de Inspección Técnica de Edificaciones	0	0	0	3	3	0,02%
Servicio de Parques y Jardines	1.661	176	41	85	1.963	13,30%
Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales	1	0	0	47	48	0,33%
Servicio de Limpieza	2.798	262	43	33	3.136	21,26%
Servicio de Medio Ambiente	5	3	7	21	36	0,24%
Servicio de Infraestructuras	0	0	0	0	0	0,00%
Servicio de Ocupación Vía Pública	13	7	2	2	24	0,16%
Centro de Participación Ciudadana	79	9	6	3	97	0,66%
Gobierno y Gestión Patrimonial	70	16	8	18	112	0,76%
Negociado de Población	16	2	9	12	39	0,26%
Policía Municipal	1.044	122	30	32	1.228	8,32%
Servicio de Salud y Consumo	980	155	88	31	1.254	8,50%
Servicio de Acción Social	26	13	9	1	49	0,33%
Sección de Información Urbanística	64	8	1	4	77	0,52%
TOTALES	11.733	1.556	523	942	14.754	100%



Solicitudes pendientes por servicio en 2012	
Agencia Energética	9
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	308
Fundación Municipal de Cultura	134
Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo	49
Fundación Municipal de Deportes	0
Servicio de Educación	9
Servicio de Gestión de Recaudatoria: Procedimientos	2
Gabinete de Gobierno y Relaciones	0
Servicio de Parques y Jardines	2
Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales	6
Servicio de Medio Ambiente	17
Sección de Información Urbanística	5
TOTALES	541

5.- Peticiones en queja a la Comisión.

En el año 2012 no se ha presentado ninguna petición en queja ante 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 con un carácter claramente insultante y que no recogía ninguno de los conceptos relacionados en el párrafo anterior, al entender que una sugerencia o reclamación es una petición de los ciudadanos tendente a mejorar la estructura y funcionamiento de los servicios administrativos o sobre irregularidades en el funcionamiento de los mismos.



7.- CONCLUSIONES.

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

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012 se han presentado 15.387 solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 14.846 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 no son competencia municipal pero se ha comunicado al organismo competente para su subsanación como es el caso, de las comunicaciones remitidas a empresas de telefonía, gas, electricidad y de las que no se ha obtenido aún el resultado de la gestión.

El tiempo medio de respuesta para el año 2012 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 10 días.

b. *Resumen de la tipología.*

Como en años anteriores las prioridades de los ciudadanos se centran en su entorno inmediato, su calle, su barrio, sus parques, etc.

Las demandas de los ciudadanos afectan en un 56,08% a los servicios de Limpieza, Jardines y Conservación, con temas relativos a la limpieza viaria, retirada de contenedores, riego de jardines, arreglo de farolas, pavimentación y arreglo de aceras, etc.

El 8,15% 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 vehículos que impiden el adecuado tránsito de los vehículos por las vías públicas, etc.

c. Resultado de la gestión en el año 2012.

Desde la comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones se ha insistido en la obligatoriedad de todos los Servicios Municipales de respuesta a las peticiones efectuadas por los ciudadanos.

En el año 2012 han sido contestadas el 96,48% de las sugerencias presentadas, lo que ha supuesto un 0,56% del aumento de respuesta respecto al año 2011.

Valladolid, 10 de junio de 2013