



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 2015, 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 2015.

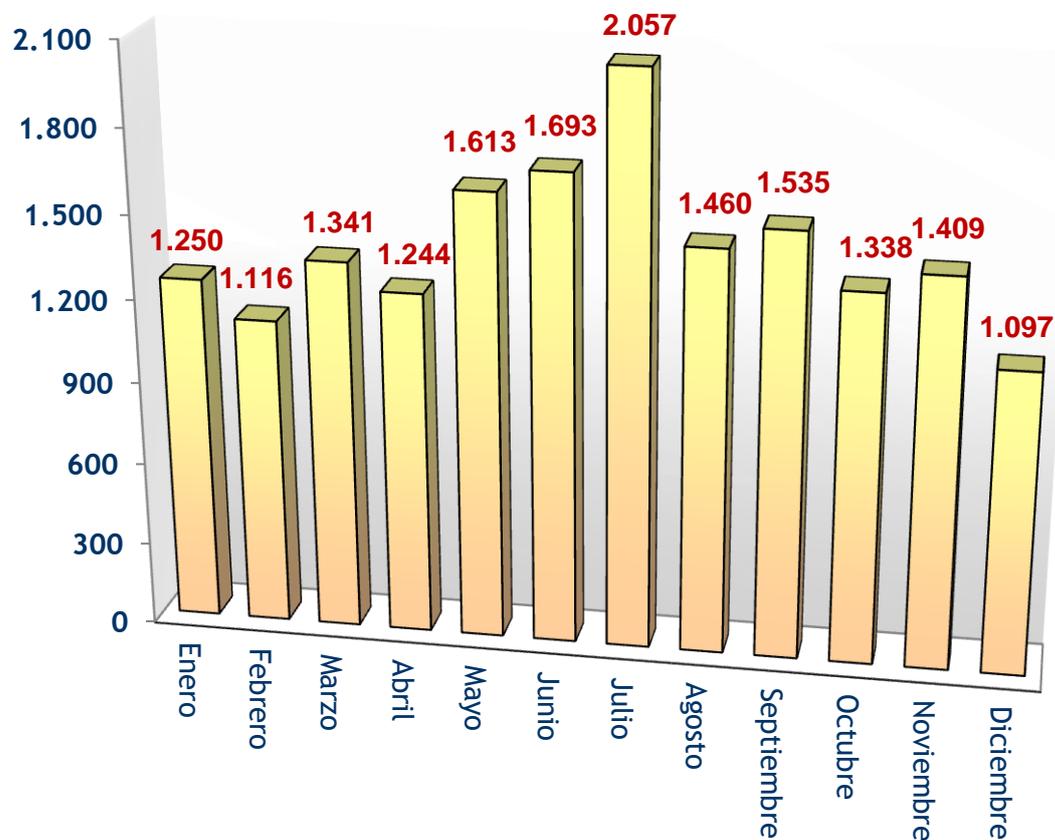
En este tiempo se han presentado 17.153 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

Peticiones recibidas	17.153
Correo electrónico	5.850
Teléfono 010	11.153
Registro	26
Aplicación Móvil	124

2.- Sugerencias y reclamaciones presentadas.

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

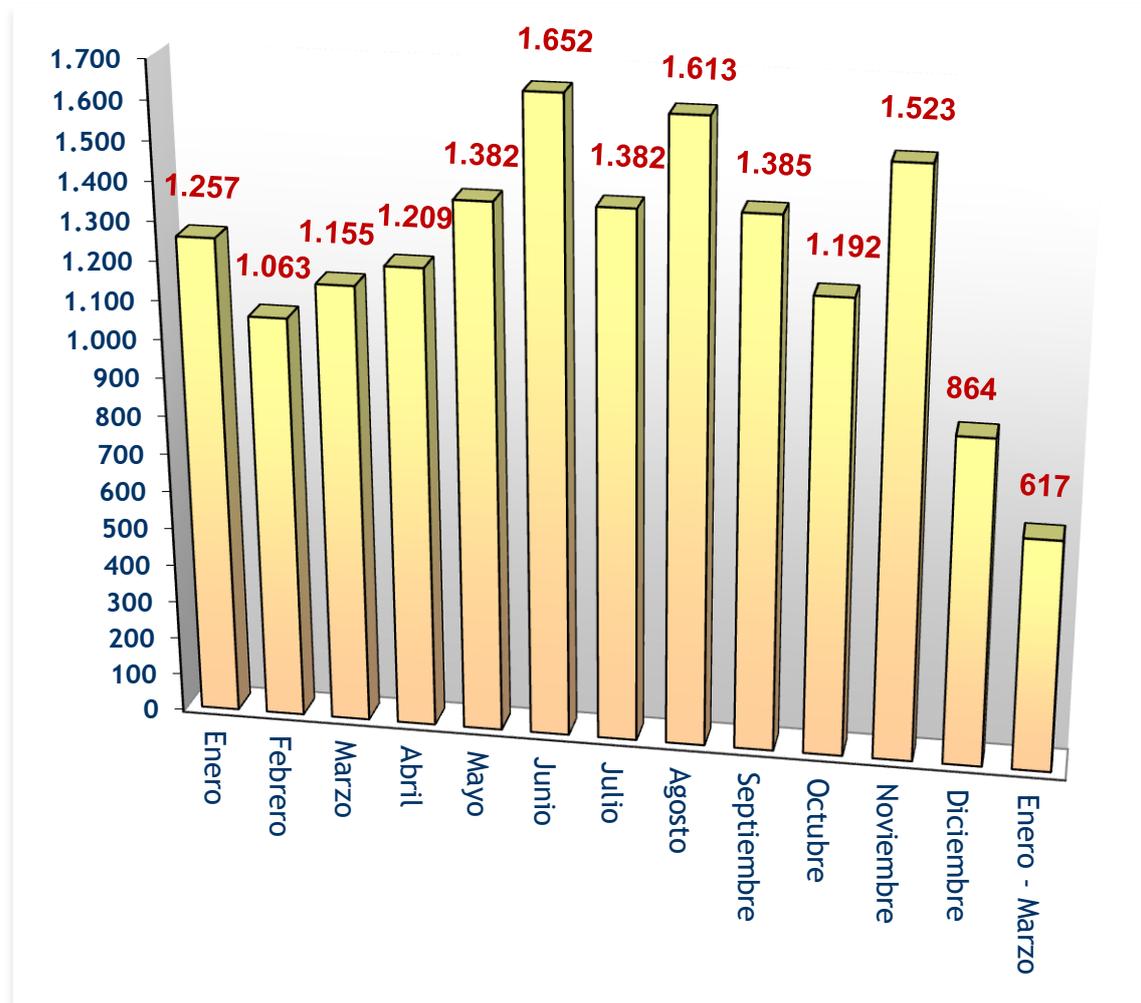
Estadística mensual en 2015	
Peticiones recibidas	17.153
Enero	1.250
Febrero	1.116
Marzo	1.341
Abril	1.244
Mayo	1.613
Junio	1.693
Julio	2.057
Agosto	1.460
Septiembre	1.535
Octubre	1.338
Noviembre	1.409
Diciembre	1.097



Estadística mensual en 2015

Peticiones contestadas 16.294

Enero	1.257
Febrero	1.063
Marzo	1.155
Abril	1.209
Mayo	1.382
Junio	1.652
Julio	1.382
Agosto	1.613
Septiembre	1.385
Octubre	1.192
Noviembre	1.523
Diciembre	864
Enero-Marzo 2016	617



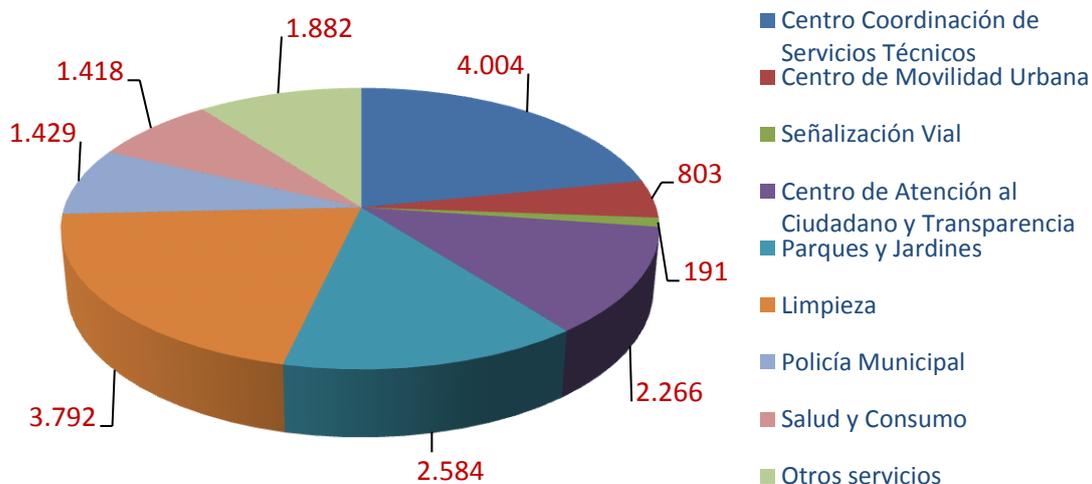
Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 18.369 solicitudes tramitadas a los servicios. De ellas han sido comunicadas las actuaciones generadas al ciudadano de 17.508 solicitudes.

AÑO	2012	2013	2014	2015	Δ%
Solicitudes recibidas	15.387	14.437	15.397	18.369	19,30%
Solicitudes contestadas	14.863	14.083	14.837	17.508	18,00%
% de solicitudes contestadas respecto a recibidas	96,59%	97,55%	96,36%	95,31%	



El porcentaje de solicitudes recibidas ha aumentado un 19,30% respecto al año 2014, y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas, ha aumentado en un 95,31%. Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:

Solicitudes recibidas en 2015	Nº de Solicitudes	%2015	%2014
<i>Centro Coordinación de Servicios Técnicos</i>	4.004	21,80%	24,05%
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	803	4,37%	3,76%
<i>Señalización Vial</i>	191	1,04%	1,36%
<i>Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia</i>	2.266	12,34%	10,94%
<i>Parques y Jardines</i>	2.584	14,07%	13,29%
<i>Limpieza</i>	3.792	20,64%	19,64%
<i>Policía Municipal</i>	1.429	7,78%	7,72%
<i>Salud y Consumo</i>	1.418	7,72%	6,94%
<i>Otros servicios</i>	1.882	10,24%	12,30%
Totales	18.369	100%	100%

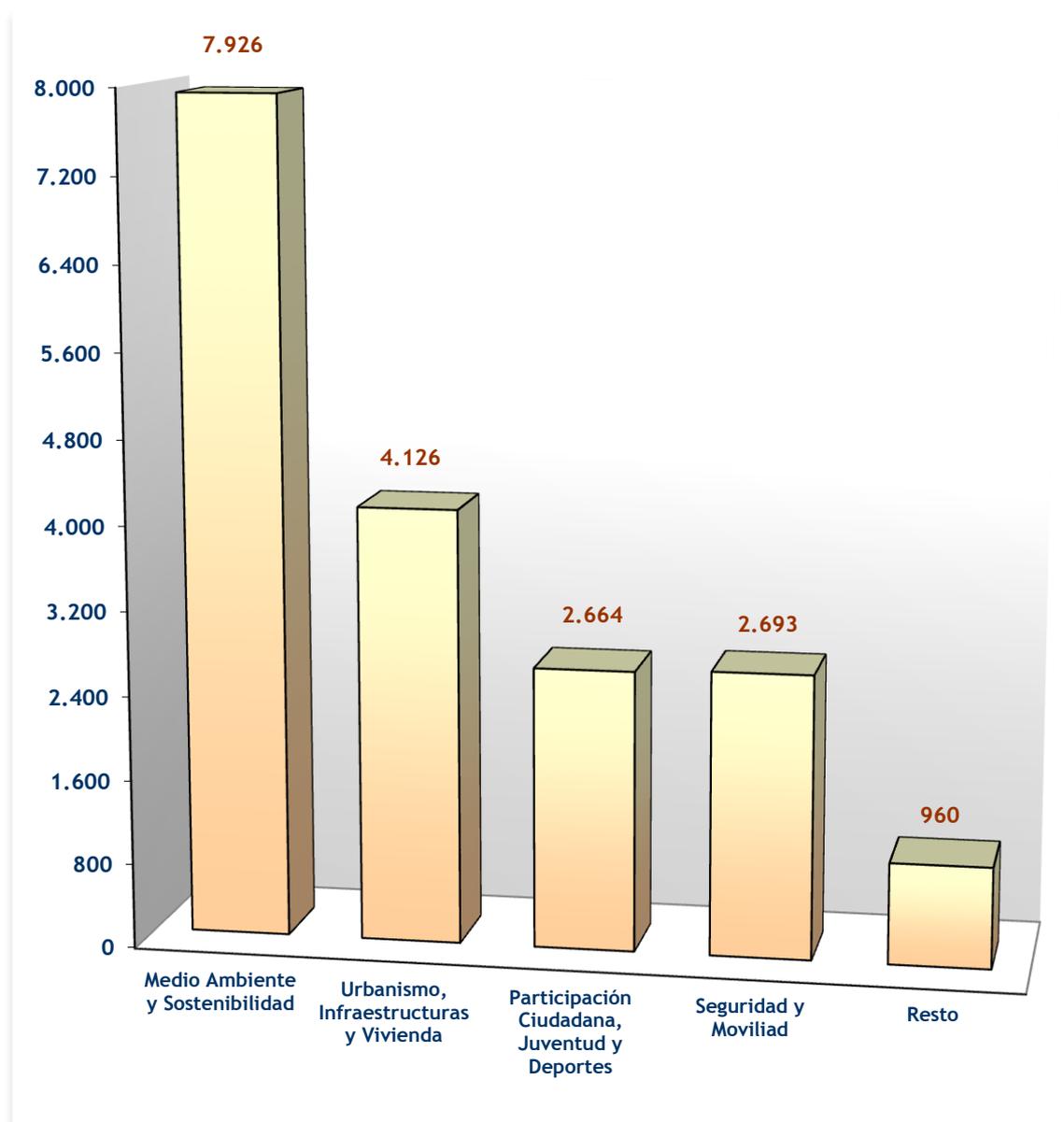




ANÁLISIS POR ÁREAS

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

Solicitudes recibidas por área



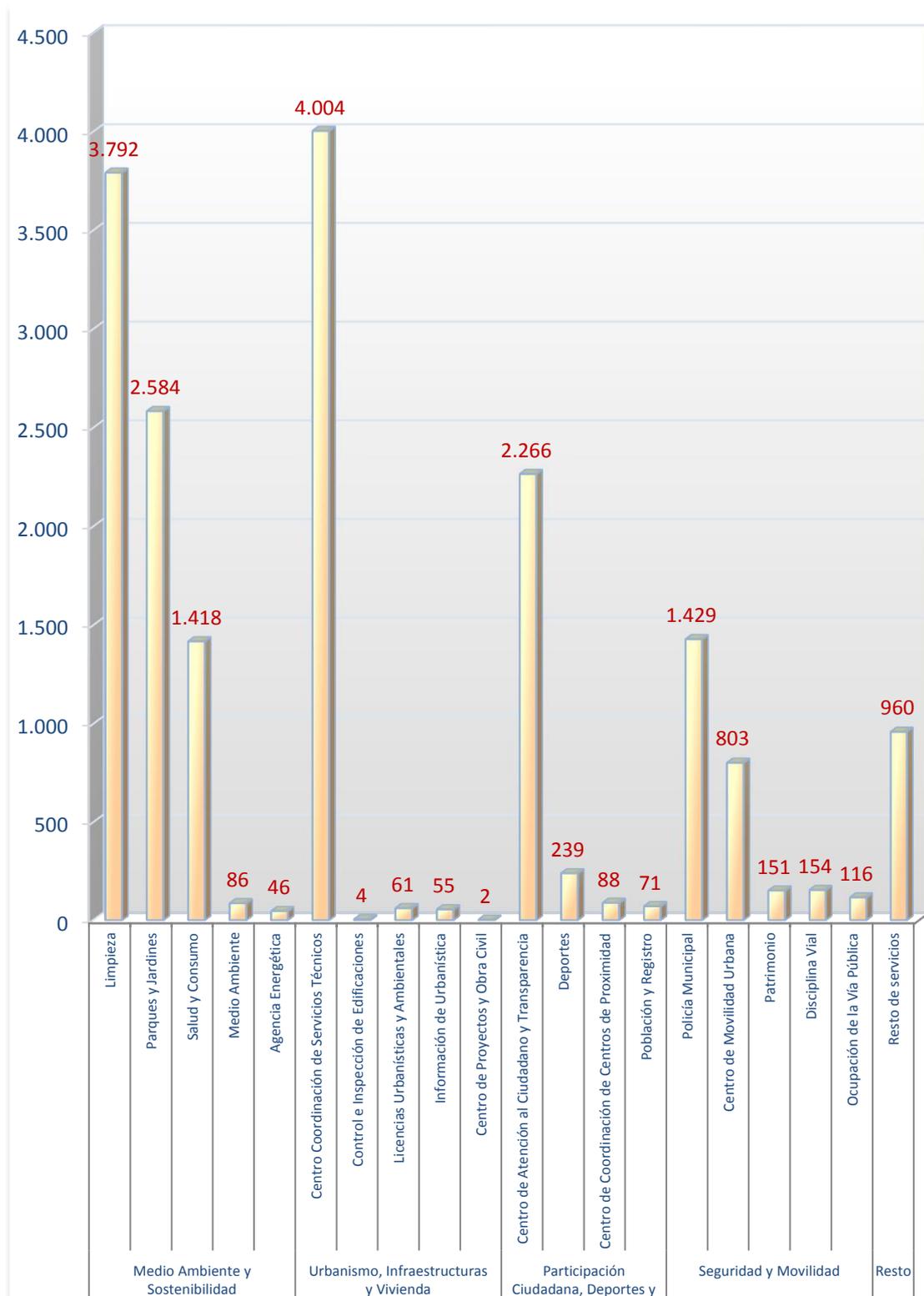


Solicitudes recibidas por área y servicios

ÁREAS	SERVICIOS	18.369	18.369	100%
Medio Ambiente y Sostenibilidad	Limpieza	3.792	7.926	20,64%
	Parques y Jardines	2.584		14,07%
	Salud y Consumo	1.418		7,72%
	Medio Ambiente	86		0,47%
	Agencia Energética	46		0,25%
Urbanismo, Infraestructuras y Vivienda	Centro Coordinación de Servicios Técnicos	4.004	4.126	21,80%
	Control e Inspección de Edificaciones	4		0,02%
	Licencias Urbanísticas y Ambientales	61		0,33%
	Información de Urbanística	55		0,30%
	Centro de Proyectos y Obra Civil	2		0,01%
Participación Ciudadana, Deportes y Juventud	Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia	2.266	2.664	12,34%
	Deportes	239		1,30%
	Centro de Coordinación de Centros de Proximidad	88		0,48%
	Población y Registro	71		0,39%
Seguridad y Movilidad	Policía Municipal	1.429	2.693	7,78%
	Centro de Movilidad Urbana	803		4,37%
	Patrimonio	151		0,82%
	Disciplina Vial	154		0,84%
	Ocupación de la Vía Pública	116		0,63%
Resto	Resto de servicios	960	960	5,23%



Solicitudes recibidas por área y servicios



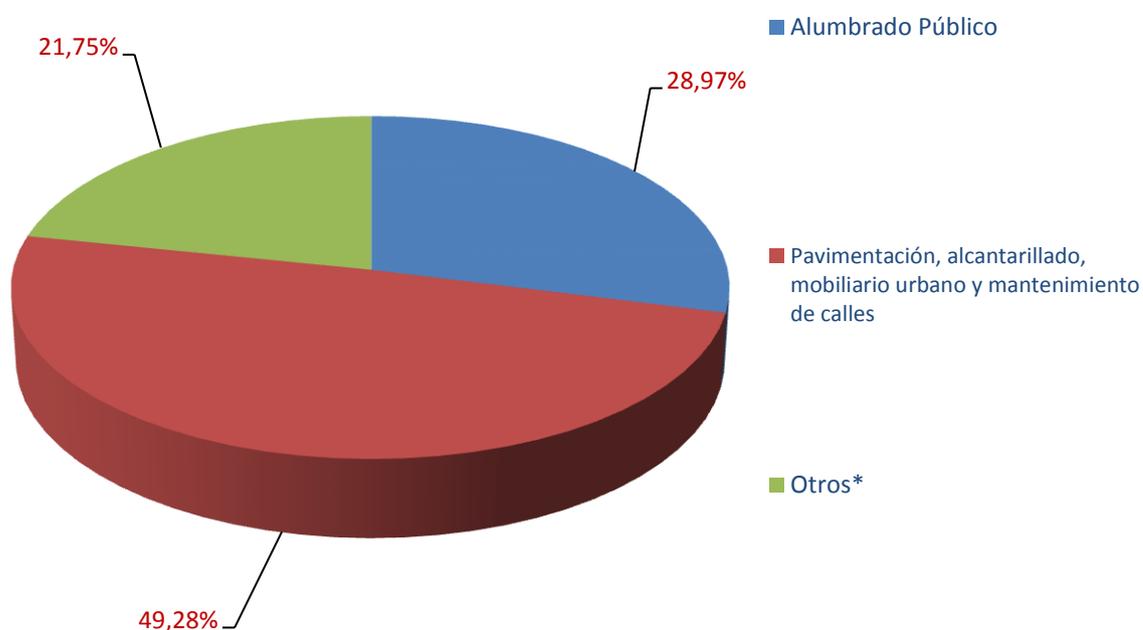


3.- Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales.

Servicio de Coordinación de Servicios Técnicos

Solicitudes recibidas	4.004	%
Alumbrado Público	1.160	28,97%
Pavimentación, alcantarillado, mobiliario urbano y mantenimiento de calles	1.973	49,28%
Otros*	871	21,75%

* 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.



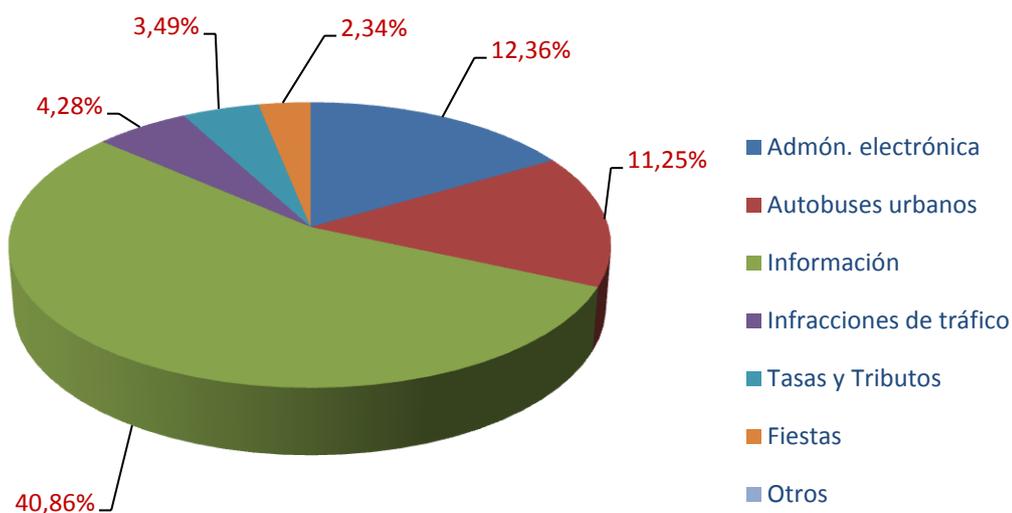


Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia

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.

Solicitudes recibidas	2.266	%
Admón. electrónica	280	12,36%
Autobuses urbanos*	255	11,25%
Información	926	40,86%
Infracciones de tráfico	97	4,28%
Tasas y Tributos	79	3,49%
Fiestas	53	2,34%
Otros	576	25,55%

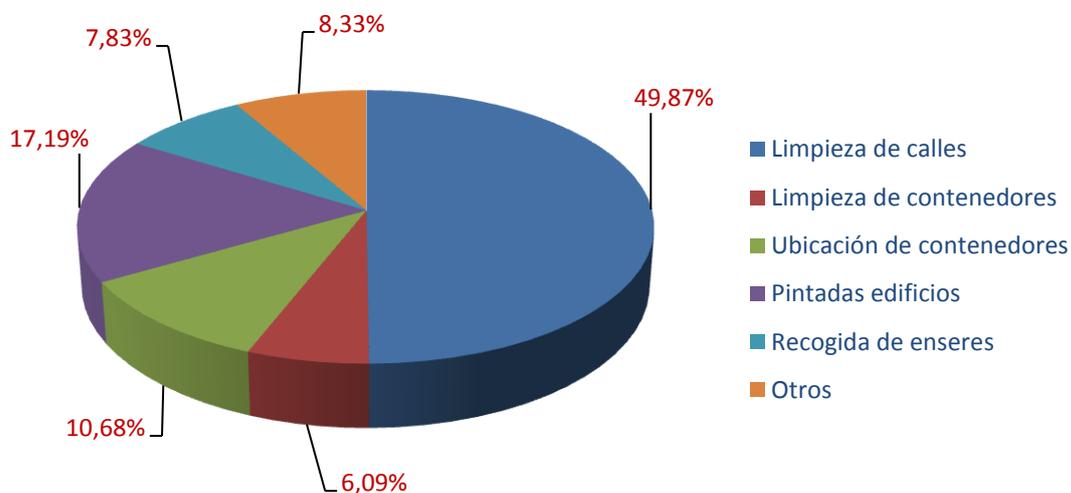
* Las solicitudes relativas a Autobuses Urbanos se tramitan desde este Centro a partir de las contestaciones remitidas por AUVASA.





Servicio de Limpieza

Solicitudes recibidas	3.792	%
Limpieza de calles	1.891	49,87%
Limpieza de contenedores	231	6,09%
Ubicación de contenedores	405	10,68%
Pintadas edificios	652	17,19%
Recogida de enseres	297	7,83%
Otros	316	8,33%

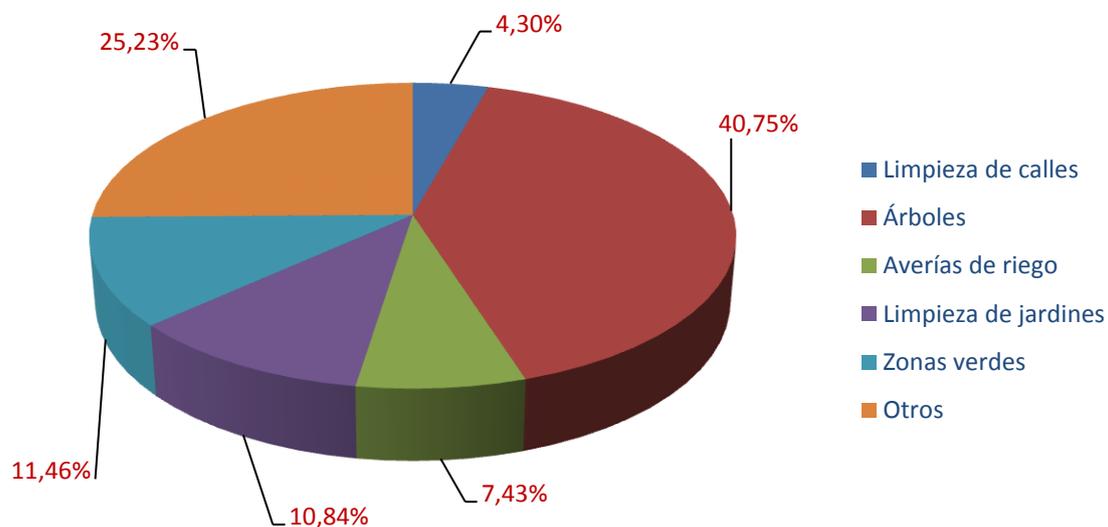




Parques y Jardines

Solicitudes recibidas	2.584	%
Limpieza de calles	111	4,30%
Árboles	1.053	40,75%
Averías de riego	192	7,43%
Limpieza de jardines	280	10,84%
Zonas verdes	296	11,46%
Otros	652	25,23%

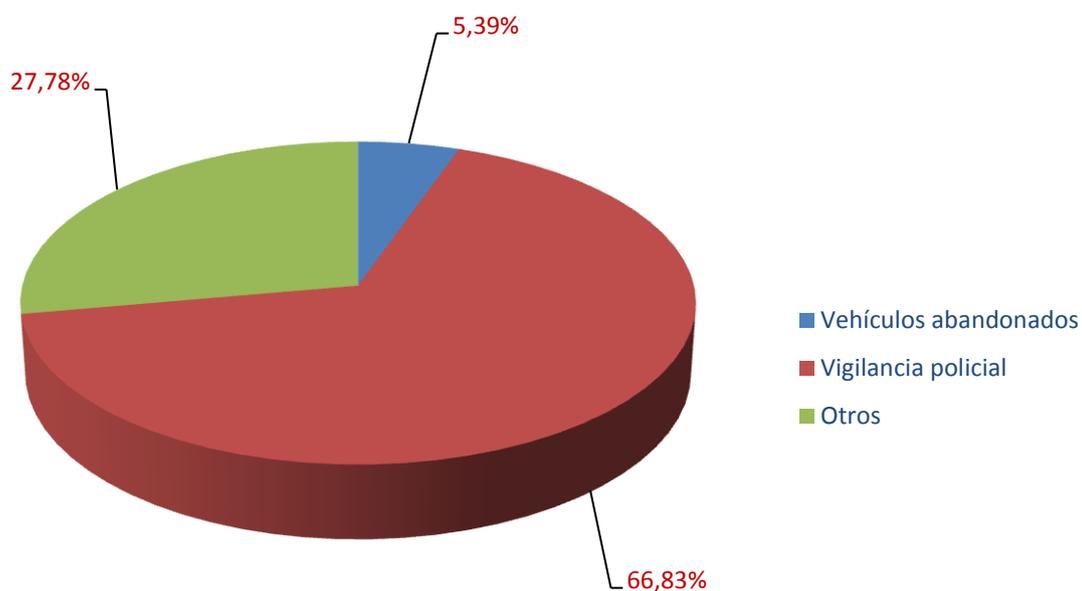
* Se incluyen asuntos tales como plagas, alumbrado de parques, mobiliario, zonas deportivas en parques, etc.





Policía Municipal

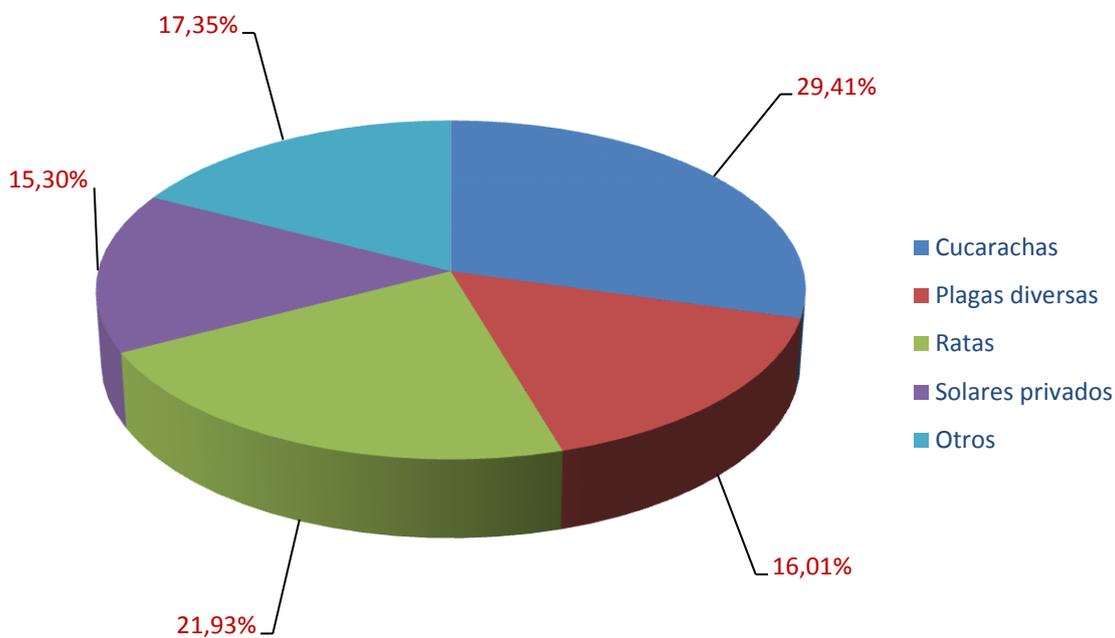
Solicitudes recibidas	1.429	%
Vehículos abandonados	77	5,39%
Vigilancia policial	955	66,83%
Otros	397	27,78%





Salud y Consumo

Solicitudes recibidas	1.418	%
Cucarachas	417	29,41%
Plagas diversas	227	16,01%
Ratas	311	21,93%
Solares privados	217	15,30%
Otros	246	17,35%



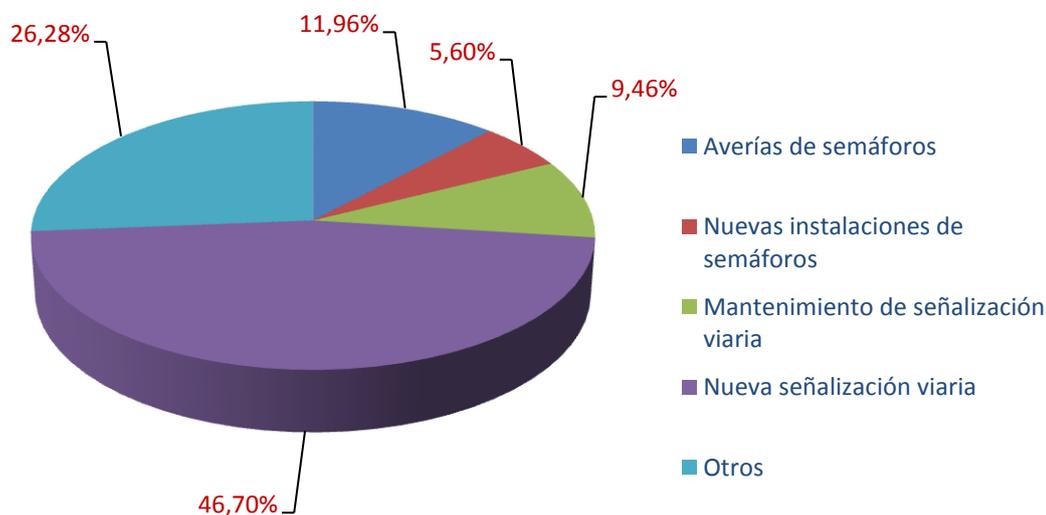


Centro de Movilidad Urbana

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

Solicitudes recibidas	803	%
Averías de semáforos	96	11,96%
Nuevas instalaciones de semáforos	45	5,60%
Mantenimiento de señalización viaria	76	9,46%
Nueva señalización viaria	375	46,70%
Otros	211	26,28%

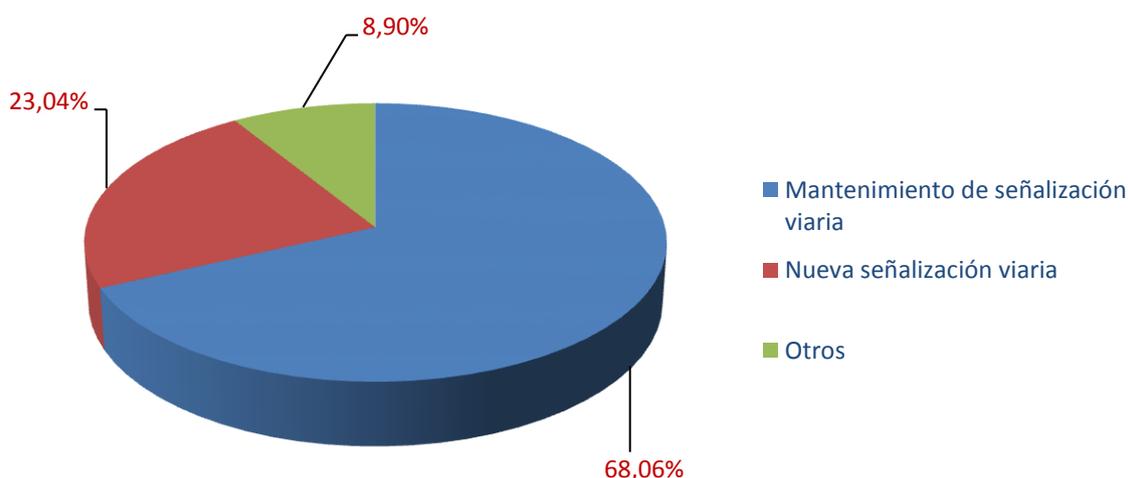
* Sugerencias relacionadas fundamentalmente con cortes de calles y cambio en la dirección de circulación de las calzadas.





Brigada de Señalización Vial

Solicitudes recibidas	191	%
Mantenimiento de señalización viaria	130	68,06%
Nueva señalización viaria	44	23,04%
Otros	17	8,90%



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 10,24% respecto al total de sugerencias y reclamaciones recibidas.



Fundación Municipal de Deportes

Solicitudes recibidas	239	12,70% del total de este apartado
Mantenimiento de canchas deportivas	59	24,69%
Mantenimiento de piscinas municipales	79	33,05%
Actividades de piscinas	20	8,37%
Otros	81	33,89%

Patrimonio

Solicitudes recibidas	151	8,02% del total de este apartado
Arreglo de reloj termómetro	60	39,74%
Mantenimiento	19	12,58%
Otros	72	47,68%

Centros de Coordinación de Centros de Proximidad

Solicitudes recibidas	88	4,68% del total de este apartado
Actividades de centros cívicos	15	17,05%
Instalaciones de centros cívicos	32	36,36%
Información	14	15,91%
Otros	27	30,68%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.882 solicitudes



Población y Registro

Solicitudes recibidas	71	3,77% del total de este apartado
Placas calles	19	26,76%
Información	36	50,70%
Otros	16	22,54%

Agencia Energética

Solicitudes recibidas	46	2,44% del total de este apartado
Bicicletas	44	95,66%
Otros	2	4,34%

Atención al Contribuyente

Solicitudes recibidas	141	7,49% del total de este apartado
Tasas y Tributos	128	90,78%
Información	9	6,38%
Otros	4	2,84%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.882 solicitudes



Atención a la Familia

Solicitudes recibidas	34	1,81% del total de este apartado
Asuntos sociales	16	47,06%
Información	4	11,76%
Otros	14	41,18%

Disciplina Vial

Solicitudes recibidas	154	8,18% del total de este apartado
Información	7	4,55%
Infracciones de tráfico	138	89,61%
Otros	9	5,84%

Educación

Solicitudes recibidas	99	5,26% del total de este apartado
Instalaciones centros cívicos	11	11,11%
Mantenimiento	14	14,14%
Centros escolares	30	30,31%
Otros	44	44,44%

Fundación Municipal de Cultura

Solicitudes recibidas	94	4,99% del total de este apartado
Ferias y fiestas	48	51,06%
Otros	46	48,94%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.882 solicitudes



Gestión Recaudatoria: Procedimientos

Solicitudes recibidas	66	3,51% del total de este apartado
Tasas y Tributos	7	10,61%
Embargos	45	68,18%
Otros	14	12,79%

Gabinete de Gobierno

Solicitudes recibidas	235	12,49% del total de este apartado
Relaciones oficiales	124	52,77%
Otros	111	47,23%

Información Urbanística

Solicitudes recibidas	55	2,92% del total de este apartado
Información	42	76,36%
Otros	13	23,64%

Inspección Técnica de Edificaciones

Solicitudes recibidas	4	0,21% del total de este apartado
Otros	4	100%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.882 solicitudes



Licencias Urbanísticas

Solicitudes recibidas	61	3,24% del total de este apartado
Licencias ambientales	31	50,82%
Otros	30	49,19%

Medio Ambiente

Solicitudes recibidas	86	4,57% del total de este apartado
Olores en las calles	19	22,09%
Ruidos	16	18,60%
Otros	51	59,30%

Centros de Proyectos y Obra Civil

Solicitudes recibidas	2	0,11% del total de este apartado
Vigilancia policial	1	50%
Nueva señalización viaria	1	50%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.882 solicitudes



Ocupación de Vía Pública

Solicitudes recibidas	116	6,16% del total de este apartado
Información	54	46,55%
Ocupación de vía pública	34	29,31%
Otros	28	24,14%

Acción Social

Solicitudes recibidas	52	2,76% del total de este apartado
Asuntos sociales	34	65,38%
Otros	18	34,62%

Concejalía de Turismo

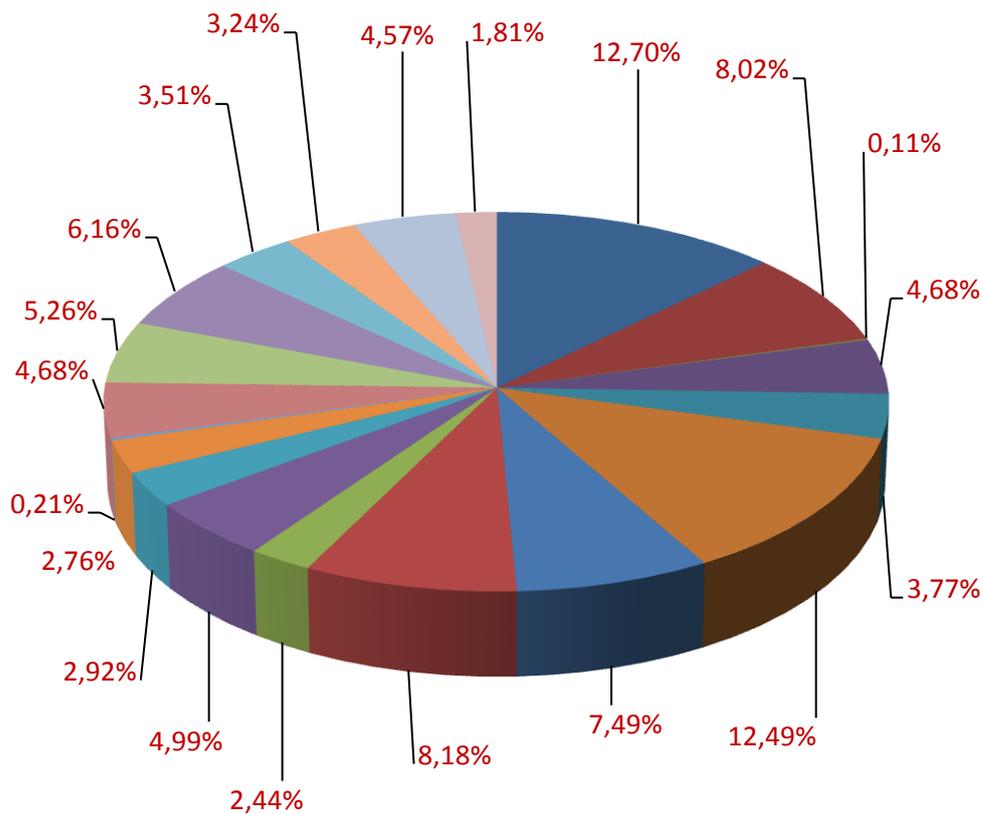
Solicitudes recibidas	88	4,68% del total de este apartado
Ferias y fiestas	17	19,32%
Información	14	15,91%
Otros	57	64,77%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.882 solicitudes



DISTRIBUCIÓN RESTO DE LOS SERVICIOS

- Deportes
- Patrimonio
- Proyectos y obra civil
- Coordinación de centros de proximidad
- Población y registro
- Gabinete de gobierno
- Atención al contribuyente
- Disciplina vial
- Agencia Energetica
- F. M. de Cultura
- Información Urbanística
- Asuntos sociales
- Inspeccion de edificios
- Concejalía de Turismo
- Educacion
- Ocupacion via publica
- Procedimiento
- Licencias urbanisticas
- Medio Ambiente
- Iniciativas sociales





4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

El tiempo medio de respuesta para el año 2015 se ha establecido en 11 días.

Peticiones recibidas en 2015 por tema		
	Recibidas en 2015	TOTALES
<i>Agradecimientos</i>	73	0,43
<i>Alcantarillado</i>	204	1,19%
<i>Admón. electrónica</i>	285	1,66%
<i>Averías de alumbrado</i>	1.078	6,28%
<i>Nuevas instalaciones de alumbrado</i>	98	0,57%
<i>Autobuses urbanos</i>	272	1,59%
<i>Bicicletas</i>	94	0,55%
<i>Limpieza de calles</i>	1.932	11,26%
<i>Recogida de enseres</i>	314	1,83%
<i>Pintadas de edificios</i>	661	3,85%
<i>Arreglo de contenedores</i>	78	0,45%
<i>Limpieza de contenedores</i>	231	1,35%
<i>Ubicación de contenedores</i>	413	2,41%
<i>Limpieza de canchas</i>	8	0,05%
<i>Mantenimiento de cachas deportivas</i>	69	0,40%
<i>Mobiliario canchas deportivas</i>	10	0,06%
<i>Mantenimiento de piscinas municipales</i>	85	0,50%
<i>Actividades de piscinas municipales</i>	23	0,13%
<i>Actividades de centros cívicos</i>	25	0,15%
<i>Instalaciones de centros cívicos</i>	43	0,25%
<i>Centros escolares</i>	35	0,20%
<i>Formación y empleo</i>	48	0,28%
<i>Fiestas</i>	136	0,79%
<i>Información turística</i>	46	0,27%
<i>Fugas de agua</i>	143	0,83%
<i>Información</i>	1.138	6,63%
<i>Inspecciones de domicilios</i>	18	0,10%
<i>Inspecciones de locales abandonados</i>	14	0,08%
<i>Animales diversos</i>	261	1,52%
<i>Cucarachas</i>	421	2,45%
<i>Perros</i>	101	0,59%
<i>Palomas</i>	96	0,56%
<i>Ratas</i>	311	1,81%
<i>Solares</i>	227	1,32%
<i>Ruidos</i>	88	0,51%
<i>Olores</i>	35	0,20%
<i>Aparatos biosaludables</i>	23	0,13%
<i>Árboles</i>	1.068	6,23%
SUBTOTALES	10.296	60,02%



Peticiones recibidas en 2015 por tema		
SUBTOTALES	10.296	60,02%
<i>Averías de riego</i>	197	1,15%
<i>Fuentes de jardines</i>	98	0,57%
<i>Limpieza de jardines</i>	296	1,73%
<i>Mobiliario de jardines</i>	82	0,48%
<i>Plagas en jardines</i>	32	0,19%
<i>Zonas de juego de niños en jardines</i>	199	1,16%
<i>Zonas verdes</i>	311	1,81%
<i>Licencias</i>	51	0,30%
<i>Mantenimiento</i>	247	1,44%
<i>Depósitos de pilas</i>	9	0,05%
<i>Reloj-Termómetro</i>	76	0,44%
<i>Mobiliario Urbano</i>	34	0,20%
<i>Bancos</i>	187	1,09%
<i>Bolardos</i>	107	0,62%
<i>Carteleras</i>	16	0,09%
<i>Fuentes de mobiliario urbano</i>	13	0,08%
<i>Jardineras</i>	25	0,15%
<i>Papeleras</i>	54	0,31%
<i>Tapas de registro</i>	336	1,96%
<i>Vallas</i>	45	0,26%
<i>Ocupación de vía pública</i>	60	0,35%
<i>Otros</i>	479	2,79%
<i>Accesos obras</i>	50	0,29%
<i>Arreglo aceras</i>	849	4,95%
<i>Arreglo calzadas</i>	411	2,40%
<i>Placas calles</i>	21	0,12%
<i>Relaciones oficiales</i>	176	1,03%
<i>Contenedores de escombros</i>	19	0,11%
<i>Vigilancia policial</i>	980	5,71%
<i>Vehículos Abandonados</i>	76	0,44%
<i>Averías de semáforos</i>	99	0,58%
<i>Nuevas instalaciones de semáforos</i>	45	0,26%
<i>Mantenimiento de señalización viaria</i>	203	1,18%
<i>Nueva señalización viaria</i>	401	2,34%
<i>Infracciones de tráfico</i>	240	1,40%
<i>Tasas y Tributos</i>	212	1,24%
<i>Embargos</i>	62	0,36%
<i>Inspección técnica de edificios</i>	7	0,04%
<i>Aparcamientos</i>	52	0,30%
TOTALES	17.153	100,00%



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
<i>Admón. electrónica</i>	280	2	0	1	283	1,74%
<i>Agradecimientos</i>	60	7	0	2	69	0,42%
<i>Alcantarillado</i>	52	69	31	25	177	1,09%
<i>Averías de alumbrado</i>	954	63	5	10	1.032	6,33%
<i>Nuevas instalaciones de alumbrado</i>	72	11	1	4	88	0,54%
<i>Asuntos sociales</i>	49	15	1	0	65	0,40%
<i>Autobuses urbanos</i>	258	4	2	5	269	1,65%
<i>Marquesinas autobuses</i>	21	0	1	6	28	0,17%
<i>Bicicletas</i>	60	17	6	23	106	0,65%
<i>Limpieza de calles</i>	1589	284	22	44	1.939	11,90%
<i>Recogida de enseres</i>	276	33	3	3	315	1,93%
<i>Pintadas edificios</i>	615	46	0	7	668	4,10%
<i>Arreglo de contenedores</i>	63	15	0	1	79	0,48%
<i>Limpieza de contenedores</i>	141	73	17	9	240	1,47%
<i>Ubicación de contenedores</i>	331	50	21	14	416	2,55%
<i>Limpieza canchas</i>	5	3	0	0	8	0,05%
<i>Mantenimiento de canchas deportivas</i>	18	5	5	5	33	0,20%
<i>Mobiliario de canchas deportivas</i>	5	2	0	0	7	0,04%
<i>Mantenimiento de piscinas municipales</i>	40	3	3	0	46	0,28%
<i>Actividades de piscinas municipales</i>	12	6	1	1	20	0,12%
<i>Actividades de centros cívicos</i>	22	1	0	1	24	0,15%
<i>Instalaciones de centros cívicos</i>	37	2	2	2	43	0,26%
<i>Centros escolares</i>	29	2	0	0	31	0,19%
<i>Formación y empleo</i>	45	2	0	1	48	0,29%
<i>Fiestas</i>	65	2	0	0	67	0,41%
<i>Información turística</i>	37	0	0	1	38	0,23%
<i>Fugas de agua</i>	72	26	13	19	130	0,80%
<i>Información</i>	1039	28	11	38	1.116	6,85%
<i>Inspecciones de domicilios</i>	11	5	1	2	19	0,12%
<i>Inspecciones de locales abandonados</i>	12	2	0	2	16	0,10%
<i>Animales diversos</i>	189	17	6	3	215	1,32%
<i>Cucarachas</i>	403	13	4	1	421	2,58%
<i>Perros</i>	86	8	2	4	100	0,61%
<i>Palomas</i>	79	16	1	1	97	0,60%
<i>Ratas</i>	286	20	1	4	311	1,91%
<i>Solares</i>	195	30	4	7	236	1,45%
<i>Ruidos</i>	41	11	2	9	63	0,39%
<i>Olores</i>	11	5	3	2	21	0,13%
<i>Aparatos biosaludables</i>	15	3	1	0	19	0,12%
<i>Árboles</i>	929	92	15	27	1.063	6,52%
<i>Averías de riego</i>	186	4	1	3	194	1,19%
Subtotales	8.690	997	186	287	10.160	62,346%



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
Subtotales	8.690	997	186	287	10.160	62,36%
Fuentes de jardines	82	9	3	3	97	0,60%
Limpieza de jardines	242	33	8	9	292	1,79%
Mobiliario de jardines	52	15	2	1	70	0,43%
Plagas en jardines	30	1	0	1	32	0,20%
Zonas de juego de niños en jardines	156	25	3	7	191	1,17%
Zonas verdes	269	26	4	6	305	1,87%
Licencias	43	3	1	20	67	0,41%
Mantenimiento	114	37	11	37	199	1,22%
Depósitos de pilas	7	1	0	1	9	0,06%
Reloj-Termómetro	61	1	1	6	69	0,42%
Mobiliario Urbano	17	2	1	2	22	0,14%
Bancos	58	42	22	23	145	0,89%
Bolardos	59	11	12	11	93	0,57%
Carteleras	8	1	2	1	12	0,07%
Fuentes de mobiliario urbano	12	0	1	1	14	0,09%
Jardineras	18	2	2	3	25	0,15%
Papeleras	32	12	1	8	53	0,33%
Tapas de registro	74	84	34	66	258	1,58%
Vallas	22	5	1	3	31	0,19%
Ocupación de vía pública	20	5	4	11	40	0,25%
Otros	294	50	16	57	417	2,56%
Accesos obras	24	11	2	6	43	0,26%
Arreglo aceras	281	172	77	210	740	4,54%
Arreglo calzadas	144	65	17	85	311	1,91%
Placas calles	10	4	2	7	23	0,14%
Relaciones oficiales	126	13	4	24	167	1,02%
Contenedores de escombros	14	5	1	0	20	0,12%
Vigilancia policial	817	119	24	40	1.000	6,14%
Vehículos Abandonados	68	5	2	3	78	0,48%
Averías de semáforos	32	15	9	40	96	0,59%
Nuevas instalaciones de semáforos	15	9	9	12	45	0,28%
Mantenimiento de señalización viaria	133	24	5	33	195	1,20%
Nueva señalización viaria	162	63	34	142	401	2,46%
Infracciones de tráfico	234	1	2	4	241	1,48%
Tasas y Tributos	208	3	0	5	216	1,33%
Embargos	38	14	2	4	58	0,36%
Inspección técnica de edificios	4	0	0	3	7	0,04%
Aparcamientos	22	4	4	22	52	0,32%
TOTALES	1.692	1.889	509	1.204	16.294	100,00%



Peticiones pendientes en 2015 por tema	
	Total Pendientes en 2015
<i>Admón. electrónica</i>	2
<i>Agradecimientos</i>	4
<i>Alcantarillado</i>	36
<i>Averías de alumbrado</i>	54
<i>Nuevas instalaciones de alumbrado</i>	11
<i>Asuntos sociales</i>	1
<i>Autobuses urbanos</i>	4
<i>Marquesinas autobuses</i>	1
<i>Bicicletas</i>	1
<i>Limpieza de calles</i>	24
<i>Pintadas edificios</i>	2
<i>Ubicación de contenedores</i>	1
<i>Mantenimiento de canchas deportivas</i>	38
<i>Mobiliario de canchas deportivas</i>	3
<i>Mantenimiento de piscinas municipales</i>	39
<i>Actividades de piscinas municipales</i>	3
<i>Actividades de centros cívicos</i>	1
<i>Centros escolares</i>	4
<i>Fiestas</i>	69
<i>Información turística</i>	8
<i>Fugas de agua</i>	23
<i>Información</i>	46
<i>Animales diversos</i>	54
<i>Perros</i>	1
<i>Solares</i>	1
<i>Ruidos</i>	27
<i>Olores</i>	14
<i>Aparatos biosaludables</i>	4
<i>Árboles</i>	17
<i>Averías de riego</i>	4
<i>Fuentes de jardines</i>	2
<i>Limpieza de jardines</i>	9
<i>Mobiliario de jardines</i>	12
<i>Zonas de juego de niños en jardines</i>	8
<i>Zonas verdes</i>	9
<i>Licencias</i>	3
<i>Mantenimiento</i>	67
<i>Reloj-Termómetro</i>	9
SUBTOTALES	616



Peticiones pendientes en 2015 por tema	
	Total Pendientes en 2015
SUBTOTALES	616
<i>Mobiliario Urbano</i>	12
<i>Bancos</i>	47
<i>Bolardos</i>	20
<i>Cartelera</i>	4
<i>Fuentes de mobiliario urbano</i>	1
<i>Jardineras</i>	1
<i>Papelera</i>	4
<i>Tapas de registro</i>	108
<i>Vallas</i>	14
<i>Ocupación de vía pública</i>	22
<i>Otros</i>	85
<i>Accesos obras</i>	7
<i>Arreglo aceras</i>	199
<i>Arreglo calzadas</i>	140
<i>Relaciones oficiales</i>	10
<i>Contenedores de escombros</i>	1
<i>Vigilancia policial</i>	14
<i>Averías de semáforos</i>	3
<i>Mantenimiento de señalización viaria</i>	11
<i>Nueva señalización viaria</i>	16
<i>Infracciones de tráfico</i>	1
<i>Embargos</i>	6
<i>Inspección técnica de edificios</i>	2
TOTALES	1.344



Solicitudes contestadas y cerradas por servicio

	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	29	13	5	12	59	0,34%
Sección de Atención al Contribuyente	130	1	0	1	132	0,77%
Iniciativas Sociales	22	13	0	2	37	0,22%
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	1.866	641	255	589	3.351	19,52%
Centro de Movilidad Urbana	297	122	79	297	795	4,63%
Brigada de Señalización Vial	136	15	5	34	190	1,11%
Fundación Municipal de Cultura	0	0	0	0	0	0,00%
Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo	0	0	0	3	3	0,02%
Fundación Municipal de Deportes	83	28	13	8	132	0,77%
Sección de Disciplina Vial	147	1	2	3	153	0,89%
Servicio de Educación	89	4	2	0	95	0,55%
Servicio de Gestión de Recaudatoria: Procedimientos	31	19	5	8	63	0,37%
Gabinete de Gobierno y Relaciones	148	27	7	32	214	1,25%
Centro de Atención al Ciudadano	2.197	19	4	33	2.253	13,12%
Sección de Control e Inspección de Edificios	0	0	0	4	4	0,02%
Servicio de Parques y Jardines	2.145	259	45	75	2.524	14,70%
Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales	48	10	0	37	95	0,55%
Servicio de Limpieza	3.100	545	73	81	3.799	22,13%
Servicio de Medio Ambiente	11	10	10	19	50	0,29%
Servicio de Proyectos y Obra Civil	0	0	1	2	3	0,02%
Servicio de Ocupación Vía Pública	6	4	0	13	23	0,13%
Centro de Coordinación de Centros de Proximidad	72	5	3	4	84	0,49%
Departamento de Patrimonio	126	10	3	6	145	0,84%
Población y Registro	41	16	5	28	90	0,52%
Policía Municipal	1.096	182	42	66	1.386	8,07%
Servicio de Salud y Consumo	1.220	115	26	22	1.383	8,06%
Servicio de Acción Social	36	17	2	0	55	0,32%
Sección de Información Urbanística	40	4	2	3	49	0,29%
TOTALES	13.116	2.080	589	1.382	17.167	100,00%



Solicitudes pendientes por servicio en 2015

	TOTALES	Porcentaje
<i>Centro Coordinación de Servicios Técnicos</i>	852	64,20%
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	2	0,15%
<i>Fundación Municipal de Cultura</i>	94	7,08%
<i>Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo</i>	85	6,41%
<i>Ocupación de la Vía Pública</i>	92	6,93%
<i>Policía Municipal</i>	2	0,15%
<i>Fundación Municipal de Deportes</i>	85	6,41%
<i>Servicio de Educación</i>	3	0,23%
<i>Servicio de Gestión de Recaudatoria: Procedimientos</i>	8	0,60%
<i>Gabinete de Gobierno y Relaciones</i>	16	1,21%
<i>Servicio de Parques y Jardines</i>	44	3,32%
<i>Servicio de Limpieza</i>	1	0,08%
<i>Servicio de Medio Ambiente</i>	36	2,71%
<i>Sección de Información Urbanística</i>	7	0,53%
TOTALES	1.327	100%



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

En el año 2015 no se han presentado ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones ninguna petición en queja, de conformidad con lo establecido en el punto 2, artículo 56, del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid establece que: “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 con un carácter claramente insultante por entender que una sugerencia o reclamación es una petición que los ciudadanos efectúan para mejorar la estructura y funcionamiento de los servicios administrativos o para poner de manifiesto 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 2015 se han presentado solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 18.369 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 2015 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 11 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 56,51% 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 7,78% 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 2015.

En el año 2015 han sido contestadas el 95,31% de las sugerencias presentadas, lo que ha supuesto un 18,00% del aumento de respuesta respecto al año 2014.



d. Otros asuntos tratados en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en el año 2015:

Medidas para la difusión y publicidad de la comisión para conocimiento por parte de los ciudadanos de la misma:

- ✓ Se ha ampliado y reestructurado 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. Dentro de este apartado se informa sobre los sistemas de presentar sugerencias y reclamaciones, y de forma específica sobre la APP "VALLADOLID EN TU MANO" facilitando los códigos BIDI para su descarga e instalación sobre dispositivos móviles.
(<http://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana/servicios-especificos-dispositivos-moviles/valladolid-mano>)
- ✓ Anunciando en el ENTREMES, que se edita mensualmente por la Fundación Municipal de Cultura, las distintas formas de presentar sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de Valladolid.

Desde esta comisión y dentro de las atribuciones conferidas por el Reglamento Orgánico aprobado por el Ayuntamiento Pleno el 2 de noviembre de 2004 (BOP 13-12-2004; BOP modificación: 14-8-2008) y en especial en el art. 54.3, que dispone la obligación de colaborar con la comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de todos los órganos de gobierno y de la administración municipal, se ha propuesto la elaboración de una Instrucción de Alcaldía relativa al procedimiento de tramitación de sugerencias y reclamaciones que presenten los ciudadanos ante la administración municipal. Dicha instrucción fue aprobada por Decreto nº 11.526 de 17 de diciembre de 2015.

Valladolid, 4 de mayo de 2016