



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 2017, 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 2017.

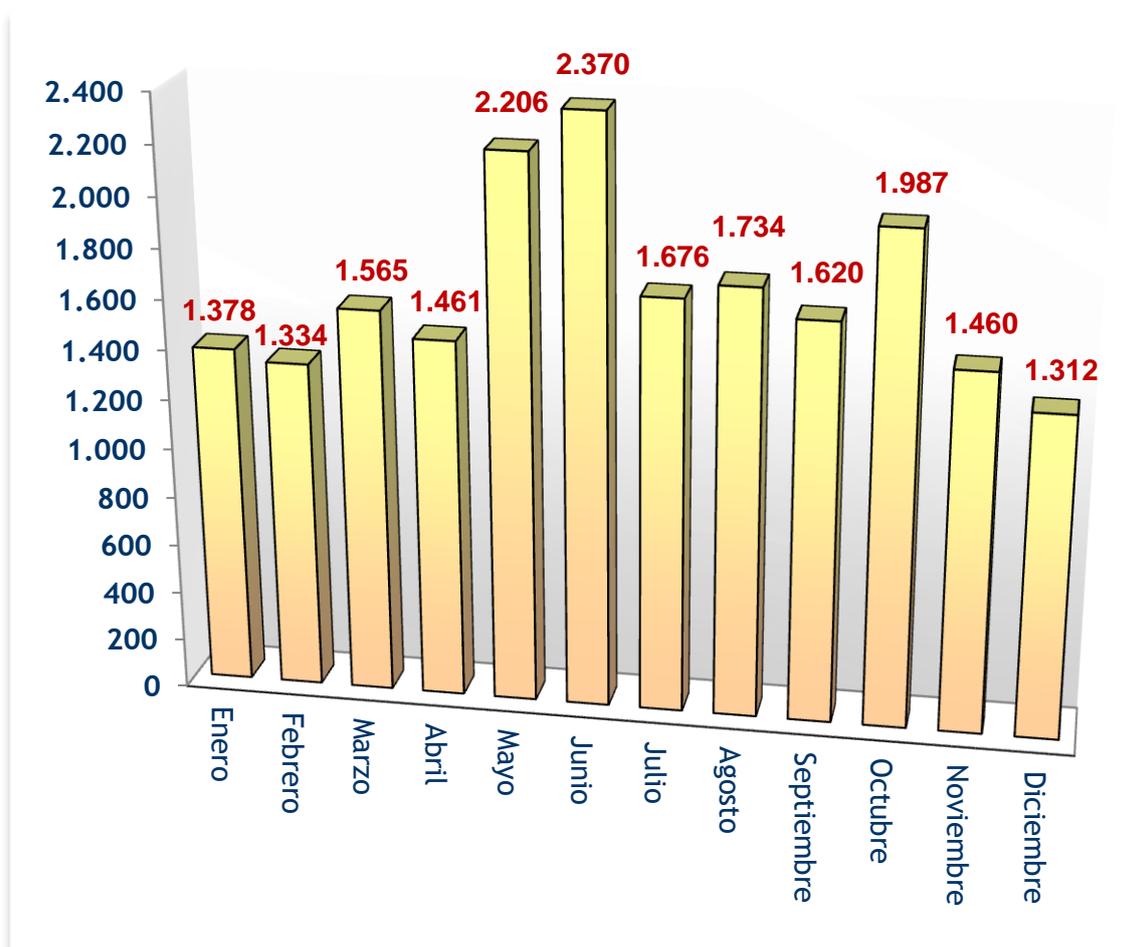
En este tiempo se han presentado 20.103 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

Peticiones recibidas	20.103
Correo electrónico	7.364
Teléfono 010	12.605
Registro	65
Aplicación Móvil	69

2.- Sugerencias y reclamaciones presentadas.

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

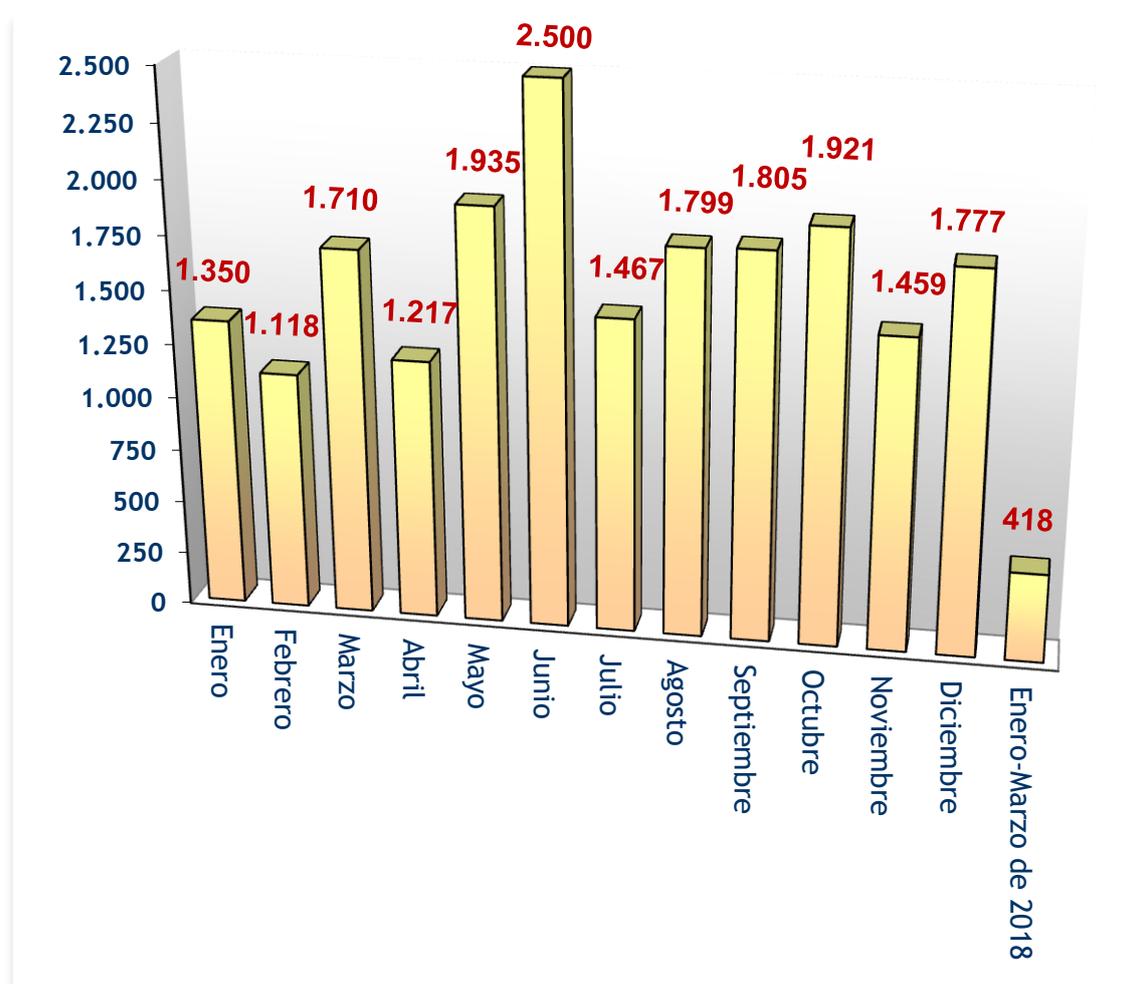
Estadística mensual en 2017	
Peticiones recibidas	20.103
Enero	1.378
Febrero	1.334
Marzo	1.565
Abril	1.461
Mayo	2.206
Junio	2.370
Julio	1.676
Agosto	1.734
Septiembre	1.620
Octubre	1.987
Noviembre	1.460
Diciembre	1.312



Estadística mensual en 2017

Peticiones contestadas¹		20.476
Enero	1.350	
Febrero	1.118	
Marzo	1.710	
Abril	1.217	
Mayo	1.935	
Junio	2.500	
Julio	1.467	
Agosto	1.799	
Septiembre	1.805	
Octubre	1.921	
Noviembre	1.459	
Diciembre	1.777	
Enero-Marzo 2018	418	

¹ Peticiones recibidas en 2017 contestadas hasta el 31 de marzo de 2018



Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 20.103 solicitudes tramitadas a los servicios. De ellas han sido comunicadas las actuaciones generadas al ciudadano de 21.894 solicitudes.

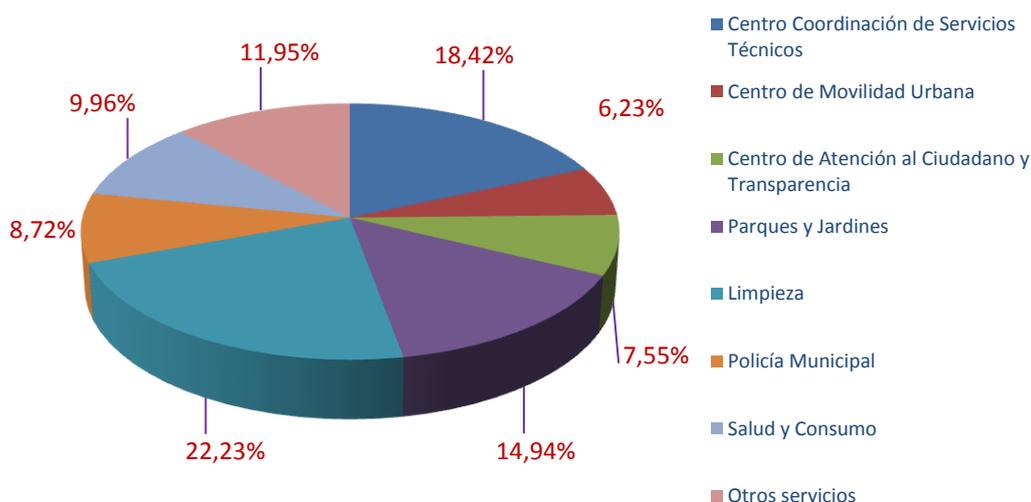
AÑO	2014	2015	2016	2017	Δ%
Solicitudes recibidas	15.397	18.369	19.330	21.894	13,26%
Solicitudes contestadas	14.837	17.508	18.533	22.244	20,02%
% de solicitudes contestadas respecto a recibidas	96,36%	95,31%	95,88%	101,60%	

El porcentaje de solicitudes recibidas ha aumentado un 13,26% respecto al año 2016, y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas



ha sido de un 101,60%. Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:

Solicitudes recibidas por los principales servicios en 2017	Nº de Solicitudes	%2017	%2016
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	4.032	18,42%	20,66%
Centro de Movilidad Urbana	1.364	6,23%	5,67%
Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia	1.654	7,55%	9,95%
Parques y Jardines	3.270	14,94%	14,90%
Limpieza	4.868	22,23%	21,22%
Policía Municipal	1.910	8,72%	7,95%
Salud y Consumo	2.180	9,96%	9,46%
Otros servicios	2.616	11,95%	10,19%
Totales	21.894	100,00%	100,00%

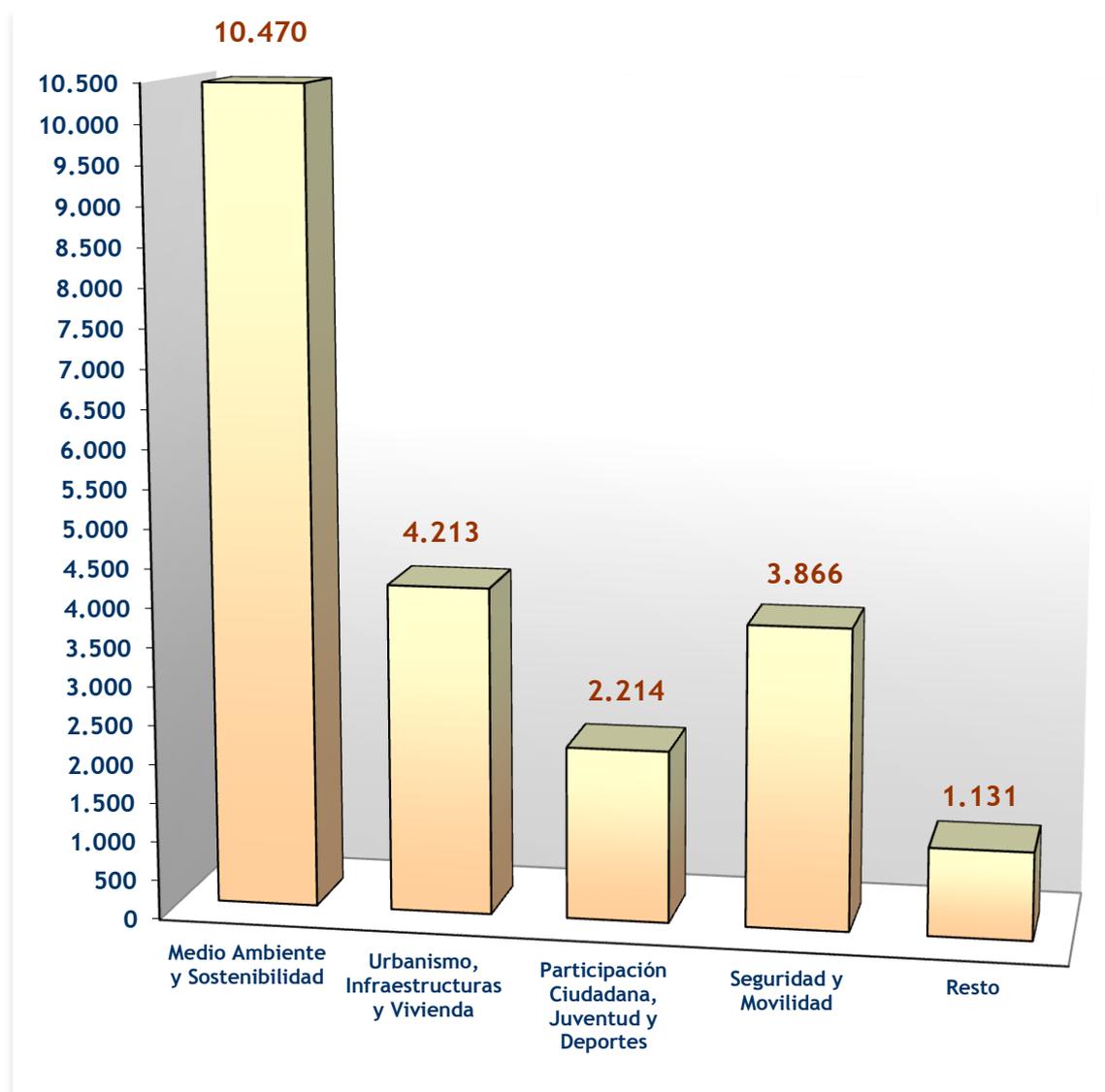




ANÁLISIS POR ÁREAS

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

Solicitudes recibidas por área



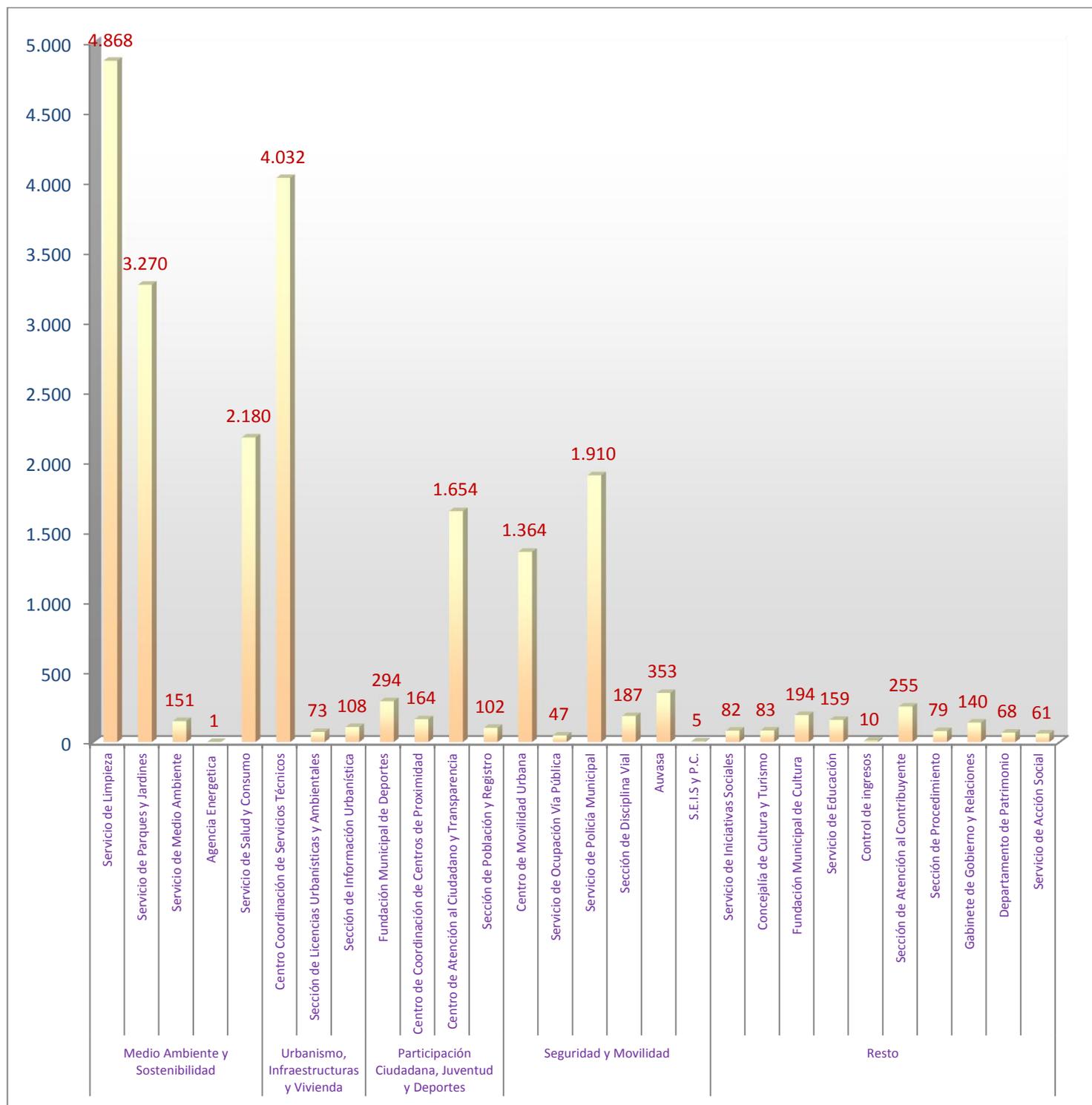


Solicitudes recibidas por área y servicios

<i>Solicitudes recibidas por área</i>	21.894	%
Medio Ambiente y Sostenibilidad	10.470	47,82%
<i>Servicio de Limpieza</i>	4.868	
<i>Servicio de Parques y Jardines</i>	3.270	
<i>Servicio de Medio Ambiente</i>	151	
<i>Agencia Energetica</i>	1	
<i>Servicio de Salud y Consumo</i>	2.180	
Urbanismo, Infraestructuras y Vivienda	4.213	19,24%
<i>Servicio de Espacio Público e Infraestructuras</i>		
<i>Centro Coordinación de Servicios Técnicos</i>	4.032	
<i>Servicio de Control de la Legalidad Urbanística</i>		
<i>Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales</i>	73	
<i>Sección de Información Urbanística</i>	108	
Participación Ciudadana, Juventud y Deportes	2.214	10,11%
<i>Fundación Municipal de Deportes</i>	294	
<i>Servicio de Participación Ciudadana y Juventud</i>		
<i>Centro de Coordinación de Centros de Proximidad</i>	164	
<i>Servicio de Información y Administración Electrónica</i>		
<i>Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia</i>	1.654	
<i>Sección de Población y Registro</i>	102	
Seguridad y Movilidad	3.866	17,66%
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	1.364	
<i>Servicio de Ocupación Vía Pública</i>	47	
<i>Servicio de Policía Municipal</i>	1.910	
<i>División Control de Legalidad Vial</i>		
<i>Sección de Disciplina Vial</i>	187	
<i>Auvasa</i>	353	
<i>S.E.I.S y P.C.</i>	5	
Resto	1.131	5,17%
<i>Servicio de Iniciativas Sociales</i>	82	
<i>Concejalía de Cultura y Turismo</i>	83	
<i>Fundación Municipal de Cultura</i>	194	
<i>Servicio de Educación</i>	159	
<i>Control de ingresos</i>	10	
<i>Servicio de Gestión de Ingresos</i>		
<i>Sección de Atención al Contribuyente</i>	255	
<i>Servicio de Gestión Recaudatoria</i>		
<i>Sección de Procedimiento</i>	79	
<i>Gabinete de Gobierno y Relaciones</i>	140	
<i>Departamento de Patrimonio</i>	68	
<i>Servicio de Acción Social</i>	61	



Solicitudes recibidas por área y servicios



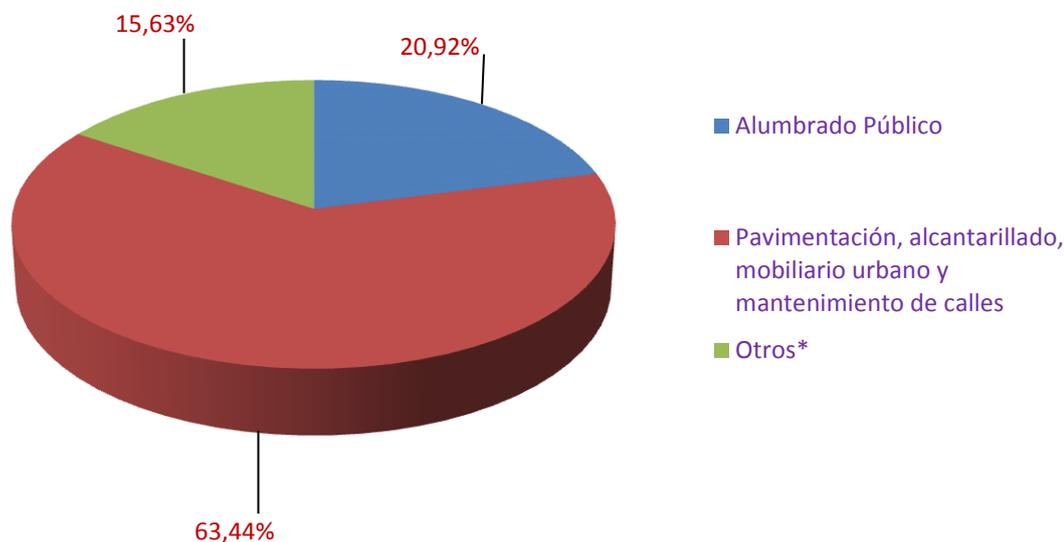


3.- Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales.

Servicio de Coordinación de Servicios Técnicos

Solicitudes recibidas	4024	%
Alumbrado público	842	20,92%
Pavimentación, alcantarillado, mobiliario urbano y mantenimiento de calles	2.357	63,44%
Otros*	629	15,63%

* 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.

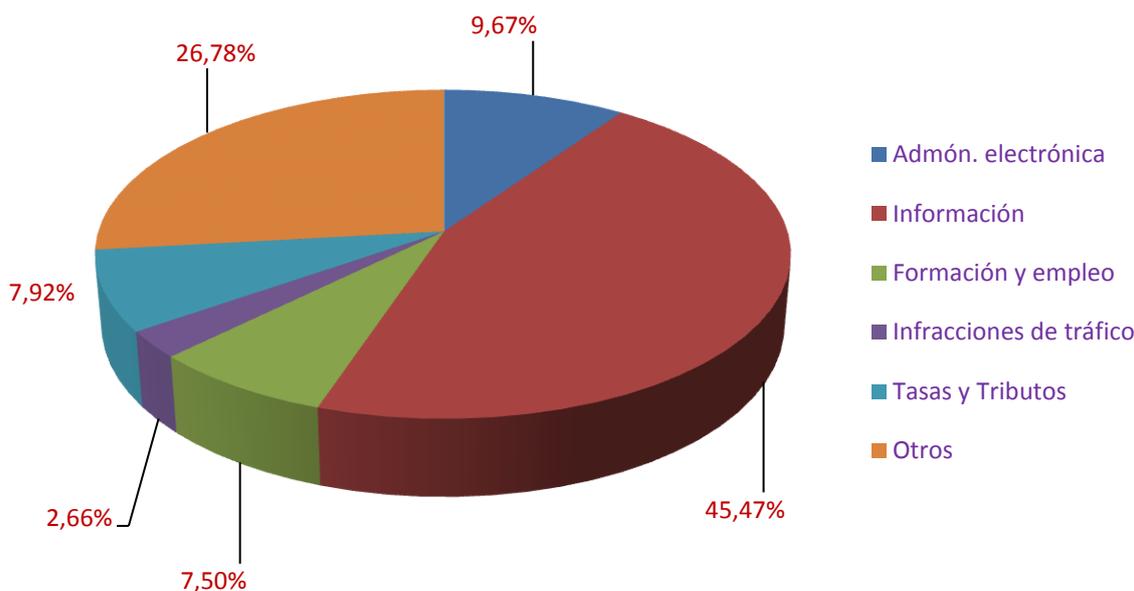




Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia

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.

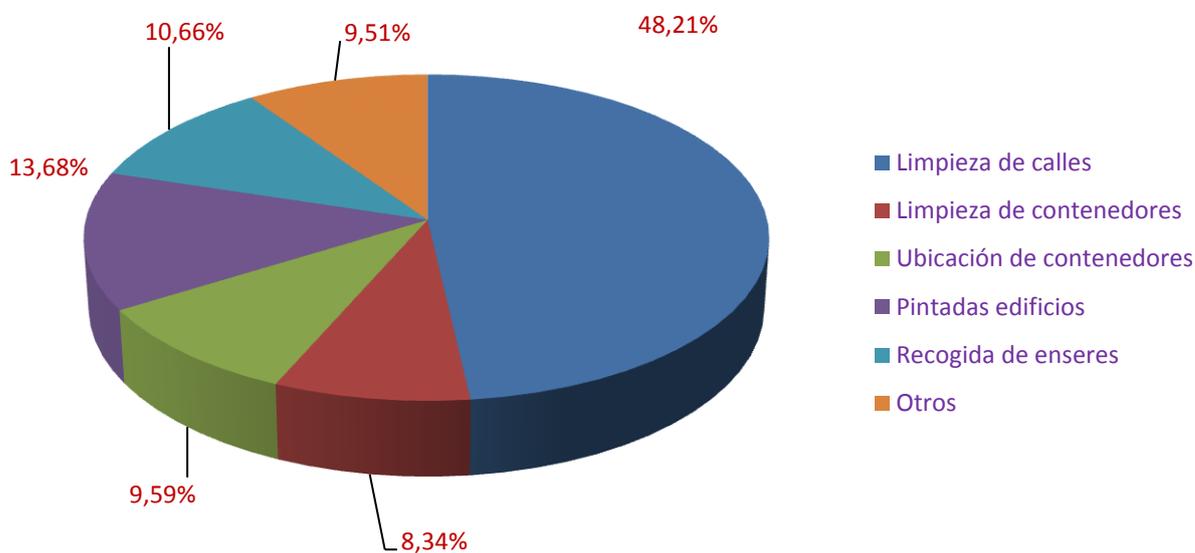
Solicitudes recibidas	1.654	%
Admón. electrónica	160	9,67%
Información	752	45,47%
Formación y empleo	124	7,50%
Infracciones de tráfico	44	2,66%
Tasas y tributos	131	7,92%
Otros	443	26,78%





Servicio de Limpieza

Solicitudes recibidas	4.868	%
Limpieza de calles	2.347	48,21%
Limpieza de contenedores	406	8,34%
Ubicación de contenedores	467	9,59%
Pintadas edificios	666	13,68%
Recogida de enseres	519	10,66%
Otros	463	9,52%

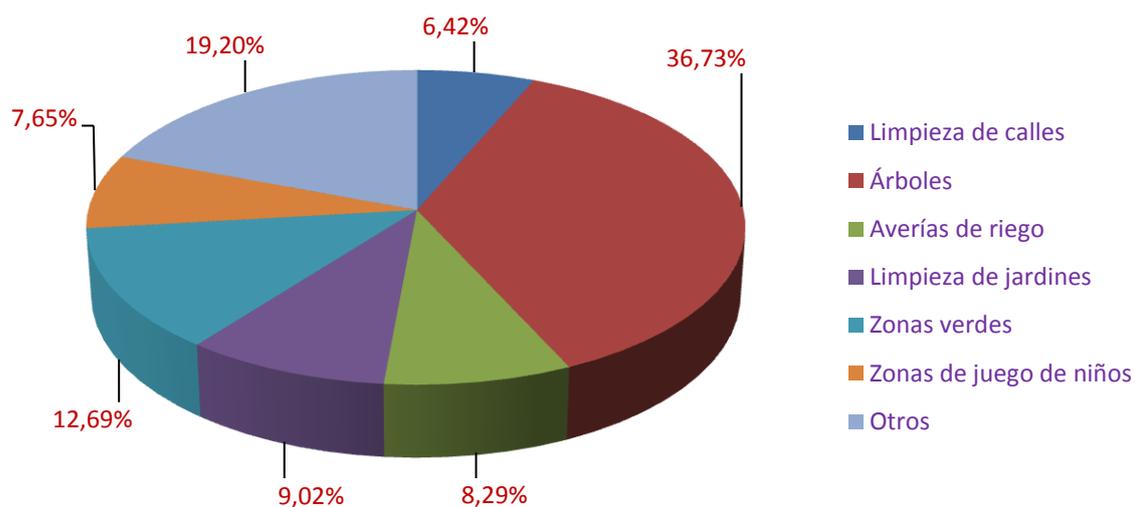




Parques y Jardines

Solicitudes recibidas	3.270	%
Limpieza de calles	210	6,42%
Árboles	1.201	36,73%
Averías de riego	271	8,29%
Limpieza de jardines	295	9,02%
Zonas verdes	415	12,69%
Zonas de juego de niños	250	7,65%
Otros	628	19,20%

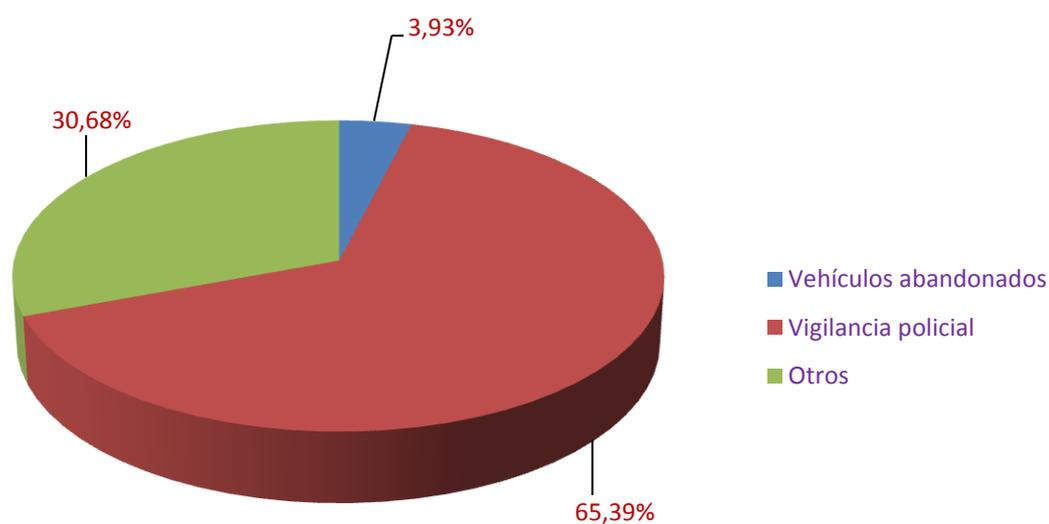
* Se incluyen asuntos tales como plagas, alumbrado de parques, mobiliario, zonas deportivas en parques, etc.





Policía Municipal

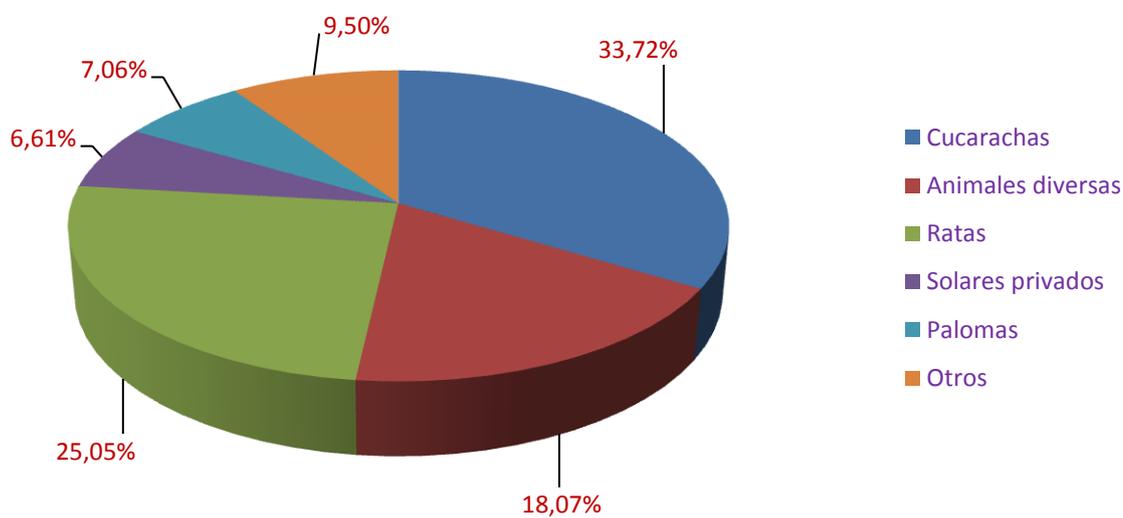
Solicitudes recibidas	1.910	%
Vehículos abandonados	75	3,93%
Vigilancia policial	1.249	65,39%
Otros	586	30,68%





Salud y Consumo

Solicitudes recibidas	2.180	%
Cucarachas	735	33,72%
Animales diversos	394	18,07%
Ratas	546	25,05%
Solares privados	144	6,61%
Palomas	154	7,06%
Otros	207	9,50%

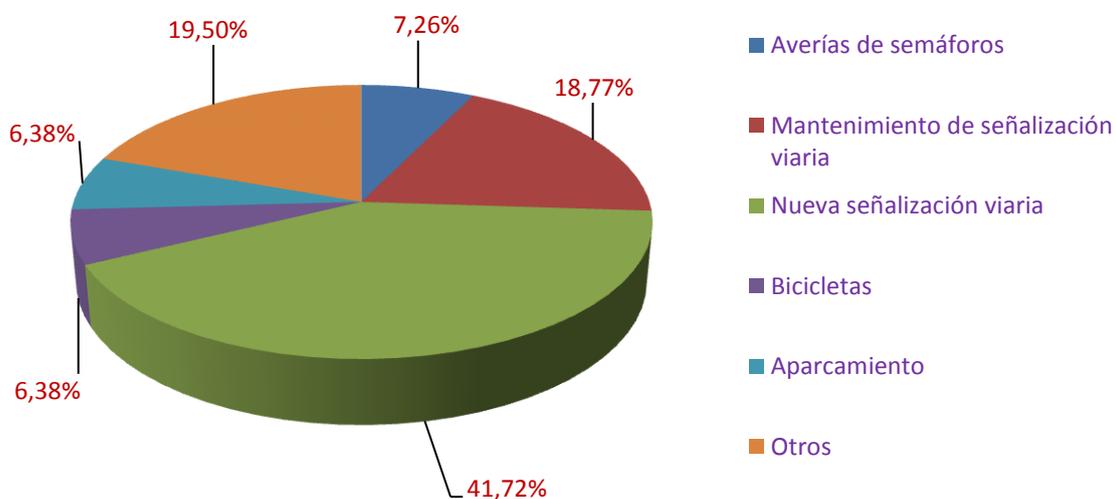




Centro de Movilidad Urbana

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

Solicitudes recibidas	1.364	%
Averías de semáforos	99	7,26%
Mantenimiento de señalización viaria	256	18,77%
Nueva señalización viaria	569	41,72%
Bicicletas	87	6,38%
Aparcamiento	87	6,38%
Otros	266	19,50%





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 11,95% respecto al total de sugerencias y reclamaciones recibidas.

Fundación Municipal de Deportes

Solicitudes recibidas	294	11,95% del total de este apartado
Mantenimiento de canchas deportivas	75	25,51%
Mantenimiento de piscinas municipales	74	25,17%
Actividades de piscinas	26	8,84%
Mobiliario de canchas deportivas	25	8,50%
Otros	94	31,98%

Patrimonio

Solicitudes recibidas	68	11,95% del total de este apartado
Arreglo de reloj termómetro	26	38,24%
Aparcamiento	5	7,35%
Información	3	4,41%
Otros	34	50%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.616 solicitudes



Centros de Coordinación de Centros de Proximidad

Solicitudes recibidas	164	11,95% del total de este apartado
Actividades de centros cívicos	46	28,05%
Instalaciones de centros cívicos	49	29,88%
Mantenimiento	7	4,27%
Otros	62	37,80%

Población y Registro

Solicitudes recibidas	102	11,95% del total de este apartado
Placas calles	9	8,82%
Información	75	73,53%
Otros	18	17,65%

Agencia Energética

Solicitudes recibidas	1	11,95% del total de este apartado
Asuntos sociales	1	100%

Atención al Contribuyente

Solicitudes recibidas	255	11,95% del total de este apartado
Tasas y tributos	230	90,20%
Información	14	5,49%
Otros	11	4,31%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.616 solicitudes



Iniciativas Sociales

Solicitudes recibidas	82	11,95% del total de este apartado
Asuntos sociales	48	58,54%
Información	4	4,88%
Mantenimiento	7	8,54%
Otros	23	28,05%

Disciplina Vial

Solicitudes recibidas	187	11,95% del total de este apartado
Infracciones de tráfico	175	93,58%
Otros	12	6,42%

Control de Ingresos

Solicitudes recibidas	10	11,95% del total de este apartado
Tasas y tributos	7	70,00%
Otros	3	30,00%

Educación

Solicitudes recibidas	159	11,95% del total de este apartado
Información	27	16,98%
Árboles	9	5,66%
Centros escolares	82	51,57%
Otros	41	25,79%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.616 solicitudes



Fundación Municipal de Cultura

Solicitudes recibidas	194	11,95% del total de este apartado
Ferias y fiestas	78	40,21%
Información	26	13,40%
Información turística	17	8,76%
Ruidos	15	7,73%
Otros	58	29,90%

Gestión Recaudatoria: Sección de Procedimientos

Solicitudes recibidas	79	11,95% del total de este apartado
Tasas y tributos	4	5,06%
Embargos	64	81,01%
Información	4	5,06%
Otros	7	8,87%

Gabinete de Gobierno

Solicitudes recibidas	138	11,95% del total de este apartado
Relaciones oficiales	70	50,72%
Información	12	8,70%
Otros	56	40,58%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.616 solicitudes



Información Urbanística

Solicitudes recibidas	108	11,95% del total de este apartado
Información	66	61,11%
Licencias	17	15,74%
Otros	25	23,15%

Licencias Urbanísticas

Solicitudes recibidas	73	11,95% del total de este apartado
Licencias	33	45,21%
Otros	40	54,79%

Medio Ambiente

Solicitudes recibidas	151	11,95% del total de este apartado
Olores en las calles	29	19,21%
Ruidos	27	17,88%
Información	22	14,57%
Otros	73	48,34%

Auvasa

Solicitudes recibidas	353	11,95% del total de este apartado
Autobuses urbanos	353	100%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.616 solicitudes



Ocupación de Vía Pública

Solicitudes recibidas	47	11,95% del total de este apartado
Ocupación de vía pública	28	59,57%
Otros	19	40,43%

Acción Social

Solicitudes recibidas	61	11,95% del total de este apartado
Asuntos sociales	43	70,49%
Otros	18	29,51%

Concejalía de Cultura y Turismo

Solicitudes recibidas	83	11,95% del total de este apartado
Ferias y fiestas	21	25,30%
Información	15	18,07%
Información turística	13	15,66%
Otros	34	40,97%

Servicio de Extinción de Incendios y Protección Civil (S.E.I.S y P.C)

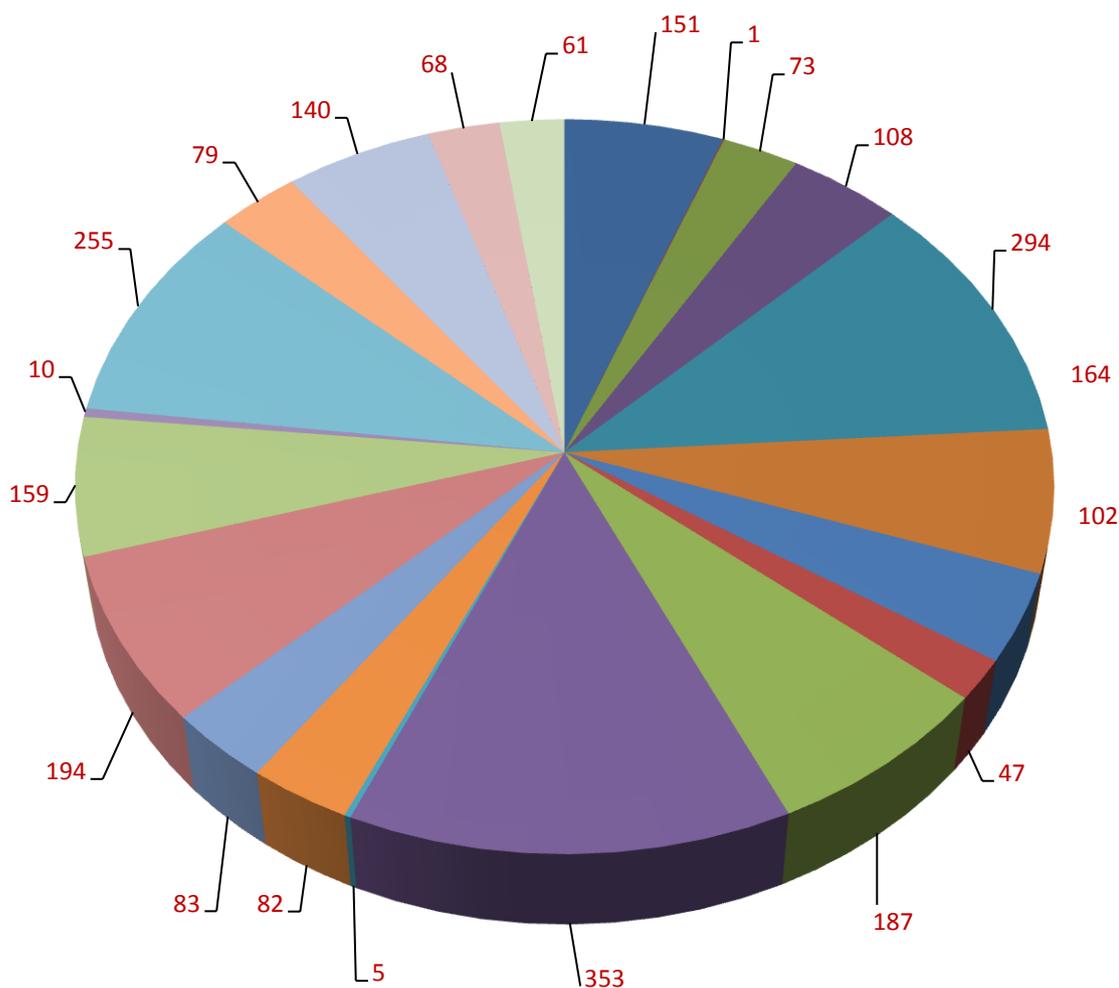
Solicitudes recibidas	5	11,95% del total de este apartado
Autobuses urbanos	4	80%
Tasas y tributos	1	20%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 2.616 solicitudes



DISTRIBUCIÓN RESTO DE LOS SERVICIOS

- Servicio de Medio Ambiente
- Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales
- Fundación Municipal de Deportes
- Sección de Población y Registro
- Sección de Disciplina Vial
- S.E.I.S y P.C.
- Concejalía de Cultura y Turismo
- Servicio de Educación
- Sección de Atención al Contribuyente
- Gabinete de Gobierno y Relaciones
- Servicio de Acción Social
- Agencia Energetica
- Sección de Información Urbanística
- Centro de Coordinación de Centros de Proximidad
- Servicio de Ocupación Vía Pública
- Auvasa
- Servicio de Iniciativas Sociales
- Fundación Municipal de Cultura
- Control de ingresos
- Sección de Procedimiento
- Departamento de Patrimonio





4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

La media aritmética del tiempo de respuesta para el año 2017 ha establecido en 13 días.

Peticiones recibidas en 2017 por tema		
	Recibidas en 2017	%
<i>Admón. electrónica</i>	164	0,82%
<i>Agradecimientos</i>	101	0,50%
<i>Alcantarillado</i>	177	0,88%
<i>Alumbrado público</i>	850	4,23%
<i>Asuntos sociales</i>	99	0,49%
<i>Autobuses urbanos</i>	360	1,79%
<i>Marquesinas autobuses</i>	5	0,02%
<i>Bicicletas</i>	100	0,50%
<i>Limpieza de calles</i>	2.380	11,84%
<i>Recogida de enseres</i>	530	2,64%
<i>Pintadas edificios</i>	674	3,35%
<i>Arreglo de contenedores</i>	107	0,53%
<i>Limpieza de contenedores</i>	409	2,03%
<i>Ubicación de contenedores</i>	468	2,33%
<i>Limpieza canchas</i>	12	0,06%
<i>Mantenimiento de canchas deportivas</i>	78	0,39%
<i>Mobiliario de canchas deportivas</i>	26	0,14%
<i>Mantenimiento de piscinas municipales</i>	75	0,37%
<i>Actividades de piscinas municipales</i>	27	0,13%
<i>Actividades de centros cívicos</i>	57	0,28%
<i>Instalaciones de centros cívicos</i>	55	0,27%
<i>Centros escolares</i>	81	0,40%
<i>Cultura</i>	15	0,08%
<i>Formación y empleo</i>	139	0,69%
<i>Fiestas</i>	120	0,60%
<i>Información turística</i>	47	0,23%
<i>Fugas de agua</i>	143	0,71%
<i>Información</i>	1.142	5,68%
<i>Inspecciones de domicilios</i>	19	0,10%
<i>Inspecciones de locales abandonados</i>	10	0,05%
<i>Animales diversos</i>	421	2,10%
<i>Cucarachas</i>	742	3,69%
<i>Perros</i>	125	0,62%
<i>Palomas</i>	157	0,78%
<i>Ratas</i>	543	2,70%
<i>Solares</i>	165	0,82%
<i>Ruidos</i>	94	0,47%
<i>Olores</i>	44	0,22%
SUBTOTALES	10.761	53,53%



Peticiones recibidas en 2017 por tema		
<i>SUBTOTALES</i>	10.761	53,53%
<i>Aparatos biosaludables</i>	29	0,14%
<i>Árboles</i>	1.212	6,03%
<i>Averías de riego</i>	277	1,38%
<i>Fuentes de jardines</i>	129	0,64%
<i>Limpieza de jardines</i>	307	1,53%
<i>Mobiliario de jardines</i>	108	0,54%
<i>Plagas en jardines</i>	60	0,30%
<i>Zonas de juego de niños en jardines</i>	254	1,26%
<i>Zonas verdes</i>	424	2,11%
<i>Licencias</i>	50	0,25%
<i>Mantenimiento</i>	235	1,17%
<i>Depósitos de pilas</i>	5	0,03%
<i>Reloj-Termómetro</i>	32	0,16%
<i>Mobiliario Urbano</i>	21	0,10%
<i>Bancos</i>	238	1,18%
<i>Bolardos</i>	135	0,67%
<i>Carteleras</i>	5	0,03%
<i>Fuentes de mobiliario urbano</i>	23	0,11%
<i>Jardineras</i>	26	0,13%
<i>Papeleras</i>	69	0,34%
<i>Tapas de registro</i>	324	1,61%
<i>Vallas</i>	39	0,19%
<i>Ocupación de vía pública</i>	87	0,43%
<i>Otros</i>	498	2,48%
<i>Accesos obras</i>	41	0,20%
<i>Arreglo aceras</i>	962	4,79%
<i>Arreglo calzadas</i>	492	2,45%
<i>Placas calles</i>	14	0,07%
<i>Relaciones oficiales</i>	73	0,36%
<i>Contenedores de escombros</i>	62	0,31%
<i>Vigilancia policial</i>	1.278	6,36%
<i>Vehículos Abandonados</i>	74	0,37%
<i>Averías de semáforos</i>	102	0,51%
<i>Nuevas instalaciones de semáforos</i>	35	0,17%
<i>Mantenimiento de señalización viaria</i>	260	1,29%
<i>Nueva señalización viaria</i>	575	2,86%
<i>Infracciones de tráfico</i>	225	1,12%
<i>Tasas y Tributos</i>	359	1,79%
<i>Embargos</i>	75	0,37%
<i>Inspección técnica de edificios</i>	14	0,07%
<i>Aparcamientos</i>	114	0,57%
TOTALES	20.103	100%



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
Admón. electrónica	158	2	0	4	164	0,80%
Agradecimientos	79	12	2	9	102	0,50%
Alcantarillado	115	34	12	25	186	0,91%
Alumbrado público	805	19	6	41	871	4,25%
Asuntos sociales	47	21	8	25	101	0,49%
Autobuses urbanos	352	5	1	6	364	1,78%
Marquesinas autobuses	5	0	0	0	5	0,02%
Bicicletas	84	5	2	2	93	0,45%
Limpieza de calles	1.961	364	57	60	2.442	11,93%
Recogida de enseres	470	52	7	8	537	2,62%
Pintadas edificios	603	55	9	16	683	3,34%
Arreglo de contenedores	83	19	7	2	111	0,54%
Limpieza de contenedores	233	136	37	15	421	2,06%
Ubicación de contenedores	364	60	27	33	484	2,36%
Limpieza canchas	4	1	1	2	8	0,04%
Mantenimiento de canchas deportivas	30	14	4	14	62	0,30%
Mobiliario de canchas deportivas	13	7	3	2	25	0,12%
Mantenimiento de piscinas municipales	35	16	0	2	53	0,26%
Actividades de piscinas municipales	14	5	4	0	23	0,11%
Actividades de centros cívicos	46	6	1	5	58	0,28%
Instalaciones de centros cívicos	45	3	2	3	53	0,26%
Centros escolares	78	2	0	0	80	0,39%
Cultura	5	4	2	1	12	0,06%
Formación y empleo	130	1	1	6	138	0,67%
Fiestas	75	9	11	15	110	0,54%
Información turística	22	3	7	13	45	0,22%
Fugas de agua	117	12	3	16	148	0,72%
Información	1.001	45	16	68	1.130	5,52%
Inspecciones de domicilios	12	5	0	2	19	0,09%
Inspecciones de locales abandonados	6	2	1	2	11	0,05%
Animales diversos	397	13	3	8	421	2,06%
Cucarachas	707	28	2	6	743	3,63%
Perros	80	38	4	3	125	0,61%
Palomas	136	13	4	4	157	0,77%
Ratas	498	35	13	1	547	2,67%
Solares	131	27	4	8	170	0,83%
Ruidos	58	12	8	9	87	0,42%
Olores	18	10	1	22	51	0,25%
Aparatos biosaludables	24	4	0	1	29	0,14%
Árboles	1.036	120	30	41	1.227	5,99%
Averías de riego	259	4	5	11	279	1,36%
Subtotales	10.336	1223	305	511	12.375	60,44%



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	10.336	1223	305	511	12.375	60,44%
Fuentes de jardines	113	14	2	4	133	0,65%
Limpieza de jardines	251	31	15	18	315	1,54%
Mobiliario de jardines	77	20	2	8	107	0,52%
Plagas en jardines	55	4	0	1	60	0,29%
Zonas de juego de niños en jardines	194	31	7	20	252	1,23%
Zonas verdes	361	30	11	33	435	2,12%
Licencias	40	5	0	4	49	0,24%
Mantenimiento	121	37	19	83	260	1,27%
Depósitos de pilas	5	0	0	0	5	0,02%
Reloj-Termómetro	21	6	1	6	34	0,17%
Mobiliario Urbano	11	2	5	8	26	0,13%
Bancos	119	65	19	43	246	1,20%
Bolardos	56	45	11	31	143	0,70%
Cartelera	3	0	0	3	6	0,03%
Fuentes de mobiliario urbano	19	1	1	2	23	0,11%
Jardineras	23	3	0	0	26	0,13%
Papeleras	43	12	5	18	78	0,38%
Tapas de registro	147	72	18	155	392	1,91%
Vallas	28	2	0	14	44	0,21%
Ocupación de vía pública	46	7	4	8	65	0,32%
Otros	330	58	25	88	501	2,45%
Accesos obras	29	6	1	9	45	0,22%
Arreglo aceras	480	140	67	352	1.039	5,07%
Arreglo calzadas	235	69	40	184	528	2,58%
Plazas calles	9	1	2	2	14	0,07%
Relaciones oficiales	12	9	2	52	75	0,37%
Contenedores de escombros	55	8	0	0	63	0,31%
Vigilancia policial	1.099	143	20	46	1.308	6,39%
Vehículos Abandonados	68	5	1	0	74	0,36%
Averías de semáforos	95	3	1	4	103	0,50%
Nuevas instalaciones de semáforos	32	2	0	1	35	0,17%
Mantenimiento de señalización viaria	229	18	3	7	257	1,26%
Nueva señalización viaria	521	24	3	31	579	2,83%
Infracciones de tráfico	218	4	0	3	225	1,10%
Tasas y Tributos	340	6	5	5	356	1,74%
Embargos	29	10	16	15	70	0,34%
Inspección técnica de edificios	10	1	0	3	14	0,07%
Aparcamientos	99	7	1	9	116	0,57%
TOTALES	15.959	2.124	612	1.781	20.476	100%



Peticiones pendientes en 2017 por tema	
	Total Pendientes en 2017
<i>Agradecimientos</i>	1
<i>Alcantarillado</i>	1
<i>Asuntos sociales</i>	6
<i>Bicicletas</i>	7
<i>Limpieza de calles</i>	3
<i>Pintadas edificios</i>	2
<i>Limpieza canchas</i>	4
<i>Mantenimiento de canchas deportivas</i>	23
<i>Mobiliario de canchas deportivas</i>	2
<i>Mantenimiento de piscinas municipales</i>	22
<i>Actividades de piscinas municipales</i>	4
<i>Instalaciones de centros cívicos</i>	2
<i>Centros escolares</i>	2
<i>Cultura</i>	3
<i>Formación y empleo</i>	1
<i>Fiestas</i>	15
<i>Información turística</i>	2
<i>Información</i>	29
<i>Animales diversos</i>	1
<i>Cucarachas</i>	1
<i>Ratas</i>	1
<i>Ruidos</i>	10
<i>Olores</i>	7
<i>Árboles</i>	8
<i>Mobiliario de jardines</i>	2
<i>Zonas de juego de niños en jardines</i>	4
<i>Licencias</i>	2
<i>Mantenimiento</i>	4
<i>Bancos</i>	2
<i>Ocupación de vía pública</i>	26
<i>Otros</i>	26
<i>Accesos obras</i>	1
<i>Arreglo aceras</i>	1
<i>Arreglo calzadas</i>	2
<i>Relaciones oficiales</i>	2
<i>Vigilancia policial</i>	9
<i>Mantenimiento de señalización viaria</i>	5
<i>Nueva señalización viaria</i>	6
<i>Tasas y Tributos</i>	3
<i>Embargos</i>	6
<i>Aparcamientos</i>	1
TOTALES	259



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	0	0	0	0	0	0,00%
Centro de Atención al Ciudadano	1.549	37	13	53	1.652	7,46%
Atención al Contribuyente	237	10	3	3	253	1,14%
Auvasa	345	5	1	3	354	1,60%
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	2.378	576	224	1.190	4.368	19,71%
Centro de Coordinación de Centros de Proximidad	120	21	9	13	163	0,74%
Centro de Movilidad Urbana	1.181	81	14	67	1.343	6,06%
Control de ingresos	0	1	2	4	7	0,03%
Fundación Municipal de Cultura	91	27	23	17	158	0,71%
Concejalía de Cultura y Turismo	1	3	14	75	93	0,42%
Fundación Municipal de Deportes	123	58	17	22	220	0,99%
Disciplina Vial	180	4	1	2	187	0,84%
Educación	147	8	1	1	157	0,71%
Gestión Recaudatoria: Sección de Procedimientos	22	14	19	19	74	0,33%
Gabinete de Gobierno y Relaciones	29	23	10	80	142	0,64%
Iniciativas Sociales	10	18	15	34	77	0,35%
Información Urbanística	66	18	1	12	97	0,44%
Intervención Social	24	12	1	7	44	0,20%
Parques y Jardines	2.654	373	104	156	3.287	14,84%
Licencias Urbanísticas y Ambientales	57	13	1	2	73	0,33%
Limpieza	3.909	742	165	150	4.966	22,41%
Medio Ambiente	48	30	15	58	151	0,68%
Ocupación Vía Pública	3	2	1	5	11	0,05%
Patrimonio	48	11	1	6	66	0,30%
Población y Registro	100	1	0	1	102	0,46%
Policía Municipal	1.567	246	46	70	1.926	8,69%
Salud y Consumo	1.940	173	39	33	2.185	9,86%
S.E.I.S. y P.C.	0	0	0	0	0	0,00%
TOTALES	16.829	2.504	740	2.083	22.156	100,00%



Solicitudes pendientes por servicio en 2017

	TOTALES	Porcentaje
<i>Agencia Energética</i>	1	0,41%
<i>Coordinación de Servicios Técnicos</i>	1	0,41%
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	19	7,79%
<i>Concejalía de Cultura y Turismo</i>	3	1,23%
<i>Control de Ingresos</i>	3	1,23%
<i>Fundación Municipal de Cultura</i>	35	14,34%
<i>Fundación Municipal de Deportes</i>	74	30,33%
<i>Servicio de Educación</i>	5	2,05%
<i>Servicio de Extinción de Incendios y Protección Civil</i>	5	2,05%
<i>Gabinete de Gobierno</i>	1	0,41%
<i>Gestión Recaudatoria: Sección de Procedimientos</i>	5	2,05%
<i>Información Urbanística</i>	8	3,28%
<i>Iniciativas Sociales</i>	12	4,92%
<i>Parques y Jardines</i>	11	4,51%
<i>Medio Ambiente</i>	20	8,20%
<i>Ocupación de la Vía Pública</i>	40	16,39%
<i>Policía Municipal</i>	1	0,41%
TOTALES	244	100%



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

En el año 2017 se han presentado ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones tres peticiones 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 que han podido tener 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 2017 se han presentado solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 21.894 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 2017 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 13 días. La mediana del tiempo de respuesta ha sido de 4 días (el 50% de las solicitudes se contestan en 5 o menos días). El primer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 2 días (el 25% de las solicitudes se contestan en 2 o menos días). El tercer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 8 días (el 75 de las solicitudes se contestan en 10 o menos 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 55,59% 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 8,72% 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 2017.

En el año 2017 han sido contestadas un 1,60% más de las quejas y sugerencias presentadas, lo cual ha representado también un 20,02% del aumento de respuesta respecto al año 2016. Ello se ha debido a la campaña de impulso y concienciación que se ha llevado a cabo con los distintos Servicios y Departamentos de cara a reducir, dentro de lo posible, las sugerencias presentadas por los ciudadanos a las que no se da respuesta.



Como causa y consecuencia de lo indicado en el párrafo anterior, el número de quejas y sugerencias presentadas, pendientes de contestar se ha reducido de forma muy notable en relación con el año anterior.

d. Otras actuaciones realizadas durante el año 2017:

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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 comenzado a trabajar en un sistema de seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo a partir de las sugerencias presentadas por los ciudadanos.

Valladolid, 4 de mayo de 2018