

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 2010, 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 2010.

En este tiempo se han presentado 17340 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

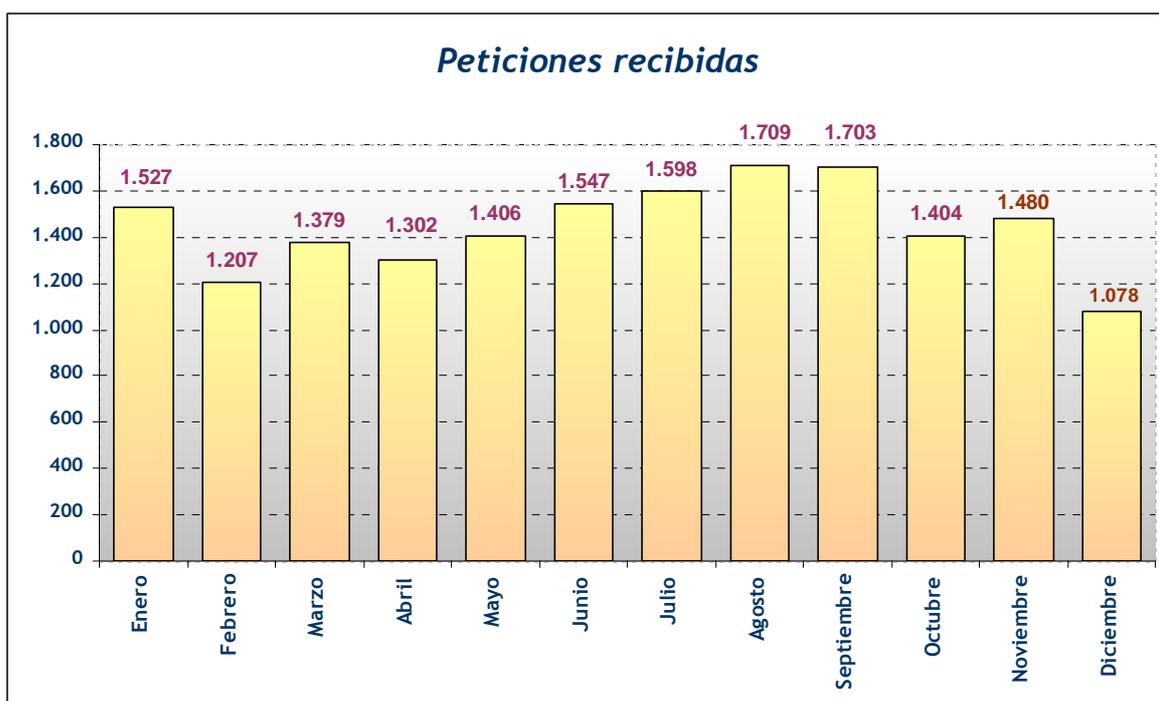
Peticiones recibidas	17.340
Correo electrónico	5.097
Teléfono 010	12.236
Registro	7

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 (010), correo electrónico o correo certificado.

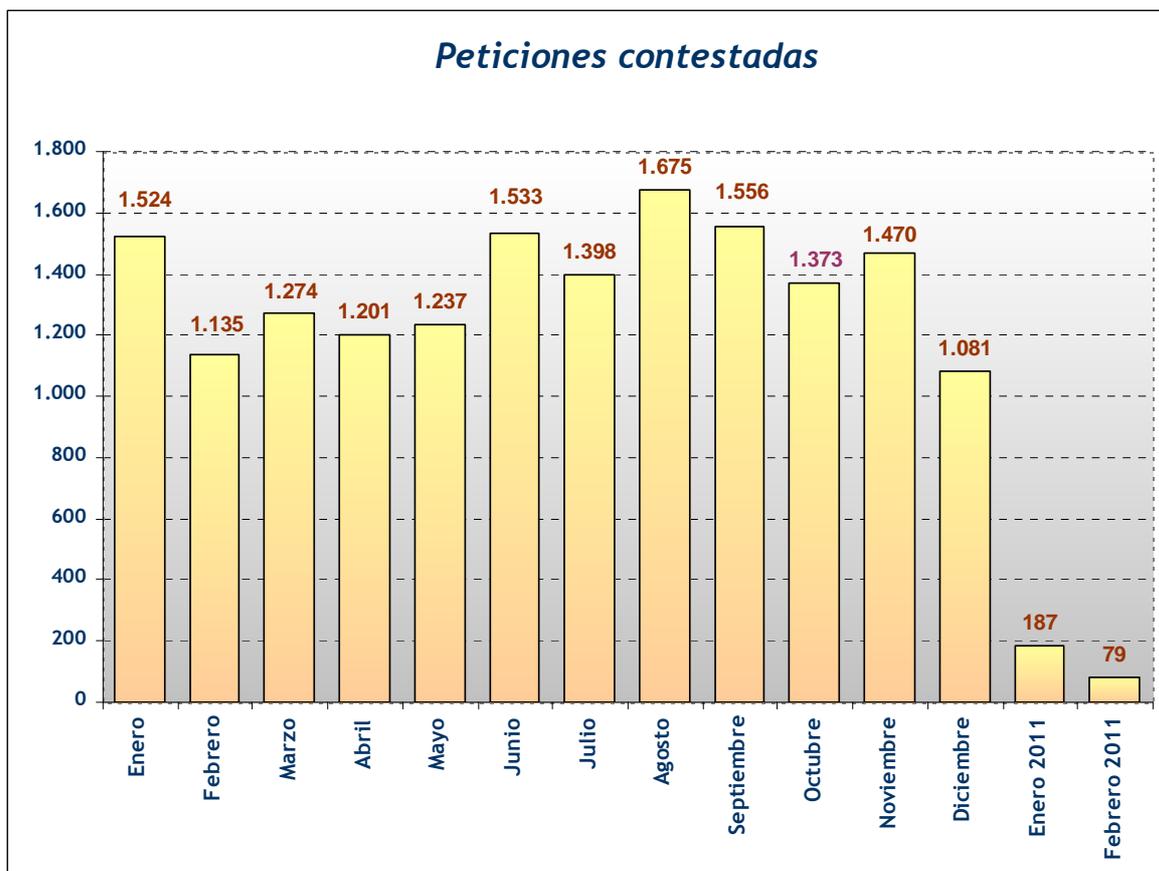
2.- Sugerencias y reclamaciones presentadas.

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

Estadística mensual	
Peticiones recibidas	17.340
Enero	1.527
Febrero	1.207
Marzo	1.379
Abril	1.302
Mayo	1.406
Junio	1.547
Julio	1.598
Agosto	1.709
Septiembre	1.703
Octubre	1.404
Noviembre	1.480
Diciembre	1.078



Estadística mensual	
Peticiones contestadas	16.723
Enero	1.524
Febrero	1.135
Marzo	1.274
Abril	1.201
Mayo	1.237
Junio	1.533
Julio	1.398
Agosto	1.675
Septiembre	1.556
Octubre	1.373
Noviembre	1.470
Diciembre	1.081
Enero 2011	187
Febrero 2011	79



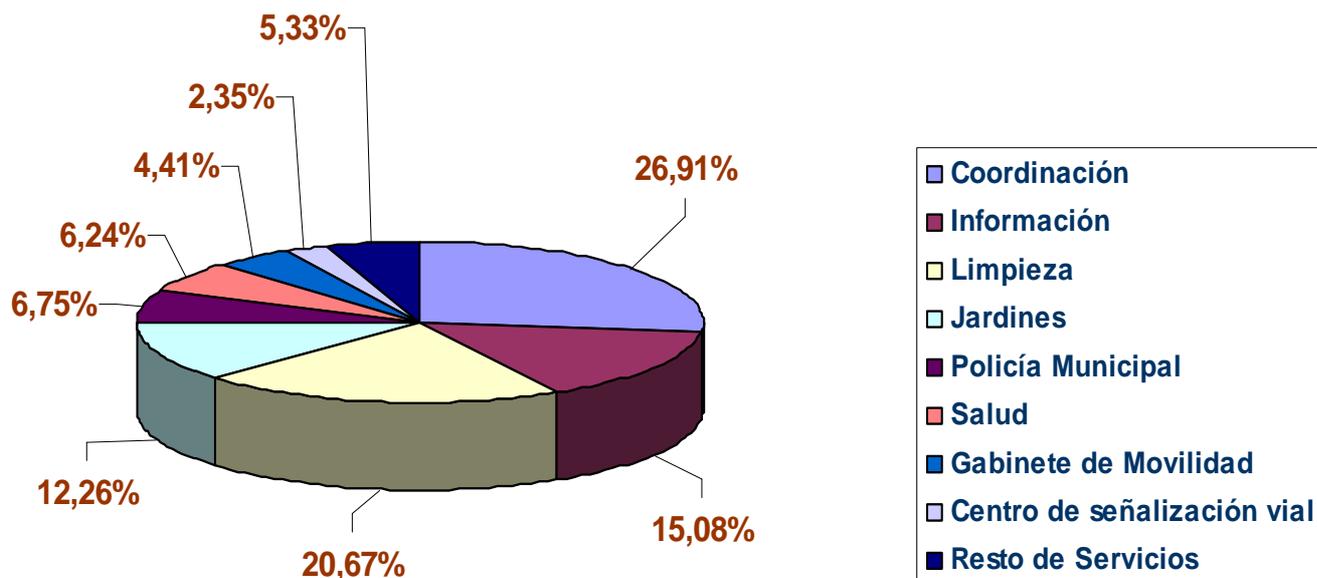
Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 17.889 solicitudes tramitadas a los servicios. De ellas han sido comunicadas las actuaciones generadas al ciudadano de 17228 solicitudes.

AÑO	2008	2009	2010	Δ %
Solicitudes recibidas	18.103	18.252	17.889	-1,99 %
Solicitudes contestadas	16.521	17.069	17.228	0,93 %
% de solicitudes contestadas respecto a solicitudes recibidas	91,26%	93,52%	96,3%	

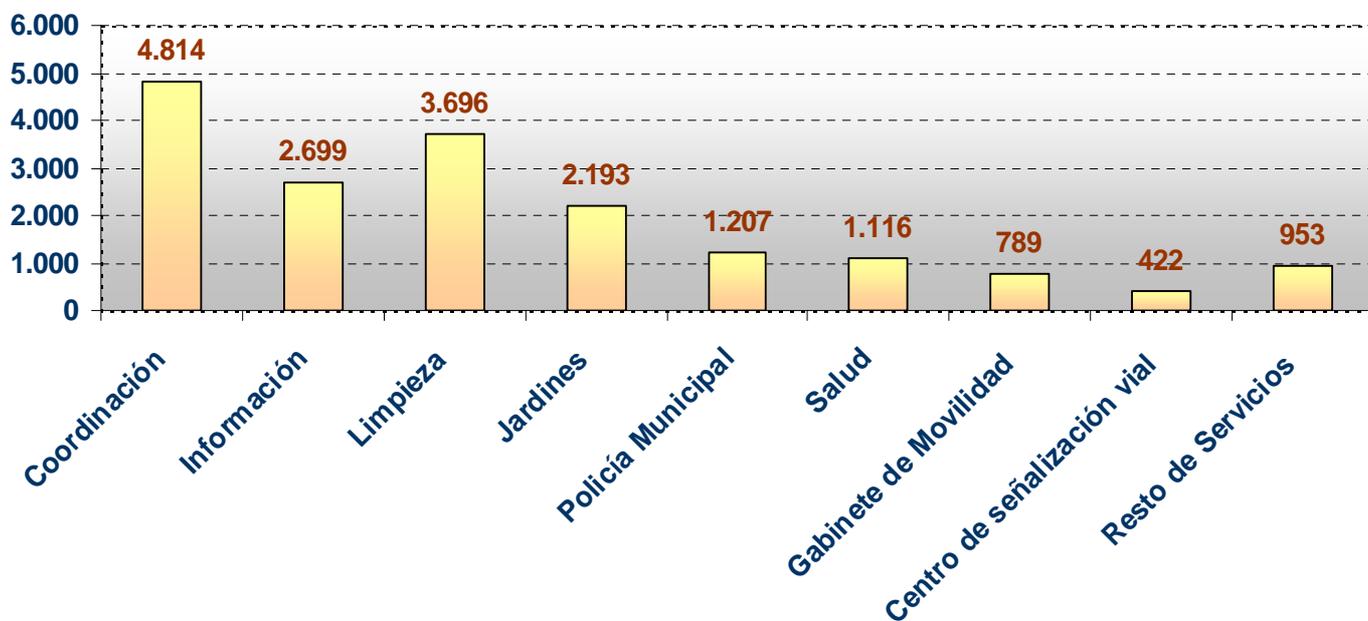
El número de peticiones contestadas por los servicios y comunicadas a los ciudadanos ha aumentado un 2,78% en el año 2010 con respecto al 2009 situándose en el 96,3% y repartidas a los servicios de la siguiente forma

SERVICIO	Nº Solicitudes	%2010	% 2009
Coordinación	4.814	26,91%	25,62%
Información	2.699	15,08%	19,21%
Limpieza	3.696	20,67%	21,25%
Jardines	2.193	12,26%	10,54%
Policía Municipal	1.207	6,75%	7,86%
Salud	1.116	6,24%	5,30%
Gabinete de Movilidad	789	4,41%	4,29%
Centro de señalización vial	422	2,35%	2,65%
Resto de Servicios	953	5,33%	3,29%
TOTAL	17.889	100	100

SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS SERVICIOS



SOLICITUDES POR SERVICIO

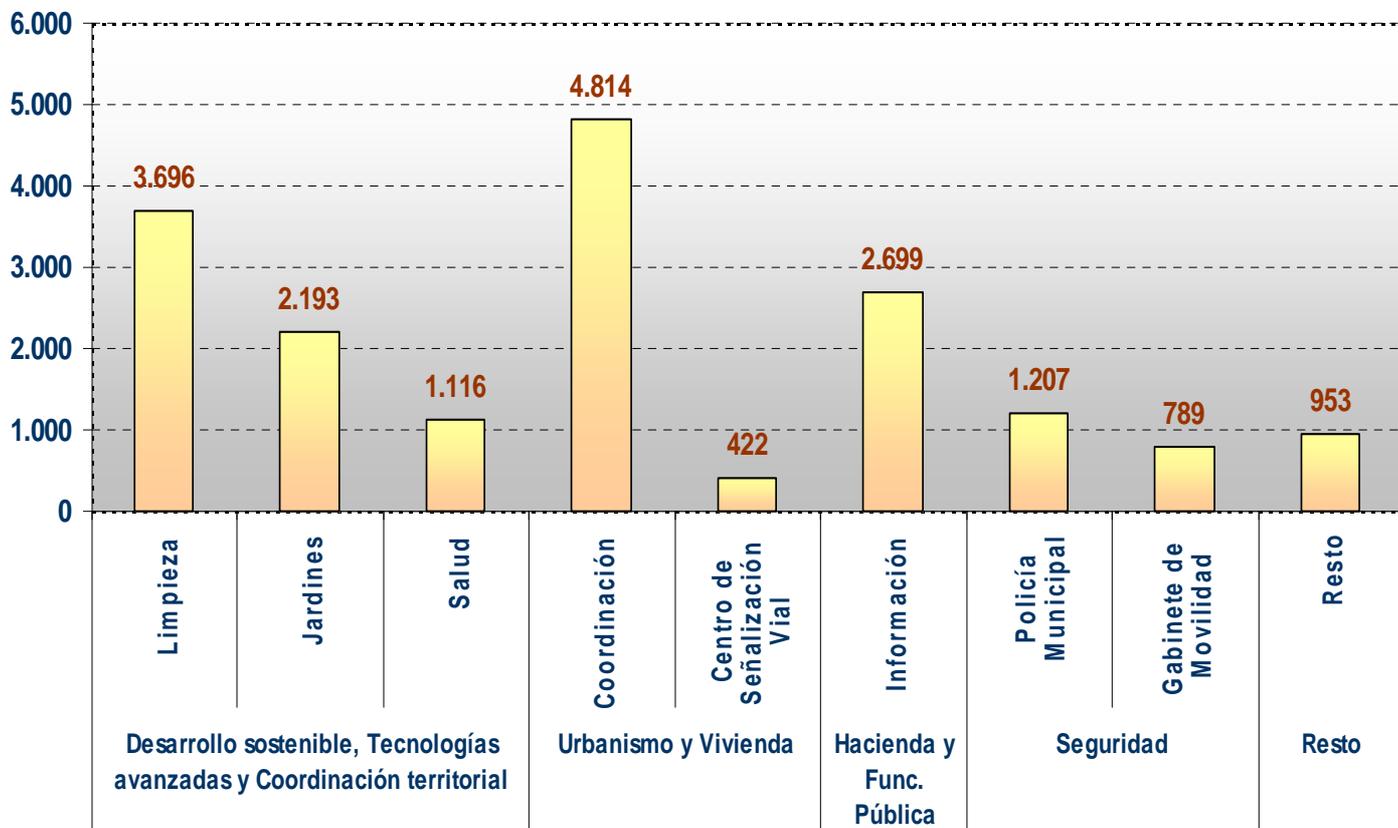
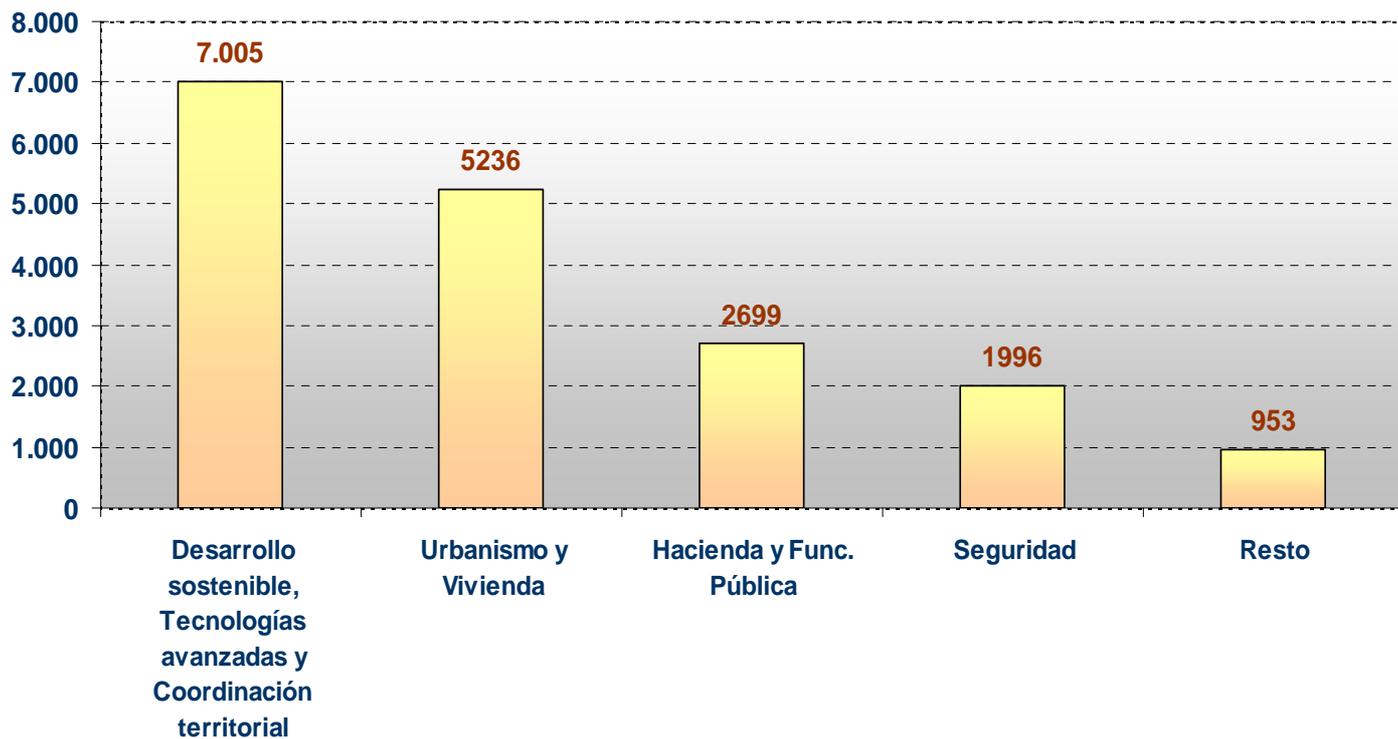


ANÁLISIS POR ÁREAS

Las Áreas más afectadas son las que tienen dentro de su estructura a los Servicios cuyas actuaciones son las más demandadas, debido a que desarrollan su actividad sobre el entorno más cercano al ciudadano.

ÁREA	SERVICIO	SOLICITUDES. POR SERVICIO	SOLICITUDES POR ÁREA	%
Desarrollo sostenible, Tecnologías avanzadas y Coordinación territorial	Limpieza	3.696	7.005	39,16%
	Jardines	2.193		
	Salud	1.116		
Urbanismo y Vivienda	Coordinación	4.814	5236	29,27%
	Centro de Señalización Vial	422		
Hacienda y Func. Pública	Información	2.699	2699	15,09%
Seguridad	Policía Municipal	1.207	1996	11,16%
	Gabinete de Movilidad	789		
Resto		953	953	5,32%
TOTAL		17.889	17.889	100

SOLICITUDES POR AREAS

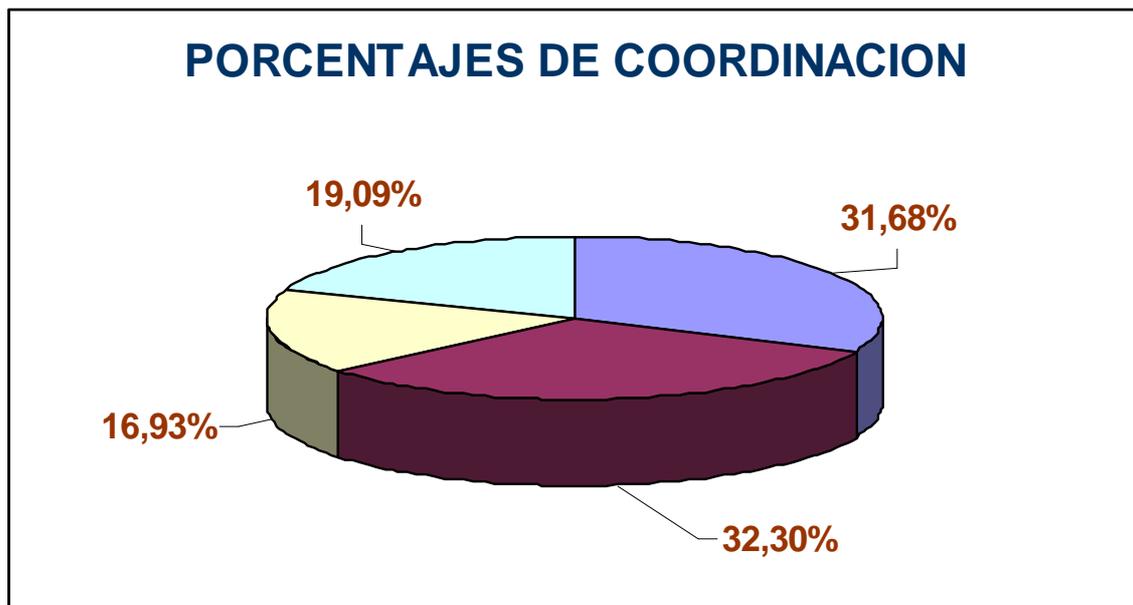


3.- Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los Servicios municipales.

Servicio de Coordinación

Tema	Nº Solicitudes	%
Alumbrado público	1525	31,68%
Pavimentación calles	1555	32,30%
Mobiliario urbano (bancos aceras, bolardos...)	815	16,93%
Otros *	919	19,09%

* 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.



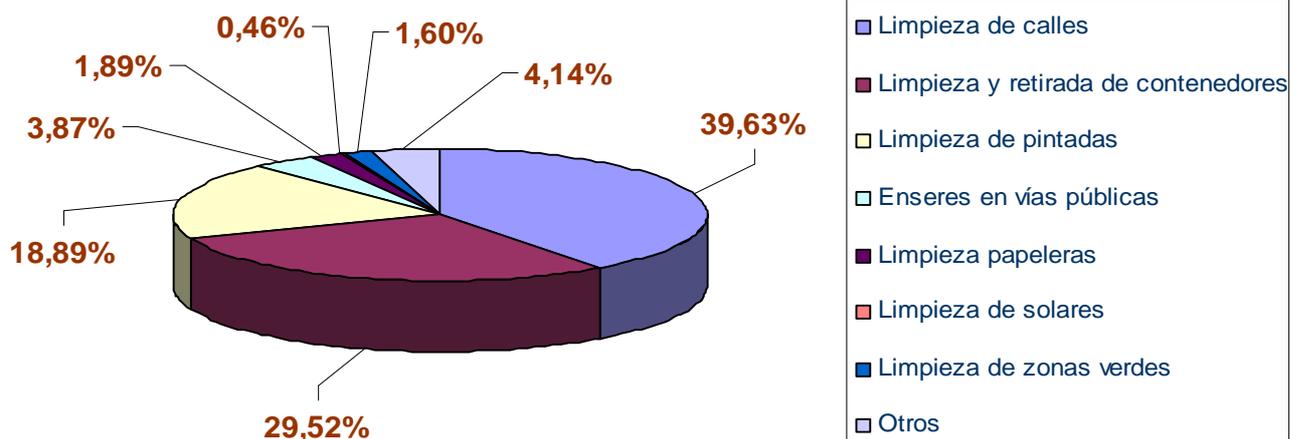
Servicio de Información

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 y facilitando la respuesta al ciudadano de manera inmediata.

Servicio de Limpieza

Tema	Nº Solicitudes	%
Limpieza de calles	1.465	39,63%
Limpieza y retirada de contenedores	1.091	29,52%
Limpieza de pintadas	698	18,89%
Enseres en vías públicas	143	3,87%
Limpieza papeleras	70	1,89%
Limpieza de solares	17	0,46%
Limpieza de zonas verdes	59	1,60%
Otros	153	4,14%

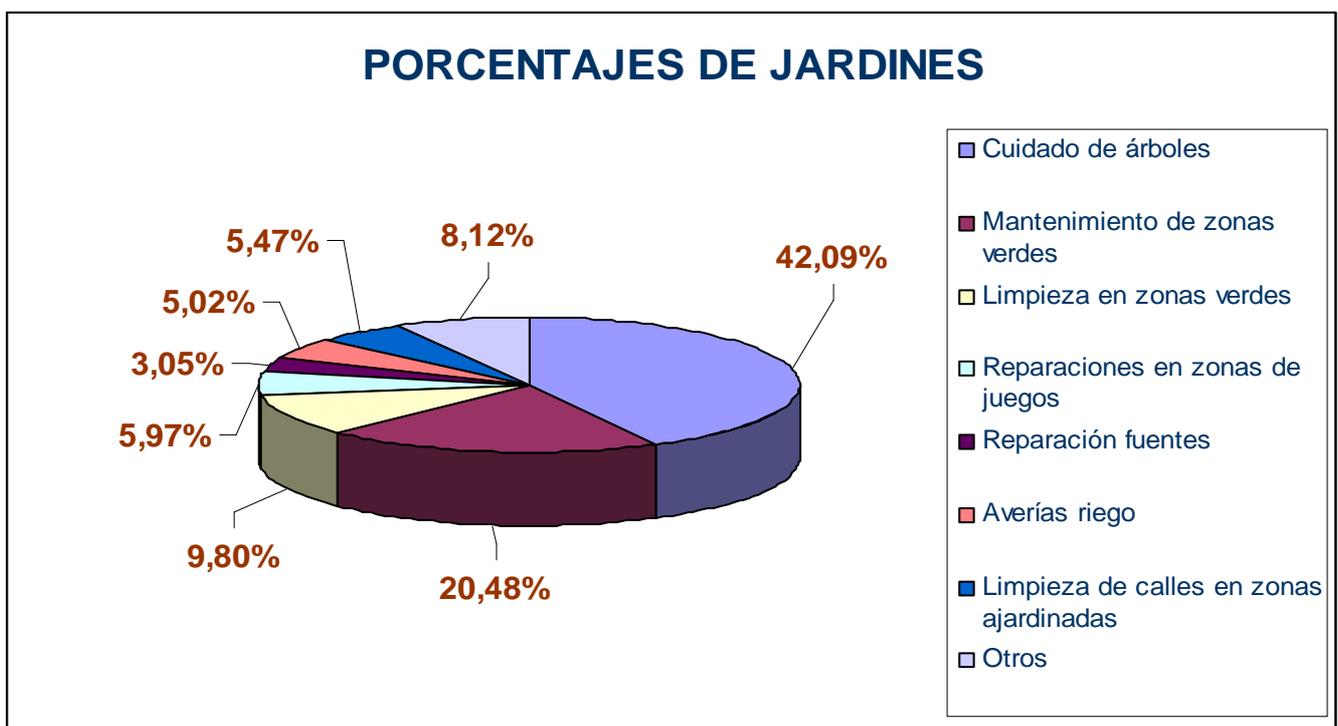
PORCENTAJES DE LIMPIEZA



Parques y Jardines

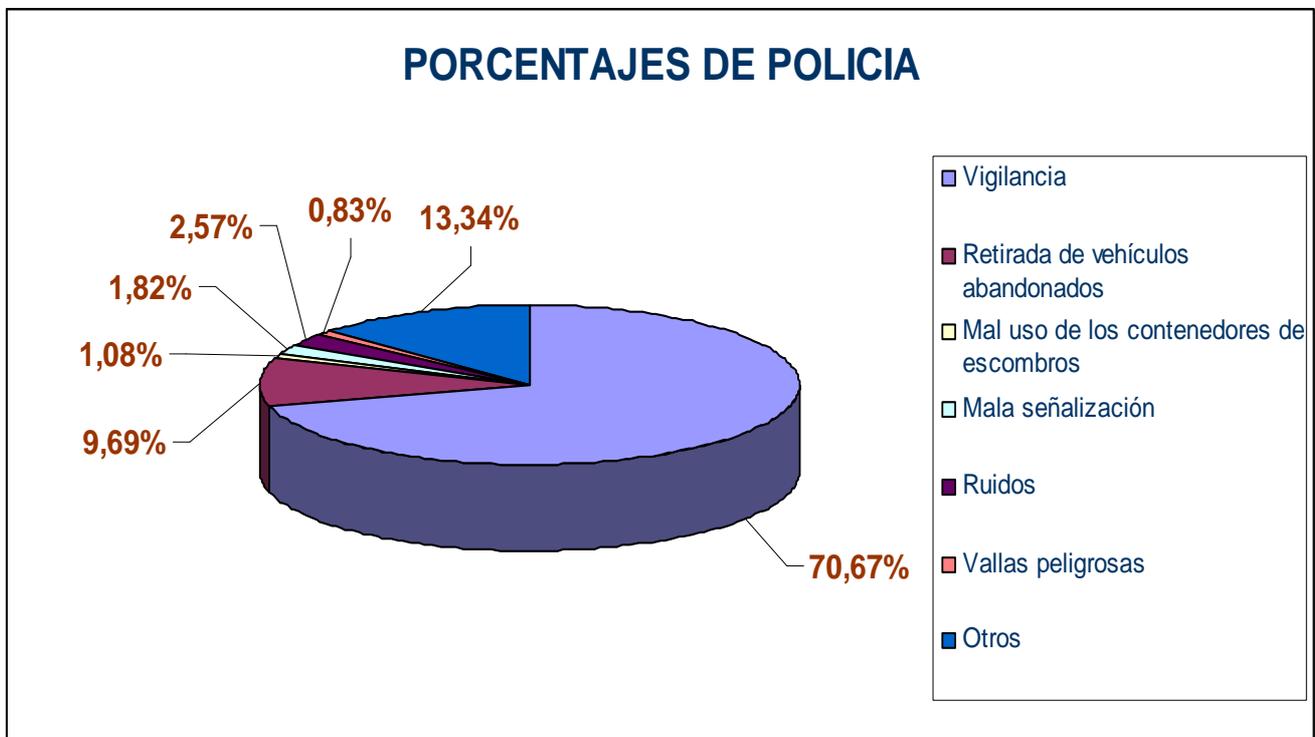
Tema	Nº Solicitudes	%
Cuidado de árboles (poda, plantación nuevos, etc.)	923	42,09%
Mantenimiento de jardines, parques y zonas verdes*	449	20,48%
Limpieza en parques, jardines y zonas verdes	215	9,80%
Reparaciones en zonas de juegos	131	5,97%
Reparación fuentes	67	3,05%
Averías riego	110	5,02%
Limpieza de calles en zonas ajardinadas	120	5,47%
Otros	178	8,12%

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



Policía Municipal

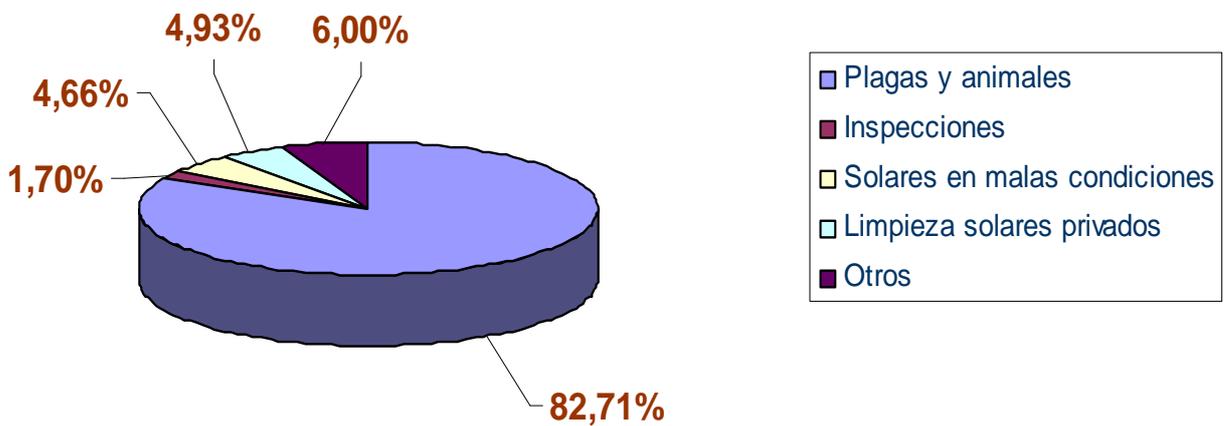
Tema	Nº Solicitudes	%
Vigilancia	853	70,67%
Retirada de vehículos abandonados	117	9,69%
Mal uso de los contenedores de escombros	13	1,08%
Mala señalización	22	1,82%
Ruidos	31	2,57%
Vallas peligrosas	10	0,83%
Otros	161	13,34%



Salud

Tema	Nº Solicitudes	%
Plagas y animales	923	82,71%
Inspecciones	19	1,70%
Solares en malas condiciones	52	4,66%
Limpieza solares privados	55	4,93%
Otros	67	6%

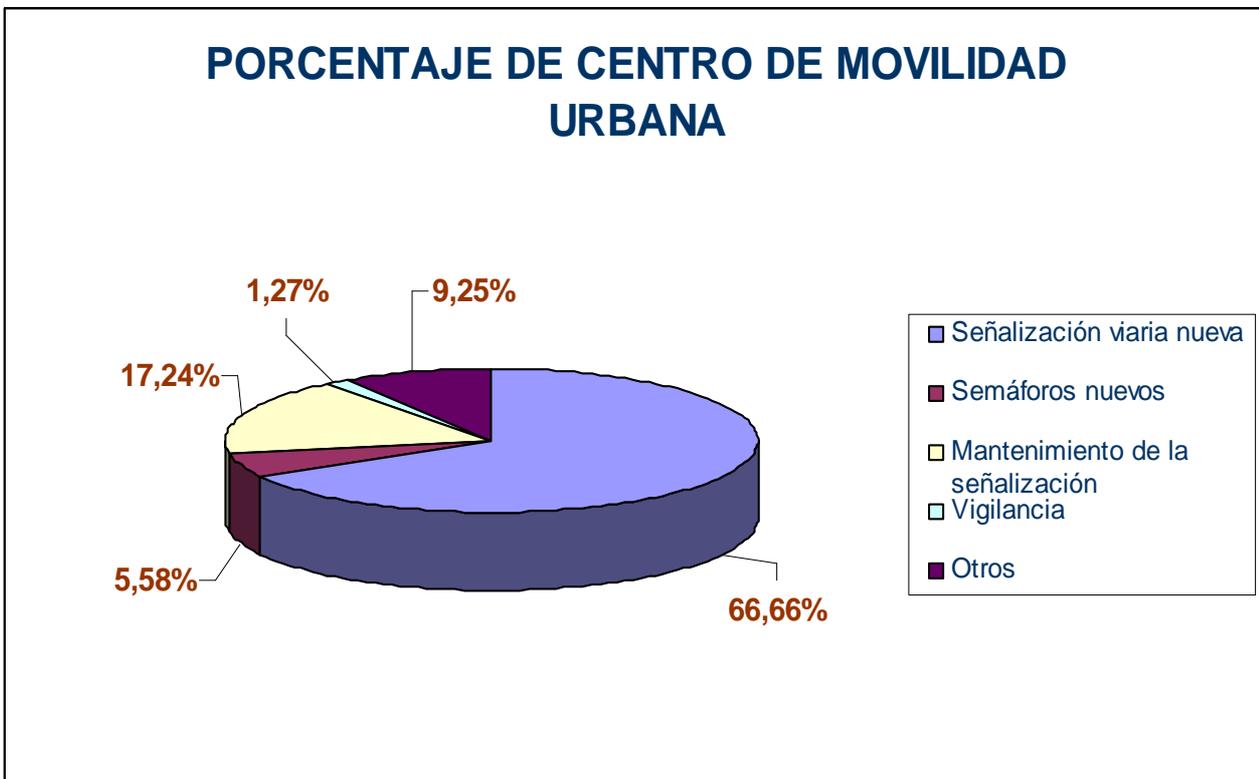
PORCENTAJES DE SALUD



Centro de Movilidad Urbana, encargado del mantenimiento de semáforos, señales viarias horizontales y verticales y cortes de tráfico.

Tema	Nº Solicitudes	%
Señalización viaria nueva	526	66,66%
Semáforos nuevos	44	5,58%
Mantenimiento de la señalización	136	17,24%
Vigilancia	10	1,27%
Otros	73	9,25%

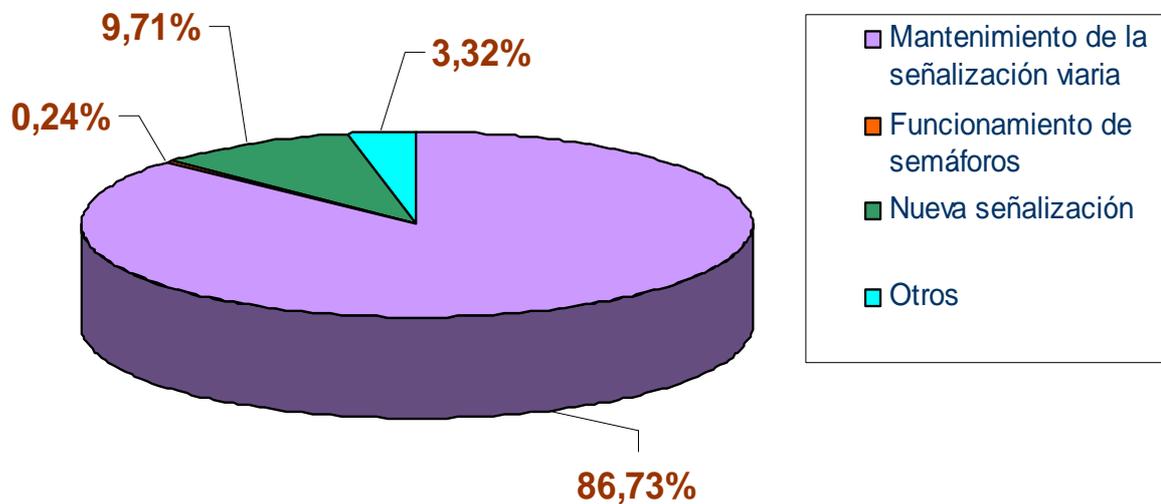
* Sugerencias relacionadas fundamentalmente con cortes de calles y cambio en la dirección de circulación de las calzadas.



Señalización Vial

Tema	Nº Solicitudes	%
Mantenimiento de la señalización viaria	366	86,73%
Funcionamiento de semáforos	1	0,24%
Nueva señalización	41	9,71%
Otros	14	3,32%

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.

Deportes

Total presentadas: 292

Tema	Nº Solicitudes	%
Piscinas	40	13,70%
Canchas deportivas y patinaje	150	51,37%
Otros	102	34,93%

Patrimonio

Total presentadas: 123

Tema	Nº Solicitudes	%
Mobiliario urbano (marquesinas autobuses, paneles informativos, etc.)	60	48,78%
Otros	63	61,22%

Participación ciudadana

Total presentadas: 77

Tema	Nº Solicitudes	%
Actividades en Centros Cívicos	35	45,45%
Mantenimiento de Centros Cívicos	25	32,47%
Otros	17	22,08%

Población

Total presentadas: 70

Tema	Nº Solicitudes	%
Colocación de placas de calle	64	91,43%
Otros	6	8,57%

Obras

Total presentadas: 96

Tema	Nº Solicitudes	%
Pavimentación. Arreglo calzada	43	44,79%
Otros	53	55,21%

4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

El tiempo medio de respuesta para el año 2010 se ha establecido en 7 días.

Estadística 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	84	5	0	4	93	0,56%
Alcantarillado	132	51	15	28	226	1,35%
Admon. electronica	3	0	0	0	3	0,02%
Alumbrado público. Averías	520	22	8	7	557	3,33%
Alumbrado público. Farolas fundidas	894	44	4	2	944	5,64%
Alumbrado público. Nuevas instalaciones	95	16	5	9	125	0,75%
Animales. Palomas	92	14	3	2	111	0,66%
Animales. Plagas diversas	754	45	7	2	808	4,83%
Animales. Perros	76	5	1	0	82	0,49%
Autobuses urbanos	118	0	0	0	118	0,71%
Bicicletas	22	0	0	2	24	0,14%
Calles. Limpieza	1442	102	10	16	1570	9,39%
Calles. Olores	23	5	0	0	28	0,17%
Canchas deportivas. Mantenimiento	40	2	0	8	50	0,30%
Canchas deportivas. Mobiliario	13	4	1	0	18	0,11%
Centros cívicos. Actividades	11	11	2	7	31	0,19%
Centros cívicos. Instalaciones	10	1	1	9	21	0,13%
Contenedores. Arreglo	52	1	0	0	53	0,32%
Contenedores. Contenedores escombros	24	1	0	1	26	0,16%
Contenedores. Limpieza	524	19	1	0	544	3,25%
Contenedores. Ubicación	533	22	9	4	568	3,40%
Fugas de agua	89	20	5	10	124	0,74%
Ferías y fiestas	115	1	1	5	122	0,73%
Información	2046	15	2	4	2067	12,36%
Inspecciones. Domicilios	30	1	0	1	32	0,19%
Inspecciones. Locales abandonados	8	3	1	0	12	0,07%
Toros	16	1	0	0	17	0,10%
Jardines. Árboles	772	111	36	33	952	5,69%
Jardines. Averías de riego	126	7	3	1	137	0,82%
Jardines. Fuentes	56	6	1	2	65	0,39%
Jardines. Limpieza	156	43	11	15	225	1,35%
Jardines. Mobiliario	42	6	0	2	50	0,30%
Jardines. Zonas de juego	98	11	4	11	124	0,74%
Jardines. Zonas verdes	280	53	17	13	363	2,17%
Mobiliario urbano. Bancos	68	26	18	17	129	0,77%
Mobiliario urbano. Bolardos	103	21	5	8	137	0,82%
Mobiliario urbano. Carteleras	11	3	2	1	17	0,10%
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	22	3	0	1	26	0,16%
Mobiliario urbano. Fuentes	5	5	0	1	11	0,07%
Mobiliario urbano. Jardineras	17	5	0	1	23	0,14%
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	9	0	0	0	9	0,05%
Mobiliario urbano. Papeleras	78	6	0	2	86	0,51%
Mobiliario urbano. Tapas de registro	188	98	50	55	391	2,34%

	Cerradas menos de 10 días	Cerradas de 10 a 20 días	Cerradas de 20 a 30 días	Cerradas más de 30 días	TOTALES	Porcentaje
Mobiliario urbano. Vallas de obras	17	11	1	5	34	0,20%
Otros	548	40	26	47	661	3,95%
Pavimentación. Accesos obras	48	16	5	16	85	0,51%
Pavimentación. Arreglo aceras	297	160	82	171	710	4,25%
Pavimentación. Arreglo calzadas	326	94	44	101	565	3,38%
Placas calles	19	21	12	27	79	0,47%
Pintadas edificios	708	3	2	1	714	4,27%
Piscinas municipales. Irregularidades cubetas	27	1	4	1	33	0,20%
Piscinas municipales. Limpieza	3	0	0	0	3	0,02%
Piscinas municipales. Mantenimientos	4	1	0	0	5	0,03%
Recogida de enseres	203	0	1	0	204	1,22%
Ruidos. Trabajo	8	0	0	0	8	0,05%
Ruidos. Otros	35	2	0	4	41	0,25%
Semáforos. Averías	59	12	5	3	79	0,47%
Semáforos. Nuevas instalaciones	29	14	5	0	48	0,29%
Señalización viaria. Mantenimiento	410	24	10	11	455	2,72%
Señalización viaria. Nueva señalización	286	157	55	20	518	3,10%
Solares. Privados	54	5	0	0	59	0,35%
Solares. Públicos	64	9	8	5	86	0,51%
Vehículos abandonados	102	14	2	1	119	0,71%
Vigilancia policial	773	98	20	16	907	5,42%
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	30	0	0	0	30	0,18%
Asuntos Sociales	9	3	2	3	17	0,10%
Laureada	44	0	0	0	44	0,26%
Pista patinaje	83	0	0	0	83	0,50%
TOTALES	13.993	1.504	507	719	16.723	100%

ESTADÍSTICA DE PENDIENTES POR TEMA

Estadística por Tema	
	Total Pendientes
Agradecimientos	8
Alcantarillado	34
Alumbrado público. Averías	29
Alumbrado público. Farolas fundidas	30
Alumbrado público. Nuevas instalaciones	9
Animales. Plagas diversas	6
Animales. Perros	1
Bicicletas	39
Calles. Limpieza	26
Canchas deportivas. Mantenimiento	7
Canchas deportivas. Mobiliario	1
Centros cívicos. Actividades	8
Centros cívicos. Instalaciones	4
Contenedores. Arreglo	3
Contenedores. Limpieza	1
Contenedores. Ubicación	2
Fugas de agua	15
Ferias y fiestas	128
Información	10
Jardines. Arboles	16
Jardines. Averías de riego	3
Jardines. Fuentes	10
Jardines. Limpieza	12
Jardines. Mobiliario	2
Jardines. Zonas de juego	12
Jardines. Zonas verdes	27
Mobiliario urbano. Bancos	38
Mobiliario urbano. Bolardos	32
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1
Mobiliario urbano. Fuentes	2
Mobiliario urbano. Jardineras	2
Mobiliario urbano. Papeleras	2
Mobiliario urbano. Tapas de registro	61
Mobiliario urbano. Vallas de actividades	2
Mobiliario urbano. Vallas de obras	10
Otros	78
Pavimentación. Accesos obras	14
Pavimentación. Arreglo aceras	180
Pavimentación. Arreglo calzadas	135
Placas calles	2
Pintadas edificios	6
Piscinas municipales. Irregularidades cubetas	1
Ruidos. Trabajo	1
Ruidos. Otros	3
Señalización viaria. Mantenimiento	6
Señalización viaria. Nueva señalización	20
Solares. Públicos	4
Vigilancia policial	13
Asuntos Sociales	1
Totales	1.057

Contestadas 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	11			1	12	0,07%
Atención al Contribuyente	1			2	3	0,02%
Auvasa	6			7	13	0,08%
Centro Coordinación	2751	662	276	542	4231	24,56%
Centro Señalización Vial	389	11	4	18	422	2,45%
Deportes	239	21	16	18	294	1,71%
Fundación Municipal de Cultura				11	11	0,06%
Centro de Movilidad Urbana	428	228	79	50	785	4,56%
Patrimonio	106	14	1	4	125	0,73%
Información y Registro	2681	13		5	2699	15,67%
Jardines	1696	306	89	90	2181	12,66%
Limpieza	3530	176	37	23	3766	21,86%
Obras	58	15	7	11	91	0,53%
Participación Ciudadana	22	13	5	22	62	0,36%
Población	19	22	13	35	89	0,52%
Policía Municipal	1028	136	34	37	1235	7,17%
Salud	1017	84	20	11	1132	6,57%
Servicios Sociales	11	4	2	8	25	0,15%
Concejalía de Cultura	1				1	0,01%
Información Urbanística	45	4		2	51	0,30%
Totales	14.039	1.709	583	897	17.228	100%

5.- Peticiones en queja a la Comisión.

En el año 2010 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 2010 se han presentado 17.889 solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 17.228 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 realizado una gestión por parte del Ayuntamiento como es el caso, por ejemplo, de las tapas de registro rotas pertenecientes a empresas privadas suministradoras de gas, electricidad, etc, a las que desde el Ayuntamiento se les ha comunicado dicha anomalía y de las que no se ha obtenido aún respuesta.

El tiempo medio de respuesta para el año 2010 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 7 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 59,83% 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.

Esto nos indica que el ciudadano cuida y vigila el perfecto estado de su ámbito más cercano y demanda al Ayuntamiento que este se halle en las mejores condiciones para vivir y disfrutar de él.

Al mismo tiempo quiere seguridad en su zona, fundamentalmente viaria de ahí que el 6,75% 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.

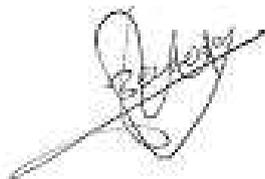
c. Resultado de la gestión en el año 2010.

En el informe anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al año 2009, la Comisión recomendaba a la Administración y servicios municipales en sus procesos de mejora de gestión el ofrecer respuesta a todas las sugerencias y reclamaciones que pudieran plantear todos los vecinos de Valladolid.

En este sentido en el año 2010, los servicios municipales han contestado al 96,3% de las sugerencias o reclamaciones presentadas por los vecinos, incrementándose el nivel de respuesta en 2,78% respecto al año 2009.

Valladolid, 12 de julio de 2011

LA DIRECTORA DEL SERVICIO
DE INFORMACIÓN Y REGISTRO,



Juliana Berzosa Gómez