



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 2014, 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 2014.

En este tiempo se han presentado 14.476 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

Peticiones recibidas	14.476
Correo electrónico	4.871
Teléfono 010	9.514
Registro	21
Aplicación Móvil	70

En el mes de noviembre se puso a disposición de los ciudadanos de Valladolid la aplicación para móviles "Valladolid en tu mano", que permite enviar una sugerencia o reclamación desde el teléfono móvil, acompañada de una fotografía, si se desea, y la georeferenciación de la misma, permitiendo la localización exacta de lo sugerido o reclamado por el ciudadano.

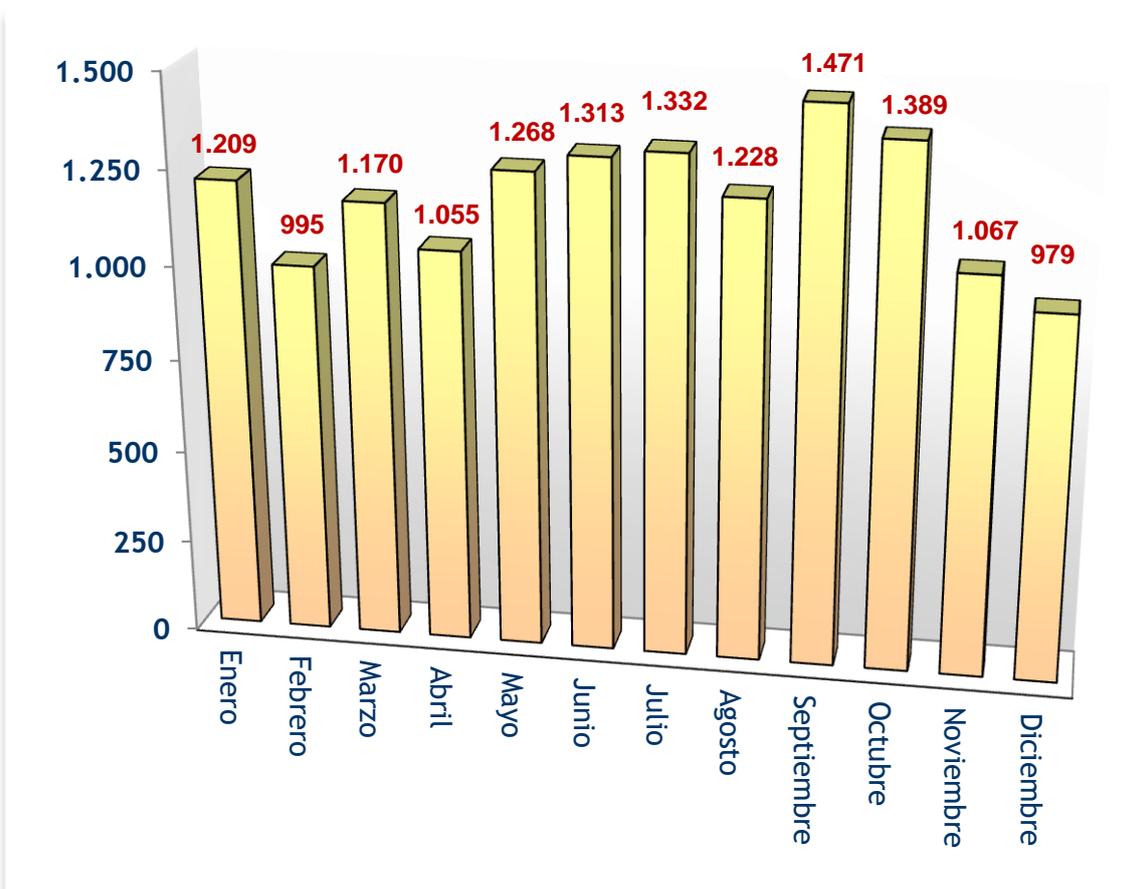
Estas sugerencias y reclamaciones se canalizan a través del Centro de Atención al Ciudadano, quien las remite, en función de su naturaleza, al Servicio correspondiente. Estos a su vez, tras realizar las gestiones oportunas, elaboran una respuesta que se comunica al Centro de Atención al Ciudadano. Las 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:

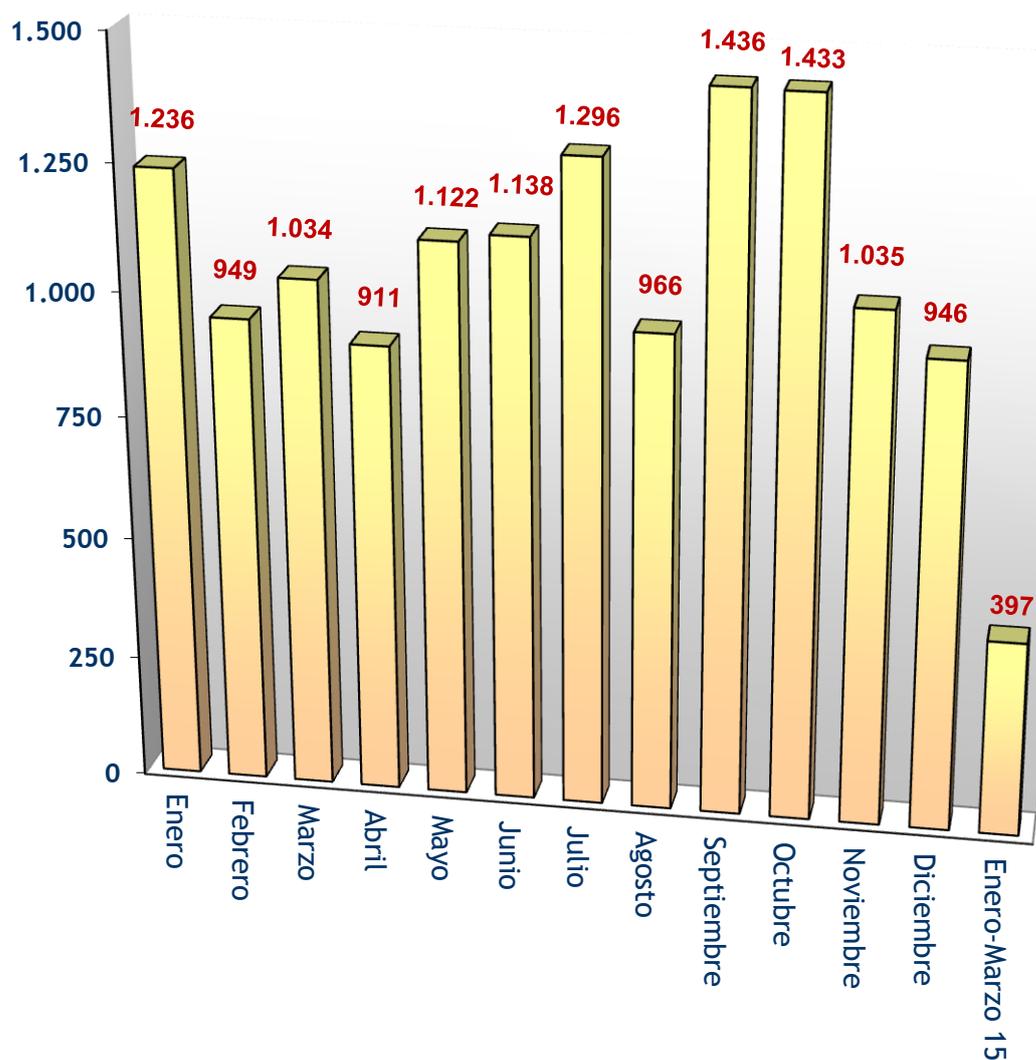
Estadística mensual en 2014	
Peticiones recibidas	14.476
Enero	1.209
Febrero	995
Marzo	1.170
Abril	1.055
Mayo	1.268
Junio	1.313
Julio	1.332
Agosto	1.228
Septiembre	1.471
Octubre	1.389
Noviembre	1.067
Diciembre	979





Estadística mensual en 2014

Peticiones contestadas	13.899
Enero	1.236
Febrero	949
Marzo	1.034
Abril	911
Mayo	1.122
Junio	1.138
Julio	1.296
Agosto	966
Septiembre	1.436
Octubre	1.433
Noviembre	1.035
Diciembre	946
Enero-Marzo 2015	397



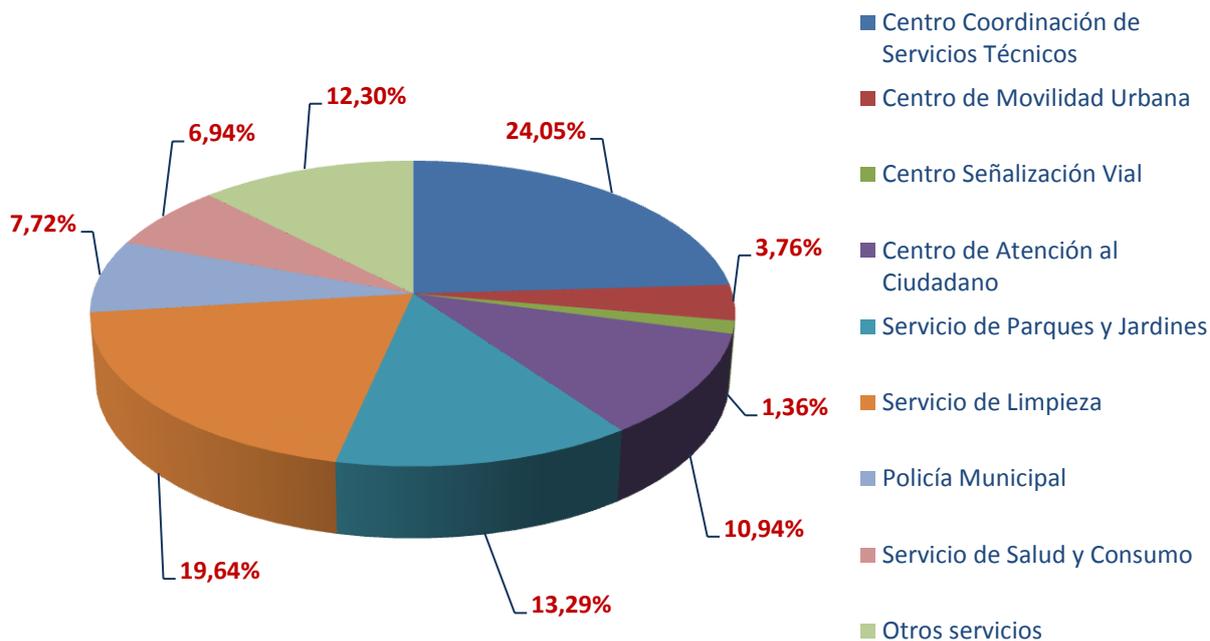


Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 15.397 solicitudes tramitadas a los servicios. De ellas han sido comunicadas las actuaciones generadas al ciudadano de 14.837 solicitudes.

AÑO	2011	2012	2013	2014	Δ%
Solicitudes recibidas	18.768	15.387	14.437	15.397	7,02%
Solicitudes contestadas	18.003	14.863	14.083	14.837	5,35%
% de solicitudes contestadas respecto a recibidas	95,92%	96,59%	97,55%	96,36%	

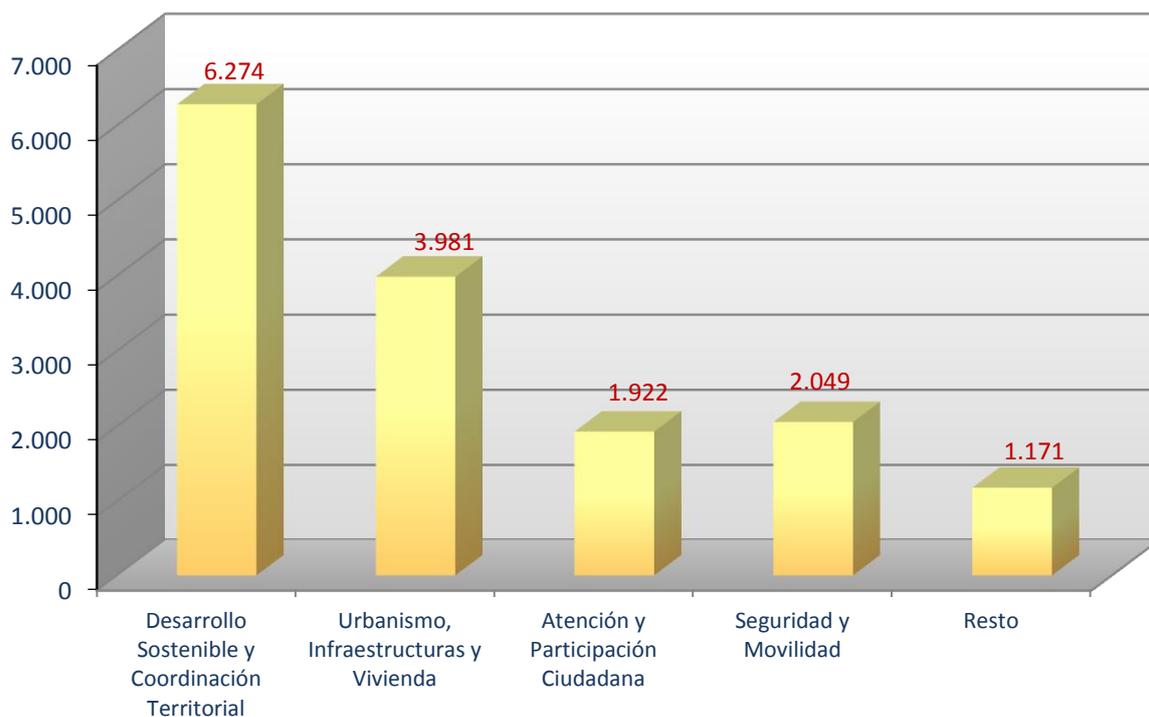
El porcentaje de solicitudes recibidas ha aumentado un 7,02% respecto al año 2013, y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas, ha aumentado en un 5,35%. Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:

Solicitudes recibidas en 2014	Nº de Solicitudes	%2014	%2013
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	3.703	24,05%	25,40%
Centro de Movilidad Urbana	579	3,76%	3,39%
Centro Señalización Vial	210	1,36%	1,70%
Centro de Atención al Ciudadano	1.684	10,94%	10,76%
Servicio de Parques y Jardines	2.046	13,29%	12,95%
Servicio de Limpieza	3.024	19,64%	17,25%
Policía Municipal	1.189	7,72%	7,62%
Servicio de Salud y Consumo	1.068	6,94%	8,78%
Otros servicios	1.894	12,30%	12,14%
Totales	15.397	100%	100%



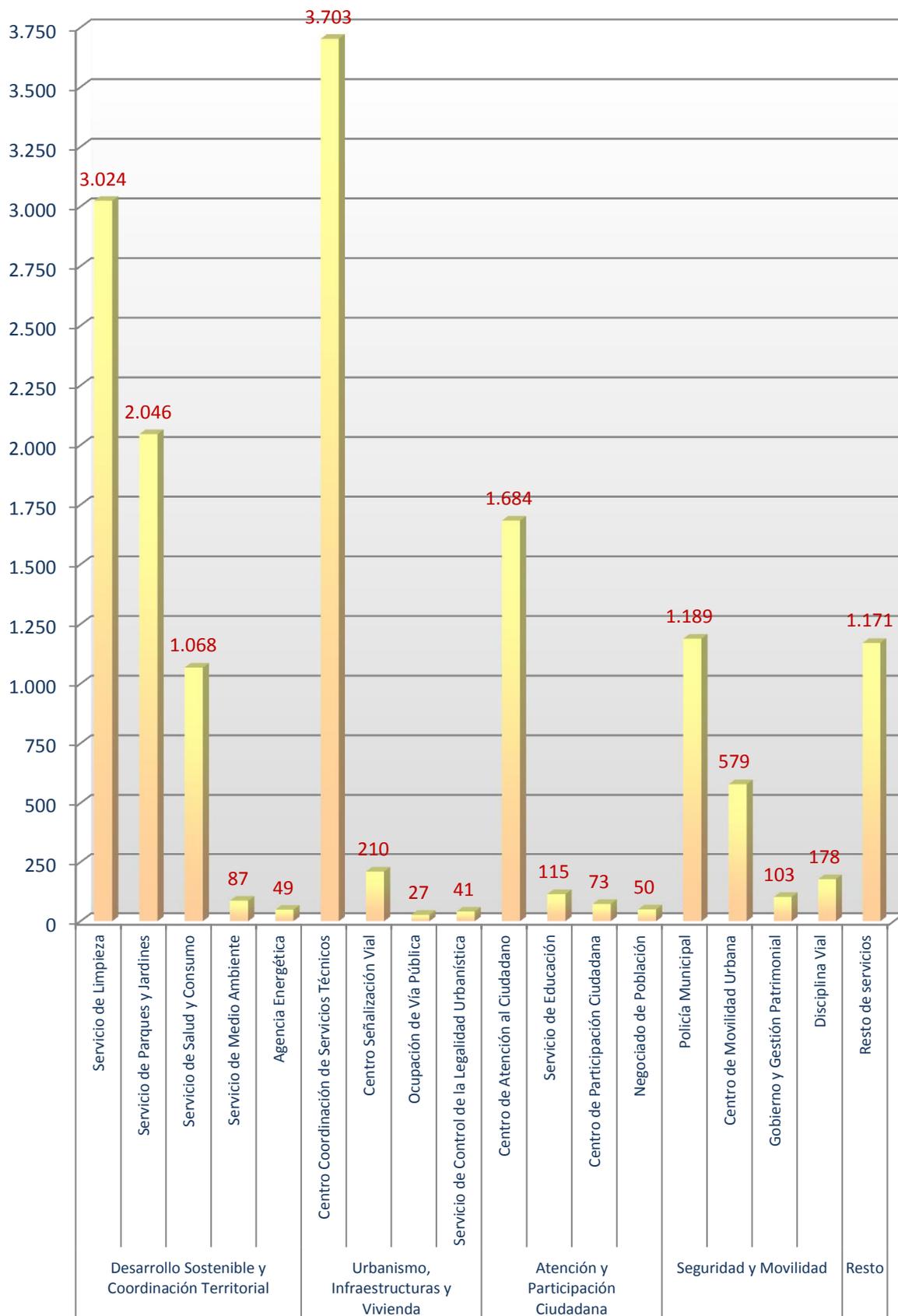
ANÁLISIS POR ÁREAS

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





ÁREAS	SERVICIOS	15.397	15.397	100%
Desarrollo Sostenible y Coordinación Territorial	Servicio de Limpieza	3.024	6.274	19,64%
	Servicio de Parques y Jardines	2.046		13,29%
	Servicio de Salud y Consumo	1.068		6,94%
	Servicio de Medio Ambiente	87		0,57%
	Agencia Energética	49		0,32%
Urbanismo, Infraestructuras y Vivienda	Centro Coordinación de Servicios Técnicos	3.703	3.981	24,05%
	Centro Señalización Vial	210		1,36%
	Ocupación de Vía Pública	27		0,18%
	Servicio de Control de la Legalidad Urbanística	41		0,27%
Atención y Participación Ciudadana	Centro de Atención al Ciudadano	1.684	1.922	10,94%
	Servicio de Educación	115		0,75%
	Centro de Participación Ciudadana	73		0,47%
	Negociado de Población	50		0,32%
Seguridad y Movilidad	Policía Municipal	1.189	2.049	7,72%
	Centro de Movilidad Urbana	579		3,76%
	Gobierno y Gestión Patrimonial	103		0,67%
	Disciplina Vial	178		1,16%
Resto	Resto de servicios	1.171	1.171	7,61%



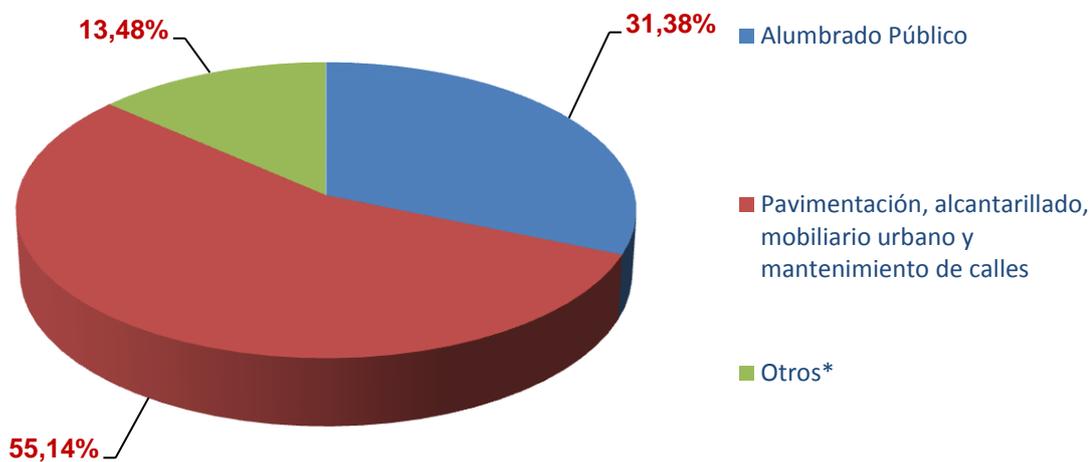


3.- Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales.

Servicio de Coordinación de Servicios Técnicos

Solicitudes recibidas	3.703	%
Alumbrado Público	1.162	31,38%
Pavimentación, alcantarillado, mobiliario urbano y mantenimiento de calles	2.042	55,14%
Otros*	499	13,48%

* 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.

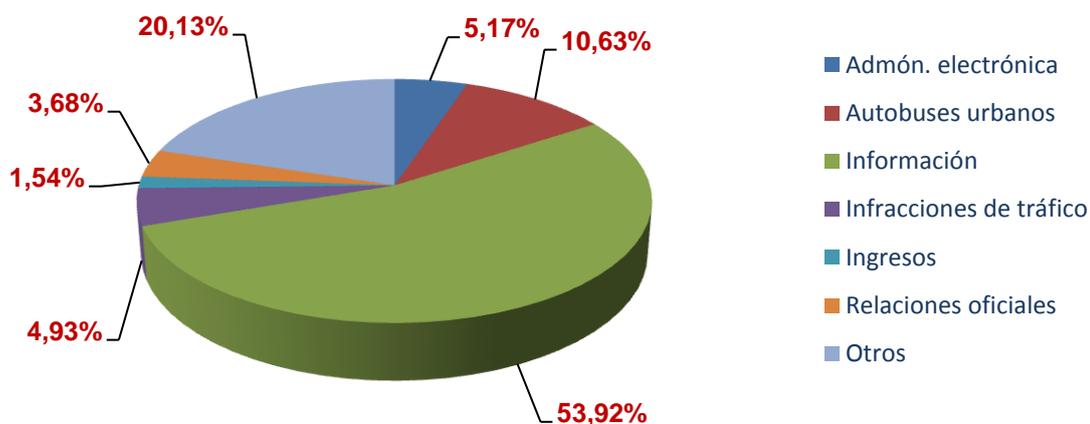




Centro de Atención al Ciudadano

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.

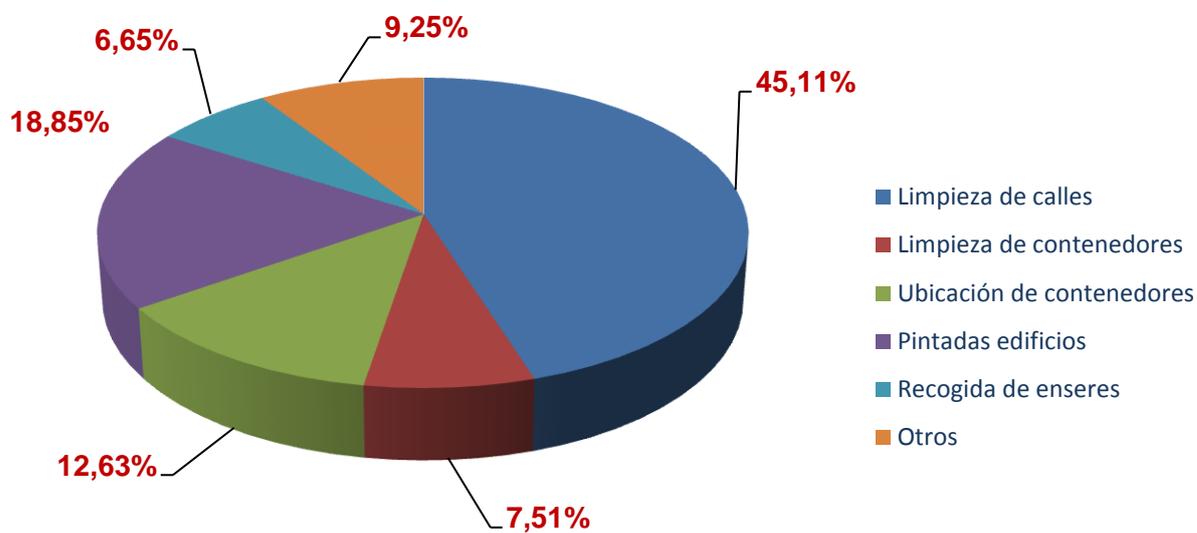
Solicitudes recibidas	1.684	%
Admón. electrónica	87	5,17%
Autobuses urbanos	179	10,63%
Información	908	53,92%
Infracciones de tráfico	83	4,93%
Ingresos	26	1,54%
Relaciones oficiales	62	3,68%
Otros	339	20,13%





Servicio de Limpieza

Solicitudes recibidas	3.024	%
Limpieza de calles	1.364	45,11%
Limpieza de contenedores	227	7,51%
Ubicación de contenedores	382	12,63%
Pintadas edificios	570	18,85%
Recogida de enseres	201	6,65%
Otros	280	9,25%

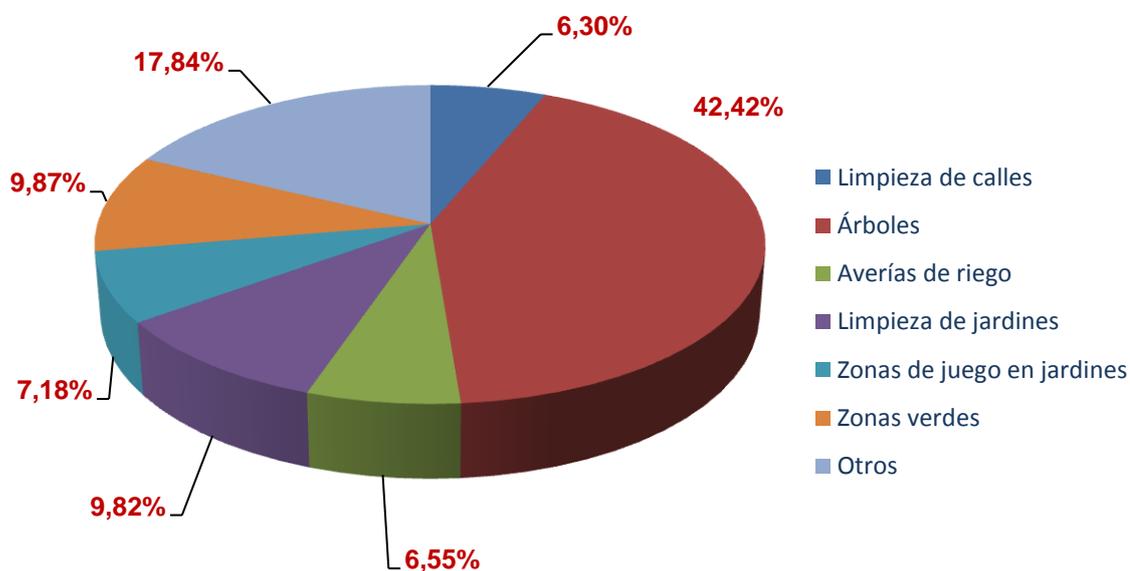




Parques y Jardines

Solicitudes recibidas	2.046	%
Limpieza de calles	129	6,30%
Árboles	868	42,42%
Averías de riego	134	6,55%
Limpieza de jardines	201	9,82%
Zonas verdes	202	9,87%
Otros	365	17,84%

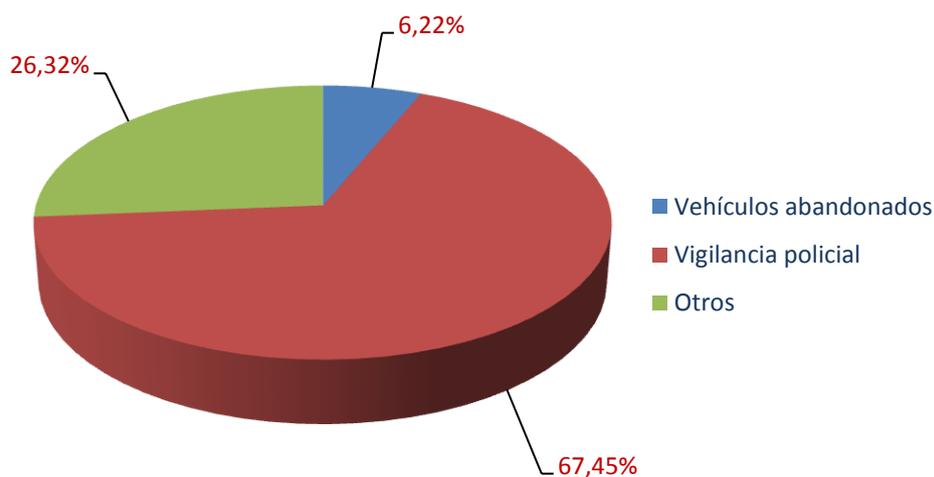
* Se incluyen asuntos tales como plagas, alumbrado de parques, mobiliario, zonas deportivas en parques, etc.





Policía Municipal

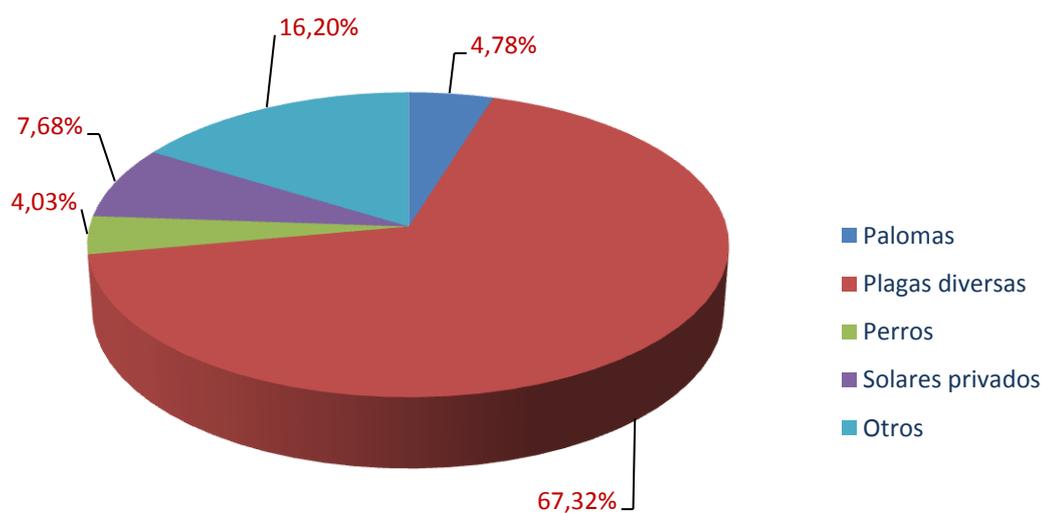
Solicitudes recibidas	1.189	%
Vehículos abandonados	74	6,22%
Vigilancia policial	802	67,45%
Otros	313	26,32%





Salud y Consumo

Solicitudes recibidas	1.068	%
Palomas	51	4,78%
Plagas diversas	719	67,32%
Perros	43	4,03%
Solares privados	82	7,68%
Otros	173	16,19%



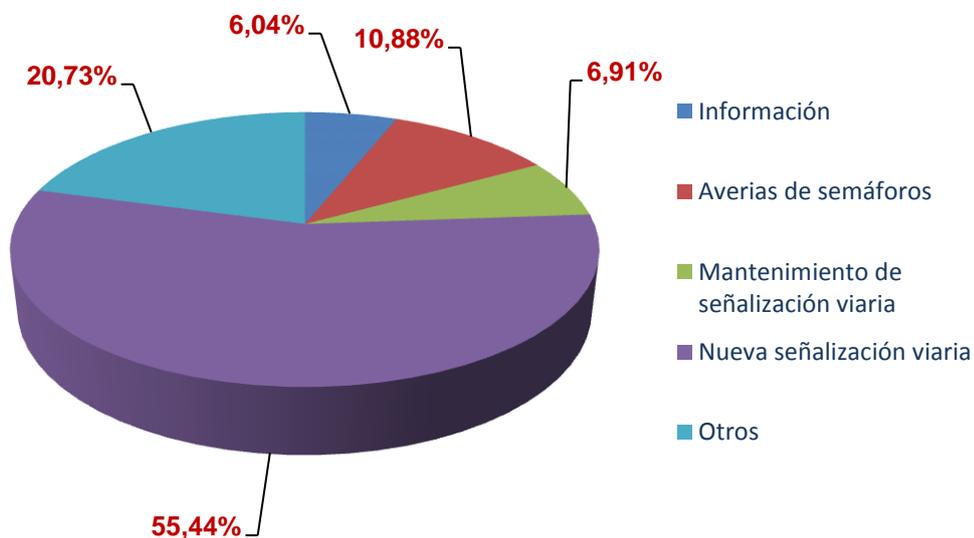


Centro de Movilidad Urbana

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

Solicitudes recibidas	579	%
Averías de semáforos	63	10,88%
Nuevas instalaciones de semáforos	25	4,32%
Mantenimiento de señalización viaria	40	6,91%
Nueva señalización viaria	321	55,44%
Otros	130	22,45%

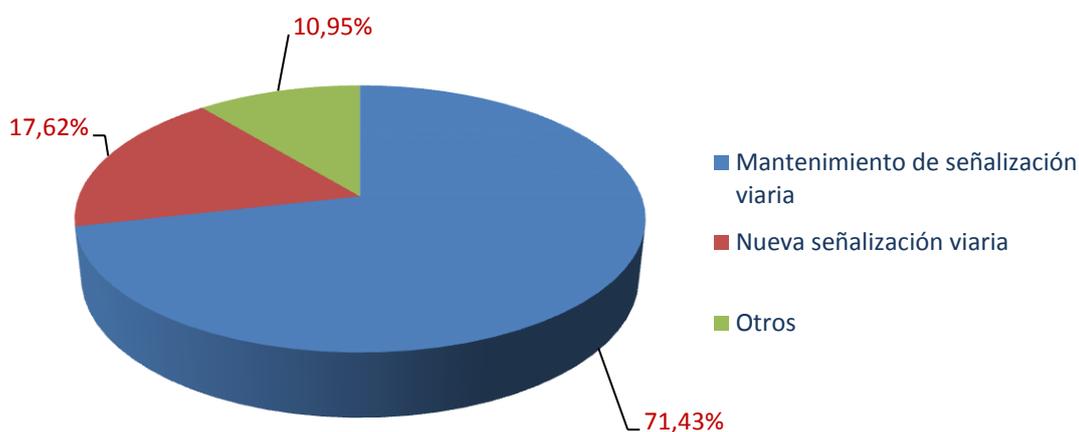
* Sugerencias relacionadas fundamentalmente con cortes de calles y cambio en la dirección de circulación de las calzadas.





Centro de Señalización Vial

Solicitudes recibidas	210	%
Mantenimiento de señalización viaria	150	71,43%
Nueva señalización viaria	37	17,62%
Otros	23	10,95%



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 12,30% respecto al total de sugerencias recibidas.



Fundación Municipal de Deportes

Solicitudes recibidas	210	11,09% del total de este apartado ¹
Mantenimiento de canchas deportivas	40	19,05%
Mantenimiento de piscinas municipales	39	18,57%
Irregularidades cubetas en piscinas	20	9,52%
Otros	111	52,86%

Patrimonio

Solicitudes recibidas	103	5,44% del total de este apartado ¹
Arreglo de reloj termómetro	17	16,50%
Mantenimiento	16	15,53%
Otros	70	67,97%

Participación Ciudadana

Solicitudes recibidas	73	3,85% del total de este apartado ¹
Actividades de centros cívicos	23	31,51%
Instalaciones de centros cívicos	22	30,14%
Información	9	12,33%
Otros	19	26,02%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.894 solicitudes



Población

Solicitudes recibidas	50	2,64% del total de este apartado ¹
Placas calles	23	46,00%
Información	20	40,00%
Otros	7	14,00%

Agencia Energética

Solicitudes recibidas	49	2,59% del total de este apartado ¹
Bicicletas	46	93,88%
Otros	3	6,12%

Atención al Contribuyente

Solicitudes recibidas	203	10,72% del total de este apartado ¹
Ingresos	122	60,10%
Tasa de basuras	33	16,26%
Información	36	17,73%
Otros	12	5,91%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.894 solicitudes



Atención a la familia

Solicitudes recibidas	38	2,01% del total de este apartado ¹
Asuntos sociales	14	36,84%
Centros escolares	6	15,79%
Otros	18	47,37%

Disciplina Vial

Solicitudes recibidas	178	9,40% del total de este apartado ¹
Información	9	5,06%
Infracciones de tráfico	164	92,13%
Otros	5	2,81%

Educación

Solicitudes recibidas	115	6,07% del total de este apartado ¹
Información	16	13,91%
Mantenimiento	20	17,39%
Centros escolares	44	38,26%
Otros	35	45,44%

Fundación Municipal de Cultura

Solicitudes recibidas	121	6,39% del total de este apartado ¹
Ferias y fiestas	106	87,60%
Información	6	4,96%
Otros	9	7,44%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.894 solicitudes



Gestión Recaudatoria: Procedimientos

Solicitudes recibidas	65	3,43% del total de este apartado ¹
Ingresos	21	32,31%
Embargos	30	46,15%
Otros	14	21,54%

Gabinete de Gobierno

Solicitudes recibidas	336	17,74% del total de este apartado ¹
Relaciones oficiales	258	76,79%
Otros	78	23,21%

Información Urbanística

Solicitudes recibidas	65	3,43% del total de este apartado ¹
Información	51	78,46%
Otros	14	21,54%

Inspección Técnica de Edificaciones

Solicitudes recibidas	2	0,11% del total de este apartado ¹
Inspección técnica de edificios	2	100%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.894 solicitudes



Licencias Urbanísticas

Solicitudes recibidas	41	2,16% del total de este apartado ¹
Licencias ambientales	10	24,39%
Otros	31	75,61%

Medio Ambiente

Solicitudes recibidas	87	4,59% del total de este apartado ¹
Olores en las calles	23	26,44%
Otros ruidos	20	22,99%
Otros	44	50,57%

Infraestructuras

Solicitudes recibidas	8	0,42% del total de este apartado ¹
Admón. electrónica	1	12,50%
Limpieza de calles	5	62,50%
Papeleras	2	25,00%

Ocupación de Vía Pública

Solicitudes recibidas	27	1,43% del total de este apartado ¹
Información	6	22,22%
Ocupación de vía pública	10	37,04%
Otros	11	40,74%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.894 solicitudes



Acción Social

Solicitudes recibidas	50	2,64% del total de este apartado ¹	
Asuntos sociales	38	76,00%	
Otros	12	24,00%	

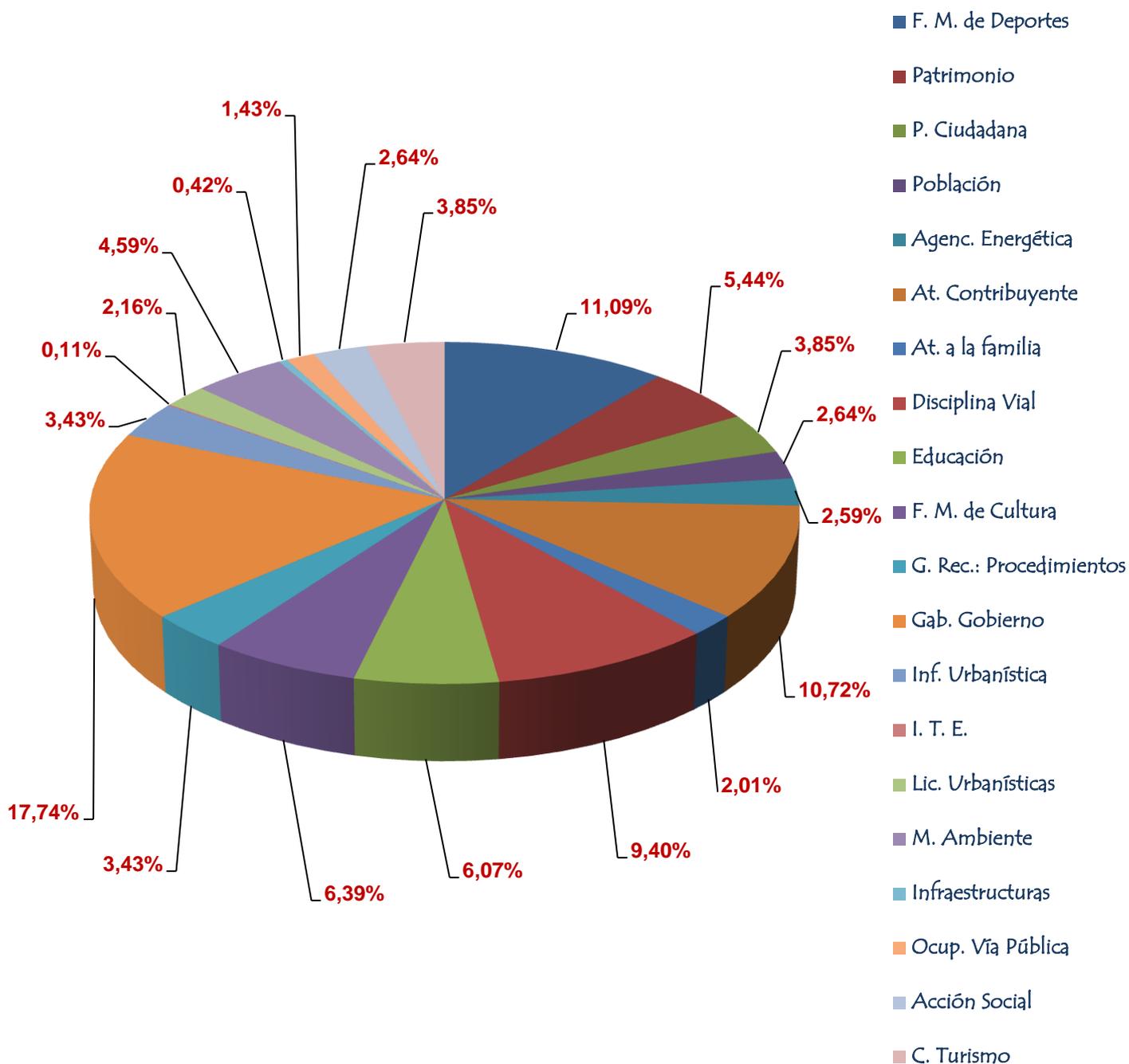
Concejalía de Turismo

Solicitudes recibidas	73	3,85% del total de este apartado ¹	
Ferias y fiestas	27	36,99%	
Información	16	21,92%	
Otros	30	41,09%	

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.894 solicitudes



DISTRIBUCIÓN RESTO DE LOS SERVICIOS





4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

El tiempo medio de respuesta para el año 2014 se ha establecido en 9 días.

Peticiones recibidas en 2014 por tema		
	Recibidas en 2014	TOTALES
<i>Agradecimientos</i>	87	87
<i>Alcantarillado</i>	186	186
<i>Admón. electrónica</i>	97	97
<i>Averías de alumbrado</i>	557	557
<i>Farolas fundidas</i>	548	548
<i>Nuevas instalaciones de alumbrado</i>	78	78
<i>Palomas</i>	53	53
<i>Plagas diversas</i>	734	734
<i>Perros</i>	71	71
<i>Autobuses urbanos</i>	184	184
<i>Bicicletas</i>	78,0	78
<i>Limpieza de calles</i>	1407	1407
<i>Olores en las calles</i>	30	30
<i>Mantenimiento de canchas deportivas</i>	44	44
<i>Mobiliario de canchas deportivas</i>	6	6
<i>Actividades de centros cívicos</i>	29	29
<i>Instalaciones de centros cívicos</i>	26	26
<i>Arreglo de contenedores</i>	71	71
<i>Contenedores de escombros</i>	13	13
<i>Limpieza de contenedores</i>	232	232
<i>Ubicación de contenedores</i>	391	391
<i>Fugas de agua</i>	94	94
<i>Ferias y fiestas</i>	176	176
<i>Información</i>	1251	1251
<i>Inspecciones de domicilios</i>	35	35
<i>Inspecciones de locales abandonados</i>	17	17
<i>Toros</i>	5	5
<i>Árboles</i>	881	881
<i>Averías de riego</i>	137	137
<i>Fuentes de jardines</i>	74	74
<i>Limpieza de jardines</i>	212	212
<i>Mobiliario de jardines</i>	77	77
<i>Zonas de juego en jardines</i>	148	148
<i>Zonas verdes</i>	206	206
<i>Bancos</i>	146	146
<i>Bolardos</i>	82	82
<i>Cartelera</i>	4	4
<i>Depósitos de pilas</i>	8	8
SUBTOTALES	8.475	8.475



Peticiones recibidas en 2014 por tema		
<i>SUBTOTALES</i>	8.475	8.475
<i>Fuentes de mobiliario urbano</i>	24	24
<i>Jardineras</i>	10	10
<i>Marquesinas autobuses</i>	9	9
<i>Papeleras</i>	49	49
<i>Tapas de registro</i>	283	283
<i>Vallas de actividades</i>	11	11
<i>Vallas de obras</i>	12	12
<i>Otros</i>	406	406
<i>Accesos obras</i>	26	26
<i>Arreglo aceras</i>	768	768
<i>Arreglo calzadas</i>	371	371
<i>Placas calles</i>	24	24
<i>Pintadas edificios</i>	576	576
<i>Irregularidades cubetas en piscinas</i>	20	20
<i>Limpieza de piscinas municipales</i>	9	9
<i>Mantenimiento de piscinas municipales</i>	42	42
<i>Recogida de enseres</i>	214	214
<i>Ruidos de trabajo</i>	8	8
<i>Otros ruidos</i>	74	74
<i>Averías de semáforos</i>	65	65
<i>Nuevas instalaciones de semáforos</i>	26	26
<i>Mantenimiento de señalización viaria</i>	182	182
<i>Nueva señalización viaria</i>	349	349
<i>Solares privados</i>	90	90
<i>Solares públicos</i>	60	60
<i>Vehículos abandonados</i>	76	76
<i>Vigilancia policial</i>	827	827
<i>Arreglo de reloj termómetro</i>	22	22
<i>Asuntos sociales</i>	49	49
<i>Laureada</i>	0	0
<i>Pista de patinaje</i>	1	1
<i>Centros escolares</i>	61	61
<i>Infracciones de tráfico</i>	259	259
<i>Ingresos</i>	166	166
<i>Ocupación de vía pública</i>	25	25
<i>Embargos</i>	33	33
<i>Tasa de basuras</i>	38	38
<i>Licencias ambientales</i>	19	19
<i>Mantenimiento</i>	388	388
<i>Inspección técnica de edificios</i>	11	11
<i>Relaciones oficiales</i>	318	318
TOTALES	14.476	14.476



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	64	11	4	3	82	0,59%
Alcantarillado	74	48	9	34	165	1,19%
Admón. electrónica	91	3	0	0	94	0,68%
Averías de alumbrado	481	34	10	5	530	3,81%
Farolas fundidas	496	35	5	1	537	3,86%
Nuevas instalaciones de alumbrado	56	8	1	0	65	0,47%
Palomas	46	6	0	2	54	0,39%
Plagas diversas	656	67	11	4	738	5,31%
Perros	64	5	2	2	73	0,53%
Autobuses urbanos	174	9	1	0	184	1,32%
Bicicletas	51	17	6	6	80	0,58%
Limpieza de calles	1204	205	19	24	1452	10,45%
Olores en las calles	18	4	0	4	26	0,19%
Mantenimiento de canchas deportivas	18	5	0	0	23	0,17%
Mobiliario de canchas deportivas	3	1	1	1	6	0,04%
Actividades de centros cívicos	27	2	0	0	29	0,21%
Instalaciones de centros cívicos	24	1	1	0	26	0,19%
Arreglo de contenedores	64	5	2	1	72	0,52%
Contenedores de escombros	11	2	1	0	14	0,10%
Limpieza de contenedores	196	37	5	4	242	1,74%
Ubicación de contenedores	335	50	7	10	402	2,89%
Fugas de agua	56	13	5	19	93	0,67%
Ferias y fiestas	46	3	5	0	54	0,39%
Información	1088	69	16	36	1209	8,70%
Inspecciones de domicilios	25	5	2	1	33	0,24%
Inspecciones de locales abandonados	15	1	0	1	17	0,12%
Toros	5	0	0	0	5	0,04%
Árboles	773	81	12	20	886	6,37%
Averías de riego	123	10	1	2	136	0,98%
Fuentes de jardines	65	4	0	3	72	0,52%
Limpieza de jardines	188	16	2	4	210	1,51%
Mobiliario de jardines	63	8	2	0	73	0,53%
Zonas de juego en jardines	113	26	2	5	146	1,05%
Zonas verdes	173	20	4	6	203	1,46%
Bancos	51	29	13	38	131	0,94%
Bolardos	53	7	3	16	79	0,57%
Carteleras	2	0	1	0	3	0,02%
Depósitos de pilas	8	0	0	0	8	0,06%
Fuentes de mobiliario urbano	16	4	1	3	24	0,17%
Jardineras	6	3	0	1	10	0,07%
Marquesinas autobuses	9	0	0	0	9	0,06%
Papeleras	36	7	1	7	51	0,37%
Subtotales	7.067	861	155	263	8.346	60%



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	7.067	861	155	263	8.346	60%
Tapas de registro	96	58	23	64	241	1,73%
Vallas de actividades	5	1	0	2	8	0,06%
Vallas de obras	6	5	0	3	14	0,10%
Otros	260	55	10	24	349	2,51%
Accesos obras	13	6	1	1	21	0,15%
Arreglo aceras	265	142	71	201	679	4,89%
Arreglo calzadas	161	44	22	73	300	2,16%
Placas calles	13	5	1	4	23	0,17%
Pintadas edificios	543	38	2	9	592	4,26%
Irregularidades cubetas en piscinas	7	2	0	0	9	0,06%
Limpieza de piscinas municipales	4	2	0	0	6	0,04%
Mantenimiento de piscinas municipales	13	8	1	0	22	0,16%
Recogida de enseres	205	8	1	3	217	1,56%
Ruidos de trabajo	5	2	0	2	9	0,06%
Otros ruidos	43	5	0	9	57	0,41%
Averías de semáforos	35	19	8	2	64	0,46%
Nuevas instalaciones de semáforos	16	7	1	1	25	0,18%
Mantenimiento de señalización viaria	158	17	1	2	178	1,28%
Nueva señalización viaria	206	94	24	22	346	2,49%
Solares privados	75	10	1	3	89	0,64%
Solares públicos	43	9	2	3	57	0,41%
Vehículos abandonados	65	9	2	4	80	0,58%
Vigilancia policial	680	106	21	25	832	5,99%
Arreglo de reloj termómetro	18	2	2	0	22	0,16%
Asuntos sociales	36	10	2	1	49	0,35%
Laureada	0	0	0	0	0	0,00%
Pista de patinaje	1	0	0	0	1	0,01%
Centros escolares	60	0	0	2	62	0,45%
Infracciones de tráfico	240	10	2	4	256	1,84%
Ingresos	152	10	1	1	164	1,18%
Ocupación de vía pública	15	4	3	1	23	0,17%
Embargos	20	2	1	7	30	0,22%
Tasa de basuras	36	1	0	2	39	0,28%
Licencias ambientales	14	3	0	9	26	0,19%
Mantenimiento	192	52	20	67	331	2,38%
Inspección técnica de edificios	6	0	0	3	9	0,06%
Inspección técnica de edificios	6	0	0	3	9	0,06%
Relaciones oficiales	303	5	4	11	323	2,32%
TOTALES	11.077	1.612	382	828	13.899	100%



Peticiones pendientes en 2014 por tema	
	Total Pendientes en 2014
<i>Agradecimientos</i>	7
<i>Alcantarillado</i>	25
<i>Admón. electrónica</i>	3
<i>Averías de alumbrado</i>	41
<i>Farolas fundidas</i>	21
<i>Nuevas instalaciones de alumbrado</i>	16
<i>Palomas</i>	0
<i>Placas diversas</i>	1
<i>Perros</i>	0
<i>Autobuses urbanos</i>	0
<i>Bicicletas</i>	1
<i>Limpieza de calles</i>	16
<i>Olores en las calles</i>	4
<i>Mantenimiento de canchas deportivas</i>	21
<i>Mobiliario de canchas deportivas</i>	1
<i>Actividades de centros cívicos</i>	0
<i>Instalaciones de centros cívicos</i>	0
<i>Arreglo de contenedores</i>	0
<i>Contenedores de escombros</i>	0
<i>Limpieza de contenedores</i>	0
<i>Ubicación de contenedores</i>	4
<i>Fugas de agua</i>	9
<i>Ferias y fiestas</i>	122
<i>Información</i>	45
<i>Inspecciones de domicilios</i>	3
<i>Inspecciones de locales abandonados</i>	0
<i>Toros</i>	0
<i>Árboles</i>	17
<i>Averías de riego</i>	2
<i>Fuentes de jardines</i>	2
<i>Limpieza de jardines</i>	5
<i>Mobiliario de jardines</i>	4
<i>Zonas de juego en jardines</i>	6
<i>Zonas verdes</i>	4
<i>Bancos</i>	21
<i>Bolardos</i>	6
<i>Cartelera</i>	1
<i>Depósitos de pilas</i>	0
<i>Fuentes de mobiliario urbano</i>	0
<i>Jardineras</i>	0
<i>Marquesinas autobuses</i>	0
<i>Papeleras</i>	3
<i>Tapas de registro</i>	52
<i>Vallas de actividades</i>	3
<i>Vallas de obras</i>	2
<i>Otros</i>	58
SUBTOTALES	526



Peticiones pendientes en 2014 por tema	
<i>SUBTOTALES</i>	526
<i>Accesos obras</i>	6
<i>Arreglo aceras</i>	139
<i>Arreglo calzadas</i>	87
<i>Placas calles</i>	1
<i>Pintadas edificios</i>	3
<i>Irregularidades cubetas en piscinas</i>	11
<i>Limpieza de piscinas municipales</i>	3
<i>Mantenimiento de piscinas municipales</i>	20
<i>Recogida de enseres</i>	0
<i>Ruidos de trabajo</i>	0
<i>Otros ruidos</i>	20
<i>Averías de semáforos</i>	2
<i>Nuevas instalaciones de semáforos</i>	1
<i>Mantenimiento de señalización viaria</i>	4
<i>Nueva señalización viaria</i>	7
<i>Solares privados</i>	1
<i>Solares públicos</i>	3
<i>Vehículos abandonados</i>	0
<i>Vigilancia policial</i>	15
<i>Arreglo de reloj termómetro</i>	0
<i>Asuntos sociales</i>	0
<i>Laureada</i>	0
<i>Pista de patinaje</i>	0
<i>Centros escolares</i>	0
<i>Infracciones de tráfico</i>	3
<i>Ingresos</i>	2
<i>Ocupación de vía pública</i>	3
<i>Embargos</i>	4
<i>Tasa de basuras</i>	1
<i>Licencias ambientales</i>	0
<i>Mantenimiento</i>	75
<i>Inspección técnica de edificios</i>	2
<i>Relaciones oficiales</i>	2
TOTALES	941



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	23	16	6	5	50	0,34%
Sección de Atención al Contribuyente	193	7	1	2	203	1,38%
Servicio de Atención a la Familia y Formación	26	7	4	1	38	0,26%
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	1.979	511	208	584	3.282	22,32%
Centro de Movilidad Urbana	323	159	52	33	567	3,86%
Centro Señalización Vial	180	16	7	5	208	1,41%
Fundación Municipal de Cultura	1	0	1	0	2	0,01%
Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo	12	0	3	1	16	0,11%
Fundación Municipal de Deportes	73	30	4	2	109	0,74%
Sección de Disciplina Vial	164	8	1	1	174	1,18%
Servicio de Educación	107	3	2	1	113	0,77%
Servicio de Gestión de Recaudatoria: Procedimientos	30	14	2	12	58	0,39%
Gabinete de Gobierno y Relaciones	308	13	5	14	340	2,31%
Centro de Atención al Ciudadano	1.620	58	4	2	1.684	11,45%
Sección de Inspección Técnica de Edificaciones	0	0	0	0	0	0,00%
Servicio de Parques y Jardines	1.693	239	37	63	2.032	13,82%
Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales	18	11	3	18	50	0,34%
Servicio de Limpieza	2.631	380	44	53	3.108	21,13%
Servicio de Medio Ambiente	17	8	0	29	54	0,37%
Servicio de Infraestructuras	3	2	1	2	8	0,05%
Servicio de Ocupación Vía Pública	12	9	4	2	27	0,18%
Centro de Participación Ciudadana	61	8	3	0	72	0,49%
Gobierno y Gestión Patrimonial	74	12	5	10	101	0,69%
Negociado de Población	19	7	2	21	49	0,33%
Policía Municipal	935	178	30	51	1.194	8,12%
Servicio de Salud y Consumo	911	116	18	22	1.067	7,26%
Servicio de Acción Social	29	17	4	1	51	0,35%
Sección de Información Urbanística	40	7	1	2	50	0,34%
TOTALES	11.482	1.836	452	937	14.707	100%



Solicitudes pendientes por servicio en 2014			
	Pendientes en 2014	TOTALES	Porcentaje
Sección de Atención al Contribuyente	1	1	0,11%
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	554	554	60,09%
Centro de Movilidad Urbana	7	7	0,76%
Fundación Municipal de Cultura	119	119	12,91%
Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo	57	57	6,18%
Fundación Municipal de Deportes	94	94	10,20%
Servicio de Educación	1	1	0,11%
Servicio de Gestión de Recaudatoria: Procedimientos	8	8	0,87%
Sección de Inspección Técnica de Edificaciones	2	2	0,22%
Servicio de Parques y Jardines	31	31	3,36%
Servicio de Limpieza	1	1	0,11%
Servicio de Medio Ambiente	34	34	3,69%
Sección de Información Urbanística	13	13	1,41%
TOTALES	922	922	100%



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

En el año 2014 se han presentado ante la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones 4 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” y que son las siguientes:

- Asociación Vecinal Rondilla: Distintos aspectos sobre la situación del parque Ribera de Castilla.
- Asociación Vecinal Rondilla: Barandillas del Puente de Santa Teresa y las descargas eléctricas que provocan.
- Asociación Vecinal Rondilla: Estado de deterioro del parque infantil ubicado en el cruce de las calles Portillo de Balboa y Linares.
- Asociación Vecinal Rondilla: Estado con peligro de derrumbe de la techumbre del edificio de San Juan de la Cruz.

Para su tratamiento, se ha instado al servicio correspondiente su contestación y una vez recibida respuesta de este sobre las actuaciones que se iban a realizar, relativas a las reclamaciones presentadas, se ha comunicado al peticionario de la queja y se ha puesto en conocimiento de la Comisión.



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 2014 se han presentado solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 14.837 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 2014 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 9 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 56,98% 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 7,72% 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 2014.

En el año 2014 han sido contestadas el 96,36% de las sugerencias presentadas, lo que ha supuesto un 5,35% del aumento de respuesta respecto al año 2013.



d. Otros asuntos tratados en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en el año 2014:

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

- ✓ A través del 010.
- ✓ Anunciando en el ENTREMES, que se edita mensualmente por la Fundación Municipal de Cultura, las distintas formas de del 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 formulado apercibimientos para que se resuelvan en plazo las sugerencias y reclamaciones formuladas y con diligencia y se aporte a la Comisión información sobre las respuestas enviadas a los ciudadanos, suficiente para conocer su estado y contenido; igualmente se ha instado a que las respuestas enviadas por los servicios como consecuencia de la presentación de una sugerencia o reclamación, no ha de ser parca, sino que debe ser suficientemente argumentada y explicativa de las situaciones planteadas.

Valladolid, 6 de mayo de 2015