



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 2016, 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 2016.

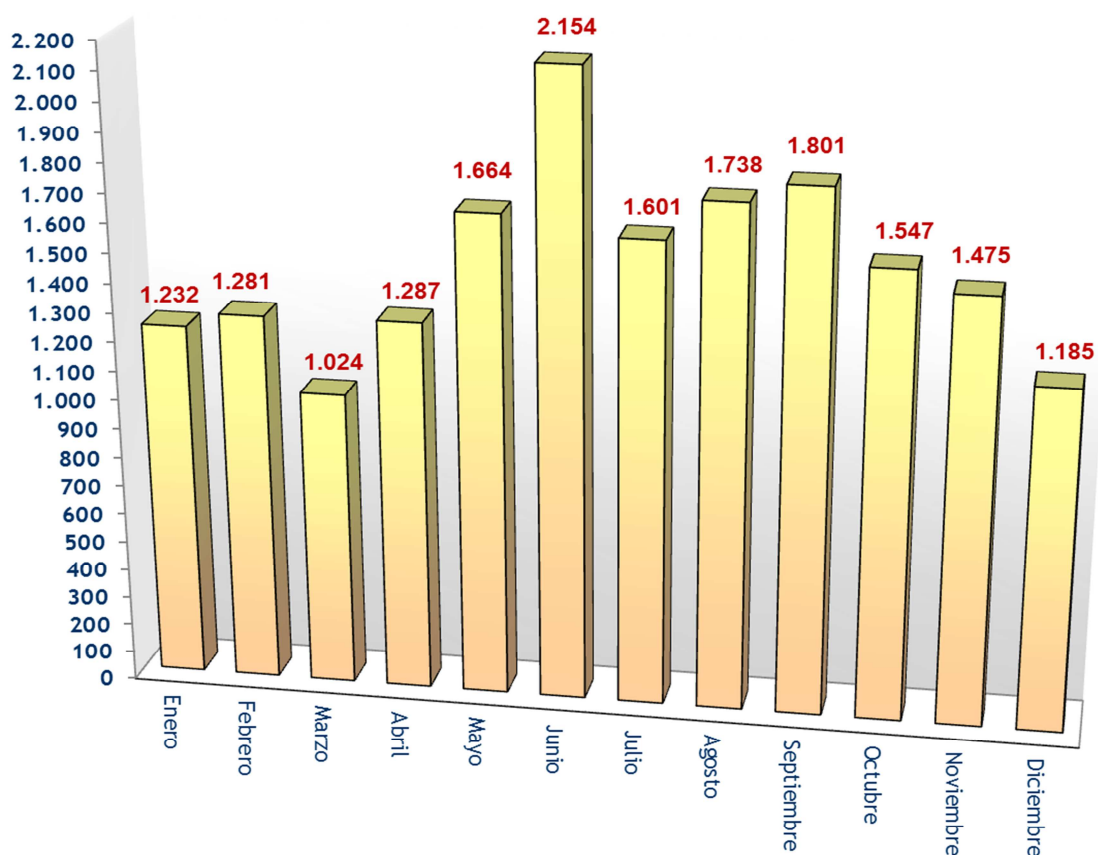
En este tiempo se han presentado 17.989 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

Peticiones recibidas	17.989
Correo electrónico	6.189
Teléfono 010	11.582
Registro	133
Aplicación Móvil	85

2.- Sugerencias y reclamaciones presentadas.

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

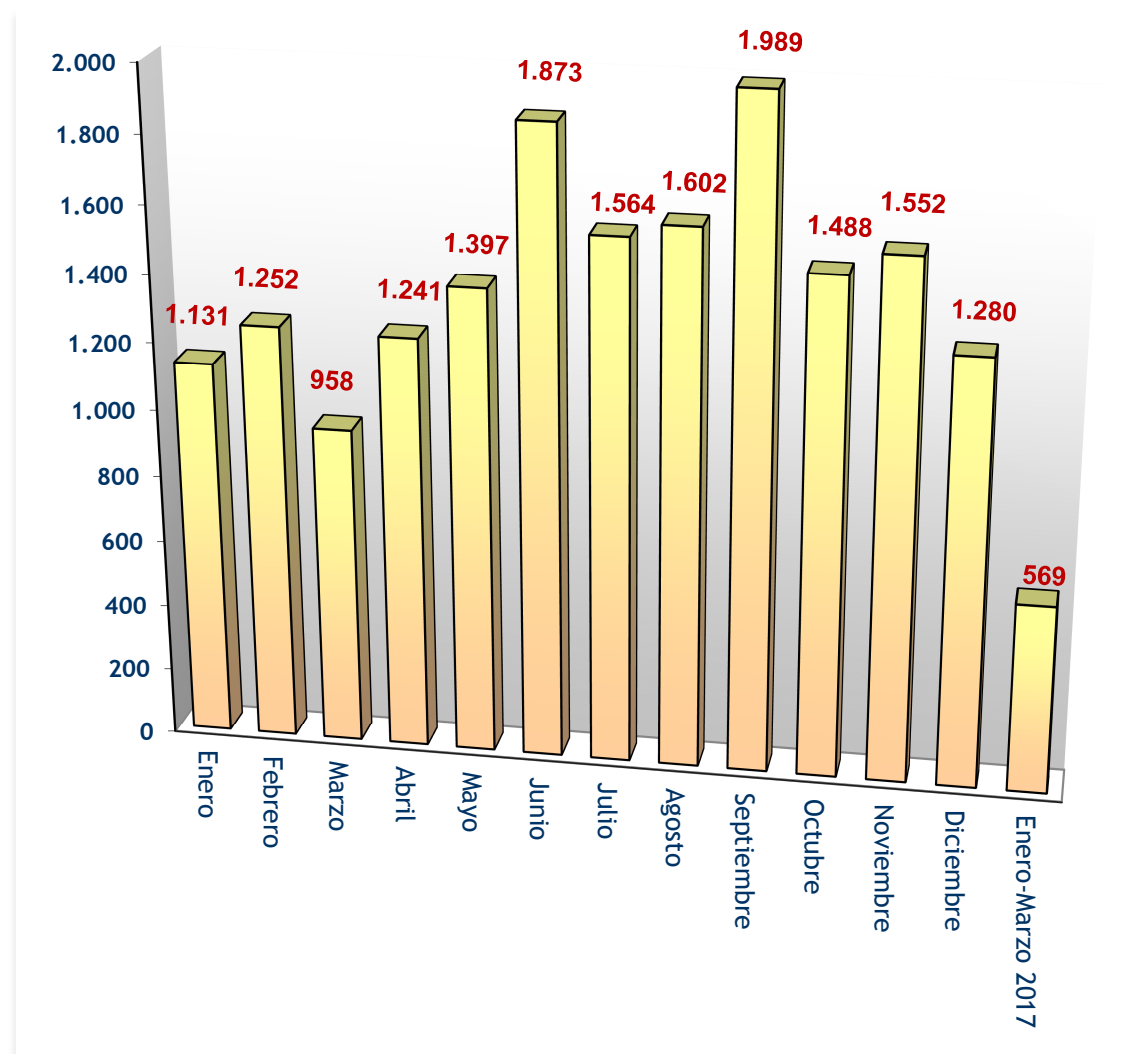
Estadística mensual en 2016	
Peticiones recibidas	17.989
Enero	1.232
Febrero	1.281
Marzo	1.024
Abril	1.287
Mayo	1.664
Junio	2.154
Julio	1.601
Agosto	1.738
Septiembre	1.801
Octubre	1.547
Noviembre	1.475
Diciembre	1.185



Estadística mensual en 2016

Peticiones contestadas 17.896

Enero	1.131
Febrero	1.252
Marzo	958
Abril	1.241
Mayo	1.397
Junio	1.873
Julio	1.564
Agosto	1.602
Septiembre	1.989
Octubre	1.488
Noviembre	1.552
Diciembre	1.280
Enero-Marzo 2017	569



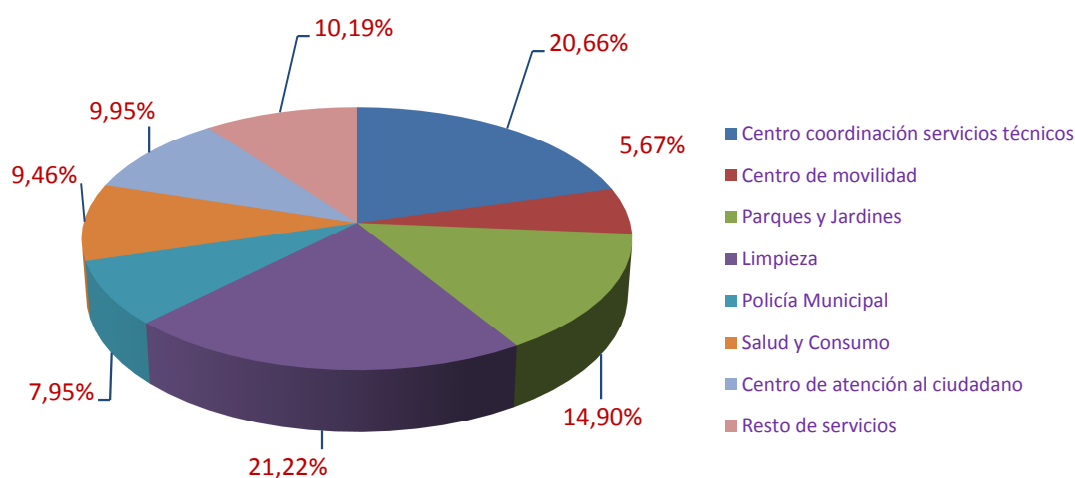
Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 19.330 solicitudes tramitadas a los servicios. De ellas han sido comunicadas las actuaciones generadas al ciudadano de 18.533 solicitudes.

AÑO	2013	2014	2015	2016	Δ%
Solicitudes recibidas	14.437	15.397	18.369	19.330	5,23%
Solicitudes contestadas	14.083	14.837	17.508	18.533	5,85%
% de solicitudes contestadas respecto a recibidas	97,55%	96,36%	95,31%	95,88%	



El porcentaje de solicitudes recibidas ha aumentado un 5,23% respecto al año 2015, y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas ha sido de un 95,88%. Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:

Solicitudes recibidas por los principales servicios en 2016	Nº de Solicitudes	%2016	%2015
<i>Centro Coordinación de Servicios Técnicos</i>	3.994	20,66%	21,80%
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	1.096	5,67%	4,37%
<i>Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia</i>	1.924	9,95%	12,34%
<i>Parques y Jardines</i>	2.880	14,90%	14,07%
<i>Limpieza</i>	4.102	21,22%	20,64%
<i>Policía Municipal</i>	1.537	7,95%	7,78%
<i>Salud y Consumo</i>	1.828	9,46%	7,72%
<i>Otros servicios</i>	1.969	10,19%	10,24%
Totales	19.330	100,00%	100%

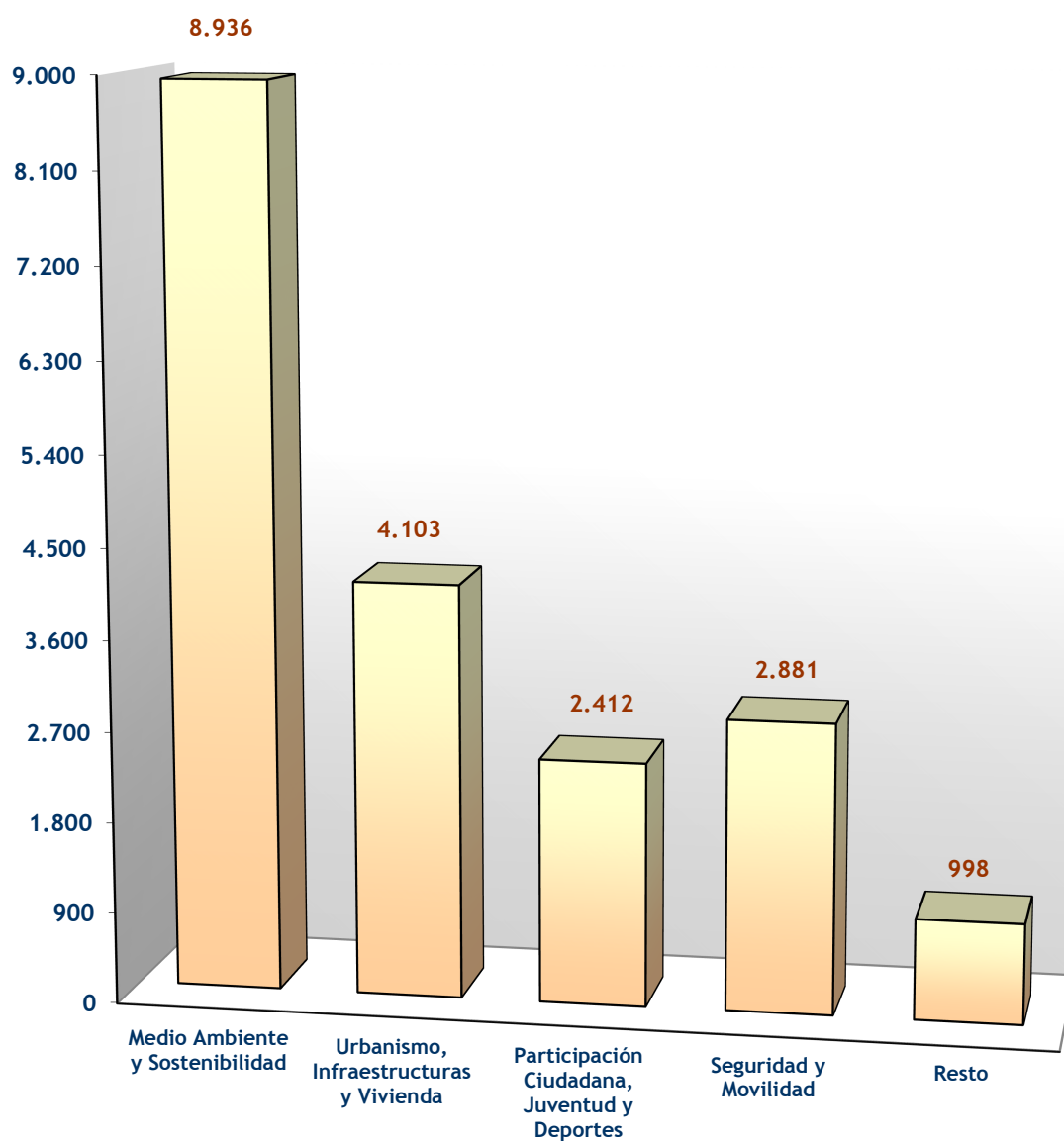




ANÁLISIS POR ÁREAS

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

Solicitudes recibidas por área	19.330	%
Medio Ambiente y Sostenibilidad	8.936	46,23%
Servicio de Limpieza	4.102	
Servicio de Parques y Jardines	2.880	
Servicio de Medio Ambiente	122	
Agencia Energética	4	
Servicio de Salud y Consumo	1.828	
Urbanismo, Infraestructuras y Vivienda	4.103	21,23%
Servicio de Espacio Público e Infraestructuras		
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	3.994	
Servicio de Control de la Legalidad Urbanística		
Sección de Licencias Urbanísticas y Ambientales	45	
Sección de Información Urbanística	64	
Participación Ciudadana, Juventud y Deportes	2.412	12,48%
Fundación Municipal de Deportes	298	
Servicio de Participación Ciudadana y Juventud		
Centro de Coordinación de Centros de Proximidad	132	
Servicio de Información y Administración Electrónica		
Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia	1.924	
Sección de Población y Registro	58	
Seguridad y Movilidad	2.881	14,90%
Centro de Movilidad Urbana	1.096	
Servicio de Ocupación Vía Pública	40	
Servicio de Policía Municipal	1.537	
División Control de Legalidad Vial		
Sección de Disciplina Vial	208	
Auvasa	0	
S.E.I.S. y P.C.	0	
Resto	998	5,16%
Servicio de Iniciativas Sociales	51	
Concejalía de Cultura y Turismo	97	
Fundación Municipal de Cultura	234	
Servicio de Educación	143	
Control de ingresos	14	
Servicio de Gestión de Ingresos		
Sección de Atención al Contribuyente	131	
Servicio de Gestión Recaudatoria		
Sección de Procedimiento	82	
Gabinete de Gobierno y Relaciones	109	
Departamento de Patrimonio	55	
Servicio de Acción Social	82	



Solicitudes recibidas por área y servicios



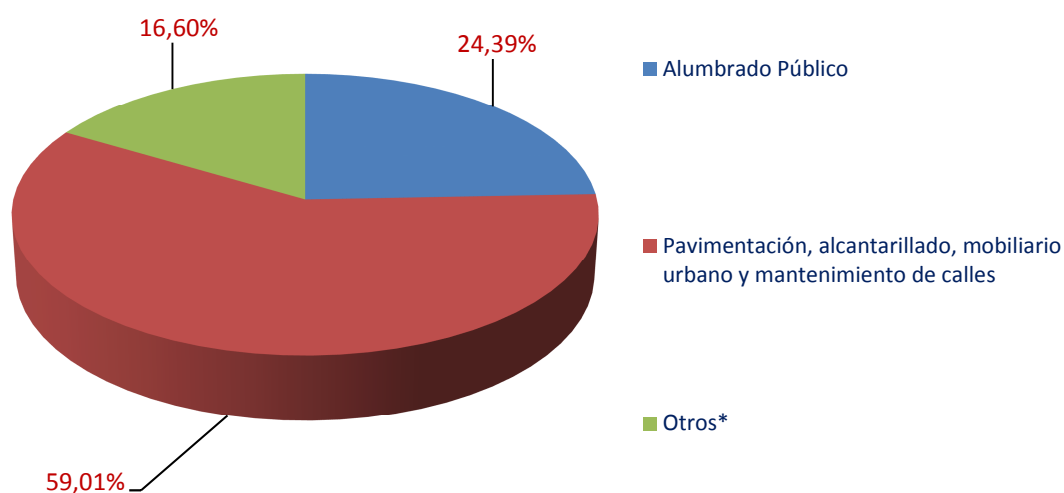


3.- Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales.

Servicio de Coordinación de Servicios Técnicos

Solicitudes recibidas	3.994	%
Alumbrado Público	974	24,39%
Pavimentación, alcantarillado, mobiliario urbano y mantenimiento de calles	2.357	59,01%
Otros*	661	16,60%

* 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.



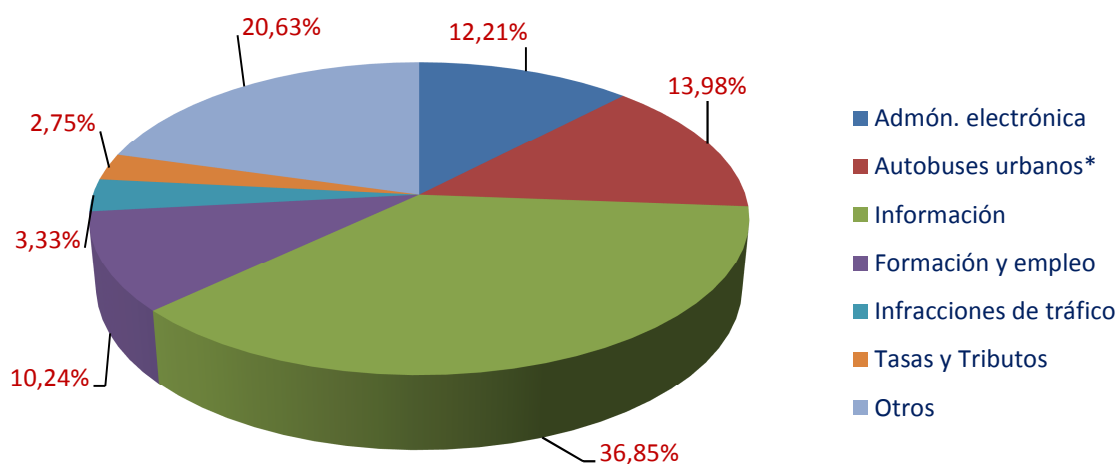


Centro de Atención al Ciudadano y Transparencia

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.

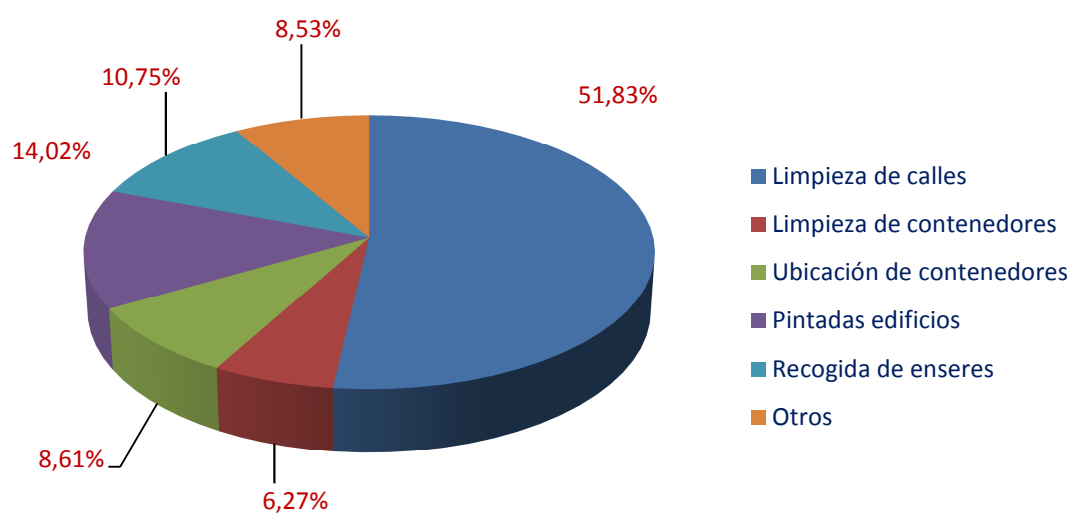
Solicitudes recibidas	1.924	%
Admón. electrónica	235	12,21%
Autobuses urbanos*	269	13,98%
Información	709	36,85%
Formación y empleo	197	10,24%
Infracciones de tráfico	64	3,33%
Tasas y Tributos	53	2,75%
Otros	397	20,63%

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



**Servicio de Limpieza**

Solicitudes recibidas	4.102	%
Limpieza de calles	2.126	51,83%
Limpieza de contenedores	257	6,27%
Ubicación de contenedores	353	8,61%
Pintadas edificios	575	14,02%
Recogida de enseres	441	10,75%
Otros	350	8,53%

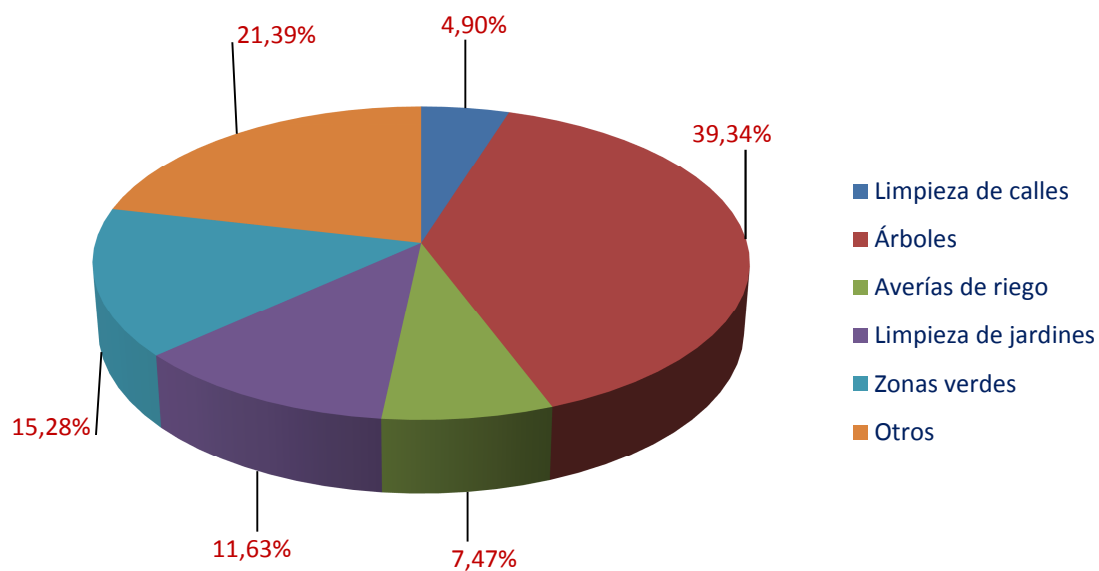




Parques y Jardines

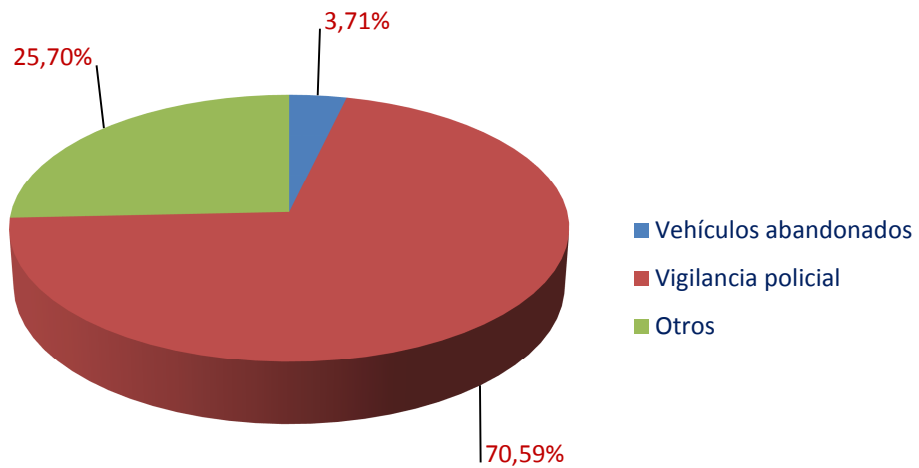
Solicitudes recibidas	2.880	%
Limpieza de calles	141	4,90%
Árboles	1.133	39,34%
Averías de riego	215	7,47%
Limpieza de jardines	335	11,63%
Zonas verdes	440	15,28%
Otros	616	21,39%

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



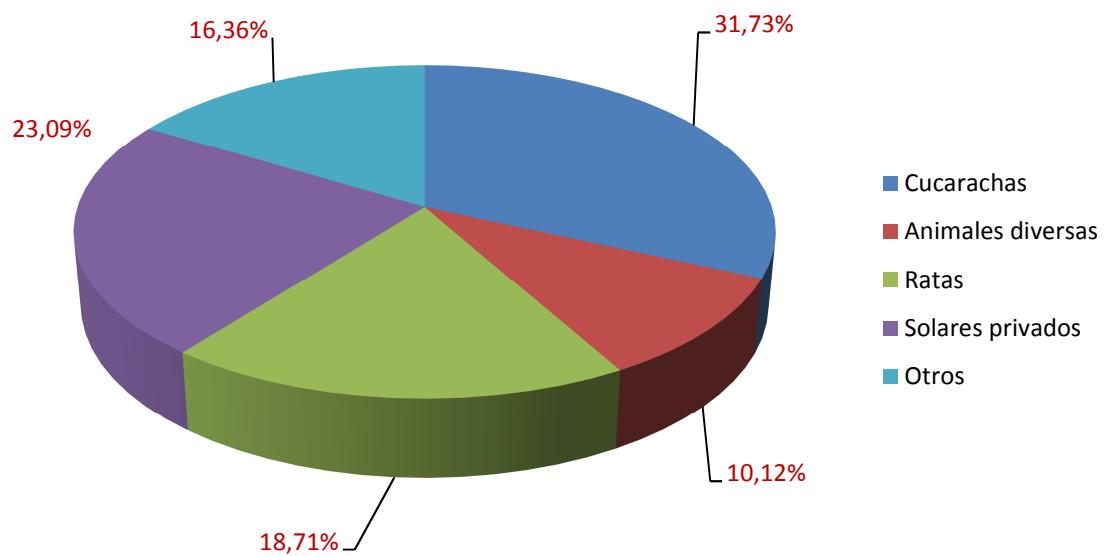
**Policía Municipal**

Solicitudes recibidas	1.537	%
Vehículos abandonados	57	3,71%
Vigilancia policial	1.085	70,59%
Otros	395	25,70%



**Salud y Consumo**

Solicitudes recibidas	1.828	%
Cucarachas	580	31,73%
Animales diversas	185	10,12%
Ratas	342	18,71%
Solares privados	422	23,09%
Otros	299	16,36%



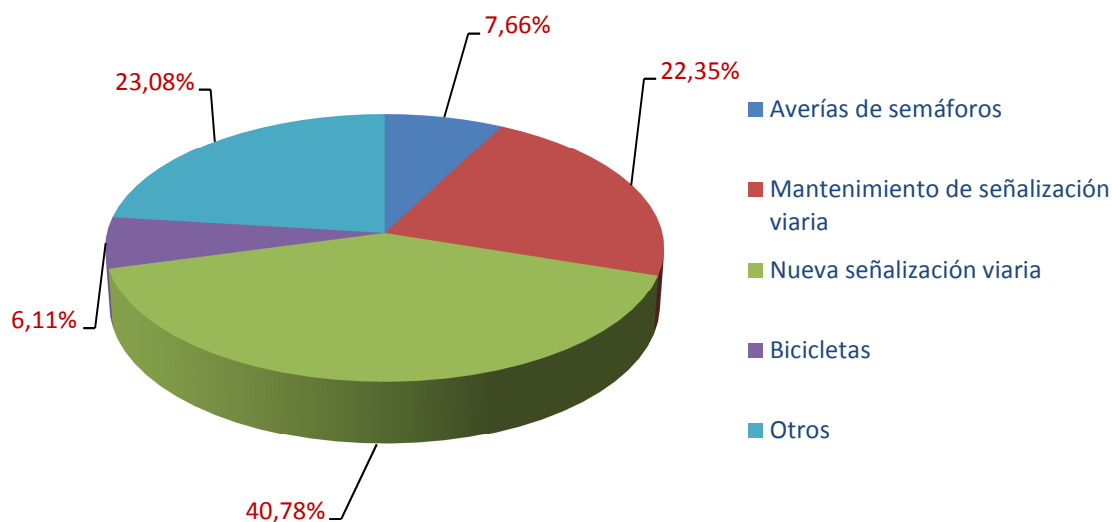


Centro de Movilidad Urbana

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

Solicitudes recibidas	1.096	%
Averías de semáforos	84	7,66%
Mantenimiento de señalización viaria	245	22,35%
Nueva señalización viaria	447	40,78%
Bicicletas	67	6,11%
Otros	253	23,08%

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





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 10,19% respecto al total de sugerencias y reclamaciones recibidas.

Fundación Municipal de Deportes

Solicitudes recibidas	298	10,19% del total de este apartado
Mantenimiento de canchas deportivas	78	26,17%
Mantenimiento de piscinas municipales	88	29,53%
Actividades de piscinas	21	7,05%
Otros	111	37,24%

Patrimonio

Solicitudes recibidas	55	10,19% del total de este apartado
Arreglo de reloj termómetro	6	10,91%
Mantenimiento	6	10,91%
Aparcamiento	7	12,73%
Otros	36	65,45%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.961 solicitudes



Centros de Coordinación de Centros de Proximidad

Solicitudes recibidas	132	10,19% del total de este apartado
Actividades de centros cívicos	44	33,33%
Instalaciones de centros cívicos	37	28,03%
Información	23	17,42%
Otros	28	21,22%

Población y Registro

Solicitudes recibidas	58	10,19% del total de este apartado
Placas calles	19	32,76%
Información	31	53,45%
Otros	8	13,79%

Agencia Energética

Solicitudes recibidas	4	10,19% del total de este apartado
Bicicletas	3	75,00%
Otros	1	25,00%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.969 solicitudes



Atención al Contribuyente

Solicitudes recibidas	131	10,19% del total de este apartado
Tasas y Tributos	110	83,97%
Información	9	6,87%
Otros	12	9,16%

Iniciativas Sociales

Solicitudes recibidas	51	10,19% del total de este apartado
Asuntos sociales	30	58,82%
Información	5	9,80%
Otros	16	31,38%

Disciplina Vial

Solicitudes recibidas	208	10,19% del total de este apartado
Información	6	2,88%
Infracciones de tráfico	195	93,75%
Otros	7	3,37%

Control de Ingresos

Solicitudes recibidas	14	10,19% del total de este apartado
Bicicletas	6	42,86%
Otros	8	57,14%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.969 solicitudes



Educación

Solicitudes recibidas	143	10,19% del total de este apartado ¹
Instalaciones centros cívicos	13	9,10%
Mantenimiento	10	6,99%
Centros escolares	65	45,45%
Otros	55	38,46%

Fundación Municipal de Cultura

Solicitudes recibidas	234	10,19% del total de este apartado ¹
Ferias y fiestas	155	66,24%
Otros	79	33,76%

Gestión Recaudatoria: Procedimientos

Solicitudes recibidas	82	10,19% del total de este apartado ¹
Tasas y Tributos	8	9,76%
Embargos	68	82,93%
Otros	6	7,31%

Gabinete de Gobierno

Solicitudes recibidas	109	10,19% del total de este apartado ¹
Relaciones oficiales	69	63,30%
Otros	40	36,70%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.969 solicitudes



Información Urbanística

Solicitudes recibidas	64	10,19% del total de este apartado ¹
Información	54	84,38%
Otros	10	15,62%

Licencias Urbanísticas

Solicitudes recibidas	45	10,19% del total de este apartado ¹
Licencias	19	42,22%
Otros	26	51,78%

Medio Ambiente

Solicitudes recibidas	122	10,19% del total de este apartado ¹
Olores en las calles	43	35,25%
Ruidos	26	21,31%
Otros	53	43,44%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.969 solicitudes



Ocupación de Vía Pública

Solicitudes recibidas	40	10,19% del total de este apartado
Información	4	10,00%
Ocupación de vía pública	18	45,00%
Otros	18	45,00%

Acción Social

Solicitudes recibidas	82	10,19% del total de este apartado
Asuntos sociales	56	68,29%
Otros	26	31,71%

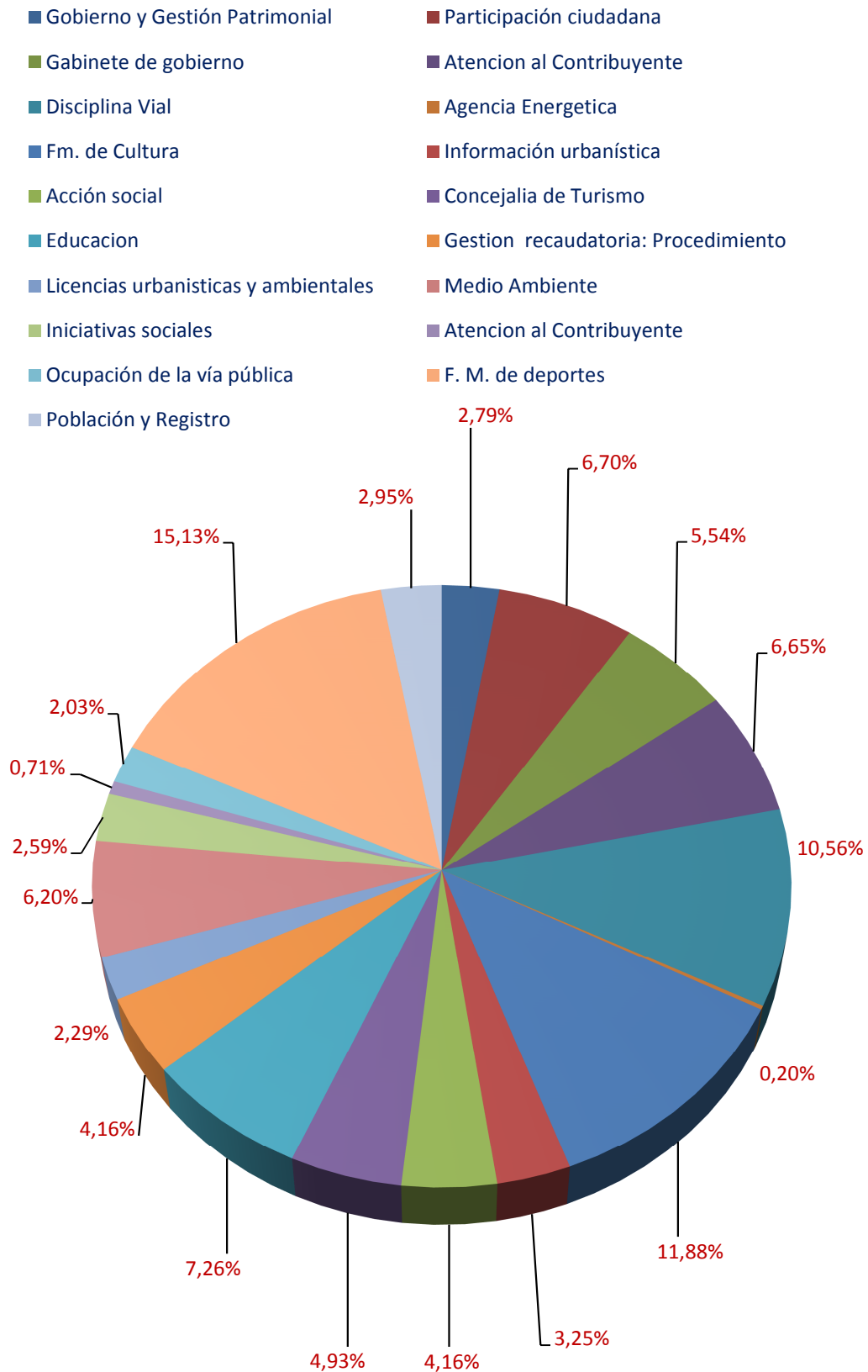
Concejalía de Turismo

Solicitudes recibidas	97	10,19% del total de este apartado
Ferias y fiestas	25	25,77%
Información	23	23,71%
Otros	49	50,52%

¹ Del total recibidas por el resto de servicios que corresponden a 1.969 solicitudes



DISTRIBUCIÓN RESTO DE LOS SERVICIOS





4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

La media aritmética del tiempo de respuesta para el año 2016 ha establecido en 14 días.

Peticiones recibidas en 2016 por tema		
	Recibidas en 2016	%
Admón. electrónica	249	1,38%
Agradecimientos	58	0,32%
Alcantarillado	170	0,95%
Averías de alumbrado	895	4,98%
Nuevas instalaciones de alumbrado	83	0,46%
Asuntos sociales	85	0,47%
Autobuses urbanos	279	1,55%
Marquesinas autobuses	6	0,03%
Bicicletas	82	0,46%
Limpieza de calles	2154	11,97%
Recogida de enseres	447	2,48%
Pintadas edificios	578	3,21%
Arreglo de contenedores	82	0,46%
Limpieza de contenedores	258	1,43%
Ubicación de contenedores	361	2,01%
Limpieza canchas	16	0,09%
Mantenimiento de canchas deportivas	82	0,46%
Mobiliario de canchas deportivas	29	0,16%
Mantenimiento de piscinas municipales	87	0,48%
Actividades de piscinas municipales	22	0,12%
Actividades de centros cívicos	58	0,32%
Instalaciones de centros cívicos	49	0,27%
Centros escolares	70	0,39%
Formación y empleo	207	1,15%
Fiestas	204	1,13%
Información turística	60	0,33%
Fugas de agua	82	0,46%
Información	1004	5,58%
Inspecciones de domicilios	28	0,16%
Inspecciones de locales abandonados	11	0,06%
Animales diversos	200	1,11%
Cucarachas	580	3,22%
Perros	52	0,29%
Palomas	92	0,51%
Ratas	341	1,90%
Solares	429	2,38%
Ruidos	78	0,43%
Olores	52	0,29%
SUBTOTALES	9.620	53,48%



Peticiones recibidas en 2016 por tema		
SUBTOTALES	9.620	53,48%
Aparatos biosaludables	21	0,12%
Árboles	1145	6,37%
Averías de riego	218	1,21%
Fuentes de jardines	76	0,42%
Limpieza de jardines	352	1,96%
Mobiliario de jardines	69	0,38%
Plagas en jardines	60	0,33%
Zonas de juego de niños en jardines	199	1,11%
Zonas verdes	453	2,52%
Licencias	34	0,19%
Mantenimiento	234	1,30%
Depósitos de pilas	8	0,04%
Reloj-Termómetro	11	0,06%
Mobiliario Urbano	38	0,21%
Bancos	204	1,13%
Bolardos	97	0,54%
Carteleras	10	0,06%
Fuentes de mobiliario urbano	8	0,04%
Jardineras	6	0,03%
Papeleras	62	0,34%
Tapas de registro	341	1,90%
Vallas	30	0,17%
Ocupación de vía pública	72	0,40%
Otros	387	2,15%
Accesos obras	28	0,16%
Arreglo aceras	911	5,06%
Arreglo calzadas	567	3,15%
Placas calles	22	0,12%
Relaciones oficiales	74	0,41%
Contenedores de escombros	31	0,17%
Vigilancia policial	1105	6,14%
Vehículos Abandonados	57	0,32%
Averías de semáforos	85	0,47%
Nuevas instalaciones de semáforos	38	0,21%
Mantenimiento de señalización viaria	259	1,44%
Nueva señalización viaria	454	2,52%
Infracciones de tráfico	266	1,48%
Tasas y Tributos	172	0,96%
Embargos	87	0,48%
Inspección técnica de edificios	15	0,08%
Aparcamientos	63	0,35%
TOTALES	17.989	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	243	5	2	2	252	1,41%
Agradecimientos	39	12	3	5	59	0,33%
Alcantarillado	59	41	36	37	173	0,97%
Averías de alumbrado	862	28	11	15	916	5,12%
Nuevas instalaciones de alumbrado	70	6	1	11	88	0,49%
Asuntos sociales	55	22	3	6	86	0,48%
Autobuses urbanos	261	6	1	11	279	1,56%
Marquesinas autobuses	4	0	0	1	5	0,03%
Bicicletas	71	5	3	4	83	0,46%
Limpieza de calles	1627	380	122	67	2196	12,27%
Recogida de enseres	391	46	11	6	454	2,54%
Pintadas edificios	518	61	8	12	599	3,35%
Arreglo de contenedores	68	14	0	2	84	0,47%
Limpieza de contenedores	153	89	21	7	270	1,51%
Ubicación de contenedores	260	64	23	25	372	2,08%
Limpieza canchas	8	4	0	2	14	0,08%
Mantenimiento de canchas deportivas	39	8	2	17	66	0,37%
Mobiliario de canchas deportivas	18	5	0	3	26	0,15%
Mantenimiento de piscinas municipales	31	8	8	0	47	0,26%
Actividades de piscinas municipales	7	5	0	0	12	0,07%
Actividades de centros cívicos	43	12	0	2	57	0,32%
Instalaciones de centros cívicos	43	7	0	2	52	0,29%
Centros escolares	66	2	0	1	69	0,39%
Formación y empleo	200	1	0	6	207	1,16%
Fiestas	94	5	3	38	140	0,78%
Información turística	46	1	0	3	50	0,28%
Fugas de agua	44	19	7	16	86	0,48%
Información	873	49	19	49	990	5,53%
Inspecciones de domicilios	23	4	0	2	29	0,16%
Inspecciones de locales abandonados	10	0	0	1	11	0,06%
Animales diversos	177	19	2	4	202	1,13%
Cucarachas	565	6	4	4	579	3,24%
Perros	49	5	0	2	56	0,31%
Palomas	79	8	2	4	93	0,52%
Ratas	302	31	4	8	345	1,93%
Solares	366	45	10	11	432	2,41%
Ruidos	43	13	2	8	66	0,37%
Olores	13	10	2	18	43	0,24%
Aparatos biosaludables	16	3	1	3	23	0,13%
Árboles	942	131	29	48	1150	6,43%
Averías de riego	192	16	2	8	218	1,22%
Subtotales	8.970	1.196	342	471	10.979	61,38%



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	8.970	1.196	342	471	10.979	61,38%
Fuentes de jardines	71	3	1	2	77	0,43%
Limpieza de jardines	264	55	13	20	352	1,97%
Mobiliario de jardines	57	10	2	6	75	0,42%
Plagas en jardines	55	3	1	1	60	0,34%
Zonas de juego de niños en jardines	148	41	3	9	201	1,12%
Zonas verdes	355	42	20	37	454	2,54%
Licencias	26	2	1	2	31	0,17%
Mantenimiento	100	37	12	65	214	1,20%
Depósitos de pilas	3	3	1	1	8	0,04%
Reloj-Termómetro	7	1	2	8	18	0,10%
Mobiliario Urbano	19	3	2	9	33	0,18%
Bancos	83	34	35	42	194	1,08%
Bolardos	45	15	18	19	97	0,54%
Carteleras	8	0	0	4	12	0,07%
Fuentes de mobiliario urbano	6	2	0	0	8	0,04%
Jardineras	4	2	0	2	8	0,04%
Papeleras	40	6	5	14	65	0,36%
Tapas de registro	86	54	44	135	319	1,78%
Vallas	14	6	2	13	35	0,20%
Ocupación de vía pública	46	4	3	9	62	0,35%
Otros	202	68	19	98	387	2,16%
Accesos obras	16	6	2	6	30	0,17%
Arreglo aceras	331	134	108	266	839	4,69%
Arreglo calzadas	203	89	44	169	505	2,82%
Placas calles	13	2	1	6	22	0,12%
Relaciones oficiales	18	8	4	55	85	0,47%
Contenedores de escombros	27	3	0	1	31	0,17%
Vigilancia policial	859	226	32	39	1156	6,46%
Vehículos Abandonados	46	13	1	1	61	0,34%
Averías de semáforos	71	11	1	10	93	0,52%
Nuevas instalaciones de semáforos	35	4	0	0	39	0,22%
Mantenimiento de señalización viaria	206	34	4	19	263	1,47%
Nueva señalización viaria	391	37	6	39	473	2,64%
Infracciones de tráfico	257	4	3	4	268	1,50%
Tasas y Tributos	159	4	2	9	174	0,97%
Embargos	49	19	8	10	86	0,48%
Inspección técnica de edificios	11	2	1	3	17	0,09%
Aparcamientos	53	5	1	6	65	0,36%
TOTALES	13.354	2.188	744	1.610	17.896	100%



Peticiones pendientes en 2016 por tema	
	Total Pendientes en 2016
<i>Admón. electrónica</i>	2
<i>Agradecimientos</i>	3
<i>Alcantarillado</i>	11
<i>Averías de alumbrado</i>	24
<i>Nuevas instalaciones de alumbrado</i>	1
<i>Asuntos sociales</i>	1
<i>Autobuses urbanos</i>	2
<i>Marquesinas autobuses</i>	2
<i>Limpieza de calles</i>	21
<i>Recogida de enseres</i>	1
<i>Ubicación de contenedores</i>	3
<i>Limpieza canchas</i>	3
<i>Mantenimiento de canchas deportivas</i>	18
<i>Mobiliario de canchas deportivas</i>	3
<i>Mantenimiento de piscinas municipales</i>	42
<i>Actividades de piscinas municipales</i>	10
<i>Actividades de centros cívicos</i>	3
<i>Centros escolares</i>	2
<i>Formación y empleo</i>	1
<i>Fiestas</i>	67
<i>Información turística</i>	10
<i>Fugas de agua</i>	3
<i>Información</i>	40
<i>Inspecciones de domicilios</i>	1
<i>Animales diversos</i>	1
<i>Cucarachas</i>	1
<i>Ratas</i>	1
<i>Solares</i>	3
<i>Ruidos</i>	22
<i>Olores</i>	13
<i>Árboles</i>	14
<i>Averías de riego</i>	2
<i>Fuentes de jardines</i>	1
<i>Limpieza de jardines</i>	9
<i>Zonas de juego de niños en jardines</i>	3
<i>Zonas verdes</i>	5
<i>Licencias</i>	4
<i>Mantenimiento</i>	32
SUBTOTALES	385



Peticiones pendientes en 2016 por tema	
	Total Pendientes en 2016
SUBTOTALES	385
<i>Depósitos de pilas</i>	1
<i>Mobiliario Urbano</i>	5
<i>Bancos</i>	15
<i>Bolardos</i>	6
<i>Papeleras</i>	1
<i>Tapas de registro</i>	45
<i>Vallas</i>	1
<i>Ocupación de vía pública</i>	15
<i>Otros</i>	27
<i>Accesos obras</i>	2
<i>Arreglo aceras</i>	133
<i>Arreglo calzadas</i>	104
<i>Placas calles</i>	2
<i>Relaciones oficiales</i>	1
<i>Vigilancia policial</i>	20
<i>Mantenimiento de señalización viaria</i>	9
<i>Nueva señalización viaria</i>	5
<i>Infracciones de tráfico</i>	1
<i>Tasas y Tributos</i>	2
<i>Embargos</i>	5
<i>Aparcamientos</i>	7
TOTALES	792



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
Acción Social	35	16	1	1	53	1,53%
Agencia Energética	3	-	-	1	4	0,12%
Atención al Contribuyente	119	6	1	4	130	3,75%
Centro Coordinación de Servicios Técnicos	1.929	499	354	726	3.508	101,30%
Centro de Coordinación de Centros de Proximidad	95	26	1	1	123	3,55%
Centro de Movilidad Urbana	878	120	17	39	1.054	30,44%
Control de ingresos	2	2	2	5	11	0,32%
Fundación Municipal de Cultura	92	14	2	33	141	4,07%
Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo	6	2	3	29	40	1,16%
Fundación Municipal de Deportes	133	45	10	18	206	5,95%
Disciplina Vial	200	3	3	1	207	5,98%
Educación	120	11	1	3	135	3,90%
Gestión de Recaudatoria:	33	22	12	15	82	2,37%
Procedimientos Gabinete de Gobierno y Relaciones	15	9	5	86	115	3,32%
Centro de Atención al Ciudadano	1.838	34	10	25	1.907	55,07%
Información Urbanística	40	15	1	2	58	1,67%
Iniciativas Sociales	19	15	4	4	42	1,21%
Parques y Jardines	2.253	362	89	125	2.829	81,69%
Licencias Urbanísticas y Ambientales	29	7	1	3	40	1,16%
Limpieza	3.125	643	183	96	4.047	116,86%
Medio Ambiente	20	26	3	14	63	1,82%
Ocupación Vía Pública	2	-	-	6	8	0,23%
Patrimonio	43	7	3	5	58	1,67%
Población y Registro	40	6	5	10	61	1,76%
Policía Municipal	1.119	312	47	38	1.516	43,78%
Salud y Consumo	1.623	128	27	42	1.820	52,56%
TOTALES	13.811	2.330	785	1.332	18.258	100,00%



Solicitudes pendientes por servicio en 2016

	TOTALES	Porcentaje
<i>Centro Coordinación de Servicios Técnicos</i>	718	55,49%
<i>Centro de Movilidad Urbana</i>	10	0,77%
<i>Fundación Municipal de Cultura</i>	83	6,41%
<i>Concejalía de Cultura, Comercio y Turismo</i>	55	4,25%
<i>Ocupación de la Vía Pública</i>	37	2,86%
<i>Policía Municipal</i>	39	3,01%
<i>Fundación Municipal de Deportes</i>	91	7,03%
<i>Servicio de Educación</i>	9	0,70%
<i>Servicio de Gestión de Recaudatoria: Procedimientos</i>	6	0,46%
<i>Gabinete de Gobierno y Relaciones</i>	7	0,54%
<i>Servicio de Parques y Jardines</i>	42	3,25%
<i>Coordinación de centros de proximidad</i>	2	0,15%
<i>Control de ingresos</i>	3	0,23%
<i>Salud</i>	7	0,54%
<i>Acción social</i>	1	0,08%
<i>Iniciativas sociales</i>	9	0,70%
<i>Licencias urbanísticas</i>	1	0,08%
<i>Servicio de Limpieza</i>	102	7,88%
<i>Servicio de Medio Ambiente</i>	69	5,33%
<i>Sección de Información Urbanística</i>	3	0,23%
TOTALES	1.294	100%



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

En el año 2016 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 2016 se han presentado solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 19.330 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 2016 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 14 días. La mediana del tiempo de respuesta ha sido de 5 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 10 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 56,78% 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 7,95% 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 2016.

En el año 2016 han sido contestadas el 95,88% de las sugerencias presentadas, lo que ha supuesto un 5,85% del aumento de respuesta respecto al año 2015.



d. Otros asuntos tratados en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones en el año 2016:

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

- ✓ 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.
- ✓ 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>)

Valladolid, 4 de mayo de 2017