AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
Participación Ciudadana

Carmen Heredia Martínez (1 de 1)
Concejala Delegada
Fecha Firma: 11/04/2018
HASH: 7a866a682b186e2a1158a6810ebdebdd

INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

EJERCICIO 2017

!Participamos!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN....3
MEMORIA ADMINISTRATIVA....4
DATOS DE GESTIÓN....5
ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL BUZÓN....6
Canales....6
Evolución mensual de las peticiones recibida....7
Perfil del usuario....8
TIPOS DE COMUNICACIÓN....9-10
ANÁLISIS POR SERVICIOS....11
Funciones de Gobierno....12
Áreas de Gobierno....13
Área de Seguridad Pública....14
Comparativa de las quejas y sugerencias en el área de seguridad por años....15
Área de Servicios Colectivos....16
Comparativa de las quejas en los servicios colectivos por años....17
Comparativa de las sugerencias en los servicios colectivos por años....18
Área de Servicios Administrativos....19
Comparativa de las quejas en los servicios administrativos por años....20
Comparativa de las sugerencias en los servicios administrativos por años....21
Servicios con mayor número de quejas....22
Motivos de las quejas....23
Servicios con mayor número de sugerencias....24
Conformidad de las respuestas a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos....25
Comunicaciones complementarias....26
Otras dependencias municipales....27
LISTAS DE CONTROL....28

Informe de gestión de la Concejalía de Participación Ciudadana : 2017

2017-03-13

INTRODUCCIÓN

Esta memoria se prepara en cumplimiento del artículo 17.1 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Guadalajara:

"La unidad administrativa de sugerencias y reclamaciones informará periódicamente a la Comisión y elaborará los datos necesarios para confeccionar la memoria o informe anual que debe presentar la Comisión al Pleno".

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de este Ayuntamiento, en virtud de lo establecido en el artículo 7 del Reglamento Orgánico indicado, mediante este informe anual, da cuenta al Pleno, de las quejas presentadas en el ejercicio 2017 y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales. El Pleno hará público este informe, mediante su publicación en la página web municipal.

Los datos estadísticos que se exponen en este informe constan en la base de gestión de expedientes que lleva la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones. La clasificación de los datos ha sido efectuada por la Oficina. La Sección de Archivo ha revisado este trabajo para normalizar los criterios de clasificación.

MEMORIA ADMINISTRATIVA

El objeto de esta memoria es dar cuenta de los datos obtenidos del buzón municipal de sugerencias y reclamaciones desde el día 1 de enero al 31 de diciembre de 2017 a través de los canales habituales de recepción.

A lo largo de este año 2017 se han recibido 1.343 comunicaciones de entrada, lo que suponen 141 menos que el año anterior.

El registro de estos expedientes ha generado 3.409 trámites realizados por parte de la unidad, los cuales incluyen: 1290 traslados a la unidad, 1002 notificaciones a los interesados, 94 comunicaciones del interesado, 14 comunicaciones al interesado, 39 entradas de escritos de conformidad, 45 entradas de escritos de disconformidad, 3 peticiones de datos, y 26 cierres de expedientes.

Además, se han recibido 366 ficheros con fotografías o archivos que los ciudadanos han hecho llegar para apoyar sus demandas, dato similar a los recibidos en ejercicio el 2016.

Estos resultados, continúan confirmando que el buzón es un instrumento que se utilizada por los vecinos, asociaciones y otros interesados.

Como viene siendo habitual el canal de comunicación más utilizado ha sido el buzón instalado en la página web del Ayuntamiento que ha registrado 1.281 comunicaciones. Se han recibido 26 a través de los buzones físicos, 23 por correo electrónico, 5 a través de Registro General, y 8 en las Oficinas municipales.

En cuanto al tiempo medio de notificación de los expedientes recibidos y cerrados en el buzón, la media se ha situado en 18,96 días naturales, dato inferior al del año pasado. La media de días en dar traslado a las Concejalías y departamentos de los expedientes recibidos por parte de la unidad ha sido de de 6,7 días naturales, este año ha aumentado la media en dar traslado debido a la ausencia de personal en la unidad de Participación Ciudadana durante el mes de noviembre y diciembre.

En la reunión de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, celebrada el día 13 de marzo de 2017 se acuerda incluir las siguientes propuestas de mejora: disminuir el número de expedientes sin respuesta al ciudadano, buscar una herramienta que permita confirmar el estado del aviso una vez notificado indicando si las actuaciones están realizadas, en proceso o rechazadas, ampliar la información que facilitan las empresas concesionarias o servicios, estudiar la posibilidad de facilitar a los grupos políticos el Libro de Atención en un formato que permita el análisis de las comunicaciones recibidas, indicar de forma más detallada y concisa el resumen de las quejas y sugerencias recogidas en el Libro de Atención a la Ciudadanía y realizar desde la Unidad propuestas de mejora para contribuir a la búsqueda de solución de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el Informe de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Los datos solicitados por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se han incluido de cara a su presentación en el Pleno.

DATOS DE GESTIÓN

Número de expedientes tramitados en 2017

Total de expedientes	1.343
Expedientes de sugerencias o reclamaciones	683
Número de trámites realizados	3.409

Gestión de expedientes de sugerencias o reclamaciones

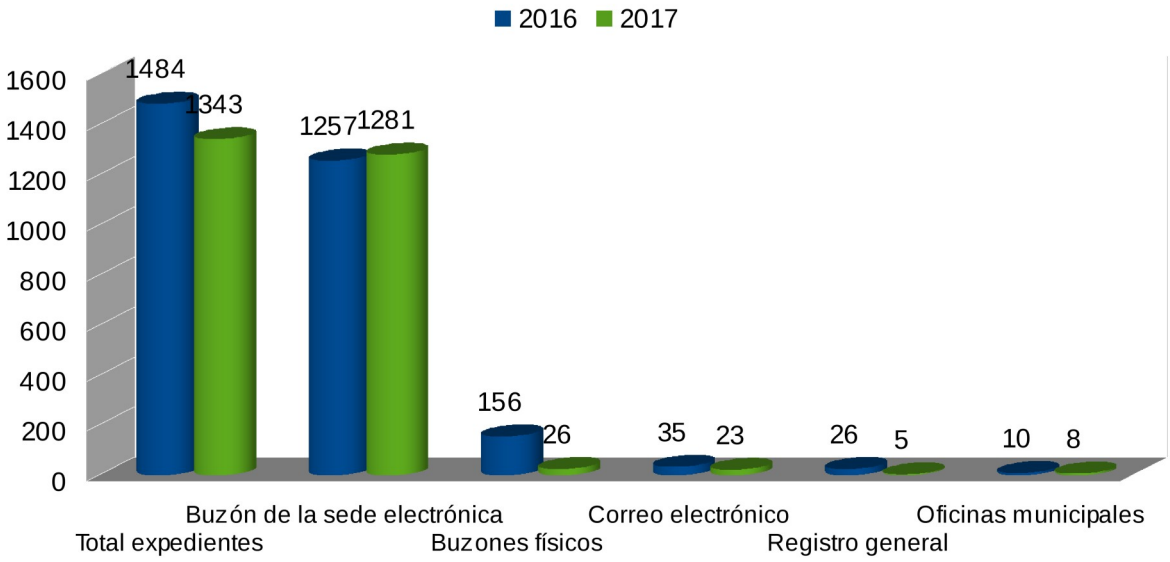
	Expedientes de sugerencias y reclamaciones	% sobre total de expedientes de sugerencias y reclamaciones (683- 100%)	% sobre total de expedientes (1.343)
Total Sugerencias y Reclamaciones	683	100 %	50,8 %
Sugerencias	276	40,4 %	20,5 %
Terminados en plazo	115	16,8 %	8,5 %
Terminados con demora	84	12,2 %	6,2%
Sin terminar	77	11,2 %	7,5 %
Reclamaciones	407	59,5 %	30,3 %
Terminados en plazo	201	29,4 %	14,9 %
Terminados con demora	88	12,8 %	6,5 %
Sin terminar	118	17,2 %	8,7 %

Los expedientes de sugerencias y reclamaciones recibidas durante este año han supuesto un 50,8 por ciento del total de expedientes tramitados por la unidad gestora. El resto son avisos, comunicaciones generales, asuntos externos o peticiones de información.

ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL BUZÓN

Canales de comunicación

	2016	**2017**
Total expedientes	**1.484**	**1.343**
Buzón de la sede electrónica	1.257	1.281
Buzones físicos	156	26
Correo electrónico	35	23
Registro general	26	5
Oficinas municipales	10	8



Datos de entrada por tipo de canal. Comparativa 2016- 2017

Durante el ejercicio 2017 ha descendido ligeramente el uso del buzón a través del correo de entrada y del registro municipal, y notablemente a través de los buzones físicos.

Este último motivo se debe a que no se ha registrado la participación de los vecinos, en los Presupuestos Participativos, a través de la base de datos, por considerarse canales diferentes de participación. Dicho proceso cuenta con un informe propio y detallado de los resultados obtenidos.

Evolución mensual de las peticiones recibidas

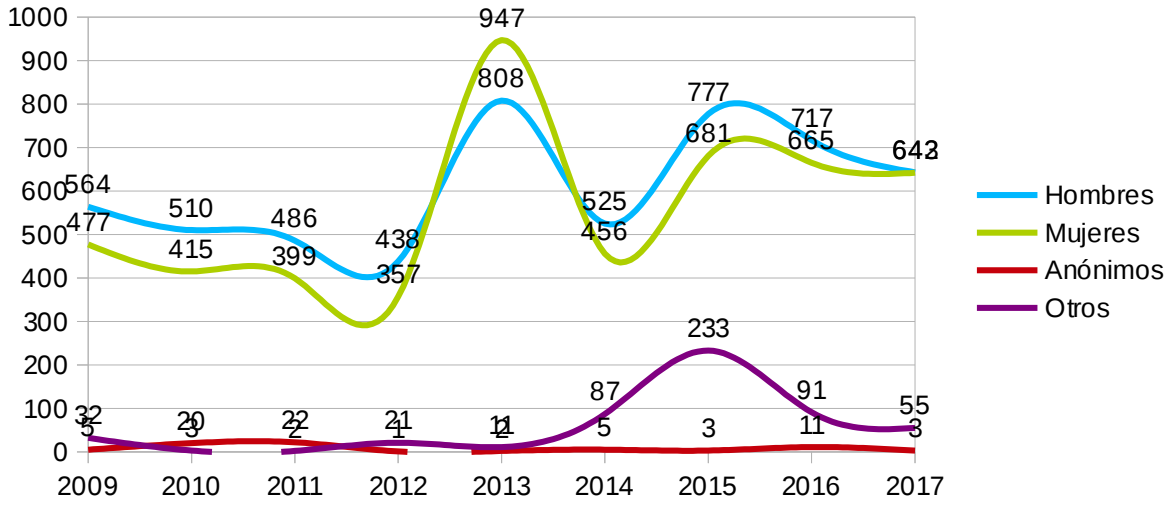
Mes	2014	2015	2016	2017
Enero	73	152	103	104
Febrero	91	118	102	107
Marzo	110	111	106	119
Abril	73	84	102	91
Mayo	93	123	113	165
Junio	76	106	120	134
Julio	106	116	68	105
Agosto	72	89	130	103
Septiembre	88	121	157	144
Octubre	85	150	255	122
Noviembre	116	194	130	76
Diciembre	90	330	98	73

En la tabla se puede apreciar que la utilización del buzón de forma mensual, ha descendido ligeramente respecto al año anterior en mes de abril, agosto, octubre, y noviembre y aumentado en los meses de mayo y julio.

Todos los meses se han utilizado de manera habitual los diferentes canales de comunicación

Perfil del usuario

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Hombres	564	510	486	438	808	525	777	717	643
Mujeres	477	415	399	357	947	456	681	665	642
Anónimos	5	20	22	1	2	5	3	11	3
Otros	32	3	2	21	11	87	233	91	55



En 2017 se ha equiparado el uso del buzón entre hombres y mujeres. Ha descendido el uso en el apartado “Otros” el cual se corresponde a empresas, comunidades de propietarios, asociaciones, gestores, etc. Solamente hay 3 registros realizados de forma anónima.

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Recordamos los criterios establecidos para clasificar las comunicaciones de los ciudadanos en las seis facetas o categorías siguientes:

Queja o reclamación.- Comunicación de una queja por el funcionamiento de los servicios municipales.

Sugerencia de mejora.- Comunicación de una idea para proponer la mejora de los servicios municipales.

Petición de información.- Petición de información administrativa relacionada con las competencias del Ayuntamiento o de información general sobre la ciudad.

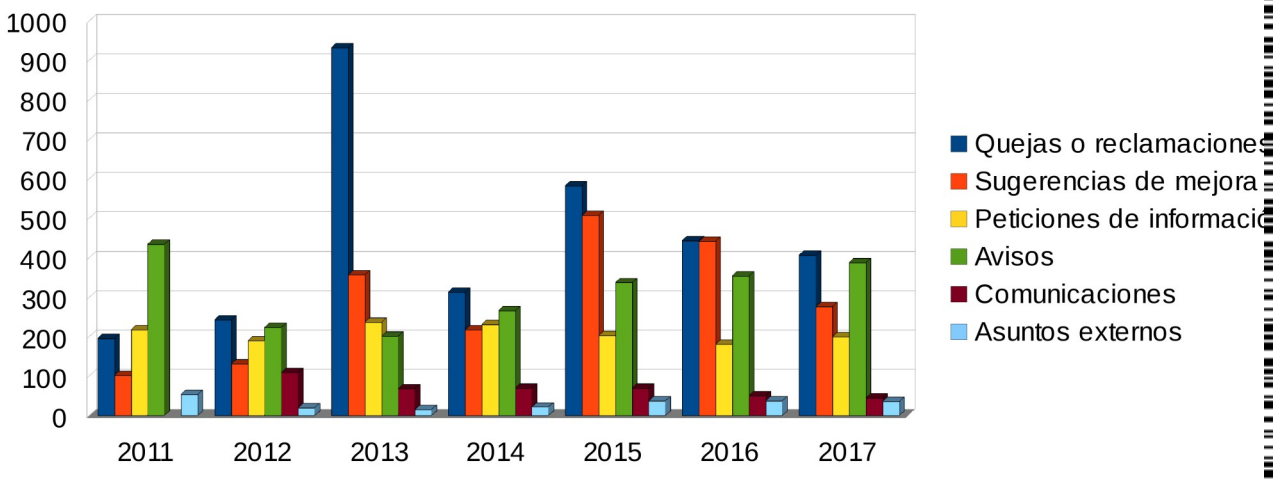
Aviso - Escrito que no puede clasificarse en las categorías anteriores. Por ejemplo, un aviso sobre algún elemento urbano que necesita reparación.

Comunicación.- Escrito que no puede clasificarse en las categorías anteriores. Por ejemplo, una comunicación de una empresa que ofrece sus servicios al Ayuntamiento.

Asuntos externos.- Incluye las comunicaciones relacionadas con asuntos que no son competencia del Ayuntamiento.

Tipos de comunicación	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Quejas o reclamaciones	196	242	933	313	582	443	407
Sugerencias de mejora	102	131	357	217	508	442	276
Peticiones de información	218	190	237	231	203	181	200
Avisos	434	223	202	266	337	354	387
Comunicaciones	*	109	68	69	70	51	44
Asuntos externos	53	20	16	22	38	38	36

* No existía este canal.



Comunicaciones múltiples

Una comunicación puede incluir al mismo tiempo varios tipos de contenido. Por ejemplo, una persona puede presentar una queja y al mismo tiempo una sugerencia de mejora o una petición de información. A continuación se muestra un resumen de todos los expedientes de la base de datos, agrupados esta vez por tipos combinados de comunicación.

Tipos de comunicación	2013	2014	2015	2016	2017
Quejas o reclamaciones	898	300	569	422	404
Queja + Petición de información	1	1	1	1	0
Queja + Aviso	0	4	2	1	2
Queja + Asunto Externo	0	0	0	1	0
Queja + Sugerencia de mejora	34	6	10	5	1
Queja + Comunicación	0	2	0	0	0
Sugerencias	316	182	473	436	272
Sugerencia + Aviso	4	23	20	1	1
Sugerencia + Comunicación	1	3	2	1	1
Sugerencia + Petición de información	2	3	0	0	1
Sugerencia + Queja	0	0	0	1	1
Avisos	195	238	310	351	382
Aviso + Petición de información	3	1	5	1	0
Comunicación	67	64	67	48	44
Comunicación + Petición de información	0	0	0	1	0
Petición de información	231	224	193	175	199
Asunto externo	16	21	38	37	35

ANÁLISIS POR SERVICIOS

Una comunicación puede estar relacionada con uno o varios servicios municipales. Para facilitar el análisis de estos datos se incluyen todas las funciones y servicios municipales previstos en el sistema de gestión de expedientes, incluso aquellos que durante el año no han registrado ningún caso.

En las tablas siguientes se emplean estas abreviaturas:

Q - Quejas.
S - Sugerencias de mejora
P - Peticiones de información
A – Avisos
C - Comunicaciones

Las actividades y servicios municipales se agrupan en las siguientes categorías:

- Funciones de gobierno
- Áreas de gobierno
- Servicios colectivos
- Servicios administrativos

Funciones de gobierno

	Q	S	P	A	C
Gobierno político	12	1	5	0	6
Denominación de calles	0	0	1	1	0
Gabinete de Prensa	0	1	0	0	0
Participación Ciudadana	1	0	1	0	0
Protocolo y festejos	20	7	10	4	4

Durante el año 2.017 el departamento más significativo ha sido Protocolo y Festejos.

Se han recibido a través del buzón municipal 20 quejas de las cuales la mayoría están relacionadas con la ubicación de las peñas en la zona del Fuerte de San Francisco , parque de San Roque, y el parque de la Concordia, con las actividades celebradas en las pistas de la Fuente de la Niña, con los problemas de ruido y suciedad que generan la celebración de las Ferias y Fiestas, y con las molestias generadas por las verbenas, conciertos, o Festivales.
Se han recibido 3 escritos relacionados con la organización de las campanadas de fin de año. Un escrito que recoge las molestias ocasionadas por los ensayos de las cofradías, 1 con el desfile militar y 1 con actos taurinos.
La sugerencia recibida en la unidad, ha sido para proponer que se adelante el alumbrado y el mercado navideño. Los avisos han sido para informar por parte de los vecinos, que no han recibido los programa de festejos, y sobre el funcionamiento de una atracción infantil de la feria. Las comunicaciones han sido para felicitar al Ayuntamiento por la celebración de un acto, o empresas que han escrito para ofrecer sus servicios. Las sugerencias de mejorar recibidas están orientadas al desarrollo y organización de los actos protocolarios, ferias, fiestas, concursos, etc.

Las comunicaciones y peticiones de información que se reciben en relación al Gobierno Político, están enfocadas a la solicitud de audiencia con el equipo de Gobierno, a la peticiones de pins o merchandising institucional, sobre la organización de actos institucionales y solidarios, sobre la Ley de Memoria Histórica, el nombres de las calles, o peticiones varias al alcalde. La recibida propone realizar un homenaje a un torero fallecido recientemente. Las quejas realizadas al Gobierno Político, tienen que ver con la falta de seguridad en la glorieta de Cuatro Caminos, o el desfile militar.

Áreas de gobierno

	Q	S	P	A	C
Bienestar Social	12	20	10	1	2
Consumo	0	0	0	0	1
Cultura	2	2	4	0	2
Deportes	37	10	9	4	4
Educación	11	1	2	2	2
Empleo y Desarrollo	1	0	7	0	2
Juventud	1	0	0	0	0
Medio Ambiente	15	48	12	24	4
Obras y Urbanismo	30	13	22	13	3
Turismo	2	1	3	0	6
Salud Pública	1	2	2	2	0

En las Áreas de Gobierno el mayor número de quejas se ha registrado en el área de Deportes, la mayoría de los escritos recibido están relacionados con el mantenimiento y gestión de las instalaciones deportivas. Con las piscinas municipales: disconformidad en la temperatura, organización, horarios, entradas, cursos, limpieza de las mismas, o con la organización de eventos deportivos.

En segundo lugar se sitúa el área de Obras y Urbanismo, la mayoría de los escritos recogen la disconformidad de los vecinos debido a las molestias, problemas o suciedad que generan las obras, o los desperfectos surgidos a consecuencias de las mismas, operaciones asfalto, problemas de acceso o de accesibilidad, audiencias con el Concejal. En otras ocasiones comunican el desacuerdo en cuanto a las licencias de instalación de terrazas, o de organización de eventos festivos en la vía, o desperfectos de aceras, devolución de fianzas, no hay un tema concreto de disconformidad.

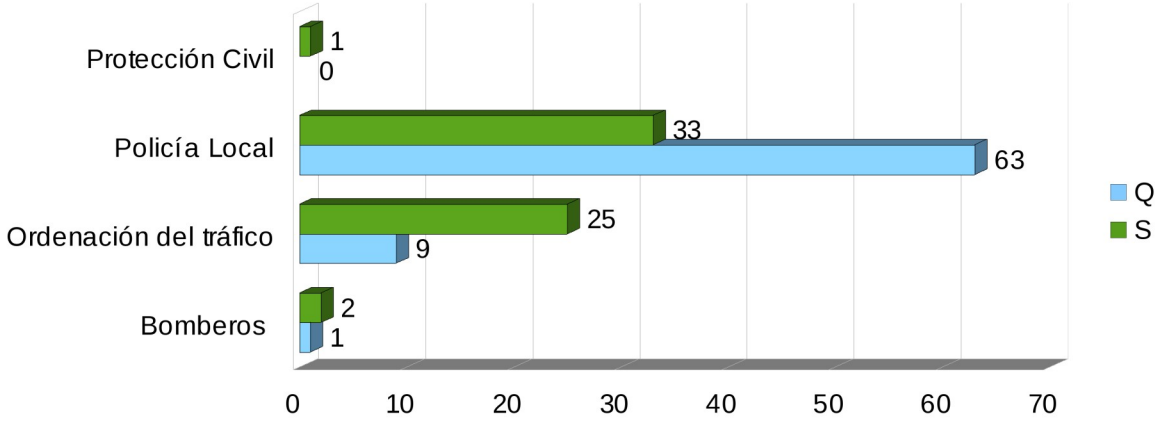
En cuarto lugar se sitúa el área de Bienestar Social, la mayoría de los escritos presentados recogen la disconformidad de los vecinos y vecinas debido a las molestias generadas por la ocupación, reserva, o cesión de las salas de actividades en los centros sociales. Por la organización de los programas municipales, o por el sistema de adjudicación de las plazas en los mismos. Otras, en cuanto al sistema de calefacción en los centros sociales o municipales, y por la falta de conserjes en los mimos.

De las 11 quejas recibidas en Educación, 5 relacionadas con el mantenimiento de los centros escolares, han quedado sin notificar, debido a un error de trámite de la Unidad, a pesar de tener la contestación el departamento correspondiente.

La mayoría de las peticiones de información y sugerencia de mejora recogidas en el área de Medio Ambiente están encaminadas a conocer datos sobre la gestión del albergue de animales.

Seguridad Pública

	Q	S	P	A	C
Bomberos	1	2	1	0	1
Ordenación del tráfico	9	25	1	17	0
Policía Local	63	33	16	41	1
Protección Civil	0	1	0	0	1



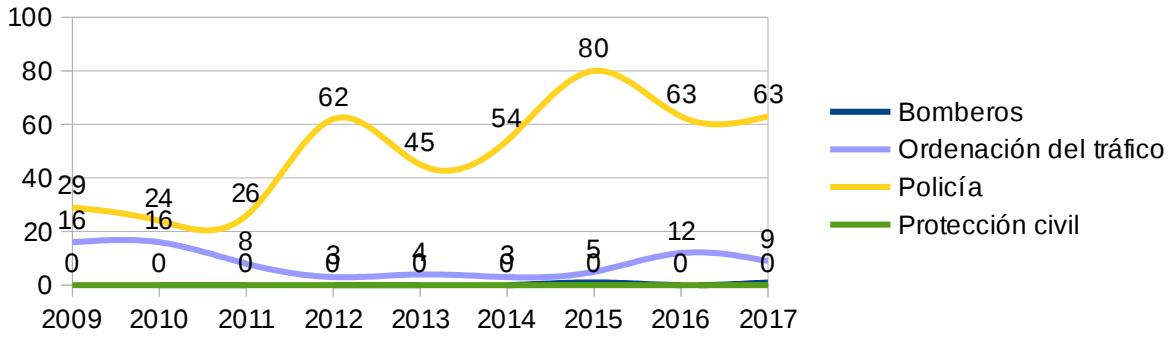
Datos 2017

En el análisis que concierne a Seguridad Pública, la Policía Local continúa recibiendo el mayor número de quejas. Debido, un año más, principalmente a la demanda que realizan los ciudadanos, disconformes con la actitud de los dueños incívicos de animales de compañía, y que solicitan más vigilancia y mayor dureza en la imposición de sanciones para evitar el estado de suciedad de la ciudad, y el trato recibido por algún agente, problemas de tráfico, atascos, sanciones, o relacionados con de aparcamiento en zona azul, por los estacionamientos de camiones en diferentes puntos de la ciudad, otras por el ruido y molestias ocasionadas por local, por el botellón, o por la autorización de bailes vermut o charangas, por el deterioro del mobiliario, o por la falta de presencia policial.

Las sugerencias en el área de ordenación del trafico y de la policía local están encaminadas a mejorar el tráfico en la ciudad, la señalización, el alumbrado de las pasos de peatones, y señales. Así como a aumentar la presencia policial en los barrios, y en las entradas y salidas de los colegios.

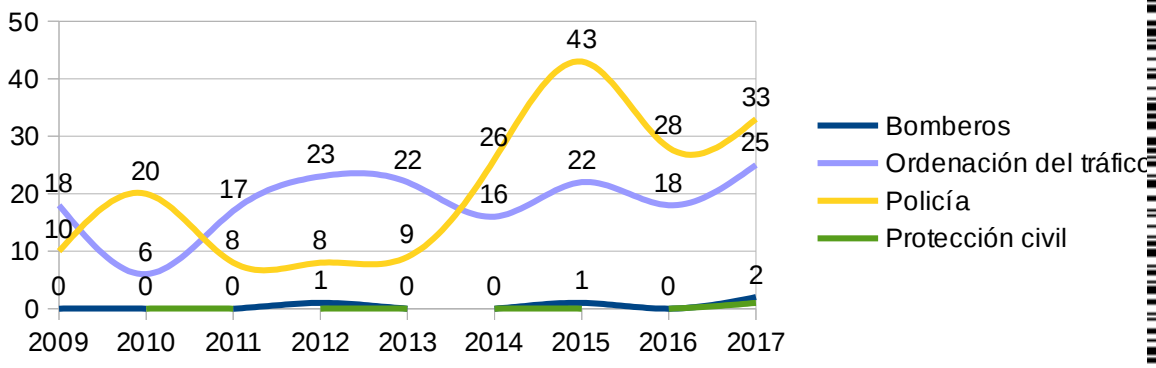
Comparativa de las quejas sobre el servicio de seguridad pública

Servicios colectivos	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Bomberos	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ordenación del tráfico	16	16	8	3	4	3	5	12	9
Policía	29	24	26	62	45	54	80	63	63
Protección civil	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Comparativa de las sugerencias sobre el servicio de seguridad pública

Servicios colectivos	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Bomberos	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Ordenación del tráfico	18	6	17	23	22	16	22	18	25
Policía	10	20	8	8	9	26	43	28	33
Protección civil	0	0	0	0	0	0	0	0	1



Servicios colectivos

Servicios colectivos	Q	S	P	A	C
Abastecimiento de agua	7	2	2	10	0
Alumbrado público	7	1	0	24	0
Aparcamientos	7	2	3	5	0
Cementerio Municipal	8	2	4	0	0
Censo de Animales	0	0	1	0	0
Control de plagas	7	2	3	35	0
Limpieza Pública	63	26	3	50	0
Mobiliario urbano	3	3	1	21	0
Parques y jardines	26	49	14	110	1
Red de saneamiento	2	0	0	3	1
Telecomunicaciones	0	1	1	0	0
Transportes públicos	35	5	4	9	0
Vías urbanas	25	14	3	48	1
Zoológico Municipal	8	3	5	0	0

La limpieza viaria ocupa el primer lugar en las reclamaciones dentro de la clasificación de Servicios Colectivos, los escritos recogidos principalmente están relacionados con la limpieza de las calles, con el servicio de recogida de basura, en cuanto a la frecuencia, los horarios o el ruido que generan; con la ubicación de contenedores, con la limpieza de pintadas, de deposiciones de animales o con la recogida de hoja.

En segundo lugar se encuentra el área de transporte público cuyas comunicaciones hacen referencia a diferentes asuntos: disconformidad con el servicio del transporte urbano, con las falta de líneas o las rutas, por el mal funcionamiento de algunas pantallas, por la frecuencia horaria, o por el trato del personal.

En tercer lugar por número que quejas, se encuentra el área de parques y jardines, en cuyas comunicaciones hacen referencia a diferentes asuntos: disconformidad con el mantenimiento de los parques y jardines, sobre la retirada o mal funcionamiento de las fuentes, la ubicación de los aspersores, o el estado del mobiliario infantil.

En el cuarto lugar se encuentra las quejas con las vías urbanas, hacen referencia al ruido que provocan las tapas de registros sueltas, restos de material de obras, hojas, baldosas rotas, estado del firme o del pavimento, y el mal estado de las aceras.

Los avisos relacionados con limpieza pública y jardines, hacen referencia a árboles con necesidad de poda, mobiliario infantil estropeado, fuentes atascadas, avisos de animales domésticos en las zonas infantiles, deposiciones de perros, contenedores y papeleras llenas, pintadas, y falta de limpieza en las calles o parques.

Comparativa de las quejas sobre servicios colectivos por años

Servicios colectivos	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Abastecimiento de agua	19	8	9	1	3	5	6	5	7
Alumbrado público	34	5	8	0	0	4	37	25	7
Aparcamientos	6	15	7	7	1	5	3	1	7
Cementerio Municipal	2	0	0	0	1	0	0	2	8
Censo de Animales	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Control de plagas	7	3	2	1	2	6	19	3	7
Limpieza Pública	80	36	39	39	36	50	91	84	63
Mobiliario urbano	13	3	1	2	1	2	9	6	3
Parques y jardines	35	15	21	15	28	44	62	27	26
Red de saneamiento	33	1	1	2	2	2	5	1	2
Telecomunicaciones	1	0	1	1	8	1	1	0	0
Transportes públicos	32	11	19	15	719	26	48	38	35
Vías urbanas	52	15	14	11	11	20	18	15	25
Zoológico Municipal	2	0	1	0	1	0	4	0	8

Comparativa de las sugerencias en los servicios colectivos por años.

Servicios colectivos	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Abastecimiento de agua	1	0	1	1	1	1	0	3	2
Alumbrado público	6	3	1	2	4	6	21	21	1
Aparcamientos	4	2	5	11	3	3	4	0	2
Cementerio Municipal	2	0	0	0	1	0	0	0	2
Censo de Animales	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Control de plagas	6	0	1	0	3	3	7	2	2
Limpieza Pública	31	5	22	9	15	16	42	27	26
Mobiliario urbano	11	2	2	4	1	11	11	10	3
Parques y jardines	16	5	11	19	38	44	22	44	49
Red de saneamiento	15	0	1	0	1	1	1	1	0
Telecomunicaciones	0	1	1	1	5	4	1	1	1
Transportes públicos	7	3	6	5	186	16	20	9	5
Vías urbanas	28	5	15	9	14	19	22	35	14
Zoológico Municipal	0	0	1	0	0	0	2	5	3

Servicios administrativos

Servicios administrativos	Q	S	P	A	C
Archivo Municipal	0	0	0	0	0
Contratación	0	0	0	0	0
Información y Registro	7	0	3	1	0
Informática	0	0	1	0	1
Intervención/ Tesorería	1	0	0	0	0
Gestión tributaria	11	2	28	2	1
Padrón de Habitantes	1	0	3	0	0
Parque Móvil	0	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	0	0	0	0
Personal	3	1	9	0	1
Presupuestos Participativos	0	1	0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	0	0	0
Tarjeta Ciudadana	4	0	3	0	0
Web Municipal	0	1	1	2	0

En cuanto a los servicios administrativos sólo podemos destacar las 11 quejas recibidas en el área de Gestión Tributaria cuyas comunicaciones hacen referencias principalmente a la disconformidad manifestada por los vecinos en cuanto al sistema de cobros y pagos de tasas municipales. Además se han recibido 28 peticiones de información en este mismo área sobre los plazos para pagar de impuestos municipales, datos de notificación, pagos on line, modificaciones de cuentas bancarias, tarifas, etc.

El área de Información y Registro este año ha recibido 7 quejas que recogen la disconformidad en el procedimiento para recoger las acreditaciones con motivo del desfile militar.

Comparativa de las quejas en los servicios administrativos por años.

Servicios administrativos	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Archivo Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratación	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Información y Registro	0	2	0	0	0	0	4	2	7
Informática	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Intervención/ Tesorería	0	0	1	0	0	0	0	1	1
Gestión tributaria	2	5	2	2	7	5	6	5	11
Padrón de Habitantes	0	2	0	0	0	0	0	1	1
Parque Móvil	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Personal	4	1	0	1	0	3	5	11	3
Presupuestos Participativos							0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	0	0	1	2	0	0	0
Tarjeta Ciudadana	0	0	0	40	7	1	22	10	4
Web Municipal	5	1	1	1	1	0	0	0	0

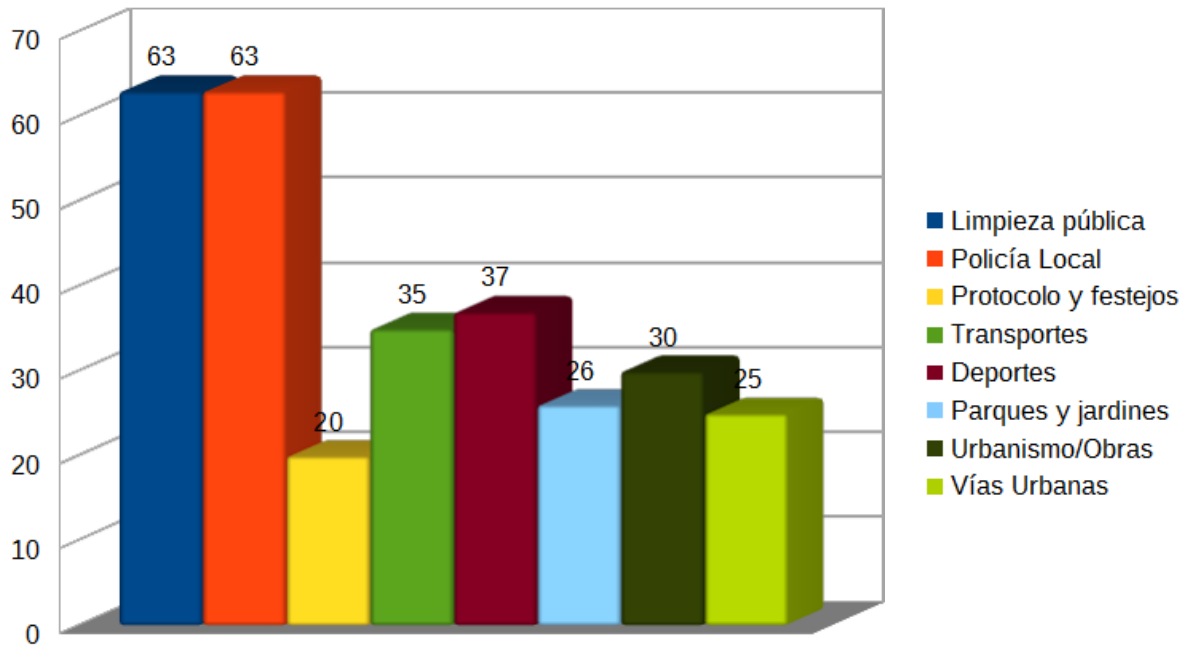
Comparativa de las sugerencias en los servicios administrativos por años.

Servicios administrativos	**2009**	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Archivo Municipal	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Contratación	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Información y Registro	0	0	0	0	0	0	1	2	0
Informática	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Intervención/Tesorería	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión tributaria	2	0	0	1	1	0	0	4	2
Padrón de Habitantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Parque Móvil	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	1	0	0	2	0	0	0	0
Personal	4	0	0	0	0	0	1	2	1
Presupuestos Participativos							209	142	1
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarjeta Ciudadana	0	0	0	1	0	0	1	2	0
Web Municipal	5	3	4	1	4	0	2	0	1

Servicios con mayor número de quejas

Los servicios con más de 20 expedientes de quejas son las siguientes:

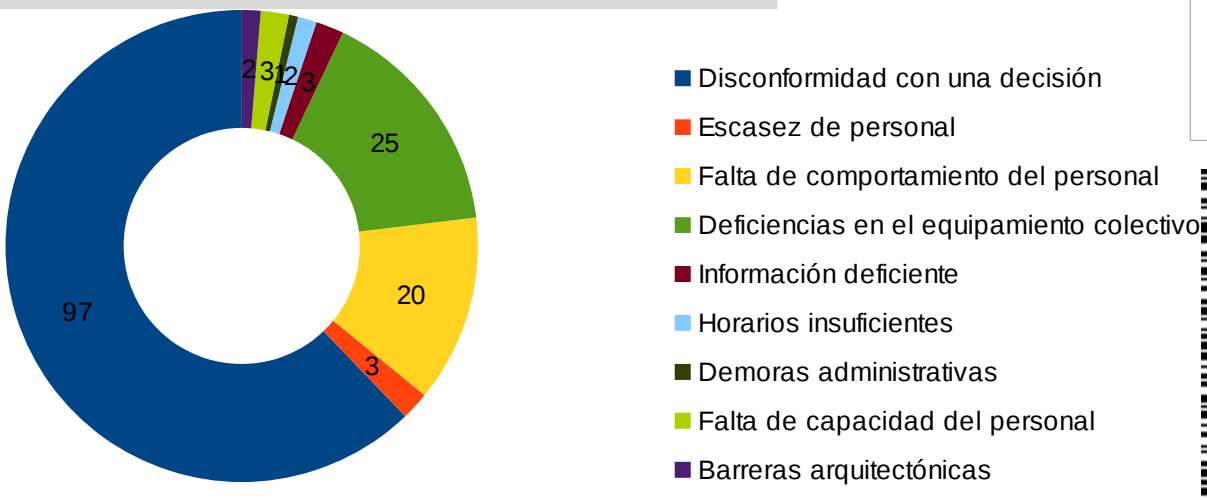
Servicios	
Limpieza pública	63
Policía Local	63
Protocolo y festejos	20
Transportes	35
Deportes	37
Parques y jardines	26
Urbanismo/Obras	30
Vías Urbanas	25



Motivos de las quejas

Una queja o reclamación puede presentarse por varios motivos al mismo tiempo. Para facilitar el análisis de las quejas se emplea la siguiente lista de motivos.

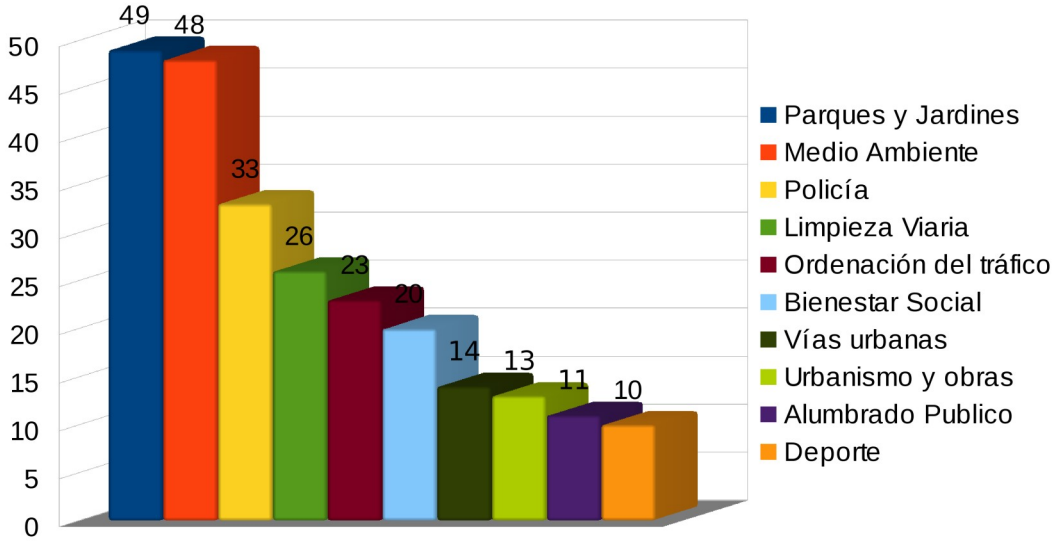
Motivos	
Mal funcionamiento de un servicio	271
Disconformidad con una decisión	97
Escasez de personal	3
Falta de comportamiento del personal	20
Deficiencias en el equipamiento colectivo	25
Información deficiente	3
Horarios insuficientes	2
Demoras administrativas	1
Falta de capacidad del personal	3
Barreras arquitectónicas	2



Servicios con mayor número de sugerencias

Los servicios con más de 10 expedientes de sugerencias son las siguientes:

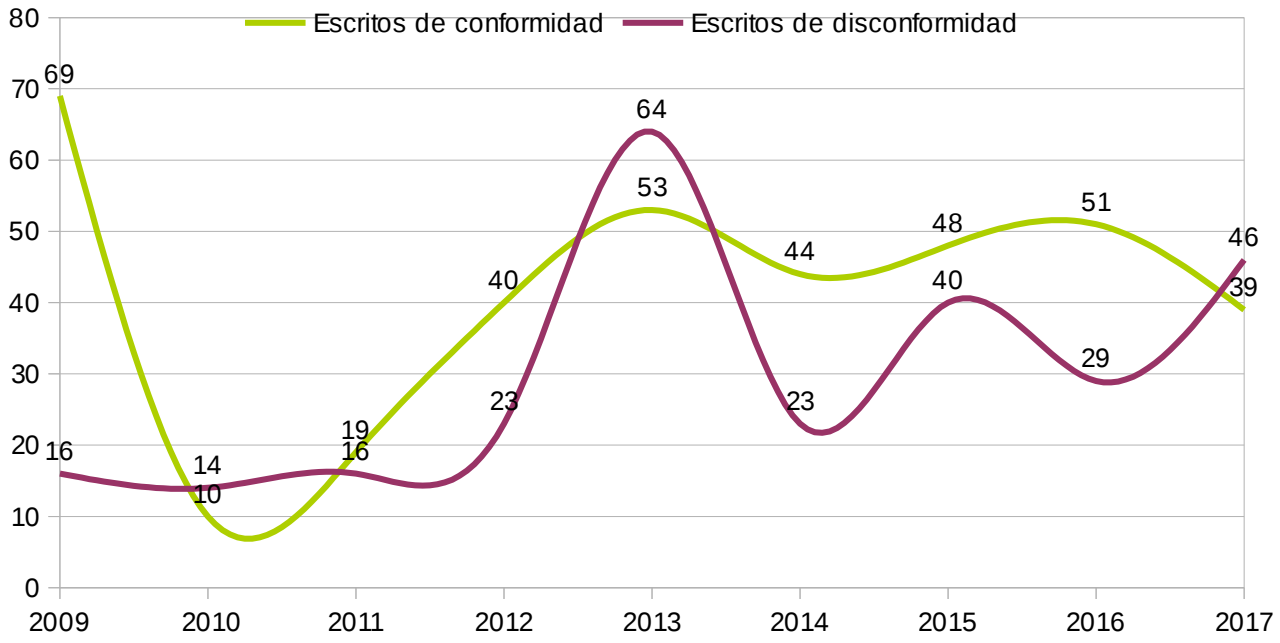
Servicios	
Parques y Jardines	49
Medio Ambiente	48
Policía	33
Limpieza Viaria	26
Ordenación del tráfico	23
Bienestar Social	20
Vías urbanas	14
Urbanismo y obras	13
Alumbrado Publico	11
Deporte	10



Conformidad de las respuestas a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos

En 2017 se han recibieron los siguientes escritos de conformidad y de disconformidad:

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Escritos de conformidad	69	10	19	40	53	44	48	51	39
Escritos de disconformidad	16	14	16	23	64	23	40	29	46

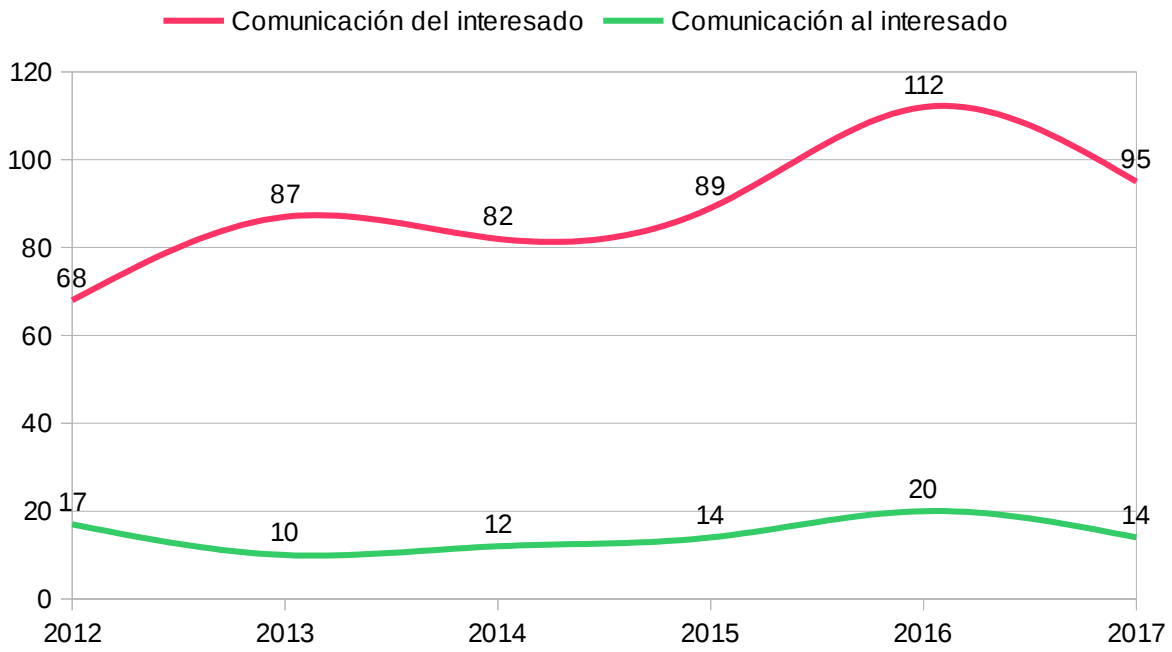


Comunicaciones complementarias

En la tabla siguiente constan las comunicaciones complementarias que la unidad gestora mantiene con los interesados.

Se incluyen aquí los escritos remitidos por los interesados para agregar más información a una comunicación anterior, para preguntar por la tramitación de su expediente o para facilitar más datos que no incluyeron en la comunicación original. Se incluyen también las comunicaciones remitidas por la oficina gestora para aclarar o ampliar alguna información.

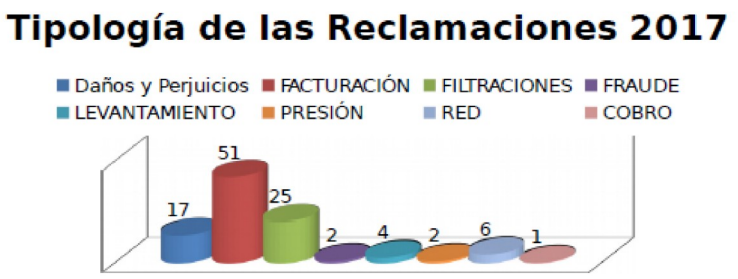
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Comunicación del interesado	68	87	82	89	112	95
Comunicación al interesado	17	10	12	14	20	14



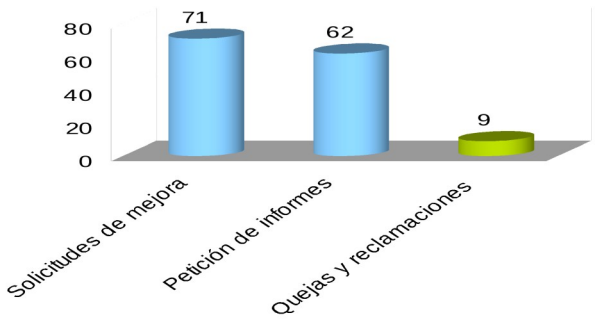
Datos relativos a empresas municipales y otras dependencias.

A continuación se indica el dato de comunicaciones recibidas directamente por otras empresas y dependencias municipales.

Empresa o Servicio	Entradas
Guadalagua	**Total 108**
Daños y Perjuicios	17
Cobro	1
Facturación	51
Filtraciones	25
Fraude	2
Levantamiento	4
Presión	2
Red	6



Policía	Total 142
Solicitudes de mejora	71
Petición de informes	62
Quejas y reclamaciones	9



LISTAS DE CONTROL

Lista de los expedientes de 2017 que incluyen escritos de disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos

En la columna de la derecha se incluye un comentario explicativo, de acuerdo con el artículo 15.2 del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Tabla

20170005 03/01/2017 Un ciudadano manifiesta su desacuerdo al haber sido multado en un parque por estar su perro suelto y no multar a un ciclista que iba a gran velocidad.	Vecino que muestra su disconformidad por la ausencia de respuesta.
20170012 05/01/2017 24/01/2017 Un usuario del centro acuático solicita una respuesta a diversas reclamaciones que planteó con respecto a la forma de cobro y de identificar al usuario.	Desde el Ayuntamiento le comunican que tras atender su solicitud, y habiendo mantenido conversaciones con el Centro Supera, estos comunican que ellos mismos le dieron una contestación al respecto. Al día siguiente el ciudadano vuelve a dirigirse al Buzón para mostrar su disconformidad ante la escasa respuesta recibida, e informa que ha puesto el tema en conocimiento de la Agencia de Protección de Datos.
20170013 04/01/2017 11/01/2017 Un vecino manifiesta de nuevo su disconformidad por el mantenimiento y limpieza de la calle Cándido Laso Escudero.	El vecino es informado detalladamente de las actuaciones de limpieza que se desarrollan en el barrio durante toda la semana. El ciudadano se pone en contacto nuevamente para informar de la falta de limpieza en el barrio y solicitar se tomen medidas al respecto.
20170073 25/01/2017 26/01/2017 Vecino que informa que no es posible subir al autobús con una silla de ruedas en la parada ubicada en la calle Méjico frente al supermercado Hipersol.	Desde la Concejalía correspondiente se contesta al ciudadano vía telefónica. Pasados unos días el ciudadano contacta nuevamente con el Ayuntamiento para solicitar que adapten la parada alegando que se tiene que desplazar por la calzada.
20170088 28/01/2017 02/02/2017 Vecina que solicita información acerca de las modificaciones que se van a realizar en los trayectos del autobús urbano.	Se informa de forma detallada de las mejoras que comenzarán a ser operativas en determinadas líneas del servicio de autobuses urbanos durante el mes de abril. Pasados unos días la ciudadana contacta nuevamente con el Ayuntamiento manifestando no está de acuerdo con la contestación recibida, ya que algunas de las mejoras indicadas no son posibles llevarlas a cabo.
20170098 30/01/2017 03/02/2017 Vecino que muestra su disconformidad acerca de la instalación de papeleras expendedoras de bolsas para el Pipican.	Se informa al ciudadano que tanto es obligación del propietario llevar bolsas de recogida y depositarlas dentro de la papelera, como del Ayuntamiento recogerlas. Se informa que los costes de las bolsas, los asume por contrato la empresa adjudicataria. El ciudadano muestra su descuerdo a la respuesta recibida.
20170116 02/02/2017 07/02/2017 Solicitud de reposición de la puerta de cierre del solar colindante a la calle Madrid, 17.	Se informa al ciudadano de que se comprobará lo indicado y en tal caso se solicitará al propietario de la parcela para que subsane la deficiencia. Pasados unos días el ciudadano contacta

	nuevamente para indicar que no han recibido respuesta.
20170139 07/02/2017 09/07/2017 Vecina que realiza varias peticiones de información acerca de la operación asfalto que ha finalizado recientemente en la calle Francisco Medina.	Se informa a la vecina que los trabajos de renovación del firme finalizarán a lo largo de la semana. Pasados unos días la ciudadana indica que después de finalizar las obras, no han colocado el mobiliario como estaba, concretamente unas isletas. Informa que han recibido una llamada telefónica, indicando que la instalación de las mismas era ilegal, a lo que aporta un informe y una autorización de instalación.
20170145 13/02/2017 21/02/2016 Vecina que muestra su disconformidad por la ubicación de los contenedores de la zona de la avenida de Castilla.	Se informa a la vecina de los motivos técnicos que lleva a la ubicación de los contenedores en esa zona. Pasados unos días, la vecina contacta nuevamente para indicar que no comparte la respuesta facilitada.
20170170 14/02/2017 22/02/2047 Vecino que solicita que se limpie y se realicen obras para actividades deportivas en la parcela de la calle Rotundifolia.	Se comunica al vecino, que se da la orden para que se inste al propietario a la limpieza y desbroce de la parcela, así mismo se valorará la viabilidad y posibilidad de darle otro uso. El ciudadano muestra su descuerdo ante la respuesta recibida, alegando que no le informan sobre la titularidad de la parcela.
20170179 20/02/2017 11/07/2017 Vecino que sugiere la modificación de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por estacionamiento regulado de vehículos de tracción mecánica en las vía publica.	El ciudadano vuelve mostrar su disconformidad nuevamente. Desde la Concejalía correspondiente agradecen al vecino su sugerencia y le comunican que dan traslado de la misma a los servicios jurídicos del Ayuntamiento, a fin de que se incluya la misma cuando se plantee una modificación legal en la parte correspondiente de la anterior citada Ordenanza Fiscal.
20170196 24/02/2017 02/03/2017 Vecino de la calle Jorge Luis Borges indica que no reciben los programas de Ferias y Fiestas, Carnaval, Navidad, etc.	Desde el Ayuntamiento informan al vecino de que una vez contactado con la empresa adjudicataria, está informa que en el barrio mencionado reparten la publicidad siempre que haya cestas instaladas para poder depositarla o en su defecto siempre que los vecinos faciliten el acceso al portal. El vecino manifiesta su disconformidad con la respuesta y adjunta una foto de la entrada a las viviendas, la cual contiene una cesta para depositar dicha publicidad.
20170204 26/02/2017 10/03/2017 Vecino que muestra su disconformidad por no poder acceder a los descuentos del autobús al no estar empadronado en la ciudad.	Desde el departamento correspondiente contestan al vecino que las normas de uso y expedición cuya aprobación definitiva por el Pleno del Ayuntamiento se encuentra publicada en el BOP del 13 de diciembre de 2013 establecen en el artículo 2.1 el requisito mencionado. El vecino contacta nuevamente a través del buzón para mostrar su disconformidad con la respuesta.
20170232 11/03/2017 Vecina que informa que el panel informativo de la parada de autobús 170 ubicada en avenida del Ejercito no funciona al igual que la aplicación de móvil.	Pasado unos días la vecina contacta nuevamente para indicar que el panel informativo continúa sin arreglarse.

20170283 19/03/2017 07/04/2017 Una vecina denuncia las molestias y ruidos que desde hace 20 años se producen en un local de la Avenida de Castilla.	Pasado unos días la vecina contacta nuevamente para informar otra vez de la situación. Desde la Concejalía correspondiente se informa a la vecina de que deberá solicitar una medición de ruidos en su domicilio, ya que es imprescindible para comprobar si se superan los decibelios autorizados y en tal caso se iniciaría un expediente sancionador. Se facilita el número de la Policía Local.
20170290 18/03/2017 23/03/2017 Vecina que solicita que se cumpla el horario de fiestas en la zona de la piscina Fuente la Niña.	Se informa al vecino de que se ha reducido tanto el número de conciertos a la semana como los horarios de las peñas, y que a pesar de estas medidas, es imposible que no se ocasione ninguna otra molestias. La vecina contacta nuevamente mostrando su disconformidad en la respuesta recibida.
20170310 24/03/2017 07/04/2017 Vecina que muestra su disconformidad porque el Ayuntamiento solicita el pago de la tasa de Servicios Extinción de Incendios, la cual ella no solicito.	Desde la Concejalía correspondiente le facilitan el texto de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación del servicio de extinción de incendios y le indican que si pretende solicitar la exención del pago de la Tasa Municipal deberá de utilizar el cauce administrativo reglamentario. La vecina insiste en que no se solicitó la actuación de los bomberos y que era una emergencia vital y que se exonere a su madre del pago de la tasa.
20170316 27/03/2017 11/04/2017 Vecino que solicita información acerca de una multa.	El vecino contacta nuevamente ante la ausencia de respuesta. Desde la Concejalía correspondiente se informa al vecino de los motivos de la sanción. El vecino escribe nuevamente para mostrar su descuerdo con la contestación dada e insiste en que su vehículo no estaba mal estacionado.
20170332 01/04/2017 Vecino que muestra su disconformidad ante la falta de actuación de la policial local.	Vecino que muestra su disconformidad por la ausencia de respuesta y de actuación.
20170385 25/042017 27/05/2017 Vecino que propone de nuevo poner una linea de arbolado en la calle Julián Besteiro, desde el río hasta el puente de la calle Méjico.	Se comunica al vecino que se envía al inspector para que corrobore su versión y en tal caso se proceda a la poda. El vecino insiste nuevamente en su propuesta.
20170476 09/05/2017 016 30/08/2016 Vecina que muestra su disconformidad por la autorización de vermut con charanga que se celebran en la zona de Bardales.	Se informa al vecino que las celebraciones han sido a petición de los propietarios de los locales hosteleros de la zona, y que desde el Ayuntamiento se extrema la vigilancia. El vecino vuelve a escribir detallando las últimas celebraciones realizadas y mostrando su disconformidad ante la de descanso.
20170493 12/05/2017 02/06/2017 Vecina que realiza una petición de poda en la calle Camilo José Cela.	Vecino que muestra su disconformidad por la ausencia de respuesta. Se informa al vecino del estado en el que se encuentra dicha zona y que las decisiones que se están barajando desde el Ayuntamiento para solucionar el tema de los arbustos, tienen a la comunidad de vecinos dividida.
20170535 22/05/2017 02/06/2017 Vecino que solicita información acerca de dos referencias catastrales.	Se facilita al ciudadano la información remitida por el departamento de Topografía. El ciudadano manifiesta su descontento por la respuesta facilitada.

20170605 02/06/2017 03/08/2017 Una vecina de la calle Margarita Xirgú solicita contenedores en la misma.	Se comunica a la vecina que el número de contenedores por ratio es la correcta, y que no obstante se envía al inspector para que proceda a valorar la zona. La vecina muestra su disconformidad por la respuesta e insiste en es necesario que se aumente el número de contenedores.
20170649 15/06/2017 11/07/2017 Aviso de trampilla peligrosa en la calle Boixareu Rivera que puede provocar un incidente a algún viandante.	Se informa al ciudadano que desde el Ayuntamiento se ha requerido a los vecinos del inmueble para que procedan a su reparación. El vecino vuelve a escribir indicando que es una acera muy transitada y que avisó hace meses.
20170747 09/07/2017 14/07/2017 Vecina que insiste en que se tomen medidas para prohibir el aparcamiento de caminos en la Avenida de Francia.	Se informa a la vecina de que se están formulando denuncias a los camiones estacionados en la avenida para disuadir a los conductores. La vecina insiste en que es desesperante el ruido y las molestias que generan.
20170754 12/07/2017 18/07/2017 Vecino que muestra su desacuerdo por cobrar a otra vecina los gastos por la exhumación de los restos de su padre.	Desde el departamento se procede a dar las oportunas explicaciones administrativas y legales. El vecino mantiene su disconformidad ante la respuesta dada e incide en la falta de humanidad.
20170774 16/07/2017 18/07/2017 Vecina que transmite varias consideraciones relacionadas con las fiestas, parques y jardines, control de plagas, etc.	Las áreas afectadas detallan las actuaciones que se están realizando para mejorar la situación. La vecina agradece las respuestas, pero muestra su desacuerdo.
20170784 17/07/2017 19/07/2017 Vecino que muestra su malestar por el funcionamiento de los aspersores del Parque de las Adoratrices.	Se informa al vecino que el parque tiene establecido un tiempo de riego proporcional a sus dimensiones, no obstante se colocará de la manera que afecte lo menos posible al mobiliario y a los usuarios. Pasado unos días el ciudadano vuelve a escribir insistiendo en el problema.
20170796 20/07/2017 26/07/2017 Aviso de calles en mal estado estado de la calles La Luna, La Estrella y Prado de Taracena, además solicitan el rebaje del bordillo del paso de peatones de esta última.	Se informa a la vecina de que se da traslado de su aviso a los técnicos municipales para su valoración. Pasado unos tiempo la ciudadana vuelve a escribir insistiendo en el problema.
20170801 21/07/2017 03/08/2017 Vecino que alerta de las molestias que ocasionan unos focos que han instalado en el aparcamiento adoquinado del parque José de Creeft	Se informa al vecino de que los proyectores se reorientaron para evitar molestias. El vecino vuelve a escribir indicando que se tienen que volver a reorientar ya que todavía siguen generándolas.
20170824 31/07/2017 03/08/2017 Aviso de alcantarillas sueltas en la intersección de las calles Bulevar del Alto Tajo y Tejera Negra	Se informa al vecino de que se envía al inspector para que corrobore el problema y proceda a su reparación. Pasado un mes el vecino vuelve a escribir insistiendo en el problema.
20170851 08/08/2017 17/08/2017 Vecino que comunica la falta de iluminación del túnel que conecta la Avenida del Ejército con Aguas Vivas y solicita un pronto mantenimiento.	Se informa al vecino de que la falta de luz se debió a una avería en la luminaria y que ya ha sido reparada. Pasado un mes el vecino vuelve a escribir insistiendo en el problema.
20170869 16/08/2017 18/08/2017 Un vecino solicita el acondicionamiento del Paseo del Castañar.	Se informa al vecino de que se da traslado de su aviso al departamento de parques y jardines para que visiten la zona y se tomen las medidas oportunas. Pasado unos días el vecino vuelve a escribir insistiendo en el problema.

20170888 22/08/2017 28/08/2017 Un vecino manifiesta su disconformidad por el horario de recogida de basura que se produce de madrugada.	Desde el departamento correspondiente se detallan los horarios de recogidas y las razones de los mismos. Vecino que agradece la respuesta pero muestra su desacuerdo.
20170904 24/08/2017 29/08/2017 Vecino que sugiere se salven los árboles que actualmente se encuentran en la parcela prevista para la construcción del campo de fútbol en el barrio del Fuerte.	Se informa de que los arboles que se van a talar han sido previamente informados por un Técnico, y que por cada árbol talado se plantaran dos en diferentes puntos de la ciudad. El vecino que agradece la respuesta pero muestra su desacuerdo con la misma.
20170913 25/08/2017 30/08/2017 Vecina que manifiesta que el sistema para abrir los contenedores de basura no es higiénico ni adecuado.	Se informa al vecino de que los contendedores cumplen la normativa y que se limpian con frecuencia tanto por dentro como por fuera. Se invita al vecino a que trasmita su consideraciones a través de la aplicación smartguadalajara o la web. La vecina muestra su desacuerdo ante la respuesta indicando que ya lo está transmitiendo.
20170948 05/09/2017 06/09/2017 Vecino que informa del estado de abandono en el que se encuentra el parque infantil de Caraquiz. Asunto externo	Se informa al vecino que es un asunto externo y que debe contactar con el Ayuntamiento de su localidad. El vecino muestra su descuerdo. Se vuelve a contactar con él vía telefónica.
20170949 05/09/2017 11/09/2017 Vecina que muestra su disconformidad ante el cierre de las piscinas municipales durante el mes de septiembre.	Desde el departamento correspondiente detallan los motivos de cierre y de los horarios de las piscina municipales durante el mes de septiembre. La vecina muestra su desacuerdo ante la respuesta.
20170952 06/09/2017 11/09/2017 Vecino que muestra su disconformidad al estar las piscinas municipales cerradas durante el mes de septiembre.	Desde el departamento correspondiente detallan los motivos de cierre y de los horarios de las piscina municipales durante el mes de septiembre. El vecino muestra su desacuerdo ante la respuesta.
20170961 06/09/2017 26/09/2017 Un vecino manifiesta su disconformidad por la utilización de espacios deportivos para realizar eventos musicales y solicita que se busquen otros espacios.	Desde el departamento correspondiente informan de los motivos por los cuales se optimizan espacios. El vecino muestra su desacuerdo ante la respuesta.
20171093 08/10/2017 13/10/2017 Aviso de retirada de una paloma muerta entre las ramas de un árbol.	Se informa al vecino de que se da traslado de la situación al departamento de parques y jardines para que procedan a la retirada del animal. El vecino vuelve a escribir insistiendo en el problema.
20171111 10/10/2017 16/10/2017 Aviso de malos olores en en la zona de Pedro Castillo Gálvez	Se informa al vecino de que los malos olores que se producen en diferentes zonas de la ciudad, se deben al uso de abonos orgánicos utilizados por determinados agricultores. El vecino vuelve a escribir insistiendo en el problema.
20171125 14/10/2017 18/10/2017 Comunican la necesidad de supervisar un evento deportivo el próximo 2 de diciembre.	Desde la Concejalía de Deportes trasmiten al vecino que primeramente se informarán del evento. El vecino mantiene su descontento con algún miembro de la organización del evento y se lo tramite al Ayuntamiento.
20171174 24/10/2017 02/11/2017 Vecino que informa que el parque infantil que hay en la calle Teresa Claramunt, tiene numerosos desperfectos	Se informa al vecino de los diferentes trabajos de reparación que realizan los operarios de parques y jardines, así como del traslado de su aviso al inspector para que se persone en la zona. Pasados varios meses el vecino insiste nuevamente

	en el problema y de que no se han realizado las reparaciones oportunas.
20171185 26/10/2017 07/11/2017 Vecina que informa de las molestias que están generando las obras de la calle Sigüenza para los vecinos.	Vecina que insiste nuevamente en las molestias generadas por las obras de la calle Sigüenza Desde el departamento correspondiente, se informa que girada visita a la zona, se han llevado a cabo varias medidas para contrarrestar los problemas ocasionadas.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE
Concejal Delegada de Participación
Carmen Heredía Martínez

Nota este informe fue presentado al Pleno de la Corporación el día 26 de marzo de 2018