



AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA  
Participación Ciudadana

# INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

## INFORME 2013

*¡Todos Participamos!*

## ÍNDICE

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

# **Informe de gestión de la Concejalía de Participación Ciudadana : 2013**

2013-02-17

---

## **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.

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

### *Medidas adoptadas en 2013 para incrementar el uso del los buzones ciudadanos*

#### Visibilidad del Buzón

Se situó en la portada de la web municipal un nuevo enlace al Buzón, en la sección dedicada a los enlaces destacados.

#### Instalación de buzones físicos

En octubre de 2012 se instalaron los buzones físicos en los diferentes centros sociales, y se han recibido por este medio 501 comunicaciones, un 28.34% de los expedientes. Estos buzones, pues, se han convertido en un medio preferente, sobre todo para aquellas personas que tienen más difícil el acceso a través de los medios telemáticos.

La incorporación de este nuevo canal de comunicación ha implicado un cambio importante en la gestión y tramitación de los expedientes que ha requerido un mayor esfuerzo de la unidad, así como la colaboración del Archivo y del departamento de Servicios Informáticos, con mayor complejidad, debido a la necesidad de remitir la respuesta por escrito en vez de hacerlo a través del correo electrónico, más ágil y rápido.

De las 463 cartas de respuesta que se han enviado por correo ordinario, tan sólo 23 han sido devueltas, debido a deficiencias en los datos de contacto aportados por los interesados.

#### Ficheros adjuntos

En 2013 se ha agregado al buzón de la web la posibilidad de incluir archivos adjuntos en las comunicaciones que se cursan desde el mismo. Esta herramienta se presentó a los medios de comunicación el 2 de abril y ha sido utilizada en 137 ocasiones en 2013. Permite la inclusión de fotografías (el caso más frecuente) y de ficheros de texto, cuando el límite de 1.500 caracteres del cuestionario en línea resulta insuficiente. Estos ficheros digitales son archivados por la unidad gestora.

#### *Mejoras en los plazos gestión*

Pese al aumento del número de casos, se ha dado respuesta en plazo a 1.442 expedientes de los 1.768 abiertos, un 81.56% del total. En cuando al porcentaje de quejas contestadas en plazo se ha pasado de un 22,03% a un 46,50% (incluyendo los expedientes mixtos).

Han quedado fuera de plazo 212 expedientes (11.99%), y no han sido resueltos 114 (6.40%), de los cuales 29 de ellos son quejas (1,64%) aunque en todos estos casos se ha enviado una carta de disculpa al ciudadano.

La reducción de la media del número de días de espera de respuesta ha sido uno de los objetivos logrados en 2013. En 2012 la media fue de 19,07 días; este año se ha situado en 11,81 días (incluidos los casos en que se ha respondido fuera de plazo).

## DATOS DE GESTIÓN

### Número de expedientes iniciados en 2013

Total de expedientes	1768
Expedientes de sugerencias o reclamaciones	1256
Número de trámites realizados	3617

### Gestión de expedientes de sugerencias o reclamaciones

	Expedientes de sugerencias y reclamaciones	% sobre total de expedientes sugerencias y reclamaciones (1256 – 100%)	% sobre total de expedientes (1768-100%)
<b>Total Sugerencias y Reclamaciones</b>	1256	100%	71.04%
<b>Sugerencias</b>	316	25.16%	17.87%
Terminados en plazo	252	20.06%	14.25%
Terminados con demora	44	3.50%	2.49%
Sin terminar	20	1.59%	1.13%
<b>Reclamaciones</b>	897	71.42%	50.74%
Terminados en plazo	783	62.34%	44.29%
Terminados con demora	86	6.85%	4.86%
Sin terminar	28	2.23%	1.58%
<b>Mixtos</b>	43	3.42%	2.43%
Terminados en plazo	39	3.11%	2.21%
Terminados con demora	3	0.24%	0.17%
Sin terminar	1	0.08%	0.06%

El primer dato que hay que resaltar es el aumento del número de expedientes de gestión, que ha pasado de 817 en 2012 a 1.768 durante 2013, más del doble. Sin duda este aumento se debe a las comunicaciones de uno u otro tipo derivadas de la implantación de las nuevas líneas de autobuses urbanos.

Los expedientes de sugerencias y reclamaciones recibidas durante este año han supuesto un 71,04 por ciento del total de expedientes tramitados por la unidad gestora. El resto son avisos, comunicaciones generales, asuntos externos o las peticiones de información.

#### ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL BUZÓN

##### **Promedio de días en dar respuesta al ciudadano.**

El tiempo medio de contestación de los expedientes recibidos en el buzón ha sido de 11,81 días naturales. Un 80,08% de ellos fueron contestados en un plazo inferior a 20 días.

Los expedientes de sugerencias terminados en plazo han pasado de un 9,42% a 16,46%, y las pendientes de terminar de un 3,30% a 1,19% (incluyendo los expedientes mixtos).

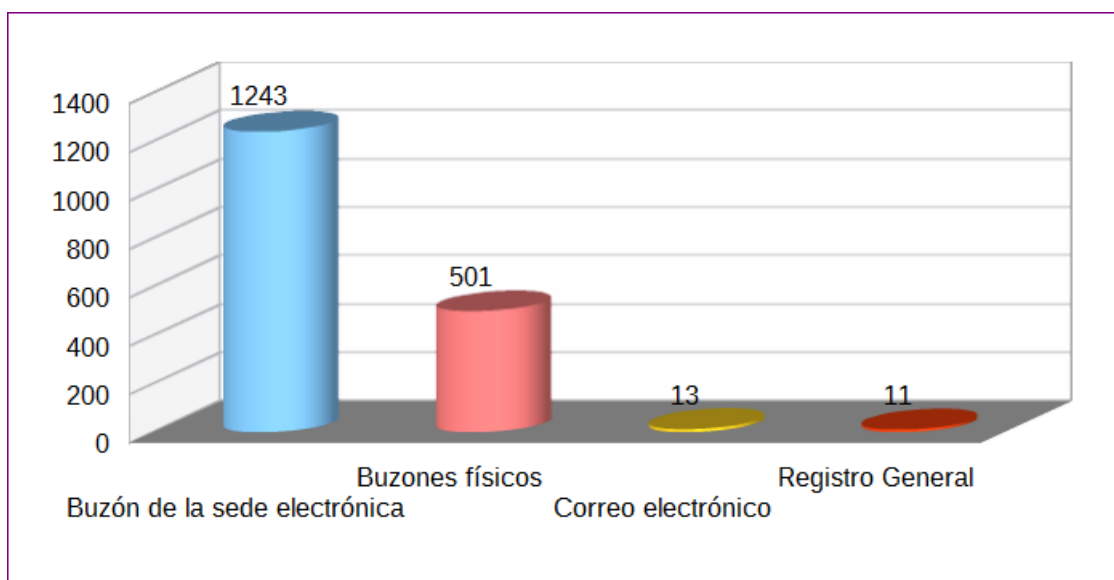
Con respecto a los informes de reclamaciones, e incluyendo también en este caso los expedientes mixtos, los terminados en plazo han pasado de un 22,03% a un 45%, los terminados con demora continúan en la misma tendencia de cerca del 5% y aquellos que han quedado sin resolver pasan de un 2,82% a un 1,64%.

## Canales de comunicación

Total expedientes	1768
Buzón de la sede electrónica	1243
Buzones físicos	501
Correo electrónico	13
Registro General	11
Teléfono	3

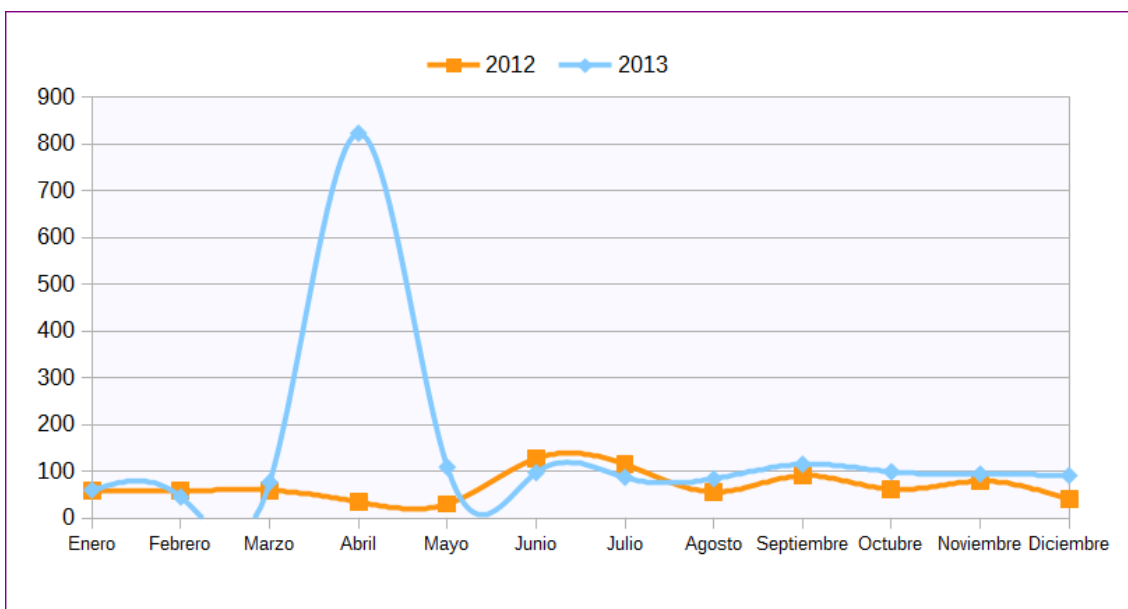
Durante 2013, al igual que en años anteriores, el buzón de la sede electrónica ha sido el canal que más entradas ha registrado (70.31%).

Los buzones físicos han sido el segundo canal de recepción mas utilizado, con un total de 501 comunicaciones (28.34%). Este dato confirma la necesidad de mantener estas vías tradicionales de participación, con independencia del desarrollo que puedan adquirir las nuevas tecnologías.



## Evolución mensual de las peticiones recibidas

Mes	2012	2013
Enero	59	60
Febrero	58	45
Marzo	59	76
Abril	35	823
Mayo	30	109
Junio	127	97
Julio	115	87
Agosto	56	84
Septiembre	91	115
Octubre	61	99
Noviembre	79	94
Diciembre	40	91



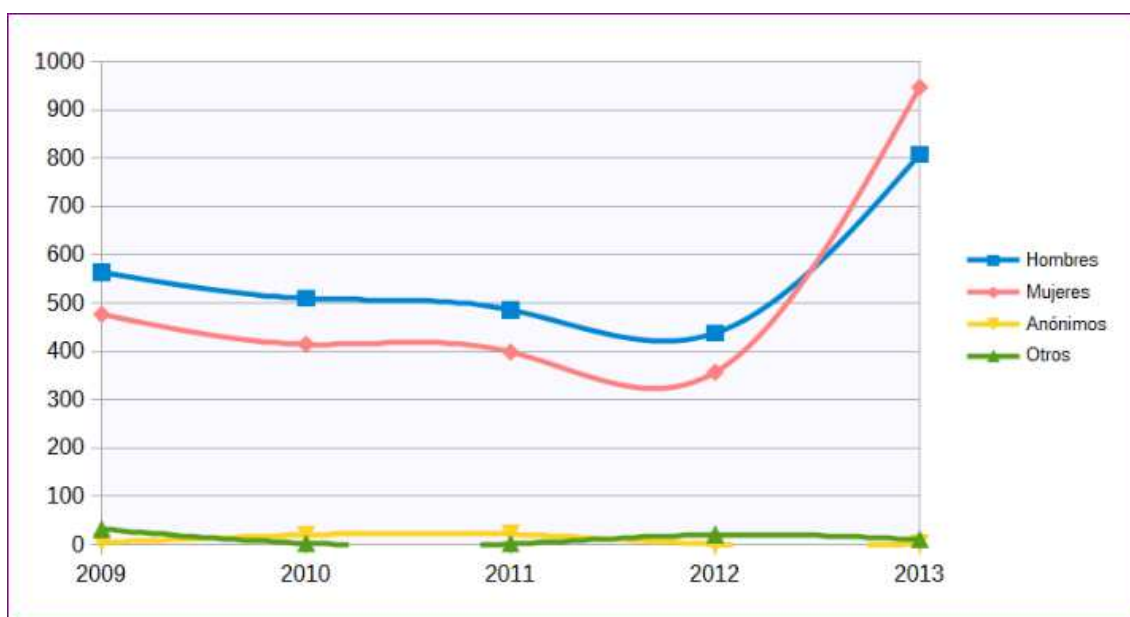
En 2013, abril fue el mes en el que más comunicaciones se han registrado: un total de 827. A partir de este mes se ha registrado un ligero aumento de las comunicaciones recibidas que podemos atribuir a las mejoras de accesibilidad al buzón.



## Perfil del usuario

En 2013, por primera vez, el servicio del buzón ciudadano ha sido utilizado por más mujeres que hombres.

	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Hombres</b>	564	510	486	438	808
<b>Mujeres</b>	477	415	399	357	947
<b>Anónimos</b>	5	20	22	1	2
<b>Otros</b>	32	3	2	21	11



## 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.

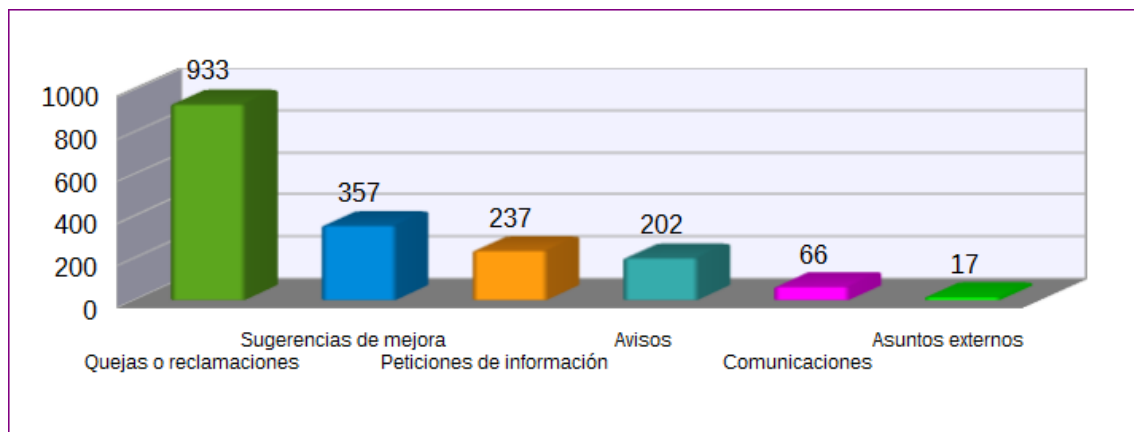
Petición de información.- Petición de información administrativa relacionada con las competencias del Ayuntamiento o de información general sobre la ciudad.

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.

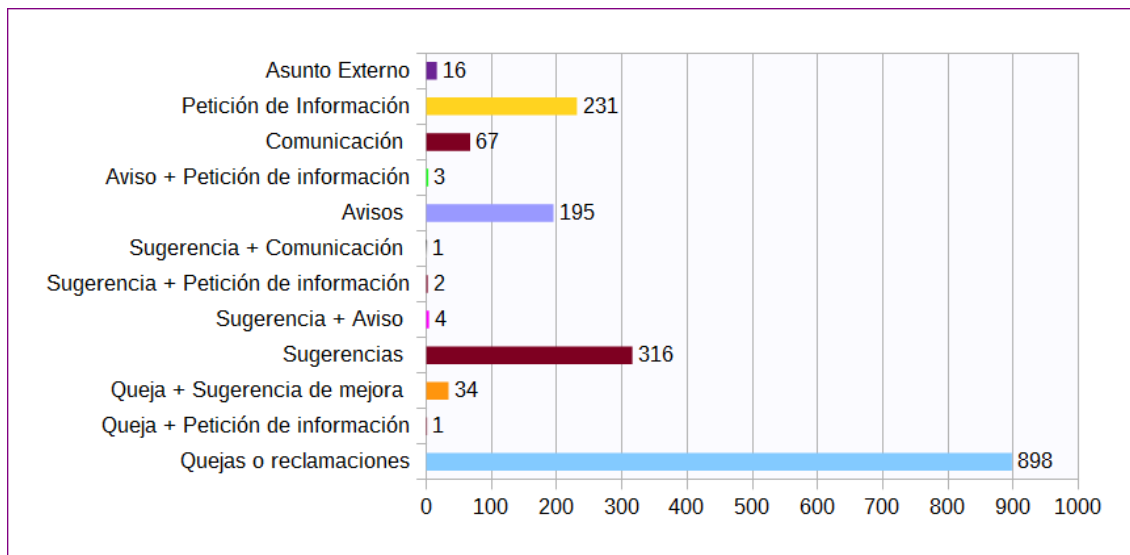
Asuntos externos.- Incluye las comunicaciones relacionadas con asuntos que no son competencia del Ayuntamiento.

Tipos de comunicación	
Quejas o reclamaciones	933
Sugerencias de mejora	357
Peticiones de información	237
Avisos	202
Comunicaciones	68
Asuntos externos	16



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.

<b>Tipos de comunicación</b>	
Quejas o reclamaciones	898
Queja + Petición de información	1
Queja + Sugerencia de mejora	34
Sugerencias	316
Sugerencia + Aviso	4
Sugerencia + Petición de información	2
Sugerencia + Comunicación	1
Avisos	195
Aviso + Petición de información	3
Comunicación	67
Petición de información	231
Asunto externo	16
<b>Total expedientes</b>	<b>1768</b>



## **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 en 2013 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:

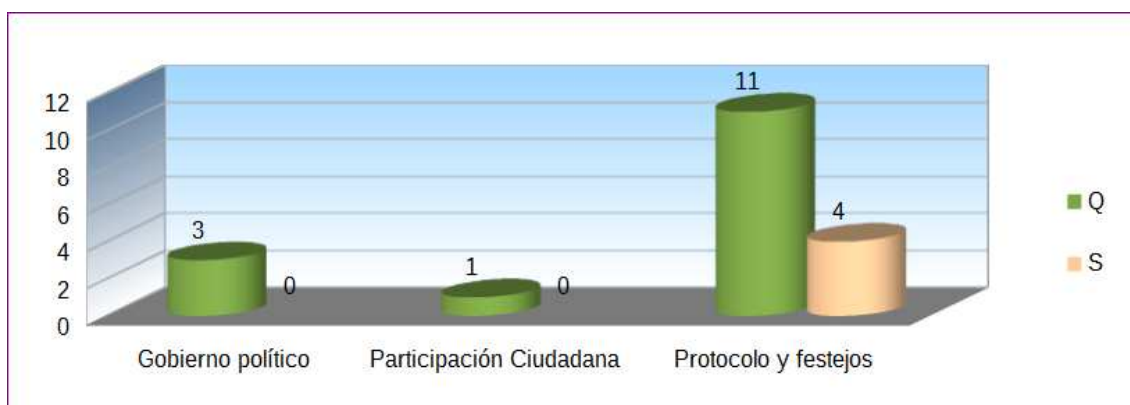
- Funciones de gobierno
- Áreas de gobierno
- Servicios colectivos
- Servicios administrativos

## Funciones de gobierno

	Q	S	P	A	C
Gobierno político	3	0	8	1	12
Denominación de calles	0	0	0	0	0
Gabinete de Prensa	0	0	0	0	0
Participación Ciudadana	1	0	7	0	0
Protocolo y festejos	11	4	11	2	8

Las 12 comunicaciones incluidas en la actividad de gobierno parecen ocasionales: hacen referencia a la petición de diferentes insignias para coleccionistas.

En el servicio de Protocolo y Festejos se han registrado 11 quejas, pero sólo tres se han debido a la molestias generadas por las peñas durante la semana de ferias. Esto supone un significativo descenso de este grupo de reclamaciones con respecto a años anteriores.



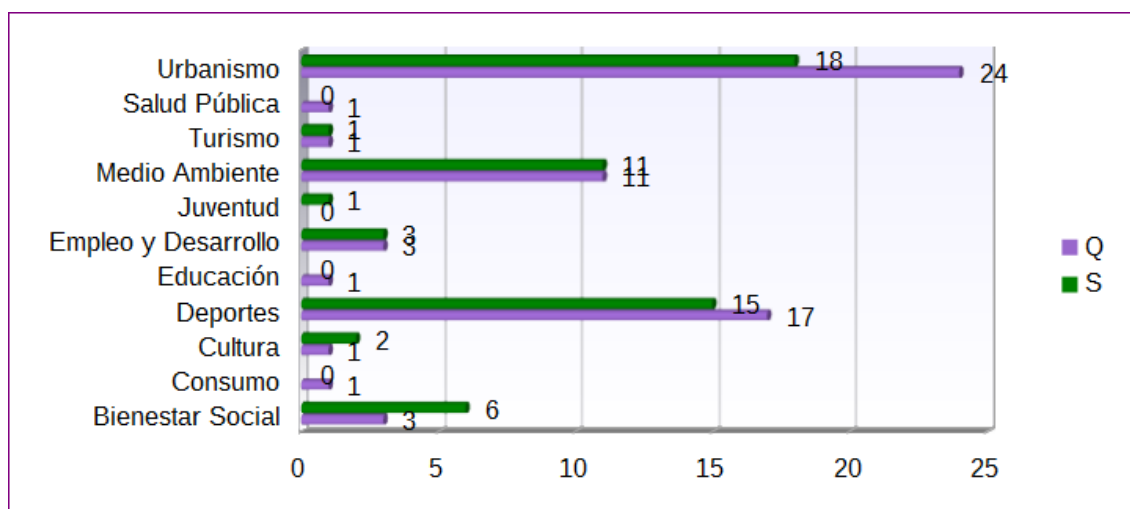
## Áreas de gobierno

	Q	S	P	A	C
Bienestar Social	3	6	0	0	0
Consumo	1	0	1	0	0
Cultura	1	2	8	1	2
Deportes	17	15	8	10	4
Educación	1	0	0	0	0
Empleo y Desarrollo	3	3	1	0	1
Juventud	0	1	1	0	0
Medio Ambiente	11	11	0	8	1
Turismo	1	1	2	1	4
Salud Pública	1	0	1	0	0
Obras y Urbanismo	24	18	27	9	5

En esta ocasión el mayor número de quejas (24) se ha registrado en el área de Obras y Urbanismo, debido a las obras del Eje Cultural.

En segundo lugar se sitúan las áreas de Deportes (17) y Medio Ambiente (11), sin que exista en estos casos un tema predominante.

Las áreas restantes registran muy pocos expedientes y en algunos casos ninguno.



## Seguridad Pública

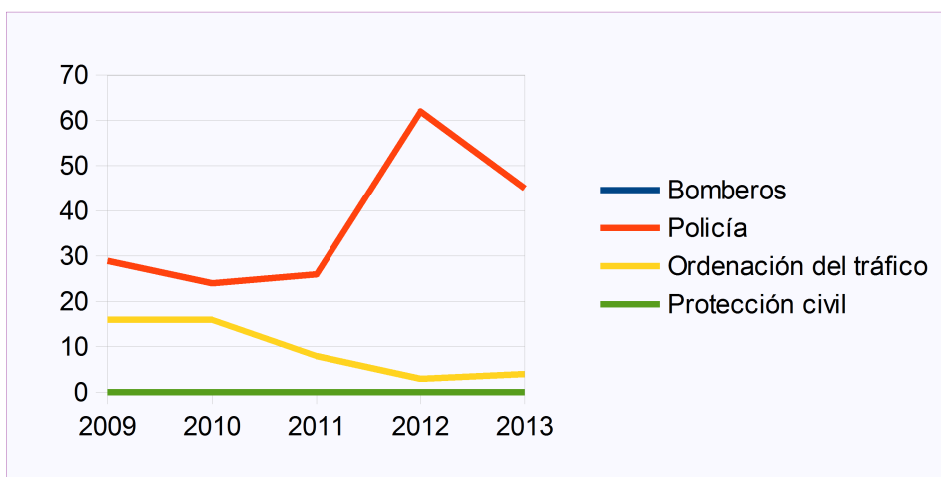
	Q	S	P	A	C
Bomberos	0	0	0	0	0
Policía Local	45	9	10	28	1
Ordenación del tráfico	4	22	5	6	2
Protección Civil	0	0	0	0	0

En este sector funcional, la Policía Local recibe el mayor número de quejas, aunque en número inferior al año anterior. Se aprecia un aumento de solicitudes de información en esta materia.



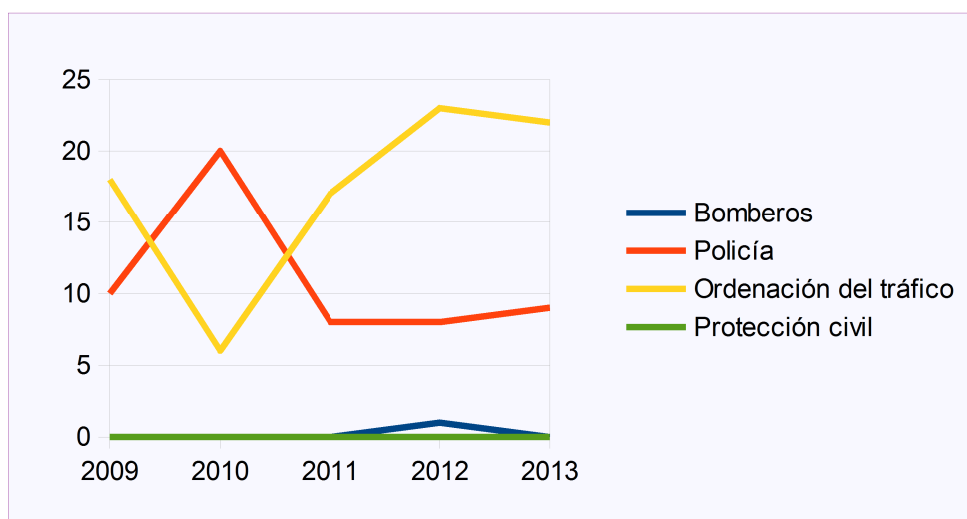
*Comparativa de las quejas sobre el servicio de seguridad pública*

Servicios colectivos	2009	2010	2011	2012	2013
Bomberos	0	0	0	0	0
Policía	29	24	26	62	45
Ordenación del tráfico	16	16	8	3	4
Protección civil	0	0	0	0	0



*Comparativa de las sugerencias sobre el servicio de seguridad pública*

Servicios colectivos	2009	2010	2011	2012	2013
Bomberos	0	0	0	1	0
Policía	10	20	8	8	9
Ordenación del tráfico	18	6	17	23	22
Protección civil	0	0	0	0	0





## Servicios colectivos

Servicios colectivos	Q	S	P	A	C
Abastecimiento de agua	3	1	0	2	1
Alumbrado público	0	4	0	3	0
Aparcamientos	1	3	2	1	1
Cementerio Municipal	1	1	3	0	1
Censo de Animales	0	0	0	0	0
Control de plagas	2	3	0	19	0
Limpieza Pública	36	15	4	30	0
Mobiliario urbano	1	1	1	4	0
Parques y jardines	28	38	5	28	3
Red de saneamiento	2	1	1	3	0
Telecomunicaciones	8	5	2	3	0
Transportes públicos	719	186	30	8	5
Vías urbanas	11	14	4	39	0
Zoológico Municipal	1	0	2	0	0

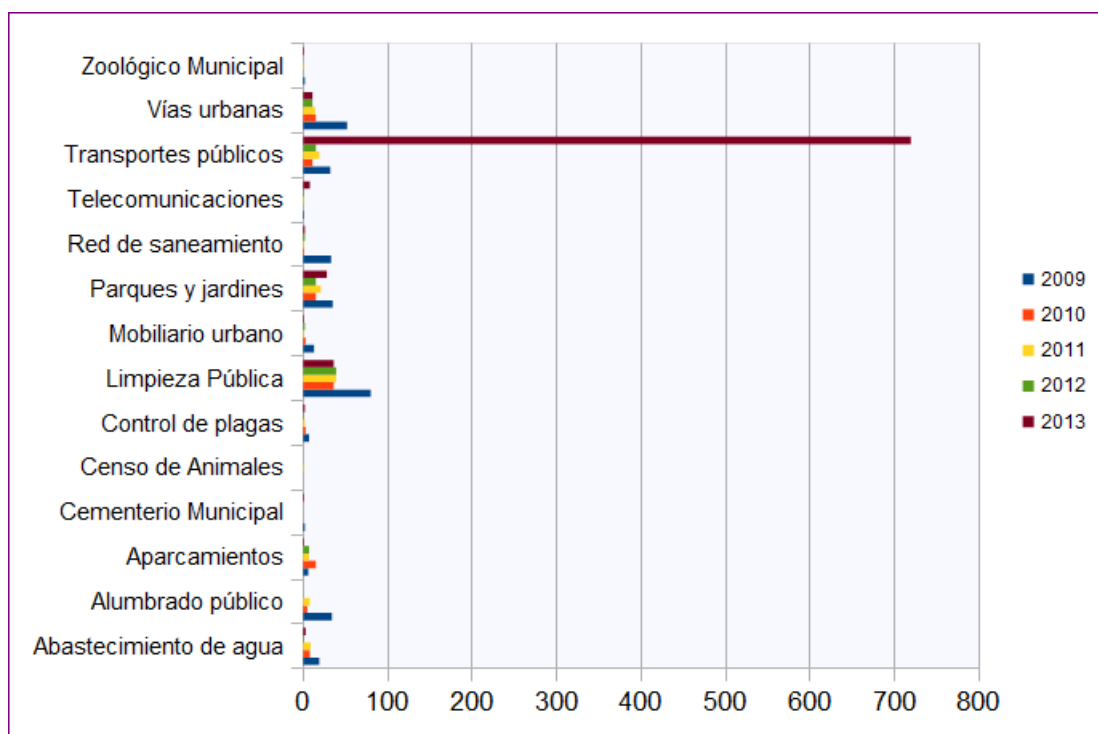
Con motivo de la modificación de las rutas del transporte urbano se ha generado un gran número de escritos. En total, se han recibido 948 comunicaciones sobre este asunto: 719 quejas, 183 sugerencias de mejora, 30 solicitudes de información al respecto, 8 avisos y 5 comunicaciones.

Las observaciones de los vecinos se han referido a la distancia entre paradas, la supresión de líneas, la falta de legibilidad de los folletos informativos, la falta de marquesinas, los problemas para acceder a puntos importantes de la ciudad, como pueden ser centros educativos, médicos, etc. En la mayoría de los casos, los vecinos se han coordinado para manifestar su disconformidad, presentando reclamaciones del mismo tenor.

Todas las quejas y sugerencias recibidas fueron en su día remitidas a la Concejalía de Transporte que a su vez dio traslado a los Servicios Técnicos Municipales, a los Consultores de Movilidad de la empresa DOYMO, y a la propia empresa adjudicataria del Transporte Urbano, ALSA, para su examen y evaluación de cara a verificar su viabilidad.

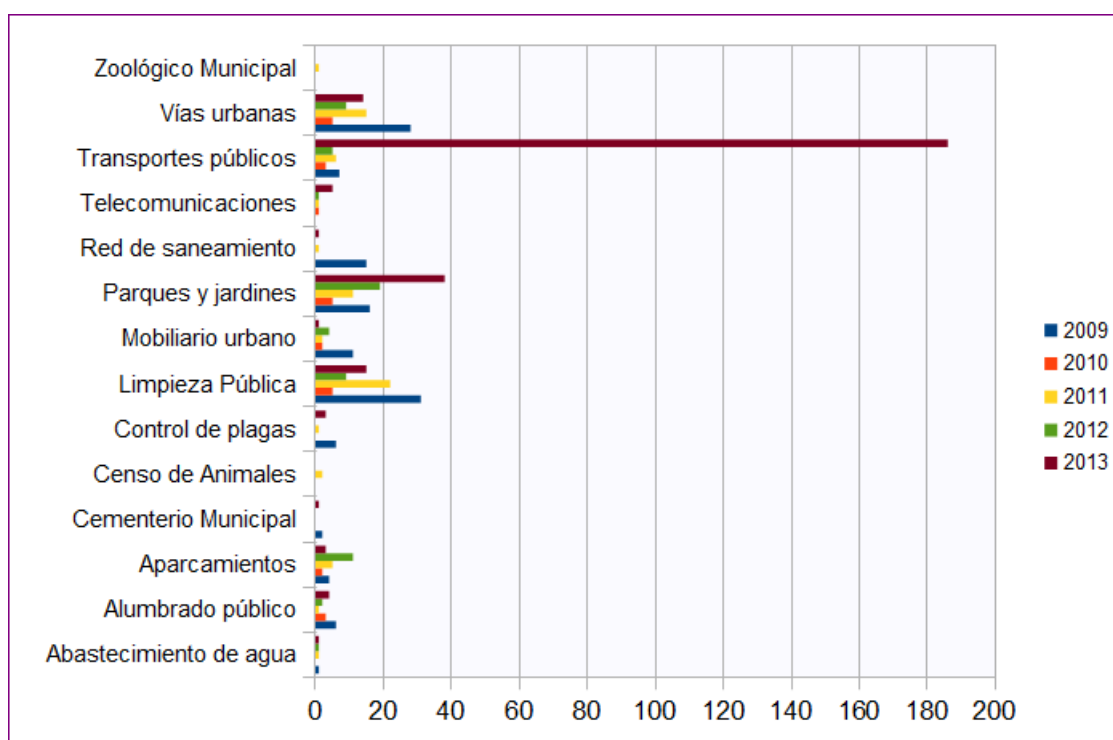
*Comparativa de las quejas sobre servicios colectivos por años*

Servicios colectivos	2009	2010	2011	2012	2013
Abastecimiento de agua	19	8	9	1	3
Alumbrado público	34	5	8	0	0
Aparcamientos	6	15	7	7	1
Cementerio Municipal	2	0	0	0	1
Censo de Animales	0	0	1	0	0
Control de plagas	7	3	2	1	2
Limpieza Pública	80	36	39	39	36
Mobiliario urbano	13	3	1	2	1
Parques y jardines	35	15	21	15	28
Red de saneamiento	33	1	1	2	2
Telecomunicaciones	1	0	1	1	8
Transportes públicos	32	11	19	15	719
Vías urbanas	52	15	14	11	11
Zoológico Municipal	2	0	1	0	1



*Comparativa de las sugerencias en los servicios colectivos por años.*

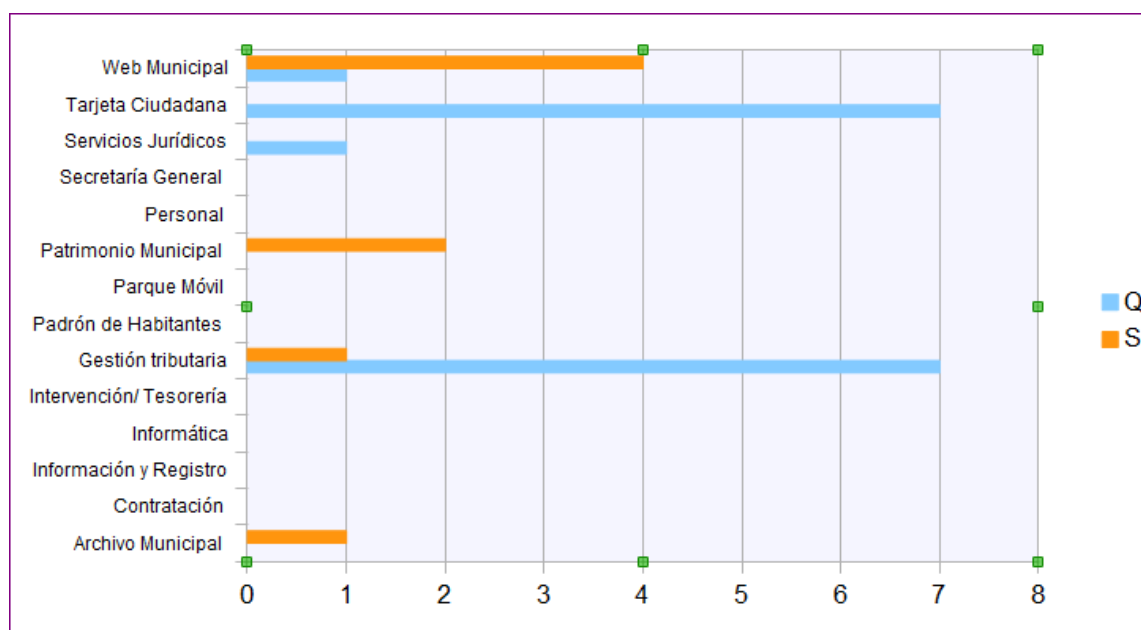
Servicios colectivos	2009	2010	2011	2012	2013
Abastecimiento de agua	1	0	1	1	1
Alumbrado público	6	3	1	2	4
Aparcamientos	4	2	5	11	3
Cementerio Municipal	2	0	0	0	1
Censo de Animales	0	0	2	0	0
Control de plagas	6	0	1	0	3
Limpieza Pública	31	5	22	9	15
Mobiliario urbano	11	2	2	4	1
Parques y jardines	16	5	11	19	38
Red de saneamiento	15	0	1	0	1
Telecomunicaciones	0	1	1	1	5
Transportes públicos	7	3	6	5	186
Vías urbanas	28	5	15	9	14
Zoológico Municipal	0	0	1	0	0



## Servicios administrativos

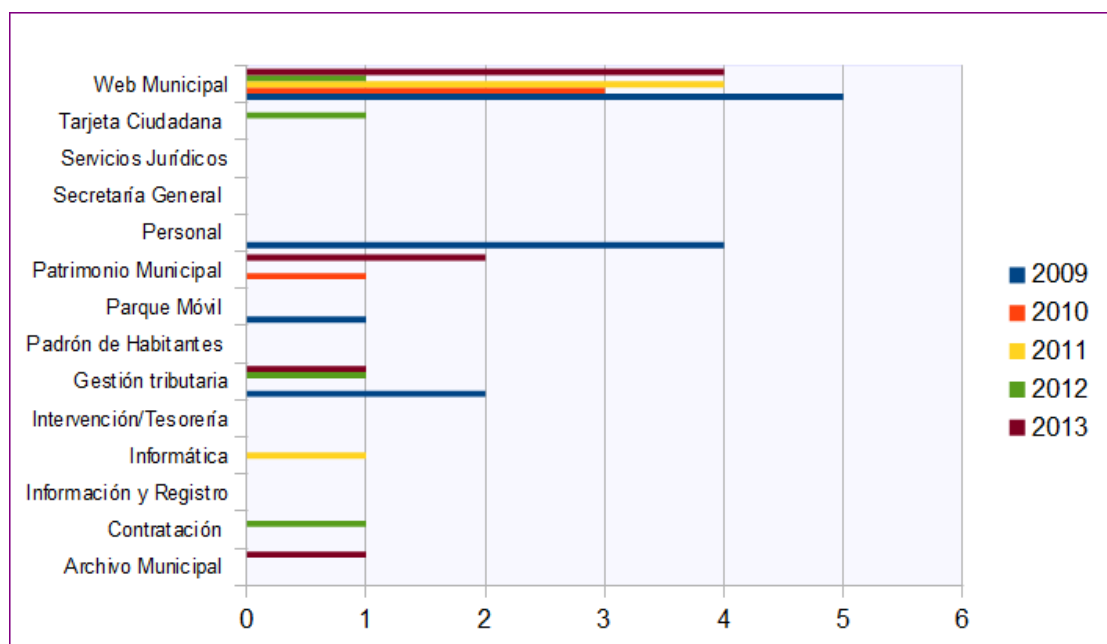
Servicios administrativos	Q	S	P	A	C
Archivo Municipal	0	1	2	0	0
Contratación	0	0	0	0	0
Información y Registro	0	0	2	0	0
Informática	0	0	1	0	0
Intervención/ Tesorería	0	0	2	0	0
Gestión tributaria	7	1	49	2	8
Padrón de Habitantes	0	0	1	0	0
Parque Móvil	0	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	2	1	0	0
Personal	0	0	2	0	1
Secretaría General	0	0	1	0	0
Servicios Jurídicos	1	0	1	0	1
Tarjeta Ciudadana	7	0	2	0	0
Web Municipal	1	4	1	1	0

El departamento de Gestión Tributaria ha sido el que mas peticiones de información ha recibido durante el año 2013, en relación con motivo el sistema especial de pagos fraccionados, al que se han acogido un gran número de ciudadanos.



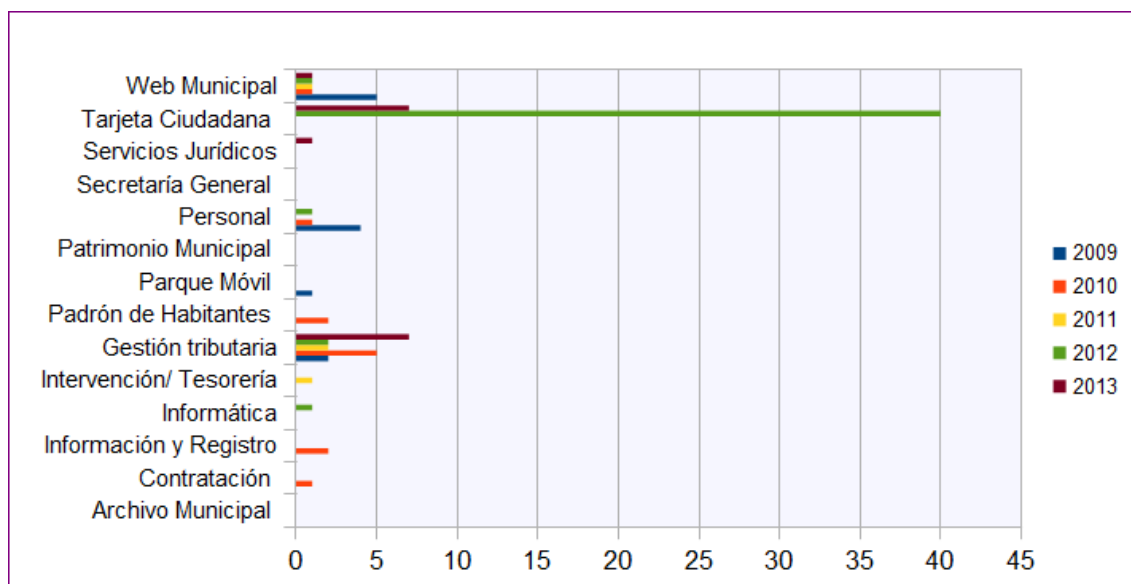
*Comparativa de las sugerencias en los servicios administrativos por años.*

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



*Comparativa de las quejas en los servicios administrativos por años.*

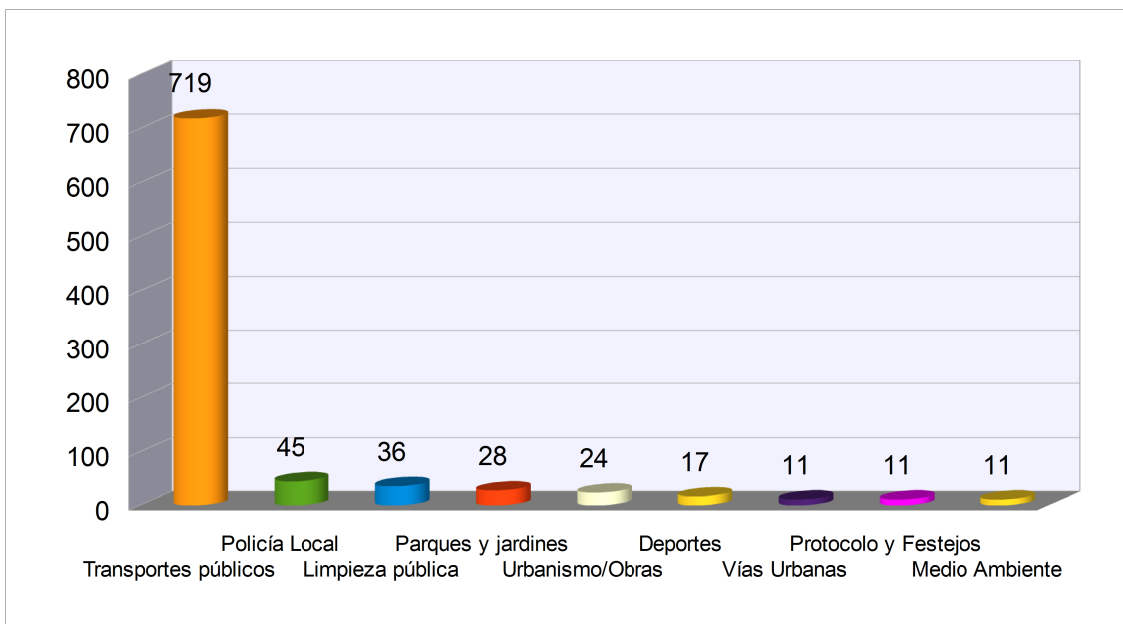
Servicios administrativos	2009	2010	2011	2012	2013
Archivo Municipal	0	0	0	0	0
Contratación	0	1	0	0	0
Información y Registro	0	2	0	0	0
Informática	0	0	0	1	0
Intervención/ Tesorería	0	0	1	0	0
Gestión tributaria	2	5	2	2	7
Padrón de Habitantes	0	2	0	0	0
Parque Móvil	1	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	0	0	0	0
Personal	4	1	0	1	0
Secretaría General	0	0	0	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	0	0	1
Tarjeta Ciudadana	0	0	0	40	7
Web Municipal	5	1	1	1	1



## Servicios con mayor número de quejas

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

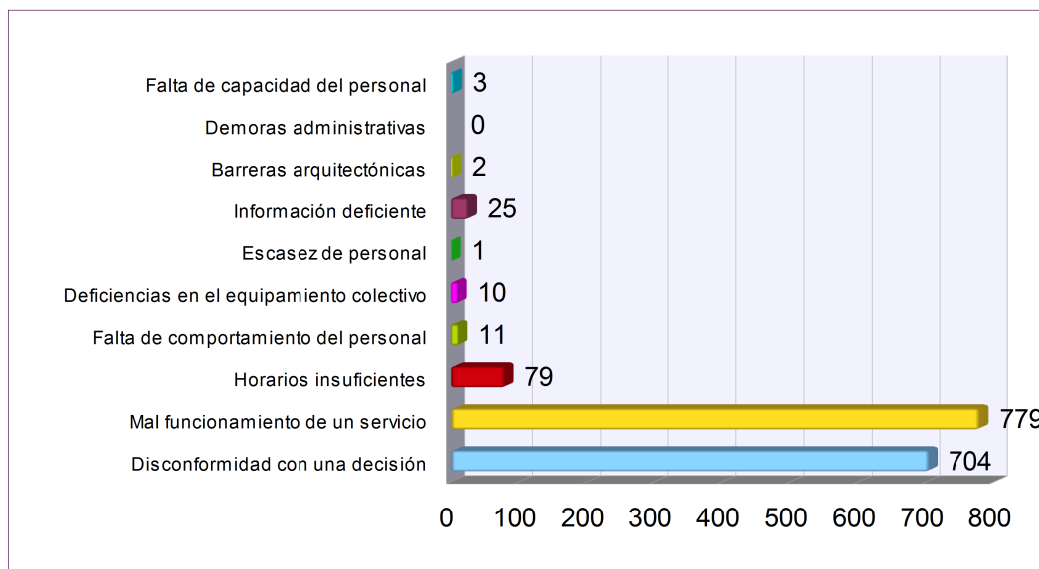
Servicios	
Transportes públicos	719
Policía Local	45
Limpieza pública	36
Parques y jardines	28
Urbanismo/Obras	24
Deportes	17
Vías Urbanas	11
Protocolo y Festejos	11
Medio Ambiente	11



## 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, elaborada a partir del modelo propuesto por el anterior Ministerio de Administraciones Públicas.

Motivos	
Disconformidad con una decisión	704
Mal funcionamiento de un servicio	779
Horarios insuficientes	79
Falta de comportamiento del personal	11
Deficiencias en el equipamiento colectivo	10
Escasez de personal	1
Información deficiente	25
Barreras arquitectónicas	2
Demoras administrativas	0
Falta de capacidad del personal	3





## Servicios con mayor número de sugerencias

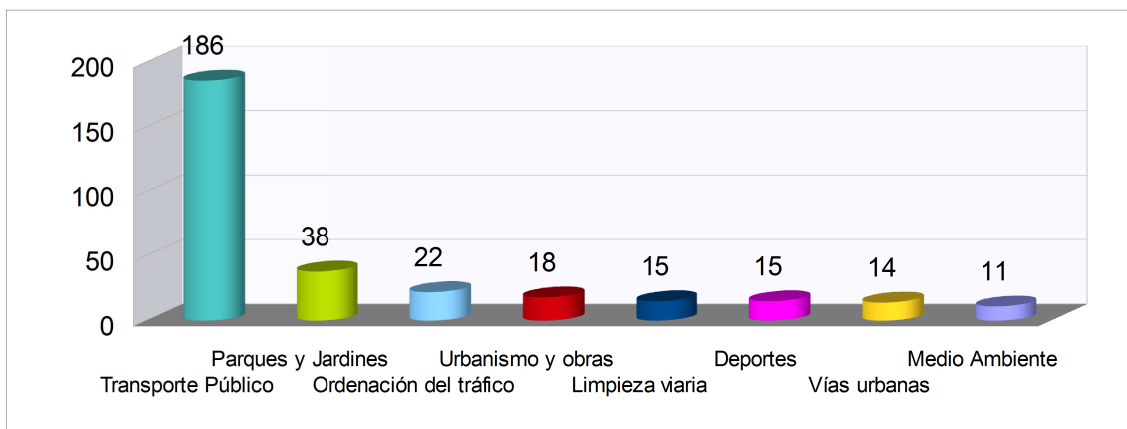
Los servicios con más de 10 expedientes de sugerencias son los siguientes:

Servicios	
Transporte Público	186
Parques y Jardines	38
Ordenación del tráfico	22
Urbanismo y obras	18
Limpieza Viaria	15
Deportes	15
Vías urbanas	14
Medio Ambiente	11

Durante el año 2013 las sugerencias de mejora del transporte público han ocupado el primer lugar. Las sugerencias más reiteradas han ido encaminadas a la publicación de las rutas en la página web, la ampliación del número de paradas y de líneas o la coordinación de horarios con la estación de Renfe.

En segundo lugar, con 38 sugerencias recibidas, se encuentra el servicio de Parques y Jardines con una variedad de cuestiones. Destaca la demanda para habilitar zonas de ocio y esparcimiento para los animales de compañía.

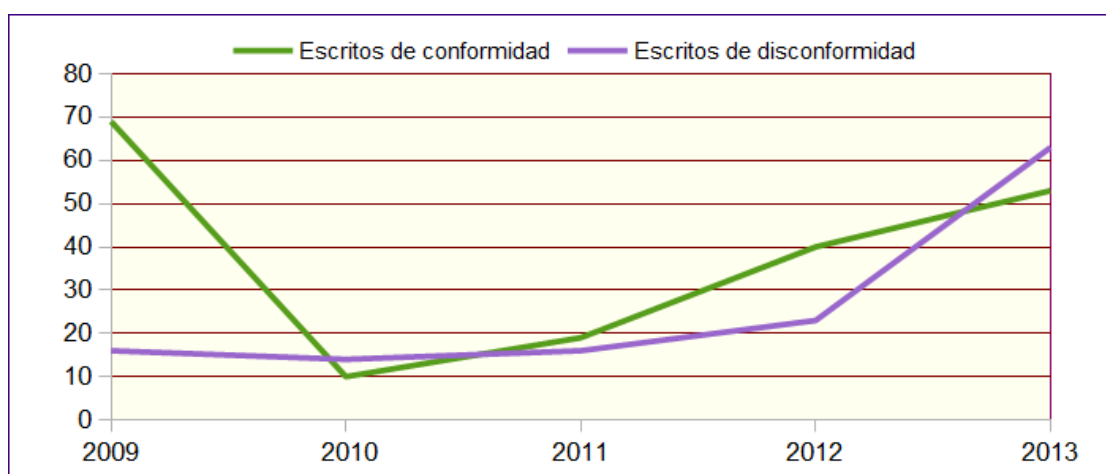
Las sugerencias relacionadas con la ordenación del tráfico van orientadas principalmente a la instalación de pasos elevados, colocación de espejos, y medidas de reducción de velocidad dentro del término municipal.



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

En 2013 se recibieron los siguientes escritos de conformidad y de disconformidad:

	2009	2010	2011	2012	2013
Escritos de conformidad	69	10	19	40	53
Escritos de disconformidad	16	14	16	23	64

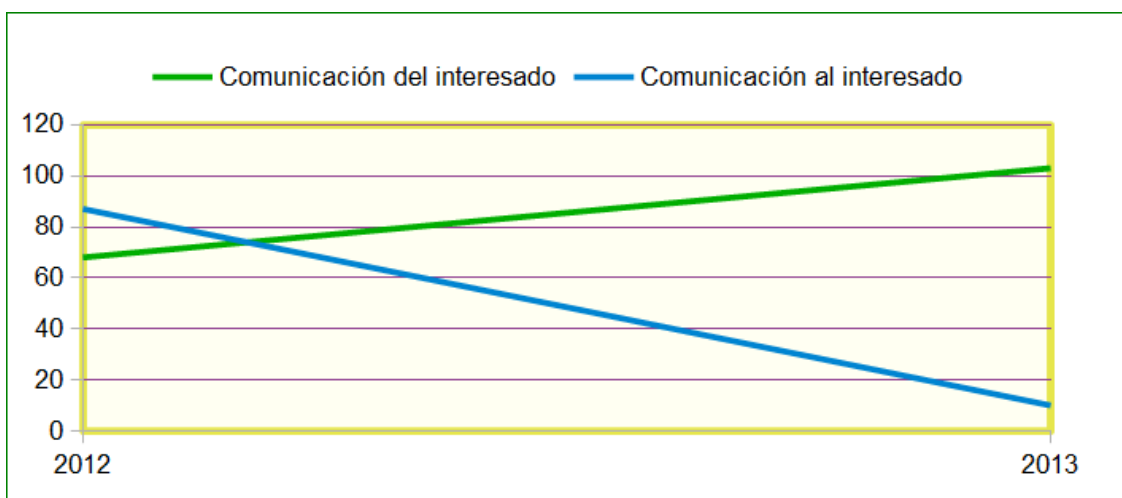


## Comunicaciones complementarias

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

Se incluye aquí los escritos remitidos por los interesados para agregar más información a una comunicación anterior, para preguntar por la marcha del expediente, para facilitar más datos, etc., así como los oficios remitidos por la oficina gestora para aclarar o ampliar alguna información.

	2012	2013
Comunicación del interesado	68	87
Comunicación al interesado	17	10



## LISTAS DE CONTROL

### Lista de los expedientes de 2013 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.

20130059 - 03-02-2013 - 07-02-2013 Vecino que desea conocer el coste económico del servicio de la grúa municipal.	Comunica que ha hecho una interpretación errónea de la grúa municipal, en su opinión el pago del servicio es un abuso de la norma.
20130121 - 10-03-2013 - 19-03-2013 Una vecina solicita información para expedir la tarjeta Xguada.	El horario que se le comunica no se adapta a sus obligaciones laborales y manifiesta su disconformidad. Se le contesta facilitando la expedición por representante
20130158 – 23-03-2013 – 26-03-2013 Un vecino quiere transmitir su desacuerdo con las modificaciones de las nuevas líneas de autobús.	Pese a la respuesta, el vecino sigue en desacuerdo con las líneas, ya que ahora debe realizar un trasbordo y eso le supone un incremento de tiempo considerable.
20130165 – 26-03-2013 – 01-04-2013 Una vecina manifiesta sus consideraciones con respecto a las nuevas rutas del transporte urbano.	Aunque recibe las explicaciones pertinentes continúa pensando que este cambio va a perjudicar a la ciudad.
20130170 – 27-03-2013 – 02-04-2013 Queja de un vecino por la modificación de las nuevas rutas de autobús.	Insiste en que muchos estudiantes que antes iban en autobús ahora no podrán hacerlo.
20130178 – 31-03-2013 – 02-04-2013 Un vecino manifiesta una disconformidad con los nuevos recorridos del transporte urbano.	Agradece la rápida respuesta pero la solución sugerida no es similar al servicio con el que se contaba hasta este momento.
20130185 – 01-04-2013 – 02-04-2013 Un vecino manifiesta sus desacuerdo con las nuevas líneas de autobús.	La respuesta sugerida para volver desde el centro a su casa le parece muy dificultosa y no se adapta a un servicio ni rápido ni cómodo.
20130205 – 01-04-2013 – 03-04-2013 Consideraciones de una vecina de Aguas Vivas a cerca del nuevo servicio de transporte urbano .	Insiste en que ahora se tarda más tiempo y es necesario desplazarse a pie para llegar a la parada mas cercana.
20130206 – 01-04-2013 03-04-2013 Una vecina considera que con el cambio del transporte urbano ha empeorado el servicio del mismo.	En su nuevo escrito esta vecina considera que no se ha escuchado las demandas de los vecinos, ya que las nuevas líneas no se adaptan a sus necesidades.
20130208 – 01-04-2013 03-04-2013 Queja de una vecina de la calle Doctor Rafael de la Rica por el cambio de las nuevas líneas de autobús, pues su barrio ha quedado incomunicado.	Manifiesta de nuevo su desacuerdo con las explicaciones ofrecidas y continúa pensando que el servicio ha empeorado.
20130226 – 02-04-2013 03-04-2013 Vecina que a través del buzón manifiesta su desacuerdo con las nuevas rutas de autobús.	Con el recorrido indicado tiene 17 paradas, además en su calle, General Vives se ha perjudicado a los jubilados y discapacitados alejando la parada.
20130228 – 02-04-2013 – 05-04-2013 Una vecina de la calle Zaragoza manifiesta estar en desacuerdo con las nuevas líneas de autobús, motivo por el que hoy ha subido andando al hospital.	No comprende porqué en la calle Zaragoza se han suprimido las paradas de ida y no de vuelta.
20130242 – 03-04-2013 – 08-04-2013 Manifestación disconforme de un vecino por la reforma en las líneas de autobuses de la capital.	Comunica que lo adecuado habría sido ampliar las líneas existentes y haber creado alguna nueva para acceder a los lugares nuevos donde fuera necesario.
20130247 – 03-04-2013 – 08-04-2013	Pese a la respuesta continúa en desacuerdo con la

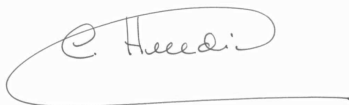
Disconformidad con las nuevas líneas de autobús que han dejado la calle Cuesta de Hita sin ningún servicio.	solución propuesta de acercarse a otra parada próxima.
20130249 – 03-04-2013 – 08-04-2013 La madre de un estudiante de la zona de Las Lomas manifiesta una queja por el cambio de rutas de los autobuses urbanos.	Esta madre insiste en que su hijo ahora no puede ir en autobús ya que la paradas más cercanas están situadas muy lejos
20130260 – 03-04-2013 – 09-04-2013 Una vecina manifiesta su desacuerdo por el servicio urbano de autobús.	Agradece la respuesta pero considera que no se ha dado solución a la cuestión planteada, ya que tarda menos en ir andando a Renfe que cogiendo el autobús.
20130264 – 04 -04-2013 - 09-04-2013 Disconformidad de una vecina con las nuevas líneas de transporte y con los planos que han sido buzzoneados, ya que en su opinión son ilegibles.	Manifiesta el problema que existe con la línea L5 para regresar de la zona de Santo Domingo.
20130266 – 04 -04-2013 – 09-04-2013 Manifestaciones de una vecina en desacuerdo con las nuevas líneas de transporte urbano.	En el nuevo escrito de disconformidad discrepa con la opinión recibida de que el servicio ofrecido ha sido estudiado por expertos en movilidad.
20130273 – 04 -04-2013 – 10-04-2013 Una vecina manifiesta que con el nuevo servicio de transporte urbano, no hay planos, se han alargado los recorridos y hay paradas muy alejadas.	En su opinión el barrio de Manantiales ha quedado mas aislado de lo que ya estaba, además la L5 termina a las 20,30 horas y se ha incrementado el tiempo en los recorridos.
20130298 – 05 -04-2013 – 11-04-2013 Un vecino de la Avenida de la Salinera manifiesta su desacuerdo con las nuevas líneas de autobús.	Insiste en que ahora tarda menos en realizar andando sus recorridos habituales.
20130769 – 17 -04-2013 – 03-05-2013 Manifestación de disconformidad por la subida del IBI así como que no exista una línea de autobús que permita ir de la estación de tren a Santa Clara.	Manifiesta que la política llevada a cabo por la administración municipal de ambos gobiernos ha llevado a una devaluación del casco histórico.
20130989 – 25-04-2013 – 17-05-2013 Aviso por la aparición de ratas en Taracena.	Escrito de disconformidad por no haber acudido a desratizar la zona. Posteriormente la empresa se puso en contacto con la señora que escribió para comunicarlo.
20131064 – 29-04-2013 – 21-05-2013 Usuaría de la línea L4 manifiesta que la mañana del día 29 de abril el autobús no paró a recoger a los usuarios.	Nuevo escrito insistiendo en que el problema de la L4 no se ha solucionado.
20131132 – 05-06-2013 – 12-06-2013 Un vecino manifiesta una queja porque tras dos horas esperando a la policía municipal para retirar un coche, estos no se han presentado.	En la repuesta de la policía se comunica que se personaron y no vieron ningún coche invadiendo al acera, lo que provoca un nuevo escrito del vecino que asegura que realizó el aviso y estuvo esperando.
20131151 – 10-06-2013 – 04-07-2013 Una vecina de la calle San Sebastián manifiesta una queja por la situación que se está generando en esa zona con varios locales de alterne.	La respuesta recibida en la que se le comunica que los bares tienen su licencia pertinente no conforma a la vecina que envía un nuevo escrito de disconformidad.
20131161 – 12-06-2013 – 25-06-2013 Vecino que solicita conocer el coste del mailing del eje cultural y porqué se ha decidido hacer este tipo de comunicación.	La respuesta recibida le parece completamente insatisfactoria y solicita una mayor concreción en un menor plazo.
20131167 – 13-06-2013 – 17-06-2013 Disconformidad con el servicios de autobús ya que de 17 a 19 h no paso por Cuesta de Hita.	Agradece la respuesta pero le parece insuficiente ya que considera que su barrio ha quedado incomunicado con el centro durante varias horas al día.
20131170 – 15-06-2013 - 21-06-2013 Vecino de la calle Monjardín solicita la fumigación urgente por plaga de cucarachas en la zona.	Se le notifica que en breve la empresa se pondrá en contacto con el, pero después de dos meses envía un escrito de disconformidad por no haberse personado nadie.

20131230 08-07-2013 – 10-07-2013 Vecina de la calle Virgen del Saz escribe de nuevo para solicitar la retirada de la cabecera de autobús de la Avenida de Francia, o que paren el motor.	Unos días después insiste en que el conductor del autobús no apaga el motor cuando está en la cabecera esperando la salida, lo que resulta muy molesto a los vecinos.
20131234 07-07-2013 – 11-07-2013 Vecina que quiere reclamar unas isletas de hormigón a la entrada y salida de garaje de la calle Cardenal González de Mendoza.	Agradece la respuesta, pero escribe indicando que el lugar que ella indicó era otro y que su comunidad ya ha presentado la solicitud al Ayuntamiento.
20131256 15-07-2013 – 16-07-2013 Un vecino manifiesta su disconformidad por la próxima construcción de unos toriles en el parque del Fuerte de San Francisco.	Pese a la respuesta, este ciudadano es contrario a una actividad que en su opinión está moralmente cuestionada por una parte importante de la sociedad.
20131262 16-07-2013 – 18-07-2013 Una vecina quiere manifestar su disconformidad con el horario establecido para regar el parque de La Amistad, ya que se encharca y no se puede disfrutar.	Agradece la respuesta pero mantiene que los horarios no son los más adecuados e invita a visitar el parque para comprobar lo que plantea.
20131264 16-07-2013 – 23-07-2013 Un vecino manifiesta su disconformidad por la ocupación por los furgones del mercadillo de las aceras que impiden el paso, así como la suciedad que generan.	La respuesta no convence a esta persona que continúa pensando que no es necesario impedir el paso a los peatones para descargar los camiones.
20131269 18-07-2013 23-07-2013 Vecino que muestra su malestar al encontrarse con las puertas de la estación de autobuses cerradas a primera hora de la mañana.	Agradece la rapidez de la respuesta, no obstante discrepa con la respuesta en lo que considera una mala organización en la atención al horario de la estación de autobuses.
20131292 31-07-2013 – 05-07-2013 Queja por el funcionamiento del autobús y por la falta de marquesinas.	La respuesta que recibe esta ciudadana no evita su nuevo escrito disconforme con el servicio.
20131294 01-07-2013 – 20-07-2013 Vecina que solicita la limpieza y acondicionamiento de la parcela ubicada detrás de los chalets de la calle Margarita Xirgú.	Agradece la rápida respuesta, pero semanas más tarde comunica que el propietario de la parcela continúa sin limpiarla ni acondicionarla.
20131307 05-08-2013 – 06-08-2013 Vecina que muestra su descontento por el ruido ocasionado por una barredora a las 9 de la mañana, y por la falta de anuncio previo ante el desvío de los autobuses por una obra de asfaltado.	Unos días más tarde manifiesta su disconformidad por haber pasado de nuevo la barredora a la misma hora.
20131312 06-08-2013 – 09-08-2013 Vecina que pregunta por el sentido que tiene la circulación de los coches en la calle Hermanos Grimm.	Comunica que conocía la respuesta, no obstante quiere informar que muchos vehículos no respetan la señal de prohibido que hay en dicha calle.
20131314 06-08-2013 – 07-08-2013 Solicita conocer la distancia que tiene que existir entre paradas de autobús urbano.	Considera que la línea C1 que pasa por el Bulevar de las Sirenas tiene un exceso de paradas y que habría que quitar alguna que está situada cerca de los vados particulares.
20131317 06-08-2013 – 07-08-2013 Reclamación sobre el transporte público, los intervalos de espera son más de 40 minutos y solicita que se solucione esta situación.	Dos días después insiste en presentar de nuevo la queja y aprovecha para comunicar una sugerencia al respecto.
0131322 07-08-2013 – 09-07-2013 Vecina que manifiesta una queja por el servicio de transporte urbano, informa que ha tenido que pagar el trasbordo en la L5 y que no se cumplen los horarios.	Aunque se le comunica que ha sido un hecho puntual, envía un nuevo escrito discrepando con la respuesta, pues dice conocer a otras personas que les ha sucedido.
20131350 20-08-2013 01-10-2013 Los comerciantes de la calle Francisco Cuesta manifiestan su disconformidad y la de sus compañeros,	Pese a pedirle disculpas por los trastornos ocasionados este comerciante vuelve a escribir insistiendo en el perjuicio que está ocasionando la obra en sus

por el corte de dicha calle durante tres semanas.	negocios.
20131356 22-08-2013 02-09-2013 Un vecino solicita una respuesta a su queja a cerca de la modificación de rutas de autobuses urbanos.	No está de acuerdo con la respuesta recibida e insiste en la modificación de las rutas.
20131365 25-08-2013 – 28-08-2013 Un vecino quiere denunciar el mal estado de limpieza en el que se encuentra la calle Doctor Créus.	Algunas semanas después este vecino comunica que la calle sigue igual.
20131411 11-09-2013 19-09-2013 Queja originada por el ruido provocado por un establecimiento en la calle Padre Hernando Pecha.	Esta vecina escribió de nuevo al buzón para insistir en las molestias que provoca el bar, pese a la comunicación en la que se le informa de que cumple con la normativa.
20131413 26-09-2013 – 11-10-2013 Vecino que sugiere un cambio en las nuevas líneas de autobús.	Agradece la respuesta y comprende que hace falta tiempo para estudiar las sugerencias, pero en su opinión ya ha pasado un tiempo considerable.
20131429 18-09-2013 – 25-09-2013 Vecina que considera que el estado del minizoo, no es el más adecuado.	Algún tiempo después, escribe comunicando que tras su última visita ha encontrado las instalaciones en similares condiciones.
20131454 23-09-2013 – 10-10-2013 Vecina que manifiesta su malestar ya que le han podado su valla sin su consentimiento.	Unos días después comunica que no se ha hecho caso a su queja, sin embargo se le notifica que el trabajador ha sido amonestado y que irán en persona a ver el problema.
20131471 25-09-2013 - 11-11-2013 Una vecina de la calle Estrella manifiesta su desacuerdo con el mantenimiento en esa zona y solicita la limpieza y reparación de la misma.	Agradece la respuesta pero insiste en que la limpieza en esa zona es insuficiente.
20131495 01-10-2013 - 06-11-2013 Vecina que comunica la situación que sufren a consecuencia de las obras que se están llevando a cabo desde Bejanque a la Plaza de los Caídos.	A pesar de la respuesta en la que se le solicita paciencia por las molestias ocasionadas, unos días después manifiesta su disconformidad de nuevo con las mismas.
20131507 – 04-10-2013 – 11-10-2013 Vecina que manifiesta que están haciendo mal uso de su zona de vado debido a la parada de autobús ubicada en él. Solicita la retirada de la misma.	Insiste solicitando la retirada de la parada de autobús de la zona próxima a su garaje.
20131510 06-10-2013 – 11-11-2013 Vecino que informa de la suciedad que sufren los vecinos de la Plaza Facundo Abad debido a las bandejas que sacan los clientes de un local de comida rápida.	Este vecino comunica que ya ha denunciado este hecho en múltiples ocasiones pero el local continúa haciendo caso omiso.
20131511 07-10-2013 – 11-10-2013 Vecina que pregunta si ha habido alguna modificación en las líneas de autobús, tras las peticiones de los vecinos.	Solicita conocer el plazo para realizar los trámites administrativos, contractuales y financieros de cara a la modificación del servicio.
20131533 11-10-2013 – 21-10-2013 Vecina emprendedora solicita al Ayuntamiento colaboración con el Sepecam para que agilicen una solicitud que realizó hace dos meses.	Cinco días después, esta vecina manifiesta de nuevo su disconformidad ya que comunica que nadie le ha dado una respuesta a su aviso.
31543 15-10-2013 – 11-11-2013 Vecino que manifiesta que falta limpieza de la vía pública en la calle Ángel María de Lera.	Se le comunica que la empresa no limpia las zonas privadas de uso público, a lo que responde el vecino manifestando su disconformidad por ello.
20131583 28-10-2013 11-11-2013 Vecino que solicita el acondicionamiento de la calle Remedios Varo.	Aunque se le comunica que la empresa limpia esa zona periódicamente, este vecino vuelve a escribir comunicando que se entonces se amplíe la frecuencia.
20131543 15-10-2013 – 11-11-2013	Pese a que se le comunica que esas zonas son privadas

Vecino que manifiesta que falta limpieza de la vía pública en la calle Ángel María de Lera.	de uso público y corresponde a los vecinos su limpieza, este ciudadano considera que debe hacerlo el Ayuntamiento.
20131562 23-10-2013 – 15-11-2013 Vecino que manifiesta que los pasos peatonales de la calle Ferial a la altura de la residencia de mayores son peligrosos, sugiere la instalación de bandas reductoras de velocidad.	Se le notifica que la empresa concesionaria estaba estudiando la posibilidad y que sería muy probable la instalación en breve. Este ciudadano contesta disconforme, que quiere hechos y que se instalen ya.
20131572 25-10-2013 28-11-2013 Vecina que propone se realicen curso y talleres gratuitos para mujeres menores de 55 años.	En la respuesta se le comunica que se han realizado cursos y se continuará en esa línea pero esta vecina insiste en que las menores de 55 tienen menos opciones.
20131588 31-10-2013 06-11-2013 Disconformidad de un vecino relacionada con el transporte.	Se le invita a solicitar una entrevista para aclararle las dudas que plantea, pero escribe de nuevo rechazando la entrevista y manifestando de nuevo su disconformidad.
20131625 28-10-2013 – 11-11-2013 Un vecino solicita una marquesina de autobús en la parada del centro médico de Manantiales, ya que no hay donde resguardarse los días de lluvia y frío.	Se le comunica que la instalación se irá produciendo paulatinamente a lo que responde este ciudadano manifestando su disconformidad, ya que en su opinión ya deberían estar instaladas. .
20131652 24-11-2013 26-11-2013 Un vecino solicita información a cerca del nuevo sistema de fraccionamiento de impuestos municipales.	No está de acuerdo con este sistema ya que supone una desventaja para aquel que no fracciona el pago ya que no se beneficia de la bonificación.
20131714 10-12-2013 - 16-12-2013 Disconformidad por la limpieza del túnel de acceso al centro comercial, por los problemas que genera el agua en el mismo y por la necesidad de poda frente a la residencia Los Olmos.	Este vecino comunica algún tiempo después que cuando llueve se siguen produciendo los habituales problemas al salpicar los coches grandes cantidades de agua.
20131760 27-12-2013 - 30-12-2013 Un vecino comunica su desconcierto al no encontrar la oferta cultural del CMI en ninguna sección de la página web municipal.	En la respuesta se le comunica que no hay una sección a parte, pero en la pestaña Agenda siempre se publica la oferta del CMI, sin embargo este vecino escribe de nuevo manifestando su disconformidad con la respuesta.
20131765 29-12-2013 – 07-01-2014 Una arquitecta quiere reiterar su queja por la realización sin licencia de una obra en una finca y la poda de arizónicas por parte del propietario.	A pesar de la respuesta enviada, en la que se le comunica que se ha dado traslado a los técnicos, insiste solicitando que se proceda a su inmediata demolición.

Guadalajara, 24 de febrero de 2014



Concejal de Participación Ciudadana  
Carmen Heredia Martínez



Nota: Este informe fue aprobado por el Pleno de la Corporación el día 28 de febrero de 2014.