

AL AYUNTAMIENTO PLENO

MOCIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO MUNICIPAL DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En toda administración la capacidad para atender, gestionar y resolver las demandas de la ciudadanía es uno de los pilares básicos más importantes que definen la calidad de los servicios públicos. El Ayuntamiento de Valladolid, consciente de esta responsabilidad, creó la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones conforme al Reglamento Orgánico Municipal con el objetivo principal de defender los derechos de los vecinos y vecinas y supervisar las actuaciones municipales. Esta Comisión es un órgano clave que ofrece transparencia y propone mejoras basadas en las quejas y sugerencias recibidas a través de múltiples canales a disposición de la ciudadanía tales como el teléfono 010, la aplicación digital municipal, el correo electrónico, o las redes sociales Wasap y Telegram.

Sin embargo, la falta de centralización en la recogida de incidencias genera duplicidades, falta de coordinación y una notable pérdida de efectividad en el control y seguimiento de las quejas registradas. Tal como hemos denunciado en varias ocasiones, existen servicios que operan con sistemas de quejas paralelos que no están integrados en el sistema municipal, como es el caso de AUVASA, el servicio municipal de transporte público. Este hecho, genera una situación de opacidad en la que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, al no tener acceso a las más de 2000 incidencias registradas anualmente en este servicio, impide su control y mejora. Esta fragmentación del sistema de quejas compromete no solo el derecho de la ciudadanía a ser escuchada, sino también la capacidad del Ayuntamiento para ofrecer soluciones efectivas.

Por tanto, una mayor centralización y digitalización de estos servicios permitirá mejorar los tiempos de respuesta, ofrecerá transparencia y garantizará que todas las áreas municipales actuarán de manera más coordinada, ya que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones podría realizar su labor de forma más eficiente si dispusiera de una visión integral y consolidada de todas las quejas presentadas.

Es importante y urgente la creación de un servicio municipal único y centralizado para la gestión de quejas e incidencias de la ciudadanía, que integre todos los sistemas actuales dispersos en diferentes entes y servicios del Ayuntamiento de Valladolid, lo cual permitirá a la Comisión Especial de

Sugerencias y Reclamaciones, así como al Pleno del Ayuntamiento, llevar a cabo un seguimiento exhaustivo y transparente de todas las quejas e incidencias, tal y como establece el artículo 91 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento.

Por todo ello, el Grupo Municipal Valladolid Toma la Palabra propone al Pleno la adopción de los siguientes

ACUERDOS

1. Establecer un servicio municipal único y centralizado en el Ayuntamiento de Valladolid para la recogida de todas las quejas e incidencias de la ciudadanía que integrará los sistemas actuales de las diferentes áreas, entes y empresas públicas municipales, incluyendo AUVASA y otros servicios descentralizados si los hubiera.
2. Poner en marcha campañas periódicas para informar a la ciudadanía de Valladolid del servicio municipal de recogida de quejas y sugerencias y sus múltiples accesos y posibilidades.

Valladolid, a 23 de septiembre de 2024

Rocío Anguita Martínez
Portavoz del G.M. Valladolid Toma la Palabra