



# Ayuntamiento de **Valladolid**

Área de Hacienda, Participación Ciudadana, Juventud y Deportes

Servicio de Información y Administración Electrónica

## **CARTA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS AÑO 2016**



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE **INFORMACIÓN Y REGISTRO**. AÑO 2016

<b>COMPROMISO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Oficina de Información y Registro:</b> Facilitar información presencial e impresos sobre trámites municipales, subvenciones, reglamentos y convocatorias	Nº de trámites realizados en las Oficinas de Atención Ciudadana

### **SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO**

En las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes del Servicio de Información y Administración Electrónica se han realizado 237.806 trámites a lo largo del año 2016



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE **INFORMACIÓN Y REGISTRO**. AÑO 2016

<b>COMPROMISO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Oficina de Información y Registro:</b> Entrega en el momento de volantes de empadronamiento, justificantes de pagos de tributos y liquidaciones de obra menor y de comunicación de actividad	Nº de Volantes de Empadronamiento entregados

### **SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO**

En las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes del Servicio de Información y Administración Electrónica se han entregado 61.665 volantes de empadronamiento a lo largo del año 2016.

Nota: los justificantes de pagos de tributos, y las liquidaciones de obra menor y de comunicación de actividad se realizan en las oficinas de atención al contribuyente



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO. AÑO 2016

<b>COMPROMISO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Oficina de Información y Registro:</b> Realización en el momento de su presentación de altas, traslados de domicilio y modificaciones de datos en el Padrón Municipal de Habitantes, siempre que la documentación presentada sea correcta	Nº de altas, traslados de domicilio y modificaciones de datos en el Padrón Municipal de Habitantes

### SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

En las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes del Servicio de Información y Administración Electrónica se han realizado los siguientes trámites relativos al Padrón Municipal de Habitantes a lo largo del año 2016:

Altas: 10.632

Traslados de domicilio: 10.571

Modificaciones de datos: 5.831



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

**CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO. AÑO 2016**

<b>COMPROMISO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Oficina de Información y Registro:</b> Se entregará al solicitante un documento informativo con los plazos de resolución y el efecto del silencio administrativo, tras la presentación de documentación que suponga la iniciación de un procedimiento	Nº de documentos registrados

**SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO**

En las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes del Servicio de Información y Administración Electrónica se han registrado 84.683 documentos a lo largo del año 2016



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO. AÑO 2016

<b>COMPROMISO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Oficina de Información y Registro:</b> El mismo día de su presentación serán remitidas a los Servicios correspondientes todas las sugerencias y reclamaciones realizadas por los ciudadanos	Nº de sugerencias y reclamaciones presentadas

### SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

En las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes del Servicio de Información y Administración Electrónica se han recibido 17.984 reclamaciones y sugerencias a lo largo del año 2016, todas ellas se han remitido a los correspondientes Servicios responsables el mismo día de la recepción



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO. AÑO 2016

<b>COMPROMISO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Oficina de Información y Registro:</b> El mismo día que se reciba en este Servicio de Información y Registro la respuesta a la sugerencia o reclamación realizada por el ciudadano, se le comunicará el resultado de la gestión	Nº de solicitudes contestadas a los ciudadanos

### SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

En las Oficinas de Atención Ciudadana dependientes del Servicio de Información y Administración Electrónica se han contestado 18.531 solicitudes de reclamaciones y sugerencias a lo largo del año 2016, todas ellas el mismo día en que se han recibido por el órgano responsable de la materia objeto de la solicitud



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO. AÑO 2016

<b>COMPROMISO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Servicio de Atención Telefónica 010:</b> El 010 dará siempre una respuesta. Cuando no se disponga de la información en el momento, se solicitará un teléfono de contacto para facilitar la respuesta en un plazo no superior a 24 horas	Nº de llamadas atendidas en el Servicio de Atención Telefónica 010

### SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

En el Servicio de Atención Telefónica 010 se han contestado 168.773 llamadas a lo largo del año 2016. Cuando la información solicitada no está disponible, se ha dado respuesta en un plazo no superior a 24 horas





Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO. AÑO 2016

<b>COMPROMISO DE CALIDAD</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Servicio de Atención Telefónica 010:</b> En el término de 3 días será remitida al petionario, mediante correo postal, la documentación solicitada por teléfono	Nº de documentos solicitados a través del Servicio de Atención Telefónica 010

### SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

En el Servicio de Atención Telefónica 010 se han gestionado 2.603 solicitudes de documentos relativos al Padrón Municipal de Habitantes, que han sido remitidos mediante correo postal en un plazo inferior a 3 días



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
<b>Servicio de Atención Telefónica 010:</b> Se atenderá el 97% de las llamadas entrantes. Las llamadas perdidas no superarán el 3%	% de llamadas atendidas sobre las entrantes % de llamadas perdidas sobre las entrantes

### SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

Los datos relativos al año 2016 son:  
% de llamadas atendidas: 98,27  
% de llamadas perdidas: 1,73



COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
<p><b>Servicio de Atención Telefónica 010:</b> En el 95% de las llamadas el tiempo medio de espera no excederá de 10 segundos y, en cualquier caso, no será superior a 30 segundos</p>	<p>% de llamadas atendidas con tiempo de espera inferior a 10 segundo % de llamadas atendidas con tiempo de espera inferior a 30 segundos</p>

### SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

Los datos relativos al año 2016 son:  
% de llamadas atendidas con tiempo de espera inferior a 10 segundos: 99,49  
% de llamadas atendidas con tiempo de espera inferior a 30 segundo: 100,00



Ayuntamiento  
de **Valladolid**

## CARTA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO. AÑO 2016

COMPROMISO DE CALIDAD	INDICADOR
<p><b>Servicio de Atención Telefónica 010:</b> Todas las reclamaciones y sugerencias realizadas a través del 010 serán remitidas el mismo día a los Servicios correspondientes comunicando al ciudadano el resultado de la gestión el mismo día que se reciba en este Servicio la respuesta a la reclamación o sugerencia por parte de aquél.</p>	<p>Nº de sugerencias y reclamaciones recibidas por teléfono Nº de sugerencias y reclamaciones contestadas por teléfono</p>

### SEGUIMIENTO DEL COMPROMISO

Los datos relativos al año 2016 son:

Nº de sugerencias y reclamaciones recibidas por teléfono: 11.578

Nº de sugerencias y reclamaciones contestadas por teléfono: 7.941

Todas las sugerencias y reclamaciones entrantes son remitidas al Servicio correspondiente el mismo día de la entrada, y la respuesta será comunicada al ciudadano el mismo día que se recibe del Servicio correspondiente (siempre que el ciudadano señale el teléfono como el medio de respuesta)