

MEMORIA ANUAL COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2020

Memoria anual de las Sugerencias y Reclamaciones del
Excmo. Ayuntamiento de Valladolid

Servicio de
Información y
Administración
Electrónica

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Contenido

1. Informe-Memoria anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	3
2. Número y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas.	3
Sugerencias y reclamaciones presentadas.....	4
Análisis por Áreas	7
3. Tipologías de las sugerencias y reclamaciones presentadas.	9
Servicio de Limpieza	9
Policía Municipal	10
Servicio de Salud Pública	11
Servicio de Espacio de Público e Infraestructura	12
Centro de Movilidad Urbana	13
Servicio de Control de Legalidad Urbanística	14
AUVASA	15
Servicio de Ocupación de Vía Pública	16
Servicio de Parques y Jardines	17
Servicio de Medio Ambiente	18
Servicio de Información y Administración Electrónica	19
Servicio de Gestión de Ingresos	20
Departamento de Gestión y Recursos Humanos	21
Servicio de Gestión de Recaudatoria	22
Departamento de Patrimonio	23
Fundación Municipal de Deportes	24
Servicio de Participación Ciudadana	25
Servicio de Educación	26
Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia	27
Fundación Municipal de Cultura	28
Cultura y Turismo	29
Servicio de Intervención Social.....	30
Servicio de Iniciativas Sociales	31
Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía	32
VIVA.....	33
Gabinete de Gobierno y Relaciones	34
Agencia de Innovación y Desarrollo Económico	35
Secretaría General.....	36
Centro de Movilidad.....	37
4. Tipología de las Sugerencias y reclamaciones en los Servicios Municipales.....	38
Solicitudes remitidas clasificadas por tema	38
Solicitudes remitidas pendientes de contestación.....	40

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Solicitudes remitidas pendientes de contestación por Servicio.....	42
5. Peticiones en queja presentadas ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	43
6. Sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración municipal.	43
7. Conclusiones.	43
a. Resumen de la tipología.	43
b. Resultado de la gestión en el año 2020.	44
c. Otras actuaciones realizadas durante el año 2020.....	44

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



1. Informe-Memoria anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

El Reglamento Orgánico Municipal, aprobado en Pleno del Ayuntamiento de Valladolid en sesión celebrada con fecha 28 de noviembre de 2019, dispone en su artículo 92 que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones “dará cuenta anualmente al Ayuntamiento Pleno de la gestión realizada en un informe que presentará ante el mismo. Dicho informe será publicado en la página web municipal”.

En cumplimiento de dicha obligación se elabora el correspondiente informe del año 2020, que consta de los siguientes apartados:

1. Número y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas.
2. Sugerencias y reclamaciones presentadas.
3. Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales.
4. Tiempos y porcentajes de respuesta.
5. Peticiones en queja a la Comisión.
6. Sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración Municipal.
7. Conclusiones.

2. Número y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

El presente informe abarca el análisis de los datos obtenidos desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020. En este tiempo se han presentado 28.897 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

Canal de Entrada	Total
Teléfono	10678
E-mail	10513
WhatsApp	7671
Registro	35
Total general	28897

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

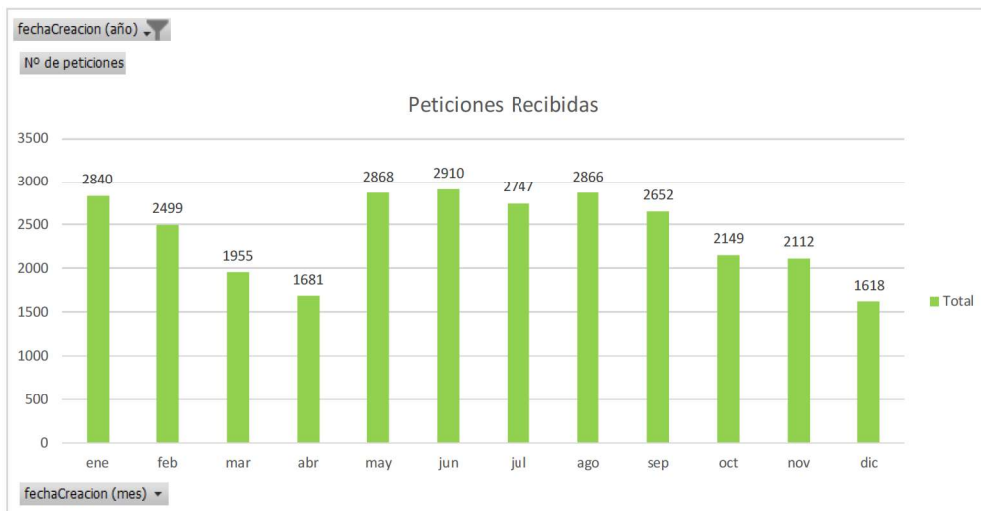
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Sugerencias y reclamaciones presentadas.

El siguiente cuadro nos indica el reparto mensual de las sugerencias y reclamaciones:

Mes	Nº de peticiones
ene	2840
feb	2499
mar	1955
abr	1681
may	2868
jun	2910
jul	2747
ago	2866
sep	2652
oct	2149
nov	2112
dic	1618
Total general	28897



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

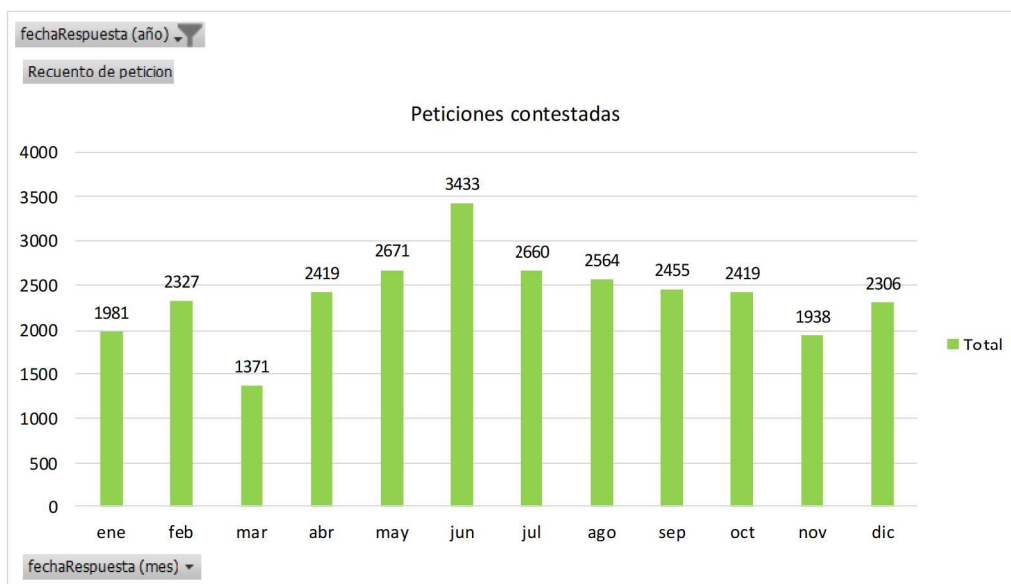
YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Solicitudes Contestadas *	Recuento de petición
ene	1981
feb	2327
mar	1371
abr	2419
may	2671
jun	3433
jul	2660
ago	2564
sep	2455
oct	2419
nov	1938
dic	2306
Total general	28544



*Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 32.3697 solicitudes tramitadas a los servicios.

Año	2016	2017	2018	2019	2020	Δ%
Solicitudes Recibidas	19316	21874	23655	25478	32697	28,33%
Solicitudes Contestadas	18533	21854	22455	22588	32848	45,42%
% de solicitudes contestadas respecto a recibidas	95,95%	99,91%	94,93%	88,66%	100,46%	

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

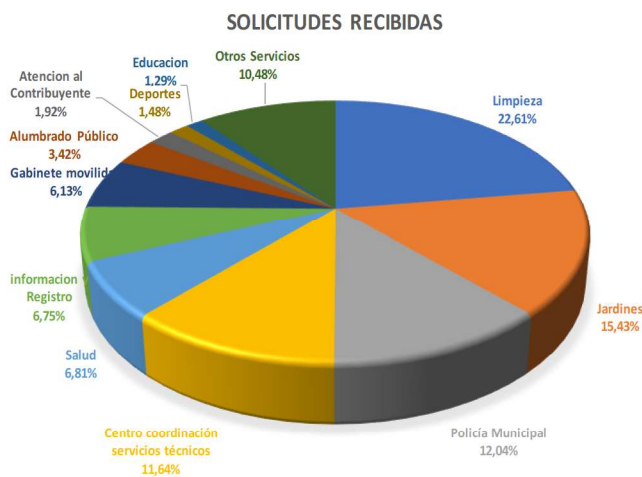
YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12



El porcentaje de solicitudes recibidas ha aumentado un 28,33% respecto al año 2019, y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas ha sido de un 45,42 %. Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:

Solicitudes recibidas por los principales servicios en % 2020	Nº solicitudes	% 2020	% 2019
Limpieza	7392	22,61%	23,53%
Jardines	5044	15,43%	16,71%
Policía Municipal	3937	12,04%	8,46%
Centro coordinación servicios técnicos	3807	11,64%	20,57%
Salud	2226	6,81%	8,74%
informacion y Registro	2206	6,75%	5,06%
Gabinete movilidad	2005	6,13%	6,10%
Alumbrado Público	1119	3,42%	
Atencion al Contribuyente	629	1,92%	0,89%
Deportes	484	1,48%	1,50%
Educacion	422	1,29%	0,69%
Otros Servicios	3426	10,48%	7,76%
Totales	32697	100,00%	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Análisis por Áreas

Áreas y Servicios	solicitudes recibidas	%
Salud Pública y Seguridad Ciudadana	13897	42,50%
+ Servicio de Limpieza	7392	22,61%
+ Policía Municipal	4279	13,09%
+ Servicio de Salud Pública	2226	6,81%
Movilidad y Espacio Urbano	7501	22,94%
+ Servicio de Espacio Público e Infraestructura	4926	15,07%
+ Centro de Movilidad Urbana	2005	6,13%
+ Servicio de Control de Legalidad Urbanística	279	0,85%
+ AUVASA	227	0,69%
+ Servicio de Ocupación de la Vía Pública	64	0,20%
Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	5263	16,10%
+ Servicio de Parques y Jardines	5044	15,43%
+ Servicio de Medio Ambiente	219	0,67%
Planificación y Recursos	3517	10,76%
+ Servicio de Información y Administración Electrónica	2482	7,59%
+ Servicio de Gestión de Ingresos	629	1,92%
+ Departamento de Gestión de Recursos Humanos	178	0,54%
+ Servicio de Gestión Recaudatoria	156	0,48%
+ Departamento de Patrimonio	72	0,22%
Participación Ciudadana y Deportes	640	1,96%
+ Fundación Municipal de Deportes	484	1,48%
+ Servicio de Participación Ciudadana	156	0,48%
Educación, Infancia, Juventud e Igualdad	431	1,32%
+ Servicio de Educación	422	1,29%
+ Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia	9	0,03%
Cultura y Turismo	396	1,21%
+ Fundación Municipal de Cultura	261	0,80%
+ Cultura y Turismo	135	0,41%
Servicios Sociales y Mediación Comunitaria	323	0,99%
+ Servicio de Intervención Social	234	0,72%
+ Servicio de Iniciativas Sociales	89	0,27%
Planeamiento Urbanístico y Vivienda	281	0,86%
+ Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía	260	0,80%
+ VIVA	21	0,06%
Gabinete de Gobierno y Relaciones	241	0,74%
+ Gabinete de Gobierno y Relaciones	241	0,74%
Innovación, desarrollo económico, empleo y comercio	195	0,60%
+ Agencia de Innovación y Desarrollo Económico	195	0,60%
Secretaría General	12	0,04%
+ Secretaría General	12	0,04%
Total general	32697	100,00%

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

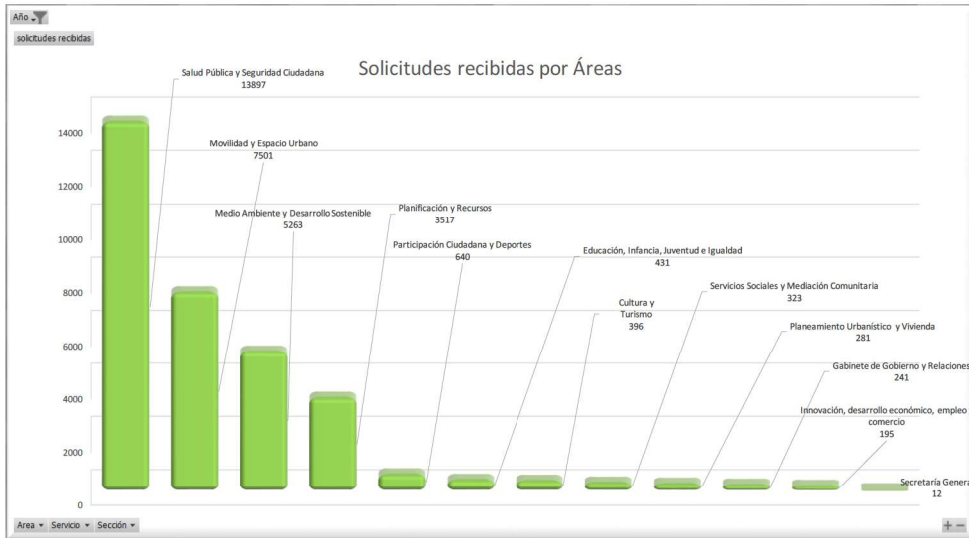
YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Las Áreas que reciben un mayor número de solicitudes son aquellas cuyas actuaciones se desarrollan físicamente en la calle.



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

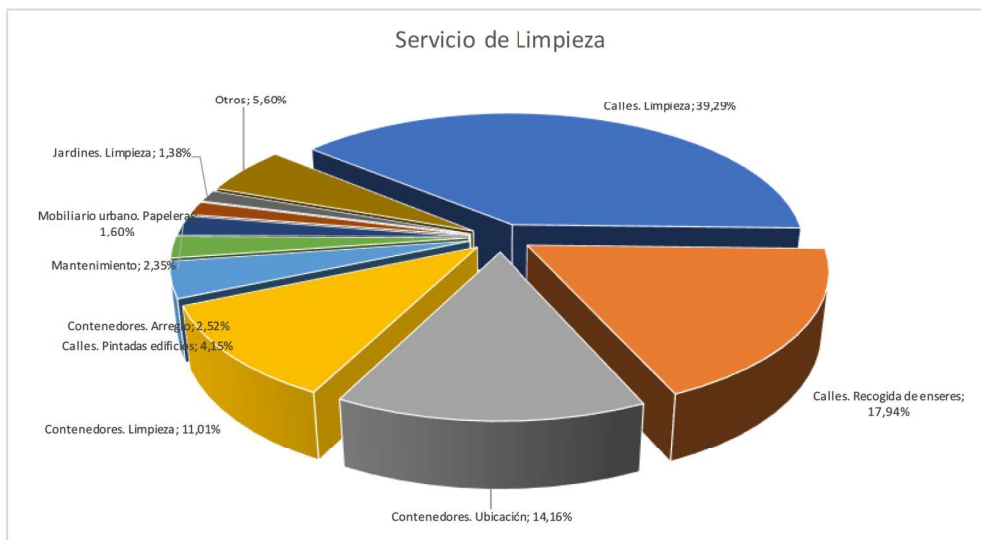
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12



3. Tipologías de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

Servicio de Limpieza

Servicio de Limpieza		
Calles. Limpieza	2904	39,29%
Calles. Recogida de enseres	1326	17,94%
Contenedores. Ubicación	1047	14,16%
Contenedores. Limpieza	814	11,01%
Calles. Pintadas edificios	307	4,15%
Contenedores. Arreglo	186	2,52%
Mantenimiento	174	2,35%
Mobiliario urbano. Papeleras	118	1,60%
Jardines. Limpieza	102	1,38%
Otros	414	5,60%
TOTAL	7392	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

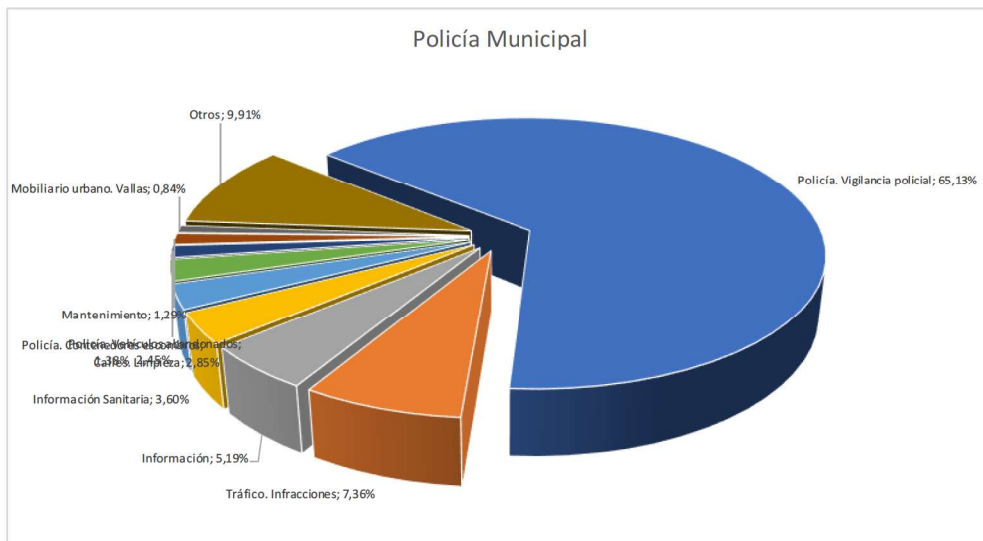
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Policía Municipal

Policía Municipal		
Policía. Vigilancia policial	2787	65,13%
Tráfico. Infracciones	315	7,36%
Información	222	5,19%
Información Sanitaria	154	3,60%
Calles. Limpieza	122	2,85%
Policía. Vehículos abandonados	105	2,45%
Policía. Contenedores escombros	59	1,38%
Mantenimiento	55	1,29%
Mobiliario urbano. Vallas	36	0,84%
Otros	424	9,91%
TOTAL	4279	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

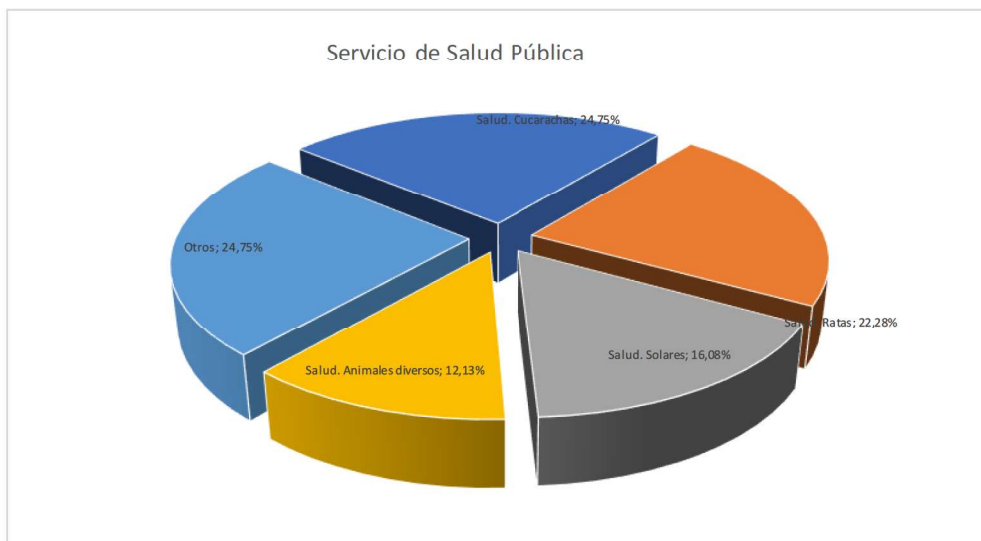
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Salud Pública

Servicio de Salud Pública			
Salud. Cucarachas	551	24,75%	
Salud. Ratas	496	22,28%	
Salud. Solares	358	16,08%	
Salud. Animales diversos	270	12,13%	
Otros	551	24,75%	
TOTAL	2226	100,00%	



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

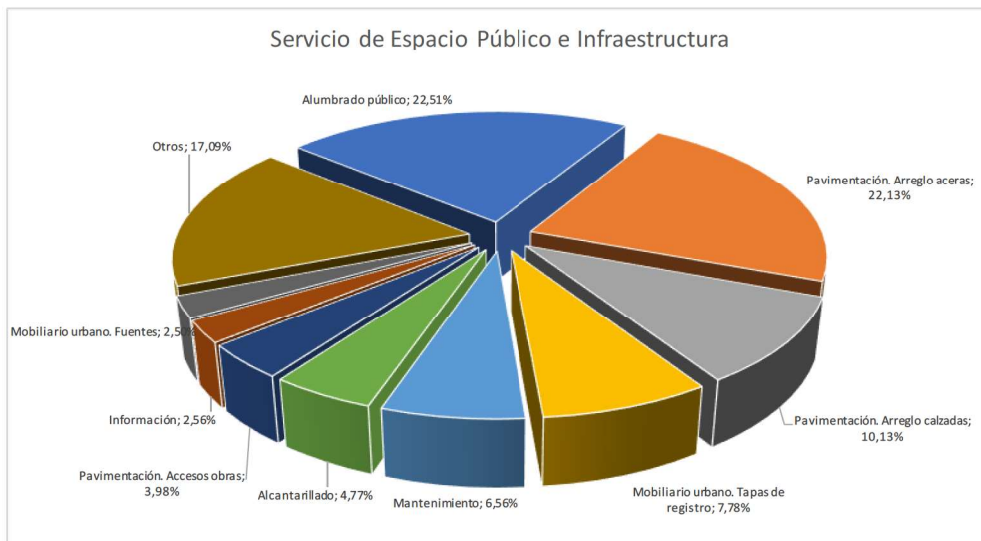
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Espacio de Público e Infraestructura

Servicio de Espacio de Público e Infraestructura		
Alumbrado público	1109	22,51%
Pavimentación. Arreglo aceras	1090	22,13%
Pavimentación. Arreglo calzadas	499	10,13%
Mobiliario urbano. Tapas de registro	383	7,78%
Mantenimiento	323	6,56%
Alcantarillado	235	4,77%
Pavimentación. Accesos obras	196	3,98%
Información	126	2,56%
Mobiliario urbano. Fuentes	123	2,50%
Otros	842	17,09%
TOTAL	4926	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

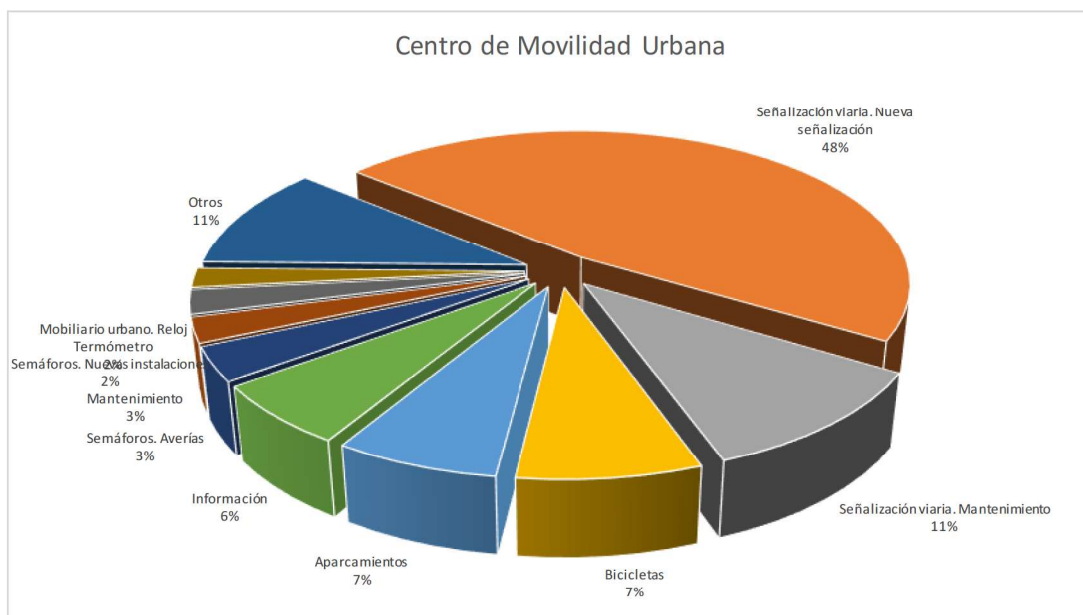
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Centro de Movilidad Urbana

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

Centro de Movilidad Urbana		
Señalización viaria. Nueva señalización	954	47,58%
Señalización viaria. Mantenimiento	216	10,77%
Bicicletas	151	7,53%
Aparcamientos	135	6,73%
Información	124	6,18%
Semáforos. Averías	69	3,44%
Mantenimiento	51	2,54%
Semáforos. Nuevas instalaciones	49	2,44%
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	40	2,00%
Otros	216	10,77%
TOTAL	2005	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

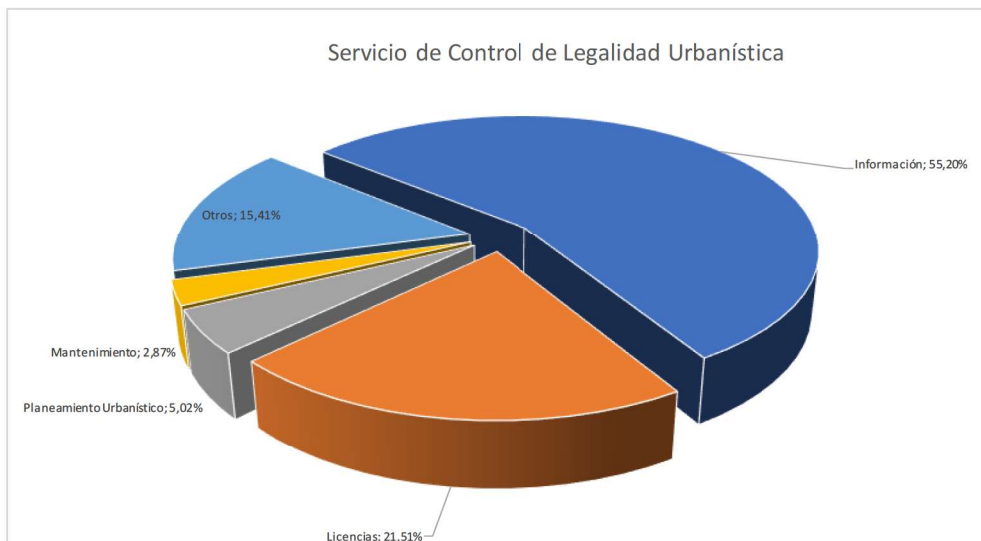
YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12



Servicio de Control de Legalidad Urbanística

Servicio de Control de Legalidad Urbanística			
Información	154	55,20%	
Licencias	60	21,51%	
Planeamiento Urbanístico	14	5,02%	
Mantenimiento	8	2,87%	
Otros	43	15,41%	
TOTAL	279	100,00%	



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

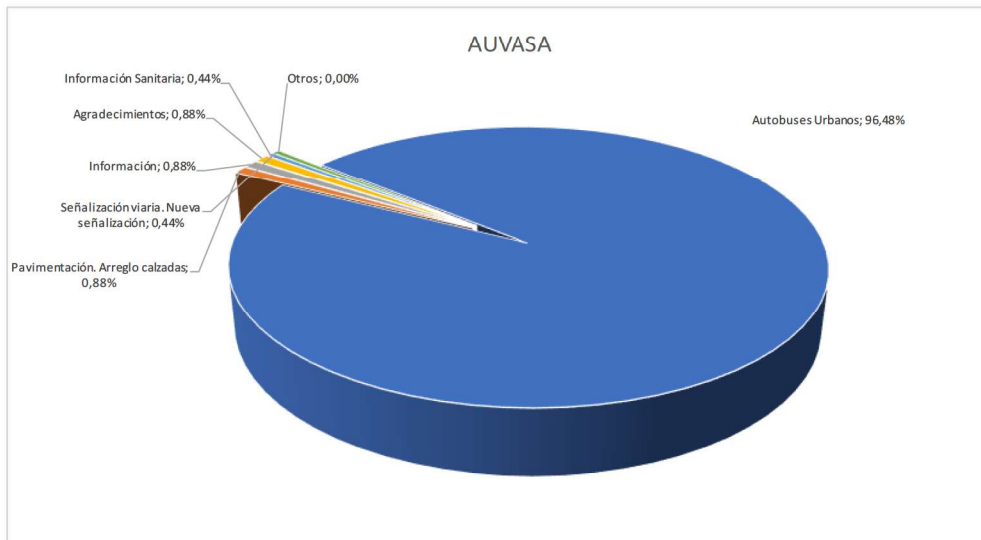
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



AUVASA

AUVASA		
Autobuses Urbanos	219	96,48%
Pavimentación. Arreglo calzadas	2	0,88%
Información	2	0,88%
Agradecimientos	2	0,88%
Información Sanitaria	1	0,44%
Señalización viaria. Nueva señalización	1	0,44%
Otros	0	0,00%
TOTAL	227	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

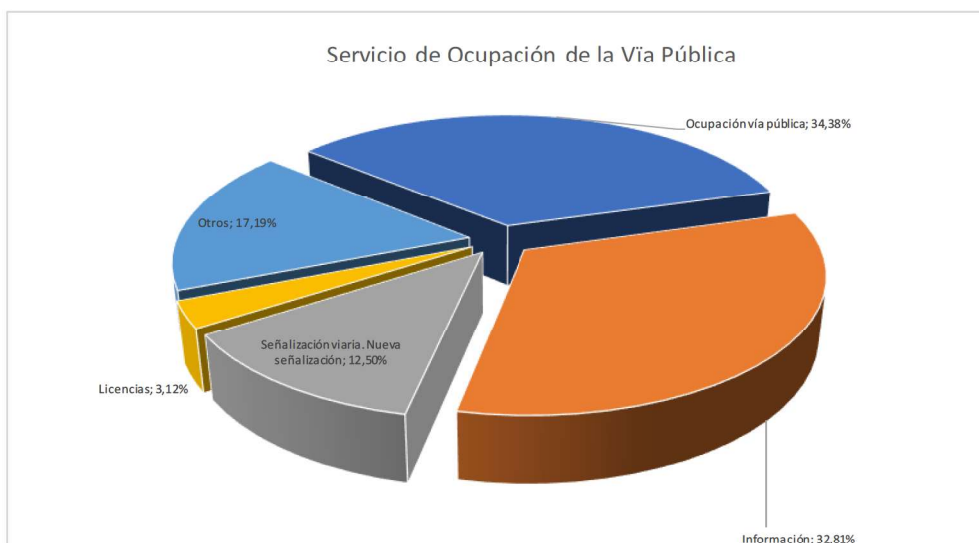
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Ocupación de Vía Pública

Servicio de Ocupación de la Vía Pública		
Ocupación vía pública	22	34,38%
Información	21	32,81%
Señalización viaria. Nueva señalización	8	12,50%
Licencias	2	3,12%
Otros	11	17,19%
TOTAL	64	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

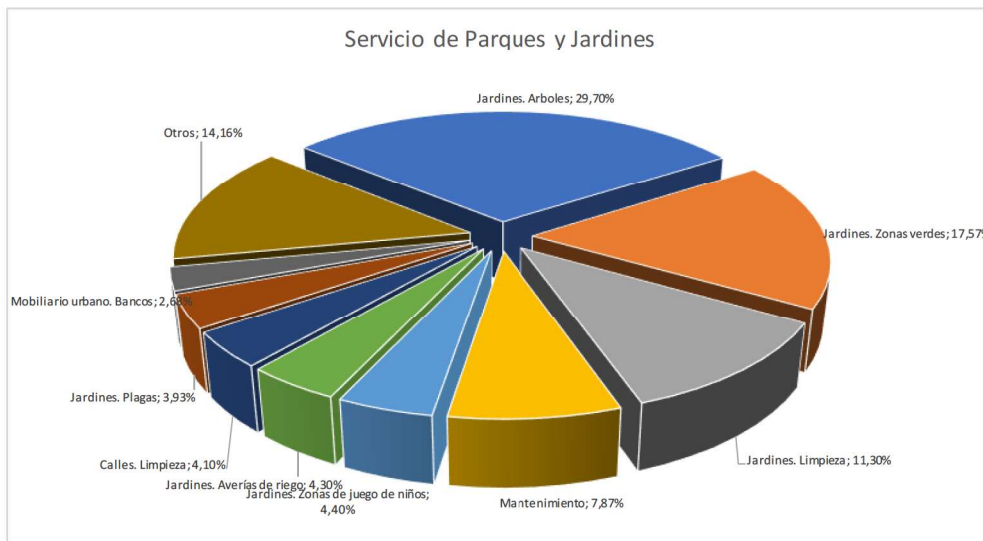
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Parques y Jardines

Servicio de Parques y Jardines		
Jardines. Arboles	1498	29,70%
Jardines. Zonas verdes	886	17,57%
Jardines. Limpieza	570	11,30%
Mantenimiento	397	7,87%
Jardines. Zonas de juego de niños	222	4,40%
Jardines. Averías de riego	217	4,30%
Calles. Limpieza	207	4,10%
Jardines. Plagas	198	3,93%
Mobiliario urbano. Bancos	135	2,68%
Otros	714	14,16%
TOTAL	5044	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

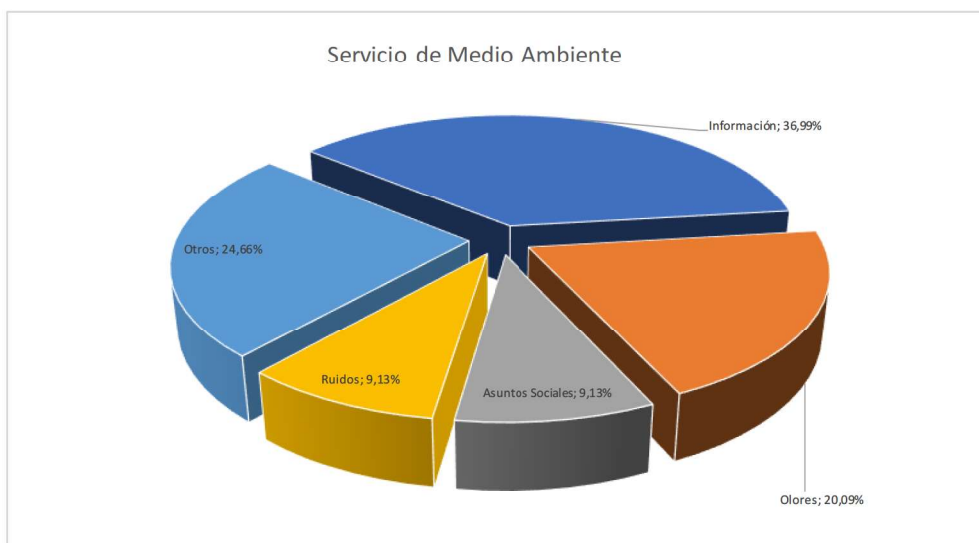
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Medio Ambiente

Servicio de Medio Ambiente		
Información	81	36,99%
Olores	44	20,09%
Asuntos Sociales	20	9,13%
Ruidos	20	9,13%
Otros	54	24,66%
TOTAL	219	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

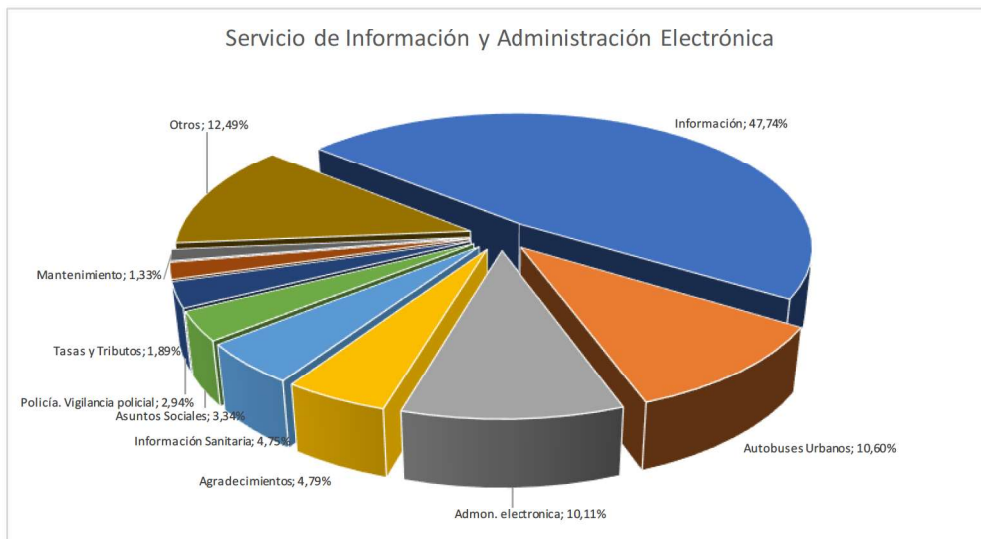
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Información y Administración Electrónica

En este apartado se tramitan las reclamaciones sobre temas que se repiten en un período concreto o anualmente en las mismas épocas y para los que ya existe un protocolo de actuación establecido, por lo que se facilita la respuesta al ciudadano de forma inmediata, sin remitir la reclamación al servicio que gestiona el asunto. Desde el Centro de Atención al Ciudadano se canalizan las sugerencias y reclamaciones que los ciudadanos presentan en relación con el transporte urbano, que son remitidas a la empresa municipal Auvasa.

Servicio de Información y Administración Electrónica		
Información	1185	47,74%
Autobuses Urbanos	263	10,60%
Admon. electronica	251	10,11%
Agradecimientos	119	4,79%
Información Sanitaria	118	4,75%
Asuntos Sociales	83	3,34%
Policía. Vigilancia policial	73	2,94%
Tasas y Tributos	47	1,89%
Mantenimiento	33	1,33%
Otros	310	12,49%
TOTAL	2482	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

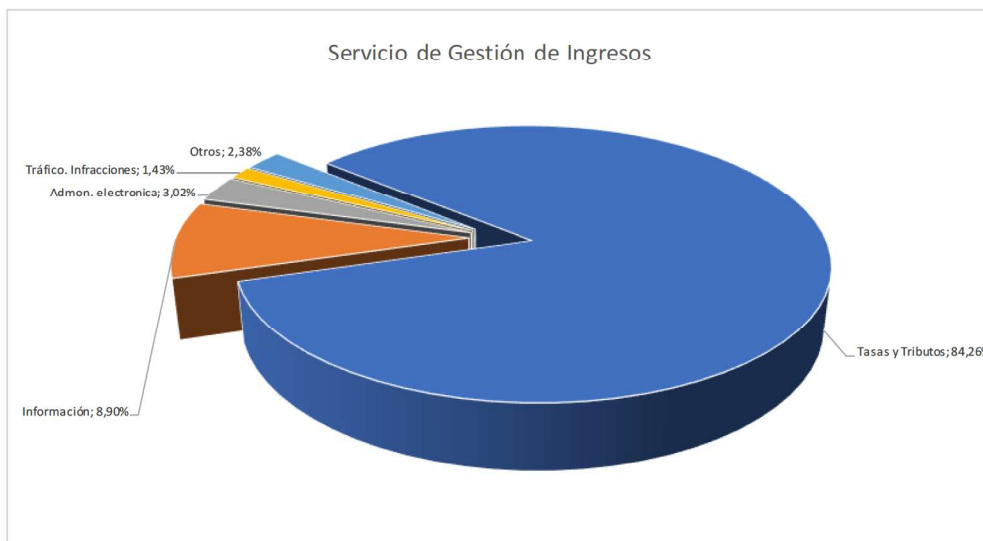
YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12



Servicio de Gestión de Ingresos

Servicio de Gestión de Ingresos		
Tasas y Tributos	530	84,26%
Información	56	8,90%
Admon. electronica	19	3,02%
Tráfico. Infracciones	9	1,43%
Otros	15	2,38%
TOTAL	629	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

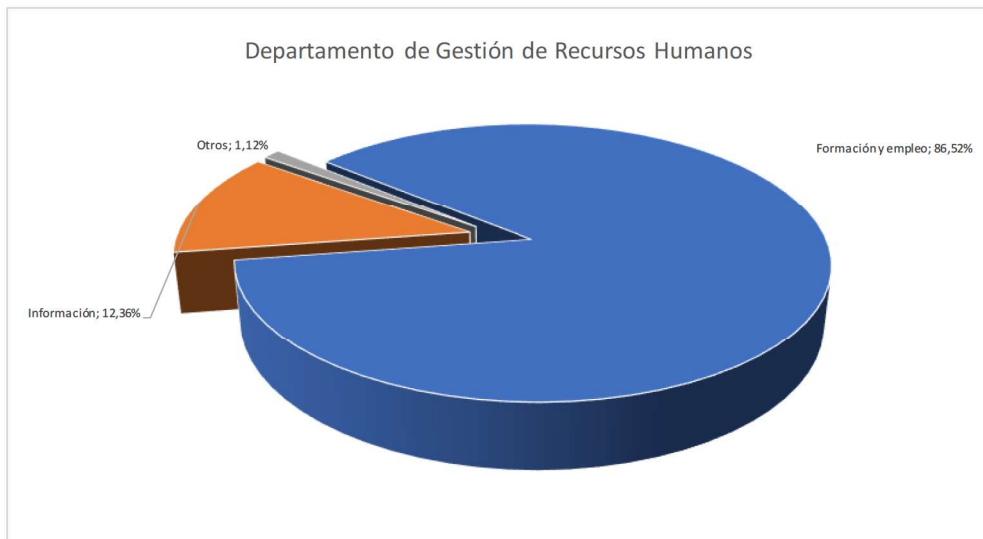
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Departamento de Gestión y Recursos Humanos

Departamento de Gestión de Recursos Humanos		
Formación y empleo	154	86,52%
Información	22	12,36%
Otros	2	1,12%
TOTAL	178	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

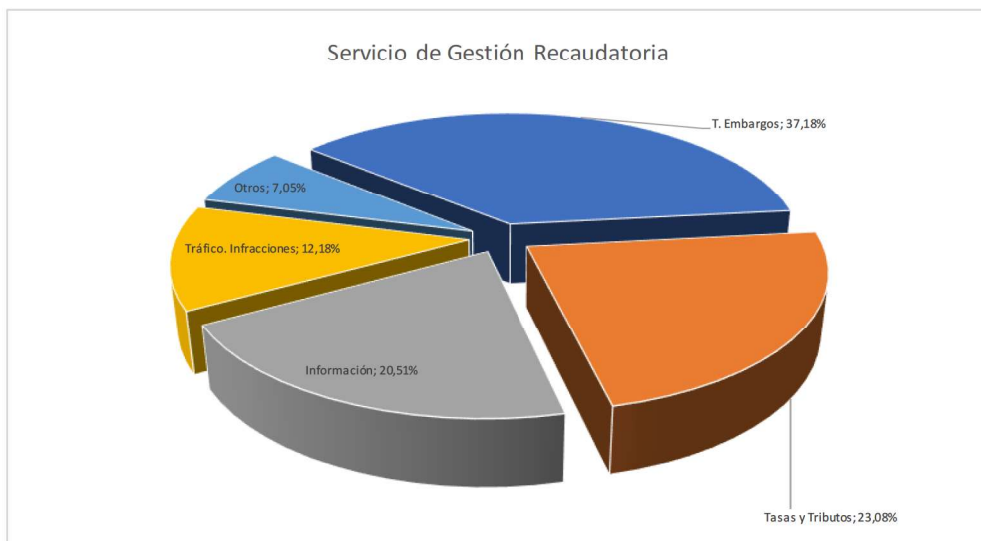
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Gestión de Recaudatoria

Servicio de Gestión Recaudatoria		
T. Embargos	58	37,18%
Tasas y Tributos	36	23,08%
Información	32	20,51%
Tráfico. Infracciones	19	12,18%
Otros	11	7,05%
TOTAL	156	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

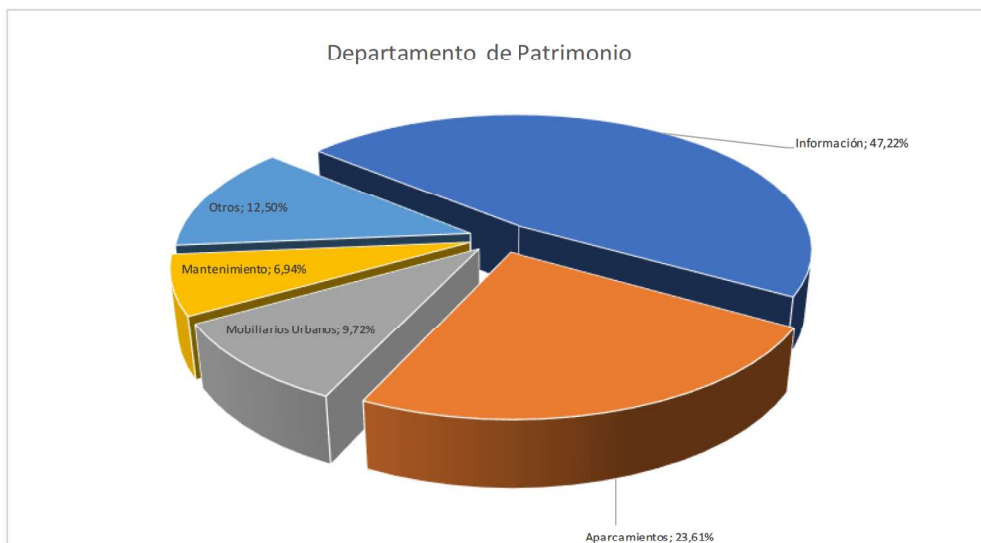
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Departamento de Patrimonio

Departamento de Patrimonio			
Información	34	47,22%	
Aparcamientos	17	23,61%	
Mobiliarios Urbanos	7	9,72%	
Mantenimiento	5	6,94%	
Otros	9	12,50%	
TOTAL	72	100,00%	



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

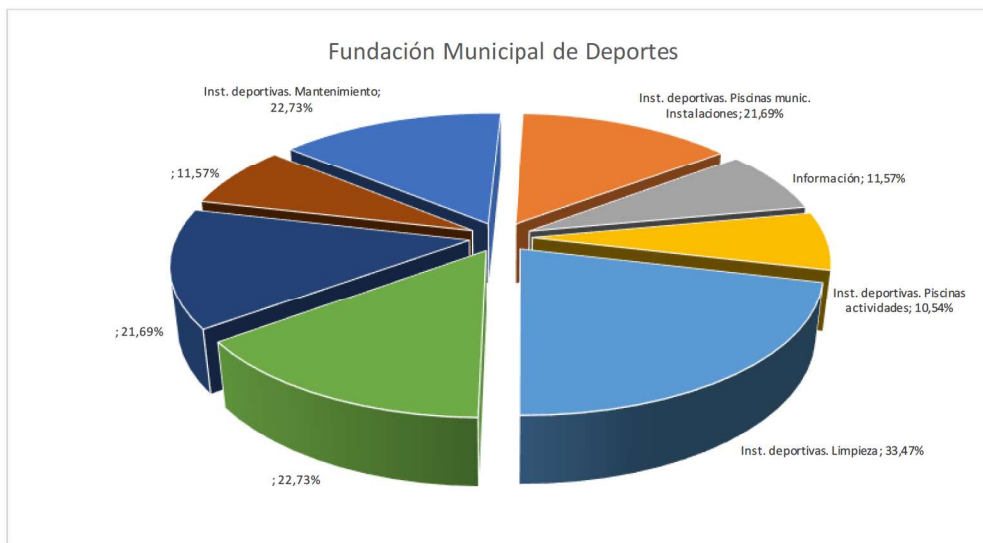
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Fundación Municipal de Deportes

Fundación Municipal de Deportes		
Inst. deportivas. Mantenimiento	110	22,73%
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	105	21,69%
Información	56	11,57%
Inst. deportivas. Piscinas actividades	51	10,54%
Inst. deportivas. Limpieza	29	33,47%
Inst. deportivas. Mobiliario	26	22,73%
Mantenimiento	21	21,69%
Otros	86	11,57%
TOTAL	213	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

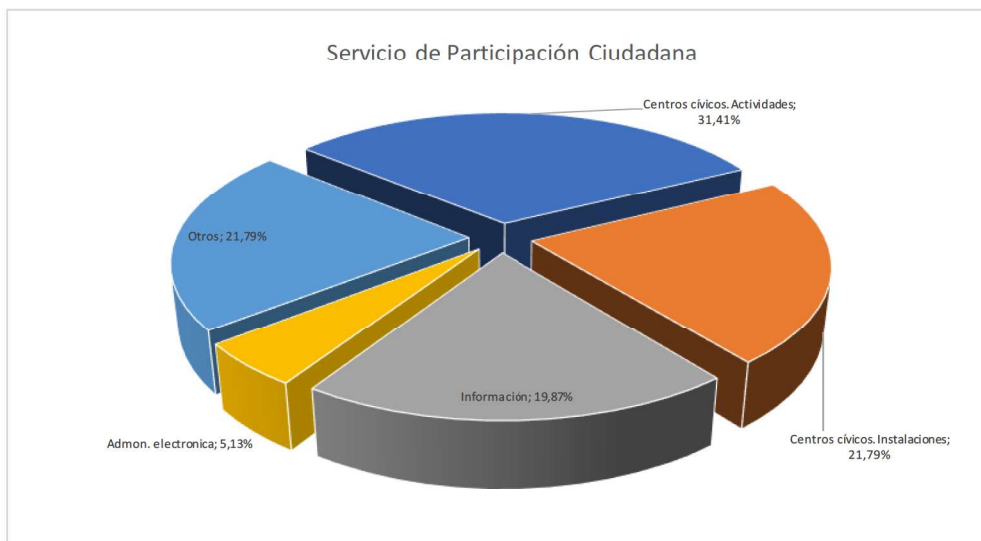
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Participación Ciudadana

Servicio de Participación Ciudadana		
Centros cívicos. Actividades	49	31,41%
Centros cívicos. Instalaciones	34	21,79%
Información	31	19,87%
Admon. electronica	8	5,13%
Otros	34	21,79%
TOTAL	156	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

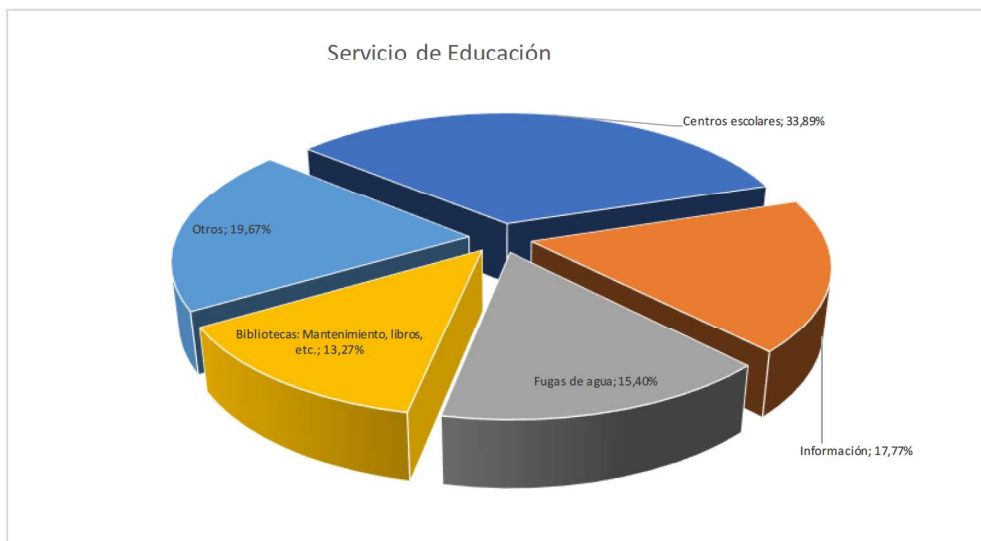
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Educación

Servicio de Educación		
Centros escolares	143	33,89%
Información	75	17,77%
Fugas de agua	65	15,40%
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	56	13,27%
Otros	83	19,67%
TOTAL	422	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

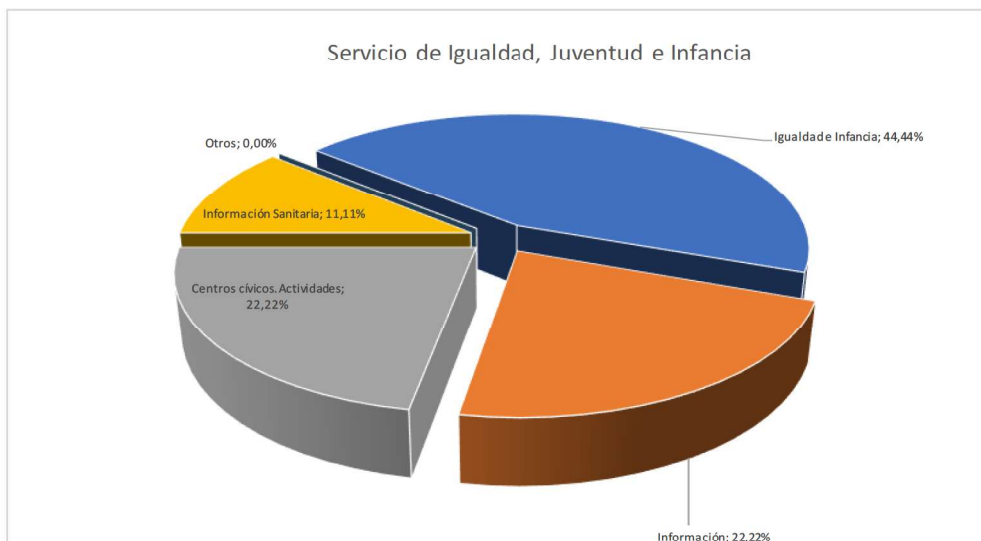
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia

Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia		
Igualdad e Infancia	4	44,44%
Información	2	22,22%
Centros cívicos. Actividades	2	22,22%
Información Sanitaria	1	11,11%
Otros	0	0,00%
TOTAL	9	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

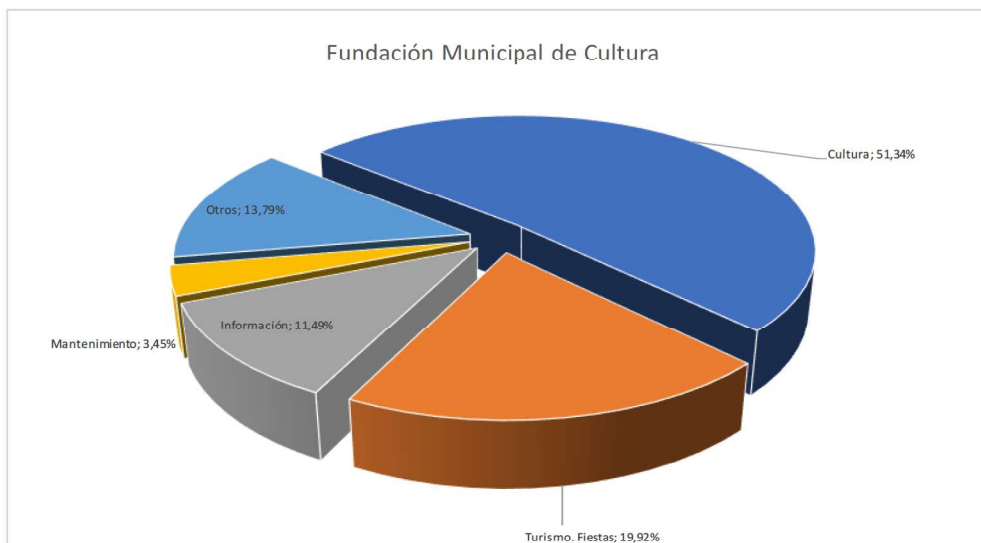
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Fundación Municipal de Cultura

Fundación Municipal de Cultura		
Cultura	134	51,34%
Turismo. Fiestas	52	19,92%
Información	30	11,49%
Mantenimiento	9	3,45%
Otros	36	13,79%
TOTAL	261	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

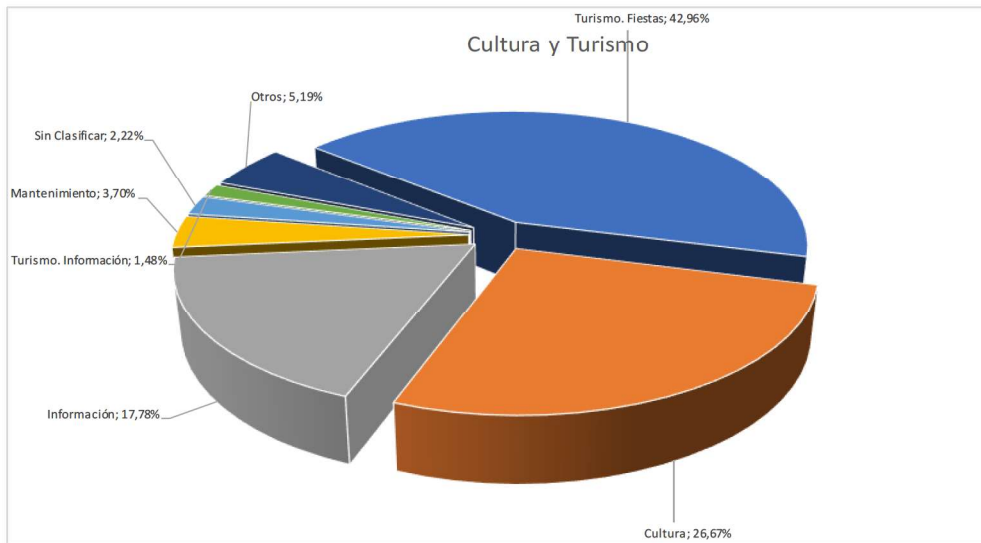
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Cultura y Turismo

Cultura y Turismo		
Turismo. Fiestas	58	42,96%
Cultura	36	26,67%
Información	24	17,78%
Mantenimiento	5	3,70%
Sin Clasificar	3	2,22%
Turismo. Información	2	1,48%
Otros	7	5,19%
TOTAL	135	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

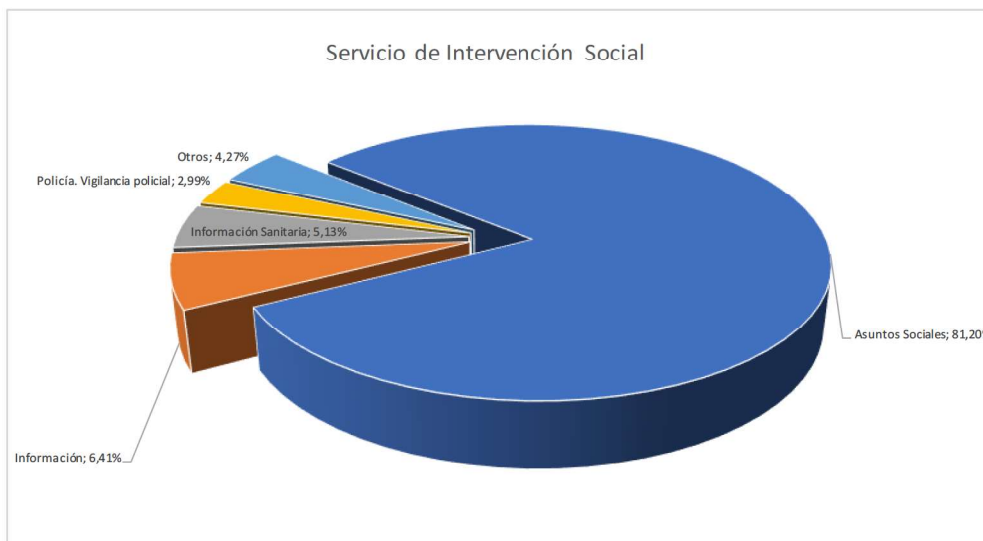
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Intervención Social

Servicio de Intervención Social		
Asuntos Sociales	190	81,20%
Información	15	6,41%
Información Sanitaria	12	5,13%
Policía. Vigilancia policial	7	2,99%
Otros	10	4,27%
TOTAL	234	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

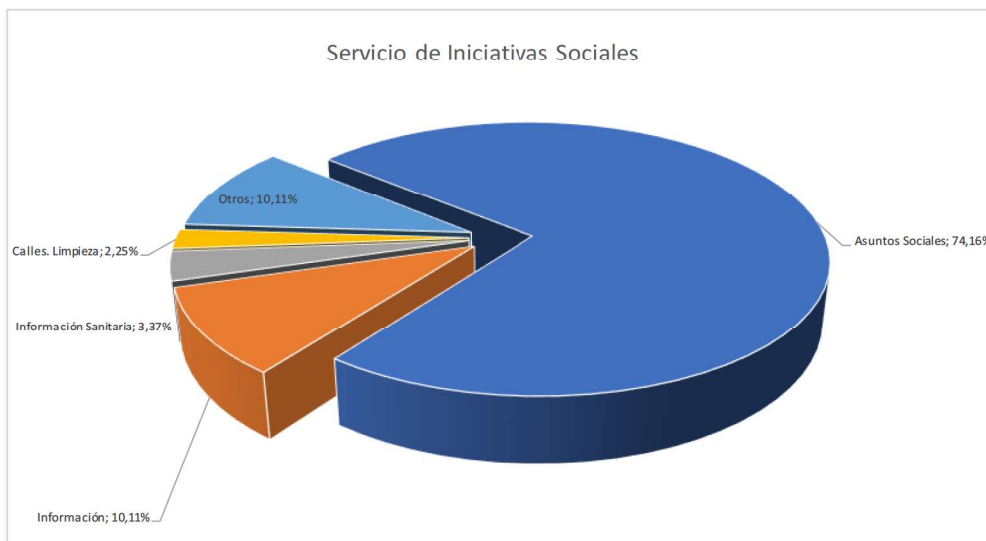
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Iniciativas Sociales

Servicio de Iniciativas Sociales		
Asuntos Sociales	66	74,16%
Información	9	10,11%
Información Sanitaria	3	3,37%
Calles. Limpieza	2	2,25%
Otros	9	10,11%
TOTAL	89	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

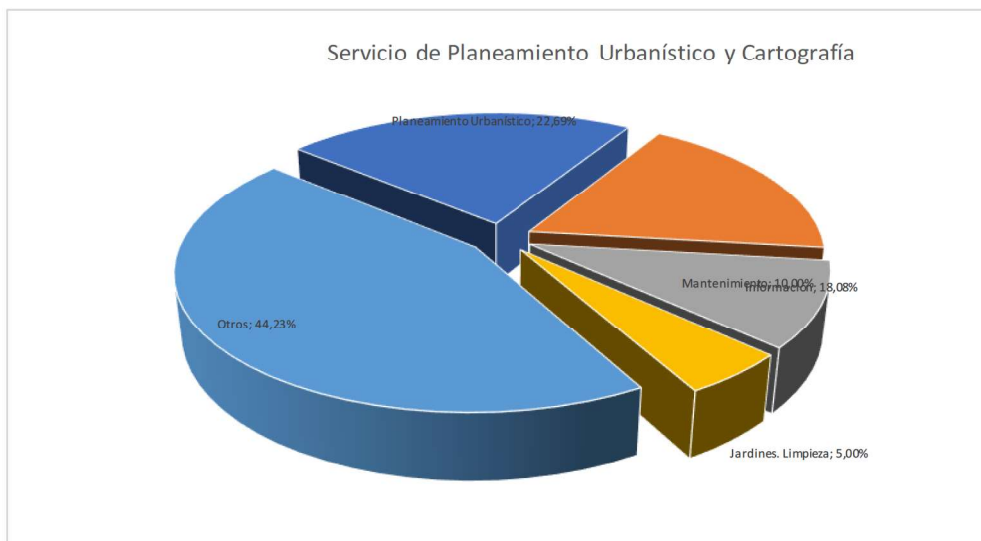
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía

Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía		
Planeamiento Urbanístico	59	22,69%
Información	47	18,08%
Mantenimiento	26	10,00%
Jardines. Limpieza	13	5,00%
Otros	115	44,23%
TOTAL	260	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

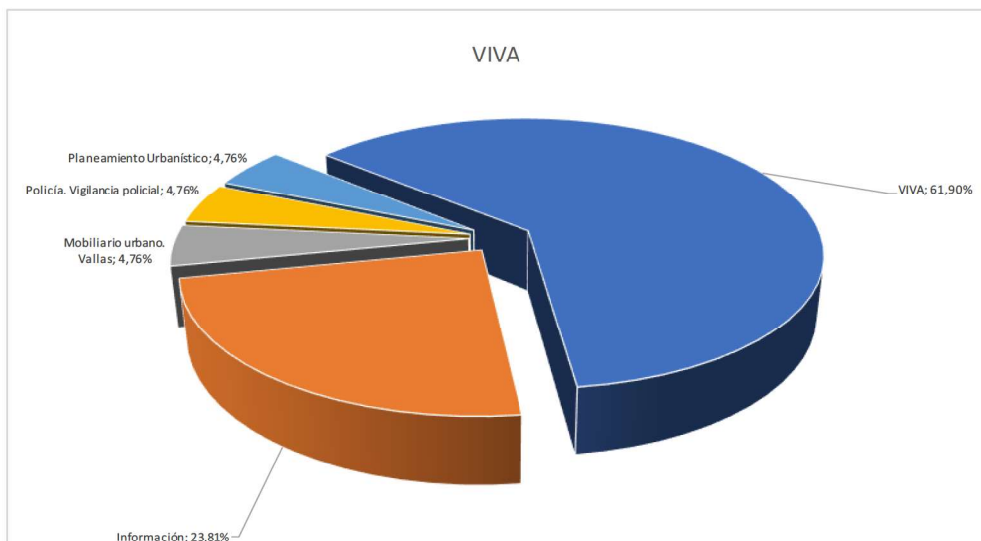
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



VIVA

VIVA		
VIVA	13	61,90%
Información	5	23,81%
Mobiliario urbano. Vallas	1	4,76%
Policía. Vigilancia policial	1	4,76%
Planeamiento Urbanístico	1	4,76%
TOTAL	21	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

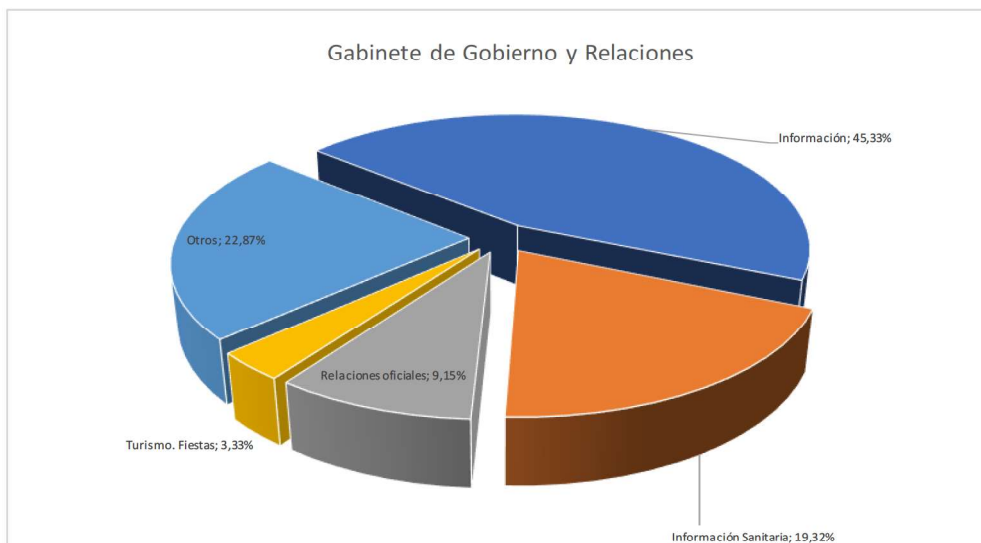
Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Gabinete de Gobierno y Relaciones

Gabinete de Gobierno y Relaciones		
Información	109	45,33%
Información Sanitaria	47	19,32%
Relaciones oficiales	22	9,15%
Turismo. Fiestas	8	3,33%
Otros	55	22,87%
TOTAL	241	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

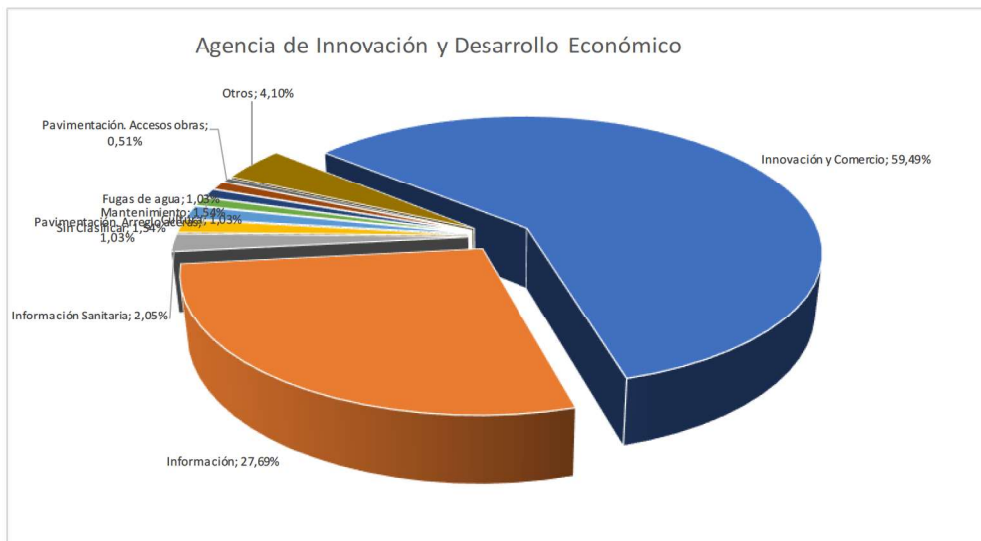
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Agencia de Innovación y Desarrollo Económico

Agencia de Innovación y Desarrollo Económico		
Innovación y Comercio	116	59,49%
Información	54	27,69%
Información Sanitaria	4	2,05%
Sin Clasificar	3	1,54%
Mantenimiento	3	1,54%
Cultura	2	1,03%
Pavimentación. Arreglo aceras	2	1,03%
Fugas de agua	2	1,03%
Pavimentación. Accesos obras	1	0,51%
Otros	8	4,10%
TOTAL	195	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

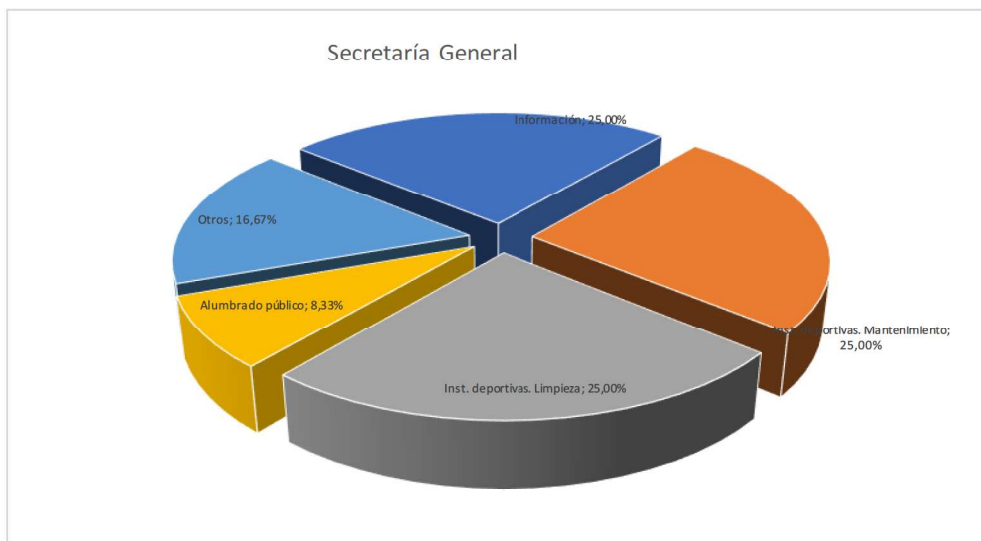
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Secretaría General

Secretaría General			
Información	3	25,00%	
Inst. deportivas. Mantenimiento	3	25,00%	
Inst. deportivas. Limpieza	3	25,00%	
Alumbrado público	1	8,33%	
Otros	2	16,67%	
TOTAL	12	100,00%	



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

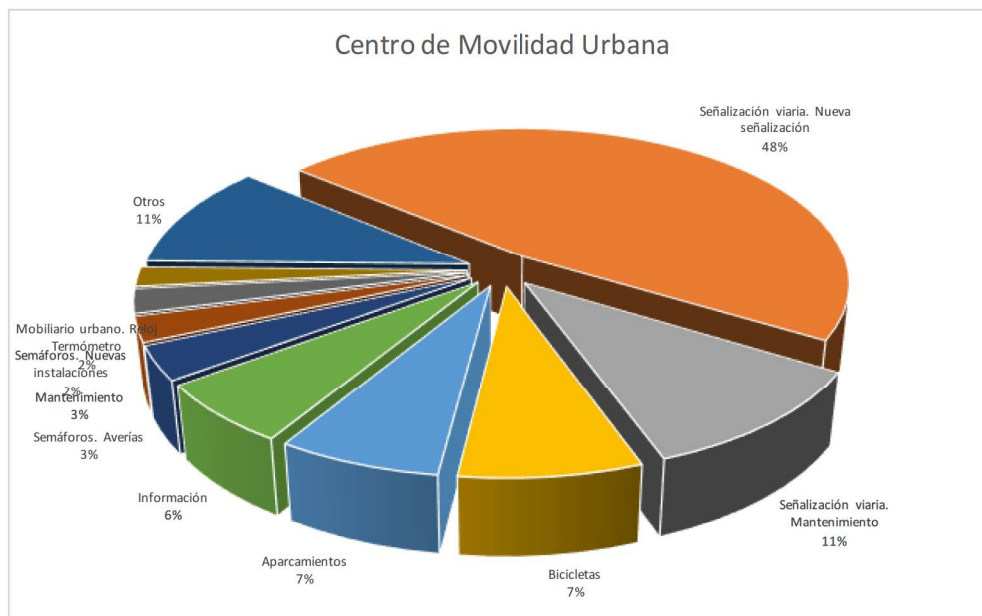
Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Centro de Movilidad

Centro de Movilidad Urbana		
Señalización viaria. Nueva señalización	954	47,58%
Señalización viaria. Mantenimiento	216	10,77%
Bicicletas	151	7,53%
Aparcamientos	135	6,73%
Información	124	6,18%
Semáforos. Averías	69	3,44%
Mantenimiento	51	2,54%
Semáforos. Nuevas instalaciones	49	2,44%
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	40	2,00%
Otros	216	10,77%
TOTAL	2005	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



4. Tipología de las Sugerencias y reclamaciones en los Servicios Municipales

La media aritmética del tiempo de respuesta para el año 2020 se ha establecido en 10,45 días.

Año	Nº Solicitudes Contestadas	Tiempo medio respuesta
2020	30972	10,45

Solicitudes remitidas clasificadas por tema

Solicitudes Pendientes por Tema	Nº
Señalización viaria. Nueva señalización	302
Información	152
Policía. Vigilancia policial	119
Asuntos Sociales	110
Autobuses Urbanos	83
Calles. Limpieza	65
Pavimentación. Arreglo aceras	61
Mantenimiento	47
Jardines. Arboles	44
Turismo. Fiestas	43
Cultura	37
Calles. Recogida de enseres	36
Inst. deportivas. Mantenimiento	32
Pavimentación. Arreglo calzadas	31
Información Sanitaria	27
Tráfico. Infracciones	26
Contenedores. Ubicación	25
Olores	25
Jardines. Limpieza	23
Ocupación vía pública	22
Mobiliario urbano. Tapas de registro	20
Inst. deportivas. Piscinas munic.	20
Instalaciones	20
Contenedores. Limpieza	19
Centros escolares	19
Jardines. Zonas de juego de niños	19
Jardines. Zonas verdes	17
Innovación y Comercio	17
Fugas de agua	16
Pavimentación. Accesos obras	15
Señalización viaria. Mantenimiento	13
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	12
Jardines. Mobiliario	11
Ruidos	10

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Mobiliario urbano. Bancos	10
Mobiliario urbano. Papeleras	9
Alcantarillado	9
Agradecimientos	9
Aparcamientos	9
Formación y empleo	9
Bicicletas	9
Inst. deportivas. Piscinas actividades	8
Inst. deportivas. Limpieza	7
Sin Clasificar	7
Mobiliario urbano. Bolardos	7
Alumbrado público	7
Mobiliario urbano. Vallas	7
Centros cívicos. Actividades	7
Mobiliarios Urbanos	6
VIVA	6
Mobiliario urbano. Fuentes	6
Inst. deportivas. Mobiliario	6
Calles. Pintadas edificios	6
Jardines. Fuentes	5
Salud. Palomas	5
Salud. Animales diversos	5
Igualdad e Infancia	5
Planeamiento Urbanístico	5
Policía. Vehículos abandonados	5
Jardines. Averías de riego	4
Contenedores. Arreglo	4
Semáforos. Averías	3
Policía. Contenedores escombros	3
Licencias	3
Jardines. Aparatos Biosaludables	2
Centros cívicos. Instalaciones	2
Salud. Inspecciones. Domicilios	2
Admon. electronica	2
Salud. Solares	2
Turismo. Información	1
Salud. Cucarachas	1
Relaciones oficiales	1
Salud. Ratas	1
Placas calles	1
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1
T. Embargos	0
Inspección Técnica Edificios	0
Mobiliario urbano. Carteleros	0
Mobiliario urbano. Jardineras	0

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Jardines. Plagas	0
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	0
Tasas y Tributos	0
Semáforos. Nuevas instalaciones	0
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	0
Jardines. Árboles	0
Salud. Perros	0
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	0
Jardines. Avería de riego	0
Total general	1725

Solicitudes remitidas pendientes de contestación

Solicitudes Pendientes por Tema	Nº
Señalización viaria. Nueva señalización	302
Información	152
Policía. Vigilancia policial	119
Asuntos Sociales	110
Autobuses Urbanos	83
Calles. Limpieza	65
Pavimentación. Arreglo aceras	61
Mantenimiento	47
Jardines. Arboles	44
Turismo. Fiestas	43
Cultura	37
Calles. Recogida de enseres	36
Inst. deportivas. Mantenimiento	32
Pavimentación. Arreglo calzadas	31
Información Sanitaria	27
Tráfico. Infracciones	26
Contenedores. Ubicación	25
Olores	25
Jardines. Limpieza	23
Ocupación vía pública	22
Mobiliario urbano. Tapas de registro	20
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	20
Contenedores. Limpieza	19
Centros escolares	19
Jardines. Zonas de juego de niños	19
Jardines. Zonas verdes	17
Innovación y Comercio	17
Fugas de agua	16
Pavimentación. Accesos obras	15
Señalización viaria. Mantenimiento	13

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12



Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	12
Jardines. Mobiliario	11
Ruidos	10
Mobiliario urbano. Bancos	10
Mobiliario urbano. Papeleras	9
Alcantarillado	9
Agradecimientos	9
Aparcamientos	9
Formación y empleo	9
Bicicletas	9
Inst. deportivas. Piscinas actividades	8
Inst. deportivas. Limpieza	7
Sin Clasificar	7
Mobiliario urbano. Bolardos	7
Alumbrado público	7
Mobiliario urbano. Vallas	7
Centros cívicos. Actividades	7
Mobiliarios Urbanos	6
VIVA	6
Mobiliario urbano. Fuentes	6
Inst. deportivas. Mobiliario	6
Calles. Pintadas edificios	6
Jardines. Fuentes	5
Salud. Palomas	5
Salud. Animales diversos	5
Igualdad e Infancia	5
Planeamiento Urbanístico	5
Policía. Vehículos abandonados	5
Jardines. Averías de riego	4
Contenedores. Arreglo	4
Semáforos. Averías	3
Policía. Contenedores escombros	3
Licencias	3
Jardines. Aparatos Biosaludables	2
Centros cívicos. Instalaciones	2
Salud. Inspecciones. Domicilios	2
Admon. electronica	2
Salud. Solares	2
Turismo. Información	1
Salud. Cucarachas	1
Relaciones oficiales	1
Salud. Ratas	1
Placas calles	1
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1
T. Embargos	0

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Inspección Técnica Edificios	0
Mobiliario urbano. Carteleras	0
Mobiliario urbano. Jardineras	0
Jardines. Plagas	0
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	0
Tasas y Tributos	0
Semáforos. Nuevas instalaciones	0
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	0
Jardines. Árboles	0
Salud. Perros	0
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	0
Jardines. Avería de riego	0
Total general	1725

Solicitudes remitidas pendientes de contestación por Servicio

Solicitudes Pendientes por Tema	Nº
Señalización viaria. Nueva señalización	302
Información	152
Policía. Vigilancia policial	119
Asuntos Sociales	110
Autobuses Urbanos	83
Calles. Limpieza	65
Pavimentación. Arreglo aceras	61
Mantenimiento	47
Jardines. Arboles	44
Turismo. Fiestas	43
Cultura	37
Calles. Recogida de enseres	36
Inst. deportivas. Mantenimiento	32
Pavimentación. Arreglo calzadas	31
Información Sanitaria	27
Tráfico. Infracciones	26
Contenedores. Ubicación	25
Olores	25
Jardines. Limpieza	23
Ocupación vía pública	22
Mobiliario urbano. Tapas de registro	20
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	20
Contenedores. Limpieza	19
Centros escolares	19
Jardines. Zonas de juego de niños	19
Jardines. Zonas verdes	17

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12



Innovación y Comercio	17
Fugas de agua	16
Pavimentación. Accesos obras	15

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

En el año 2020 se han presentado ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones nueve peticiones en queja, de conformidad con lo establecido en el punto 2, artículo 93 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid: "Cuando un ciudadano, transcurrido un mes desde la presentación de la sugerencia o reclamación, no recibiera contestación alguna o cuando la contestación no resultara satisfactoria, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones".

6. Sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración municipal.

No han sido admitidas como sugerencia o reclamación aquellas peticiones que han podido tener un carácter claramente insultante o despectivo por entender que una sugerencia o reclamación es una petición que los ciudadanos efectúan para mejorar la estructura y funcionamiento de los servicios municipales o para poner de manifiesto irregularidades o alteraciones en el funcionamiento de los mismos. Tampoco han sido admitidas aquellas reclamaciones formuladas de forma reiterada en el corto plazo sobre la misma problemática formulada en la reclamación inicial. En relación con las sugerencias o reclamaciones formuladas sobre servicios o materias que no son de competencia municipal, se informa a los ciudadanos sobre la Administración Pública, Entidad o Empresa competente, y al mismo tiempo se informa a los Servicios o Departamentos de la Administración Municipal que, por proximidad competencial, pudieran tener interés en conocer la información.

7. Conclusiones.

Resumen de las presentadas con tiempos medios Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 se han presentado solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 30.972 han tenido la correspondiente actuación municipal y se ha facilitado comunicación de la misma a los ciudadanos. Las no contestadas se encuentran en proceso de resolución y obedecen en su mayoría a asuntos que se han presentado durante el mes de diciembre de 2020 y que a la fecha de cierre de los datos del informe, 31 de diciembre, estaban aún sin tramitar. La media aritmética de tiempo de respuesta para el año 2020 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 10,45 días. La mediana de tiempo de respuesta ha sido de 7 días (el 50% de las solicitudes se contestan en 7 o menos días). El primer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 4 días (el 25% de las solicitudes se contestan en 4 o menos días). El tercer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 15 días (el 75% de las solicitudes se contestan en 15 días o menos días).

a. Resumen de la tipología.

Como en años anteriores las prioridades de los ciudadanos se centran en los servicios públicos que tienen una realidad visible en las calles, los parques, etc. Las demandas de los ciudadanos afectan en más de un 53,10 % a los servicios de Limpieza, Jardines y al Servicio

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



de Espacio Público e Infraestructuras, con temas relativos a la limpieza viaria, recogida de enseres, arbolado, arreglo de farolas, pavimentación y arreglo de aceras, etc. El 13,09 % de las sugerencias o reclamaciones tienen como destinataria la Policía Municipal y en las que solicitan vigilancia en las salidas y entradas de los colegios, retirada de adecuado tránsito de los vehículos por las vías públicas, etc. Los siete servicios municipales que reciben mayores demandas, concentran el 86,72 % de todas ellas.

b. Resultado de la gestión en el año 2020.

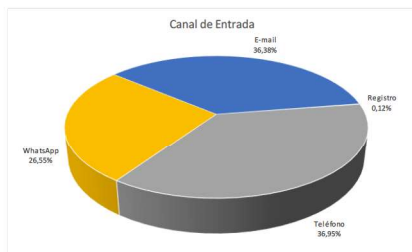
En el año 2020 la colaboración ciudadana mediante la presentación de sugerencias y quejas ha aumentado un 21,89% respecto al año 2019. También se ha producido un aumento de las respuestas, a dichas sugerencias y quejas, desde la administración municipal en un 38,65 % respecto al año anterior. A pesar de la escasez de recursos con los que cuentan los distintos Servicios y Departamentos municipales, se ha dado un nivel de respuesta aceptable teniendo en cuenta los recursos.

c. Otras actuaciones realizadas durante el año 2020

Se ha continuado con las medidas para la difusión y publicidad del sistema de reclamaciones y sugerencias de cara a hacerlo más conocido y accesible para los ciudadanos.

La implantación como nuevo canal de comunicación de la línea de Whatsapp (660 01 00 10) a finales del año 2019 ha supuesto un canal disruptivo de comunicación con el Ayuntamiento consolidándose como un canal de entrada al nivel del correo electrónico y teléfono en menos de un año. Los canales de entrada digitales van ganando terreno como medio de entrada de quejas y sugerencias.

Etiquetas de columna	
Canal de Entrada 2020	
E-mail	36,38%
Registro	0,12%
Teléfono	36,95%
WhatsApp	26,55%
Total general	100,00%



- En cuanto a la difusión de los datos del sistema de sugerencias y reclamaciones, se ha consolidado la difusión mensual de los datos, añadiendo a mayores formatos reutilizables. (<https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana/comision-especial-sugerencias-reclamaciones/informes-mensuales-2020-actuaciones-realizadas-materia-suge>)

- Se ha consolidado la información en soporte cartográfico de aquellas sugerencias o quejas que por su contenido son georreferenciables. Esta información se aloja dentro de un portal más amplio de contenidos cartográficos sobre la ciudad y los servicios municipales.

<http://www10.ava.es/cartografia/>
<https://www10.ava.es/portaiva/apps/webappviewer/index.html?id=898805285d0f4dea87828917dfed043>

Valladolid, 26 de febrero de 2021

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 01/03/2021 14:09

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 01/03/2021 14:06

Fecha Copia: 01/03/2021 14:12

Código seguro de verificación(CSV): 45d251ab13246f35d1717b84ca2ced28c4513838

Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>