

MEMORIA ANUAL COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2021

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

Servicio de
Información y
Administración
Electrónica

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER

PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

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: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac87d0456celfd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER

PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

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.....	4
2. Número y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas	4
Sugerencias y reclamaciones presentadas.....	5
Análisis por Áreas	8
3. Tipologías de las sugerencias y reclamaciones presentadas.....	10
Servicio de Limpieza	10
Policía Municipal	11
Servicio de Salud Pública	12
Servicio de Espacio de Público e Infraestructura	13
Centro de Movilidad Urbana	14
Servicio de Control de Legalidad Urbanística	15
AUVASA	16
Servicio de Ocupación de Vía Pública.....	17
Servicio de Parques y Jardines	18
Servicio de Medio Ambiente	19
Servicio de Información y Administración Electrónica.....	20
Servicio de Gestión de Ingresos	21
Departamento de Gestión y Recursos Humanos	22
Servicio de Gestión de Recaudatoria	23
Departamento de Patrimonio	24
Fundación Municipal de Deportes	25
Servicio de Participación Ciudadana	26
Servicio de Educación.....	27
Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia	28
Fundación Municipal de Cultura	29
Cultura y Turismo	30
Servicio de Intervención Social.....	31
Servicio de Iniciativas Sociales	32
Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía.....	33
VIVA.....	34
Gabinete de Gobierno y Relaciones	35
Agencia de Innovación y Desarrollo Económico	36
Secretaría General- Sección de Inventario.....	37
4. Tipología de las Sugerencias y reclamaciones en los Servicios Municipales.....	38
Solicitudes remitidas clasificadas por tema	38

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Solicitudes remitidas pendientes de contestación	40
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 las presentadas con tiempos medios	43
b. Resumen de la tipología	44
c. Resultado de la gestión en el año 2021.	44
d. Otras actuaciones realizadas durante el año 2021	44

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
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 2021, que consta de los siguientes apartados:

- Número y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas.
- Sugerencias y reclamaciones presentadas.
- Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales.
- Tiempos y porcentajes de respuesta.
- Peticiones en queja a la Comisión.
- Sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración Municipal.
- 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 2021. En este tiempo se han presentado 26.447 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:

Canal de Entrada	Total
APP	0
E-mail	7559
Registro	36
Teléfono	10372
Telegram	101
Transparencia	9
WhatsApp	8370
Total general	26447

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
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 porcentual de las sugerencias y reclamaciones:

Mes	Nº de peticiones
ene	2014
feb	1858
mar	2219
abr	1828
may	2438
jun	2776
jul	2379
ago	2619
sep	2384
oct	1986
nov	2280
dic	1666
Total general	26447



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Solicitudes Contestadas *	Recuento de petición
ene	1617
feb	2599
mar	3154
abr	2127
may	1826
jun	2636
jul	2414
ago	2190
sep	3421
oct	2252
nov	2120
dic	1595
Total general	27951

fechaRespuesta (año) ▼

Recuento de petición



fechaRespuesta (mes) ▼

Las peticiones formuladas por los ciudadanos han dado lugar 30481 solicitudes tramitadas a los servicios.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER

PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

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



Año	2017	2018	2019	2020	2021	Δ%
Solicitudes Recibidas	21874	23655	25478	32816	30481	-7,12%
Solicitudes Contestadas	21854	22455	22588	32940	32255	-2,08%
% de solicitudes contestadas respecto a recibidas	99,91%	94,93%	88,66%	100,38%	105,82%	

El porcentaje de solicitudes recibidas ha disminuido un 7,12 % respecto al año 2020, y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas ha sido de un 105,82 %. Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:

Solicitudes recibidas por los principales servicios en % 2021	Nº solicitudes	% 2021	% 2020
Limpieza	6218	20,40%	21,68%
Jardines	5075	16,65%	14,81%
Centro coordinación servicios técnicos	3970	13,02%	10,59%
Policía Municipal	3053	10,02%	11,33%
Información y Registro	2104	6,90%	6,59%
Salud	1894	6,21%	6,65%
Gabinete movilidad	1713	5,62%	4,80%
Alumbrado Público	989	3,24%	3,29%
Medio Ambiente	481	1,58%	0,61%
Atención al Contribuyente	451	1,48%	1,90%
Participación ciudadana	444	1,46%	0,43%
Otros Servicios	4089	13,41%	17,33%
Totales	30481	100,00%	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cfd1ce0bc1c3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 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	11464	37,61%
Servicio de Limpieza	6218	20,40%
Policía Municipal	3352	11,00%
Servicio de Salud Pública	1894	6,21%
Movilidad y Espacio Urbano	7660	25,13%
Servicio de Espacio Público e Infraestructura	4959	16,27%
Centro de Movilidad Urbana	1713	5,62%
AUVASA	426	1,40%
Servicio de Control de Legalidad Urbanística	419	1,37%
Servicio de Ocupación de la Vía Pública	143	0,47%
Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	5556	18,23%
Servicio de Parques y Jardines	5075	16,65%
Servicio de Medio Ambiente	481	1,58%
Planificación y Recursos	3169	10,40%
Servicio de Información y Administración Electrónica	2402	7,88%
Servicio de Gestión de Ingresos	451	1,48%
Departamento de Gestión de Recursos Humanos	160	0,52%
Servicio de Gestión Recaudatoria	156	0,51%
Participación Ciudadana y Deportes	858	2,81%
Servicio de Participación Ciudadana	444	1,46%
Fundación Municipal de Deportes	414	1,36%
Planeamiento Urbanístico y Vivienda	454	1,49%
Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía	309	1,01%
Departamento de Patrimonio	103	0,34%
VIVA	42	0,14%
Cultura y Turismo	407	1,34%
Fundación Municipal de Cultura	241	0,79%
Cultura y Turismo	166	0,54%
Educación, Infancia, Juventud e Igualdad	247	0,81%
Servicio de Educación	209	0,69%
Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia	38	0,12%
Servicios Sociales y Mediación Comunitaria	231	0,76%
Servicio de Intervención Social	166	0,54%
Servicio de Iniciativas Sociales	65	0,21%
Gabinete de Gobierno y Relaciones	194	0,64%
Gabinete de Gobierno y Relaciones	194	0,64%
Innovación, desarrollo económico, empleo y comercio	159	0,52%
Agencia de Innovación y Desarrollo Económico	159	0,52%
(en blanco)	76	0,25%
(en blanco)	76	0,25%
Secretaría General	6	0,02%
Secretaría General	6	0,02%
Total general	30481	100,00%

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGE LUIS YUSEF RAMON
 AGUNDEZ ÁLVAREZ SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50
 Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER
 PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

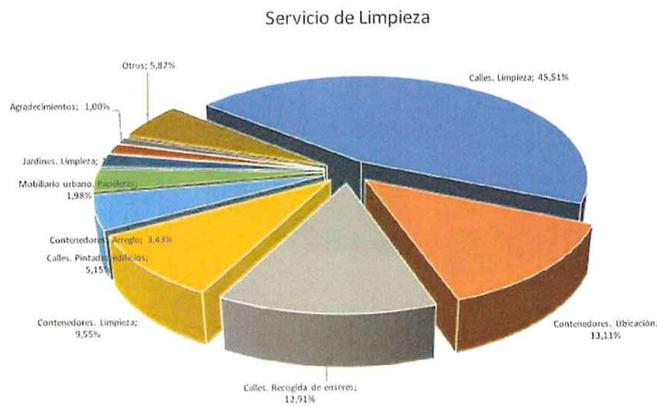
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



3. Tipologías de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

Servicio de Limpieza

Servicio de Limpieza		
Calles. Limpieza	2830	45,51%
Contenedores. Ubicación	815	13,11%
Calles. Recogida de enseres	803	12,91%
Contenedores. Limpieza	594	9,55%
Calles. Pintadas edificios	320	5,15%
Contenedores. Arreglo	213	3,43%
Mobiliario urbano. Papeleras	123	1,98%
Jardines. Limpieza	96	1,54%
Agradecimientos	62	1,00%
Otros	362	5,82%
TOTAL	6218	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cfd1ce0bc1c3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER
 PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

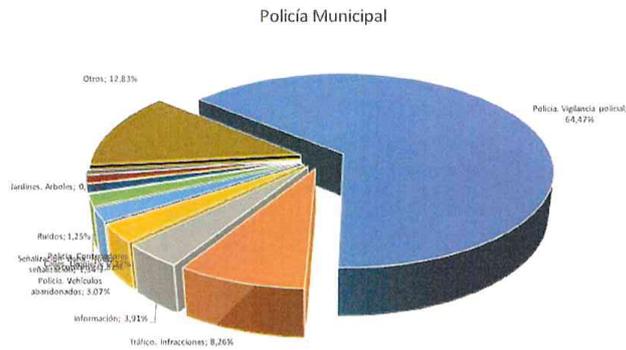
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Policia Municipal

Policia Municipal		
Policia. Vigilancia policial	2161	64,47%
Tráfico. Infracciones	277	8,26%
Información	131	3,91%
Policia. Vehículos abandonados	103	3,07%
Calles. Limpieza	76	2,27%
Policia. Contenedores escombros	61	1,82%
Señalización viaria. Nueva señalización	45	1,34%
Ruidos	42	1,25%
Jardines. Arboles	26	0,78%
Otros	430	12,83%
TOTAL	3352	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cafd1ce0bc1c3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

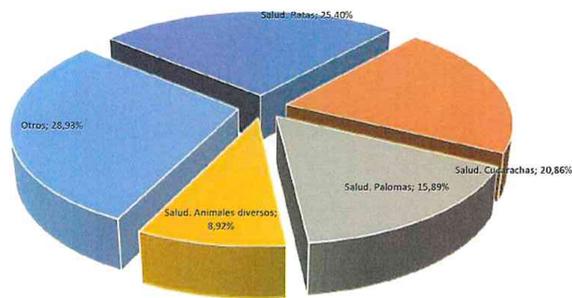
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Salud Pública

Servicio de Salud Pública		
Salud. Ratas	481	25,40%
Salud. Cucarachas	395	20,86%
Salud. Palomas	301	15,89%
Salud. Animales diversos	169	8,92%
Otros	548	28,93%
TOTAL	1894	100,00%

Servicio de Salud Pública



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ca0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

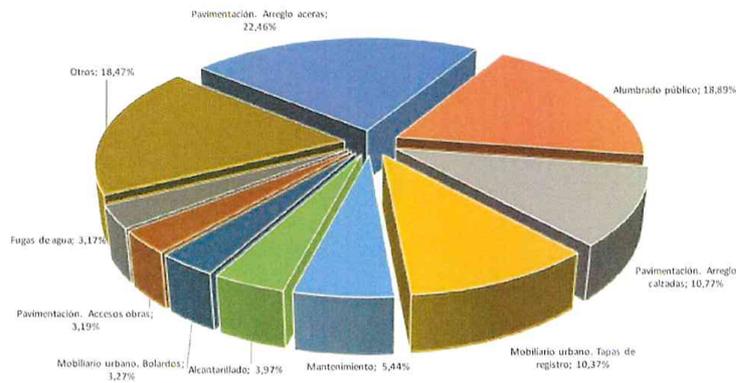
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Espacio de Público e Infraestructura

Servicio de Espacio de Público e Infraestructura		
Pavimentación. Arreglo aceras	1114	22,46%
Alumbrado público	937	18,89%
Pavimentación. Arreglo calzadas	534	10,77%
Mobiliario urbano. Tapas de registro	514	10,37%
Mantenimiento	270	5,44%
Alcantarillado	197	3,97%
Mobiliario urbano. Bolardos	162	3,27%
Pavimentación. Accesos obras	158	3,19%
Fugas de agua	157	3,17%
Otros	916	18,47%
TOTAL	4959	100,00%

Servicio de Espacio Público e Infraestructura



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS YUSEF RAMON
 AGUNDEZ ÁLVAREZ SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bctc3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gov.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER
 PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gov.es/verificacion-documentos>

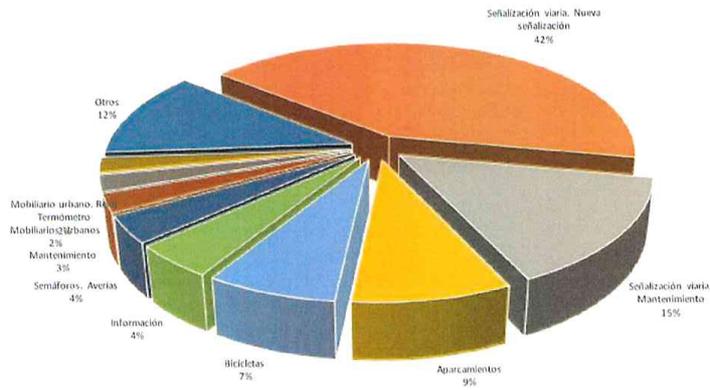


Centro de Movilidad Urbana

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	721	42,09%
Señalización viaria. Mantenimiento	255	14,89%
Aparcamientos	148	8,64%
Bicicletas	122	7,12%
Información	78	4,55%
Semáforos. Averías	64	3,74%
Mantenimiento	44	2,57%
Mobiliarios Urbanos	38	2,22%
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	36	2,10%
Otros	207	12,08%
TOTAL	1713	100,00%

Centro de Movilidad Urbana



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER
 PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

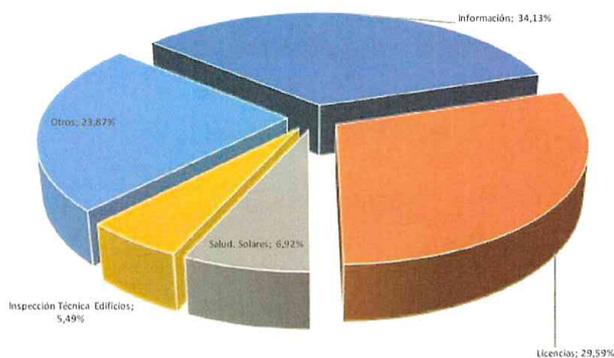
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Control de Legalidad Urbanística

Servicio de Control de Legalidad Urbanística		
Información	143	34,13%
Licencias	124	29,59%
Salud. Solares	29	6,92%
Inspección Técnica Edificios	23	5,49%
Otros	100	23,87%
TOTAL	419	100,00%

Servicio de Control de Legalidad Urbanística



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52
Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

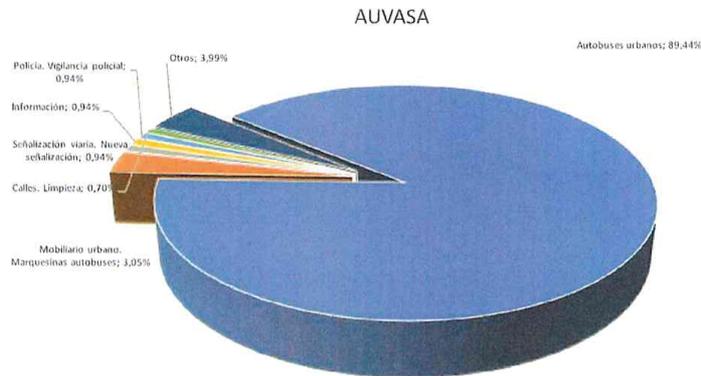
Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



AUVASA

AUVASA		
Autobuses urbanos	381	89,44%
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	13	3,05%
Señalización viaria. Nueva señalización	4	0,94%
Información	4	0,94%
Policía. Vigilancia policial	4	0,94%
Calles. Limpieza	3	0,70%
Otros	17	3,99%
TOTAL	426	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

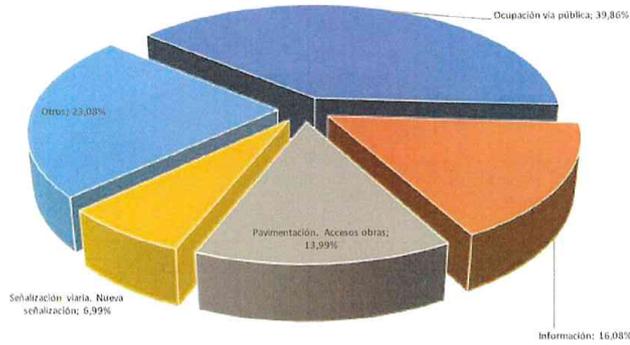
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Ocupación de Vía Pública

Servicio de Ocupación de la Vía Pública		
Ocupación vía pública	57	39,86%
Información	23	16,08%
Pavimentación. Accesos obras	20	13,99%
Señalización viaria. Nueva señalización	10	6,99%
Otros	33	23,08%
TOTAL	143	100,00%

Servicio de Ocupación de la Vía Pública



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS YUSEF RAMON
AGUNDEZ ÁLVAREZ SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

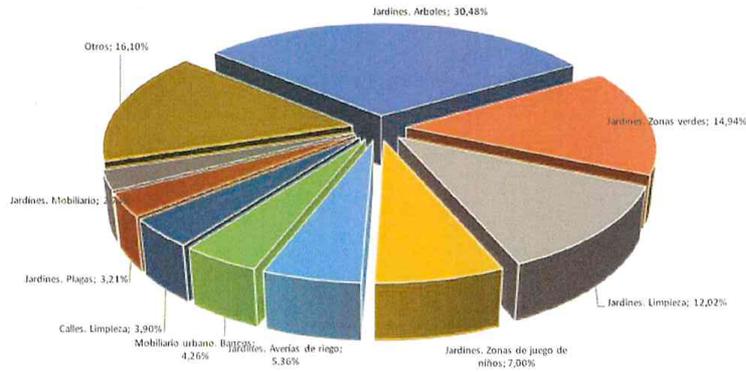
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Parques y Jardines

Servicio de Parques y Jardines		
Jardines. Arboles	1547	30,48%
Jardines. Zonas verdes	758	14,94%
Jardines. Limpieza	610	12,02%
Jardines. Zonas de juego de niños	355	7,00%
Jardines. Averías de riego	272	5,36%
Mobiliario urbano. Bancos	216	4,26%
Calles. Limpieza	198	3,90%
Jardines. Plagas	163	3,21%
Jardines. Mobiliario	139	2,74%
Otros	817	16,10%
TOTAL	5075	100,00%

Servicio de Parques y Jardines



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52
 Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER
 PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53
 Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

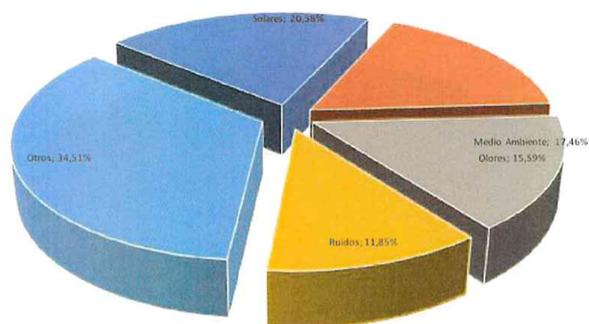
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Medio Ambiente

Servicio de Medio Ambiente		
Solares	99	20,58%
Medio Ambiente	84	17,46%
Olores	75	15,59%
Ruidos	57	11,85%
Otros	166	34,51%
TOTAL	481	100,00%

Servicio de Medio Ambiente



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ee0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

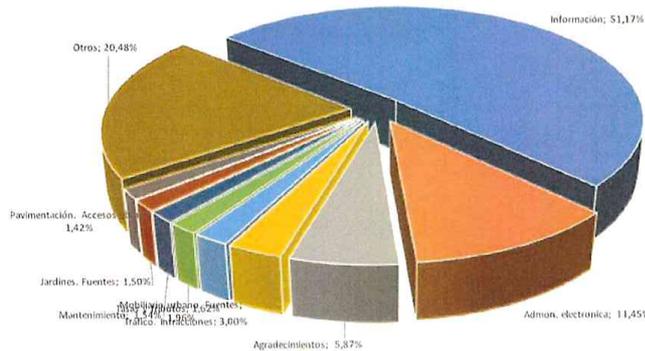


Servicio de Información y Administración Electrónica

En este apartado se tramitan las reclamaciones sobre temas que se repiten en un periodo 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	1229	51,17%
Admon. electronica	275	11,45%
Agradecimientos	141	5,87%
Tráfico. Infracciones	72	3,00%
Mobiliario urbano. Fuentes	47	1,96%
Tasas y Tributos	39	1,62%
Mantenimiento	37	1,54%
Jardines. Fuentes	36	1,50%
Pavimentación. Accesos obras	34	1,42%
Otros	492	20,48%
TOTAL	2402	100,00%

Servicio de Información y Administración Electrónica



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cef11ce0bc1c3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER
 PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

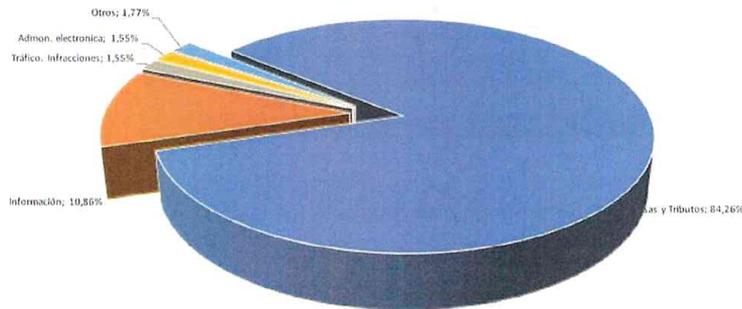
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Gestión de Ingresos

Servicio de Gestión de Ingresos		
Tasas y Tributos	380	84,26%
Información	49	10,86%
Tráfico. Infracciones	7	1,55%
Admon. electronica	7	1,55%
Otros	8	1,77%
TOTAL	451	100,00%

Servicio de Gestión de Ingresos



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

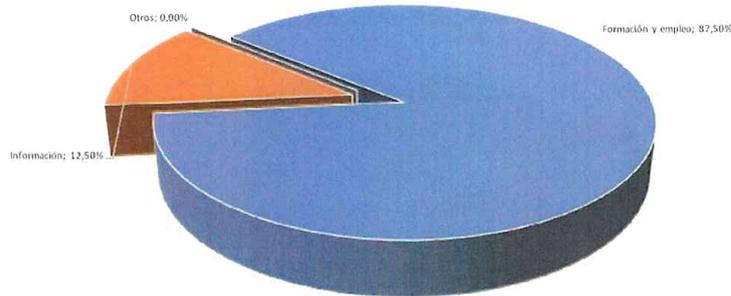
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Departamento de Gestión y Recursos Humanos

Departamento de Gestión de Recursos Humanos		
Formación y empleo	140	87,50%
Información	20	12,50%
Otros	0	0,00%
TOTAL	160	100,00%

Departamento de Gestión de Recursos Humanos



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ee0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

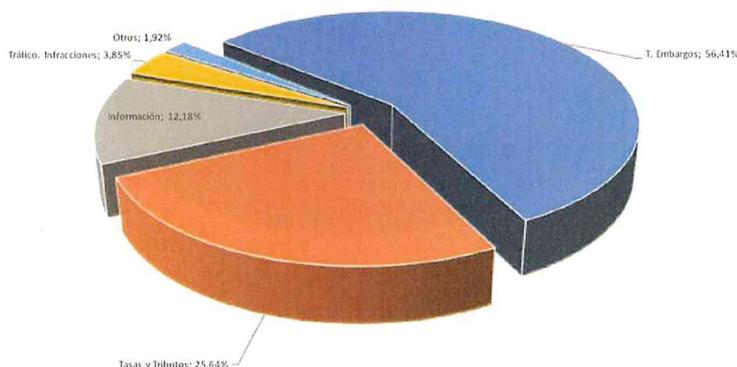
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Gestión de Recaudatoria

Servicio de Gestión Recaudatoria		
T. Embargos	88	56,41%
Tasas y Tributos	40	25,64%
Información	19	12,18%
Tráfico. Infracciones	6	3,85%
Otros	3	1,92%
TOTAL	156	100,00%

Servicio de Gestión Recaudatoria



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52
Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

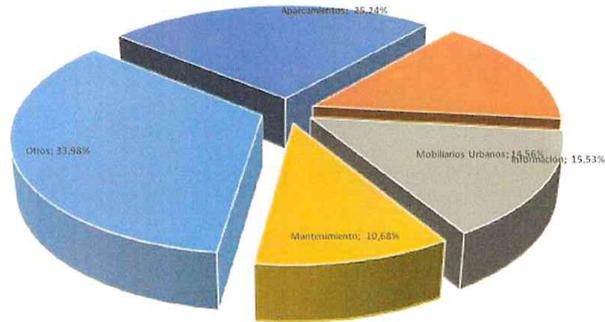
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Departamento de Patrimonio

Departamento de Patrimonio		
Aparcamientos	26	25,24%
Información	16	15,53%
Mobiliarios Urbanos	15	14,56%
Mantenimiento	11	10,68%
Otros	35	33,98%
TOTAL	103	100,00%

Departamento de Patrimonio



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

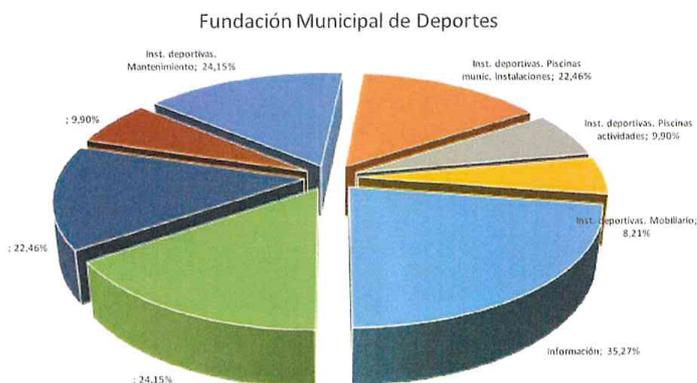
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
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	100	24,15%
deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	93	22,46%
Inst. deportivas. Piscinas actividades	41	9,90%
Inst. deportivas. Mobiliario	34	8,21%
Información	32	35,27%
Inst. deportivas. Limpieza	30	24,15%
Alumbrado público	12	22,46%
Otros	72	9,90%
TOTAL	180	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52
Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0458cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

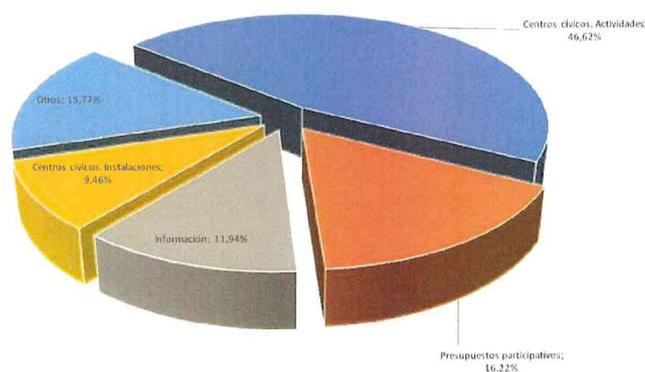
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Participación Ciudadana

Servicio de Participación Ciudadana		
Centros cívicos. Actividades	207	46,62%
Presupuestos participativos	72	16,22%
Información	53	11,94%
Centros cívicos. Instalaciones	42	9,46%
Otros	70	15,77%
TOTAL	444	100,00%

Servicio de Participación Ciudadana



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

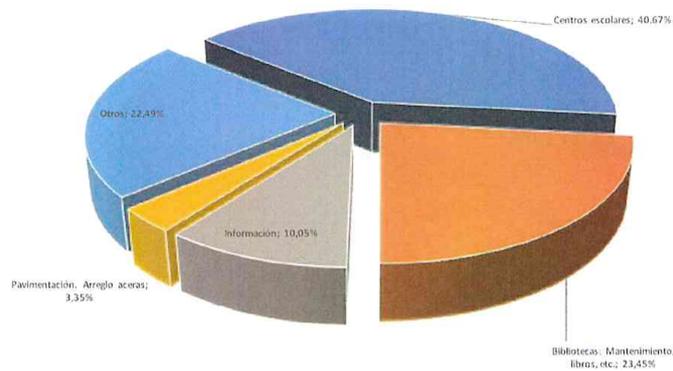
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Educación

Servicio de Educación		
Centros escolares	85	40,67%
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	49	23,45%
Información	21	10,05%
Pavimentación. Arreglo aceras	7	3,35%
Otros	47	22,49%
TOTAL	209	100,00%

Servicio de Educación



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52
Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

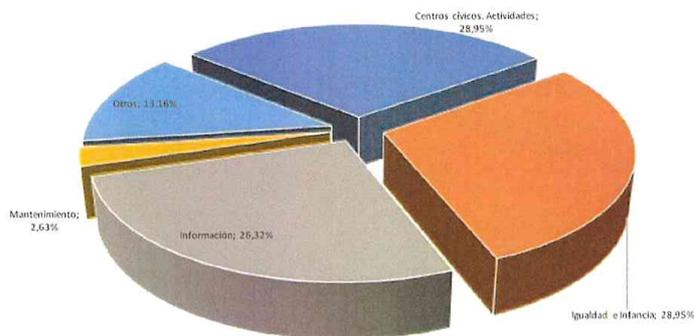
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia

Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia		
Centros cívicos. Actividades	11	28,95%
Igualdad e Infancia	11	28,95%
Información	10	26,32%
Mantenimiento	1	2,63%
Otros	5	13,16%
TOTAL	38	100,00%

Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456c6fd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

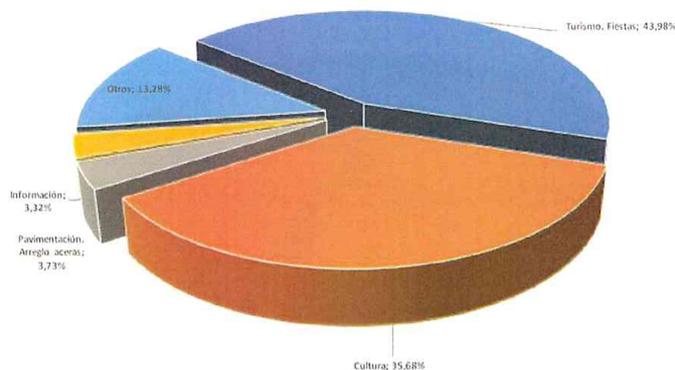
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Fundación Municipal de Cultura

Fundación Municipal de Cultura		
Turismo. Fiestas	106	43,98%
Cultura	86	35,68%
Pavimentación. Arreglo aceras	9	3,73%
Información	8	3,32%
Otros	32	13,28%
TOTAL	241	100,00%

Fundación Municipal de Cultura



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON Soudah Prieto
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gov.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

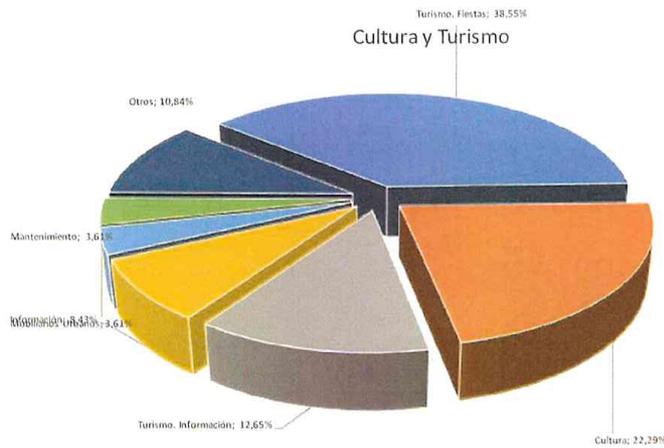
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gov.es/verificacion-documentos>



Cultura y Turismo

Cultura y Turismo		
Turismo. Fiestas	64	38,55%
Cultura	37	22,29%
Turismo. Información	21	12,65%
Información	14	8,43%
Mantenimiento	6	3,61%
Mobiliarios Urbanos	6	3,61%
Otros	18	10,84%
TOTAL	166	100,00%



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

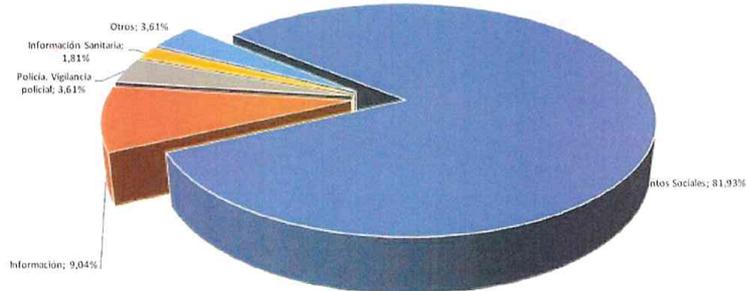
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Intervención Social

Servicio de Intervención Social		
Asuntos Sociales	136	81,93%
Información	15	9,04%
Policia. Vigilancia policial	6	3,61%
Información Sanitaria	3	1,81%
Otros	6	3,61%
TOTAL	166	100,00%

Servicio de Intervención Social



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52
Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cafd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

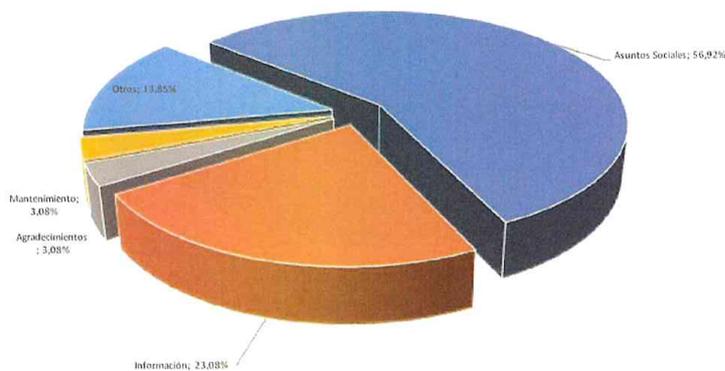
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Iniciativas Sociales

Servicio de Iniciativas Sociales		
Asuntos Sociales	37	56,92%
Información	15	23,08%
Agradecimientos	2	3,08%
Mantenimiento	2	3,08%
Otros	9	13,85%
TOTAL	65	100,00%

Servicio de Iniciativas Sociales



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cef1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

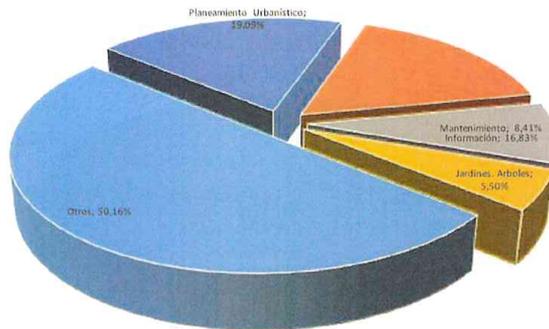
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía

Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía		
Planeamiento Urbanístico	59	19,09%
Información	52	16,83%
Mantenimiento	26	8,41%
Jardines. Arboles	17	5,50%
Otros	155	50,16%
TOTAL	309	100,00%

Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

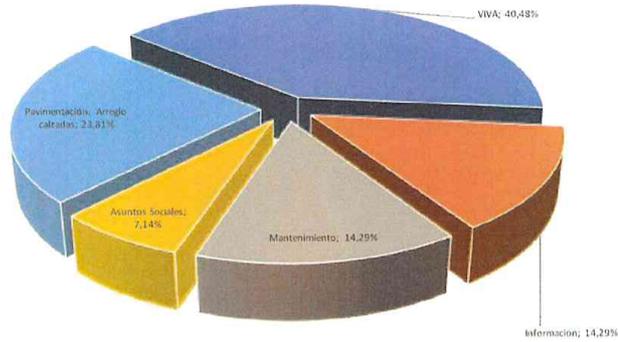
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



VIVA

VIVA			
VIVA	17	40,48%	
Información	6	14,29%	
Mantenimiento	6	14,29%	
Asuntos Sociales	3	7,14%	
Pavimentación. Arreglo calzadas	1	23,81%	
TOTAL	33	100,00%	

VIVA



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS

AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON

SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER

PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

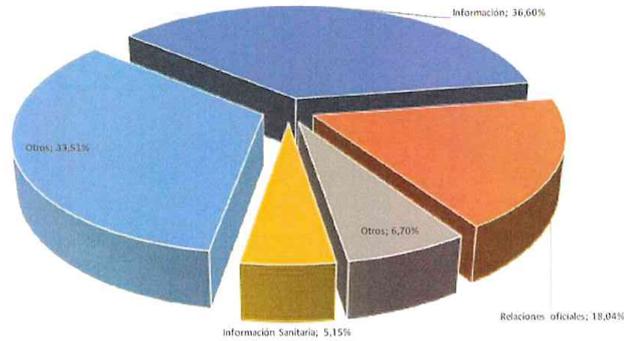
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Gabinete de Gobierno y Relaciones

Gabinete de Gobierno y Relaciones		
Información	71	36,60%
Relaciones oficiales	35	18,04%
Otros	13	6,70%
Información Sanitaria	10	5,15%
Otros	65	33,51%
TOTAL	194	100,00%

Gabinete de Gobierno y Relaciones



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

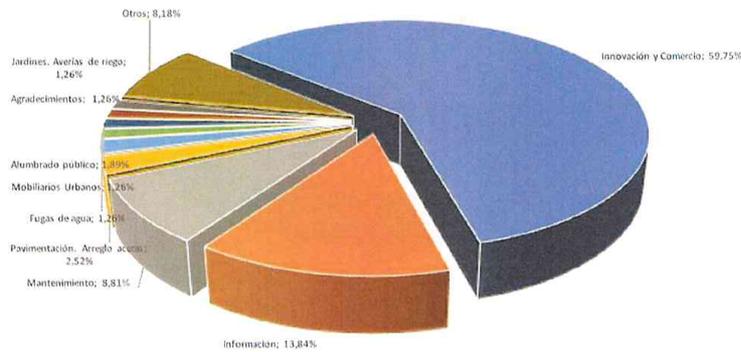
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Agencia de Innovación y Desarrollo Económico

Agencia de Innovación y Desarrollo Económico		
Innovación y Comercio	95	59,75%
Información	22	13,84%
Mantenimiento	14	8,81%
Pavimentación. Arreglo aceras	4	2,52%
Alumbrado público	3	1,89%
Fugas de agua	2	1,26%
Mobiliarios Urbanos	2	1,26%
Agradecimientos	2	1,26%
Jardines. Averías de riego	2	1,26%
Otros	13	8,18%
TOTAL	159	100,00%

Agencia de Innovación y Desarrollo Económico



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

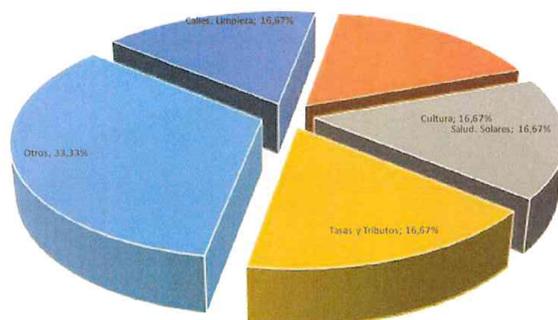
Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Secretaría General- Sección de Inventario.

Secretaría General		
Calles. Limpieza	1	16,67%
Cultura	1	16,67%
Salud. Solares	1	16,67%
Tasas y Tributos	1	16,67%
Otros	2	33,33%
TOTAL	6	100,00%

Secretaría General



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52
Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456c6fd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53
Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
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 2021 se ha establecido en 7,91 días.

Año	Nº solicitudes Contestadas	Tiempo Medio de Respuesta
2021	29388	7,91

Solicitudes remitidas clasificadas por tema

Solicitudes remitidas por Tema	Nº	%
Calles. Limpieza	3230	10,60%
Policía. Vigilancia policial	2356	7,73%
Información	2285	7,50%
Jardines. Árboles	1691	5,55%
Pavimentación. Arreglo aceras	1296	4,25%
Alumbrado público	1003	3,29%
Jardines. Zonas verdes	901	2,96%
Señalización viaria. Nueva señalización	882	2,89%
Calles. Recogida de enseres	843	2,77%
Jardines. Limpieza	842	2,76%
Contenedores. Ubicación	841	2,76%
Mantenimiento	697	2,29%
Pavimentación. Arreglo calzadas	630	2,07%
Contenedores. Limpieza	628	2,06%
Mobiliario urbano. Tapas de registro	539	1,77%
Salud. Ratas	491	1,61%
Tasas y Tributos	483	1,58%
Autobuses urbanos	423	1,39%
Salud. Cucarachas	401	1,32%
Jardines. Zonas de juego de niños	382	1,25%
Mobiliario urbano. Bancos	370	1,21%
Tráfico. Infracciones	367	1,20%
Agradecimientos	347	1,14%
Calles. Pintadas edificios	344	1,13%
Salud. Solares	324	1,06%
Salud. Palomas	320	1,05%
Señalización viaria. Mantenimiento	310	1,02%
Admon. electronica	295	0,97%
Jardines. Averías de riego	292	0,96%
Pavimentación. Accesos obras	258	0,85%
Aparcamientos	255	0,84%
Solares	230	0,75%
Asuntos Sociales	229	0,75%
Alcantarillado	228	0,75%

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Centros cívicos. Actividades	224	0,73%
Contenedores. Arreglo	217	0,71%
Fugas de agua	203	0,67%
Turismo. Fiestas	200	0,66%
Mobiliario urbano. Papeleras	199	0,65%
Salud. Animales diversos	197	0,65%
Mobiliario urbano. Bolardos	183	0,60%
Jardines. Plagas	176	0,58%
Jardines. Mobiliario	174	0,57%
Formación y empleo	171	0,56%
Licencias	168	0,55%
Bicicletas	157	0,52%
Mobiliario urbano. Fuentes	151	0,50%
Cultura	151	0,50%
Mobiliarios Urbanos	135	0,44%
Jardines. Fuentes	134	0,44%
Inst. deportivas. Mantenimiento	132	0,43%
Ruidos	130	0,43%
Salud. Gatos	124	0,41%
Medio Ambiente	121	0,40%
Planeamiento Urbanístico	115	0,38%
Olores	113	0,37%
Ocupación vía pública	112	0,37%
Innovación y Comercio	110	0,36%
Policía. Vehículos abandonados	104	0,34%
T. Embargos	104	0,34%
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	102	0,33%
Otros	102	0,33%
Mobiliario urbano. Vallas	102	0,33%
Centros escolares	95	0,31%
Presupuestos participativos	87	0,29%
Jardines. Parque canino	82	0,27%
Semáforos. Averías	69	0,23%
Policía. Contenedores escombros	62	0,20%
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	61	0,20%
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	55	0,18%
Salud. Perros	51	0,17%
Información Sanitaria	51	0,17%
Centros cívicos. Instalaciones	49	0,16%
Placas calles	46	0,15%
Inst. deportivas. Limpieza	42	0,14%
Inst. deportivas. Mobiliario	41	0,13%
Inst. deportivas. Piscinas actividades	41	0,13%
Relaciones oficiales	39	0,13%
Semáforos. Nuevas instalaciones	35	0,11%

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Inspección Técnica Edificios	33	0,11%
Jardines. Aparatos Biosaludables	29	0,10%
Turismo. Información	29	0,10%
Mobiliario urbano. Jardineras	28	0,09%
Salud. Inspecciones. Domicilios	26	0,09%
VIVA	18	0,06%
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	18	0,06%
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	18	0,06%
Igualdad e Infancia	18	0,06%
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	17	0,06%
Mobiliario urbano. Carteleras	16	0,05%
Jardineses. Limpieza	1	0,00%
Total general	30481	100,00%

Solicitudes remitidas pendientes de contestación

Solicitudes Pendientes por Tema	Nº
Contenedores. Ubicación	89
Calles. Limpieza	44
Solares	43
Jardines. Arboles	37
Jardines. Zonas verdes	32
Información	26
Jardines. Limpieza	22
Policía. Vigilancia policial	21
Mantenimiento	21
Inst. deportivas. Mantenimiento	20
Salud. Solares	17
Contenedores. Limpieza	16
Señalización viaria. Nueva señalización	15
Jardines. Zonas de juego de niños	13
Pavimentación. Arreglo aceras	12
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	11
Medio Ambiente	10
Inst. deportivas. Piscinas actividades	10
Agradecimientos	10
Bicicletas	9
Jardines. Mobiliario	8
Calles. Recogida de enseres	8
Mobiliario urbano. Papeleras	7
Aparcamientos	6
Inst. deportivas. Limpieza	6
Inst. deportivas. Mobiliario	6

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cafd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Turismo. Fiestas	6
Señalización viaria. Mantenimiento	6
Mobiliario urbano. Bancos	6
Cultura	5
Relaciones oficiales	5
Alumbrado público	4
Jardines. Aparatos Biosaludables	4
Jardines. Averías de riego	4
Mobiliarios Urbanos	4
Tráfico. Infracciones	3
VIVA	3
Calles. Pintadas edificios	3
Jardines. Plagas	3
Pavimentación. Arreglo calzadas	3
Ocupación vía pública	3
Mobiliario urbano. Vallas	2
Asuntos Sociales	2
Ruidos	2
Licencias	2
Turismo. Información	2
Olores	2
Policía. Contenedores escombros	2
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	1
Semáforos. Nuevas instalaciones	1
Placas calles	1
Contenedores. Arreglo	1
Mobiliario urbano. Jardineras	1
Policía. Vehículos abandonados	1
Admon. electronica	1
Mobiliario urbano. Bolardos	1
Planeamiento Urbanístico	1
Formación y empleo	1
Otros	1
Fugas de agua	0
Inspección Técnica Edificios	0
Salud. Ratas	0
Pavimentación. Accesos obras	0
Tasas y Tributos	0
Jardines. Parque canino	0
Salud. Palomas	0
Centros cívicos. Instalaciones	0
Semáforos. Averías	0
Mobiliario urbano. Carteleras	0
Mobiliario urbano. Tapas de registro	0
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	0

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

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



Centros escolares	0
Mobiliario urbano. Fuentes	0
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	0
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	0
Salud. Perros	0
Información Sanitaria	0
Innovación y Comercio	0
Presupuestos participativos	0
Jardines. Fuentes	0
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	0
Alcantarillado	0
Igualdad e Infancia	0
T. Embargos	0
Salud. Animales diversos	0
Jardineses. Limpieza	0
Salud. Cucarachas	0
Autobuses urbanos	0
Salud. Gatos	0
Centros cívicos. Actividades	0
Salud. Inspecciones. Domicilios	0
Total general	606

Solicitudes remitidas pendientes de contestación por Servicio

Solicitudes Pendientes por Servicio	Nº
Servicio de Limpieza	170
Servicio de Parques y Jardines	148
Servicio de Medio Ambiente	75
Fundación Municipal de Deportes	73
Centro de Movilidad Urbana	48
Policía Municipal	30
Cultura y Turismo	20
VIVA	13
Servicio de Información y Administración Electrónica	11
Gabinete de Gobierno y Relaciones	6
Servicio de Control de Legalidad Urbanística	5
Servicio de Ocupación de la Vía Pública	3
Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía	2
Servicio de Espacio Público e Infraestructura	2
Departamento de Patrimonio	0
Servicio de Educación	0
Fundación Municipal de Cultura	0
Servicio de Gestión Recaudatoria	0

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO
 Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
 FRANCISCO JAVIER
 PRIETO GARCÍA
 Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
 Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



(en blanco)	0
Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia	0
Secretaría General	0
AUVASA	0
Servicio de Participación Ciudadana	0
Servicio de Iniciativas Sociales	0
Servicio de Salud Pública	0
Servicio de Intervención Social	0
Agencia de Innovación y Desarrollo Económico	0
Departamento de Gestión de Recursos Humanos	0
Servicio de Gestión de Ingresos	0
Total general	606

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

En el año 2021 se han presentado ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cinco 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.

a. Resumen de las presentadas con tiempos medios

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 se han presentado solicitudes de sugerencias y reclamaciones a los servicios municipales, de las que 30.481 han tenido la correspondiente actuación municipal y se ha facilitado comunicación de la misma a los

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cfd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

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



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 2021 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 2021 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 7,91 días. La mediana de tiempo de respuesta ha sido de 4 días (el 50% de las solicitudes se contestan en 4 o menos días). El primer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 2 días (el 25% de las solicitudes se contestan en 2 o menos días). El tercer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 9 días (el 75% de las solicitudes se contestan en 9 días o menos días).

b. 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 53,32 % a los servicios de Limpieza, Jardines y al Servicio 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 11,00 % 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 84,03 % de todas ellas.

c. Resultado de la gestión en el año 2021.

En el año 2021 ha disminuido la entrada de peticiones un 8,46%, lo que ha supuesto a su vez una disminución del 7,12 % en el número de solicitudes. El nivel de respuesta ha mejorado sensiblemente en relación al año 2020

d. Otras actuaciones realizadas durante el año 2021

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.

El canal de comunicación de la línea de Whatsapp (660 01 00 10) sigue consolidándose e incrementando el porcentaje como un canal de entrada superando al correo electrónico y quedando a una distancia de 6 puntos porcentuales del teléfono.

	APP	E-mail	Registro	Teléfono	Telegram	Formulario de Transparencia	WhatsApp
Δ%	0,00%	-21,45%	12,37%	6,13%	100,00%	100,00%	19,23%

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
ANGEL LUIS
AGUNDEZ ÁLVAREZ
Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

YUSEF RAMON
SOUDAH PRIETO
Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>



Canal de Entrada	2021
APP	0,00%
E-mail	28,58%
Registro	0,14%
Teléfono	39,22%
Telegram	0,38%
Transparencia	0,03%
WhatsApp	31,65%
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 mayores formatos reutilizables.

<https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana/comision-especial-sugerencias-reclamaciones/informes-mensuales-2020-actuaciones-realizadas-materia-sugr>

- 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/portativa/apps/webappviewer/index.html?id=898805285d0f4dea87828917ffed043>



Valladolid, 26 de Mayo de 2022

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

ANGEL LUIS
 AGUNDEZ ÁLVAREZ

Fecha Firma: 15/06/2022 14:52

Fecha Copia: 15/06/2022 14:54

YUSEF RAMON
 SOUDAH PRIETO

Fecha Firma: 15/06/2022 14:50

Código seguro de verificación(CSV): b2cdf19da35ad283fac67d0456cefd1ce0bc1c3f

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

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:

FRANCISCO JAVIER
 PRIETO GARCÍA

Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4

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



Asunto: Aprobación de la Memoria Anual Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones 2021

**COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y
RECLAMACIONES**

**Documento aprobado en sesión de fecha 20 de junio de
2022.**

EL SECRETARIO DELEGADO

Fco. Javier Prieto García

(Firmado electrónicamente)

Plaza Mayor, 1
47001 Valladolid
Tlf. 983426139

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:
FRANCISCO JAVIER
PRIETO GARCÍA
Fecha Firma: 22/06/2022 16:53

Fecha Copia: 23/06/2022 08:04

Código seguro de verificación(CSV): 29b7145902570d1ee379fc52102bc75f2b7eb0a4
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>
