

# MEMORIA ANUAL COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS 2023

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

Servicio de  
Información y  
Administración  
Electrónica





## Contenido

1.	Informe-Memoria anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	4
2.	Número y tramitación de las incidencias, quejas y sugerencias presentadas. ....	4
	Incidencias, quejas y sugerencias contestadas. ....	5
3.	Tipologías de las sugerencias y reclamaciones presentadas.....	9
	Servicio de Limpieza .....	9
	Servicio de Parques y Jardines .....	10
	Servicio de Espacio de Público e Infraestructura .....	11
	Centro de Movilidad Urbana .....	12
	Policía Municipal .....	13
	Servicio de Información y Administración Electrónica.....	14
	Servicio de Salud Pública .....	15
	AUVASA .....	16
	AQUAVAL.....	17
	Fundación Municipal de Deportes .....	18
	Servicio de Control de Legalidad Urbanística.....	19
	Servicio de Ocupación de Vía Pública.....	20
	Servicio de Medio Ambiente .....	21
	Servicio de Gestión de Ingresos .....	22
	Departamento de Gestión y Recursos Humanos .....	23
	Servicio de Gestión de Recaudatoria .....	24
	Departamento de Patrimonio .....	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
	Alcaldía .....	35
	Agencia de Innovación y Desarrollo Económico .....	36
	Archivo Municipal.....	37
4.	Tipología de las Sugerencias y reclamaciones en los Servicios Municipales.....	38
	Peticiones remitidas clasificadas por tema .....	38



Peticiones remitidas pendientes de contestación del año 2023 .....	49
Peticiones remitidas pendientes de contestación por Servicio del año 2023 .....	49
5. Peticiones en queja presentadas ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	
50	
6. Sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración municipal. ....	50
7. Conclusiones.....	50
a. Resumen de las presentadas con tiempos medios.....	50
b. Resumen de la tipología.....	51
c. Resultado de la gestión en el año 2023. ....	51
d. Objetivos operativos para el año 2024.....	54



## 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”.

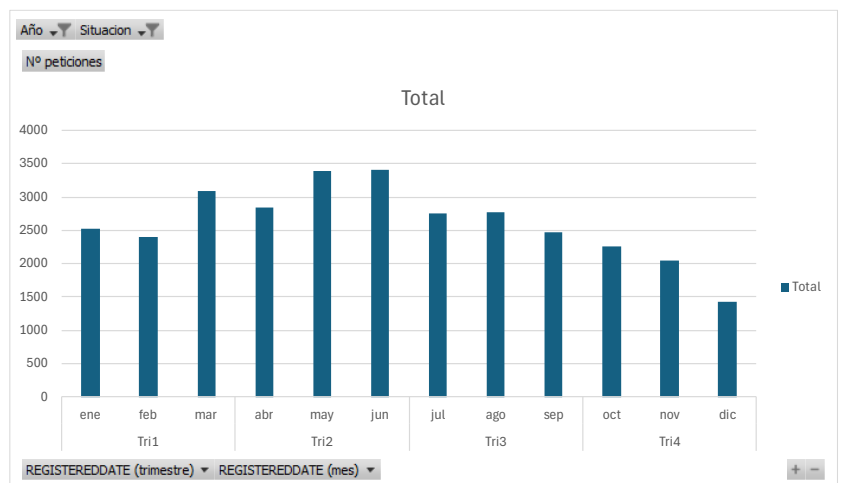
En cumplimiento de dicha obligación se elabora el correspondiente informe del año 2023, que consta de los siguientes apartados:

1. Número y tramitación de las incidencias, quejas y sugerencias presentadas.
2. Incidencias, quejas y sugerencias presentadas.
3. Tipología de las incidencias, quejas y sugerencias 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 incidencias, quejas y sugerencias presentadas.

Mes	Nº peticiones
<b>Tri1</b>	
ene	2519
feb	2408
mar	3086
<b>Tri2</b>	
abr	2840
may	3395
jun	3418
<b>Tri3</b>	
jul	2747
ago	2779
sep	2474
<b>Tri4</b>	
oct	2261
nov	2040
dic	1419
<b>Total general</b>	<b>31386</b>

El presente informe abarca el análisis de los datos obtenidos desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023. En este tiempo se han presentado 31.386 peticiones, que los ciudadanos de Valladolid han podido presentar ante el Ayuntamiento a través de distintos medios:



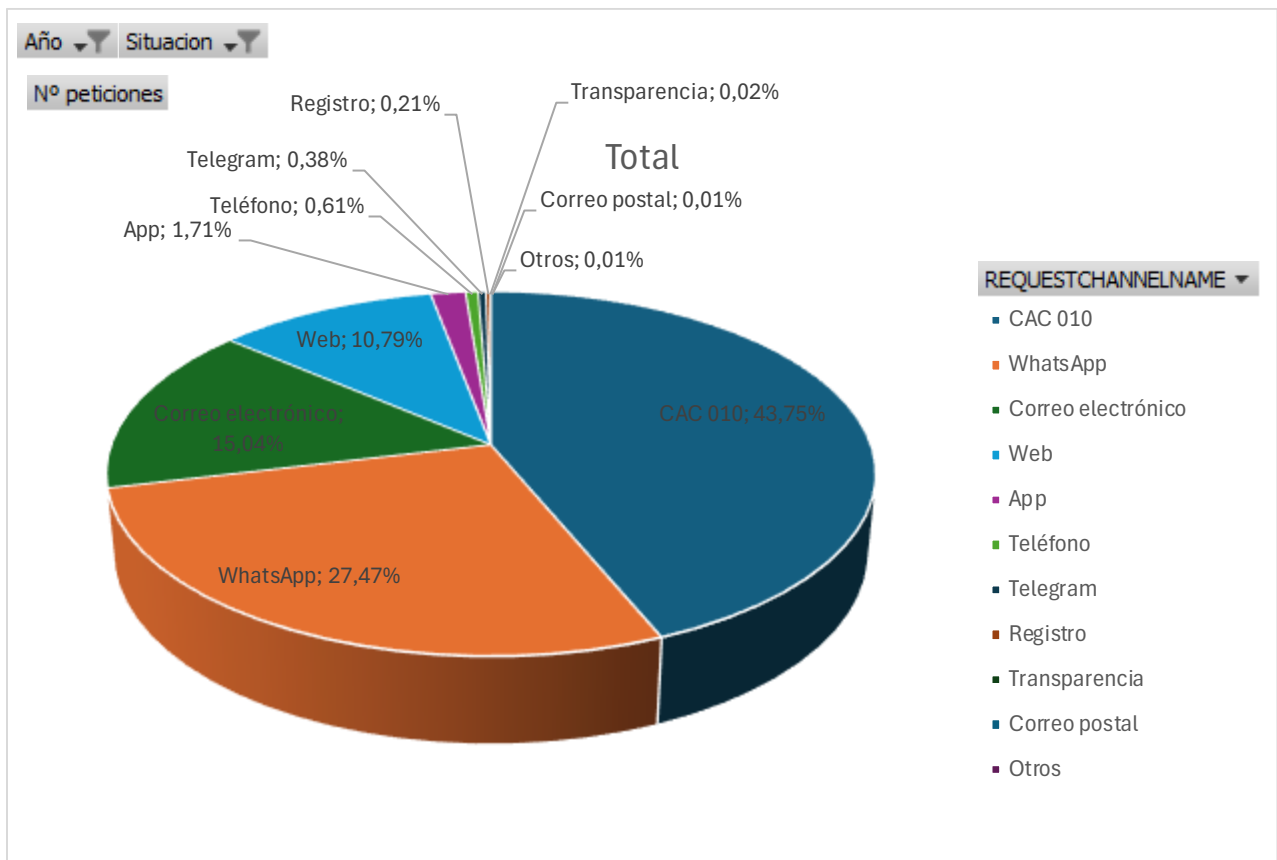


Los distintos canales de entrada han sido:

Mes	Nº peticiones
CAC010	43,75%
WhatsApp	27,47%
Correo electrónico	15,04%
Web	10,79%
App	1,71%
Teléfono	0,61%
Telegram	0,38%
Registro	0,21%
Transparencia	0,02%
Correo postal	0,01%
Otros	0,01%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

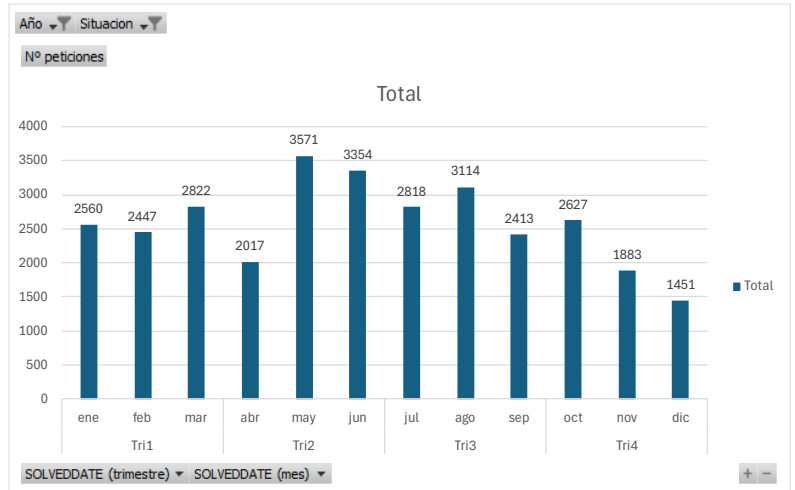
Incidencias, quejas y sugerencias contestadas.

El número de peticiones resueltas en el periodo 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2023 ha sido de 31.077.



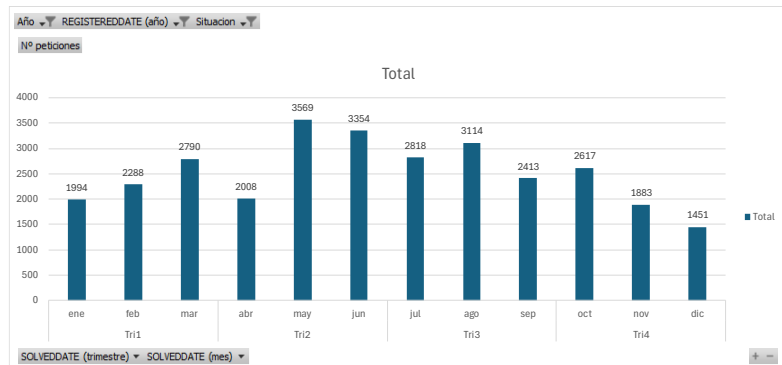


Mes	Nº peticiones
<b>Tri1</b>	
ene	2560
feb	2447
mar	2822
<b>Tri2</b>	
abr	2017
may	3571
jun	3354
<b>Tri3</b>	
jul	2818
ago	3114
sep	2413
<b>Tri4</b>	
oct	2627
nov	1883
dic	1451
<b>Total general</b>	<b>31077</b>



El número de peticiones resueltas del año 2023 de las entrantes entre el periodo 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2023 ha sido de 30.299.

Mes	Nº peticiones
<b>Tri1</b>	
ene	1994
feb	2288
mar	2790
<b>Tri2</b>	
abr	2008
may	3569
jun	3354
<b>Tri3</b>	
jul	2818
ago	3114
sep	2413
<b>Tri4</b>	
oct	2617
nov	1883
dic	1451
<b>Total general</b>	<b>30299</b>

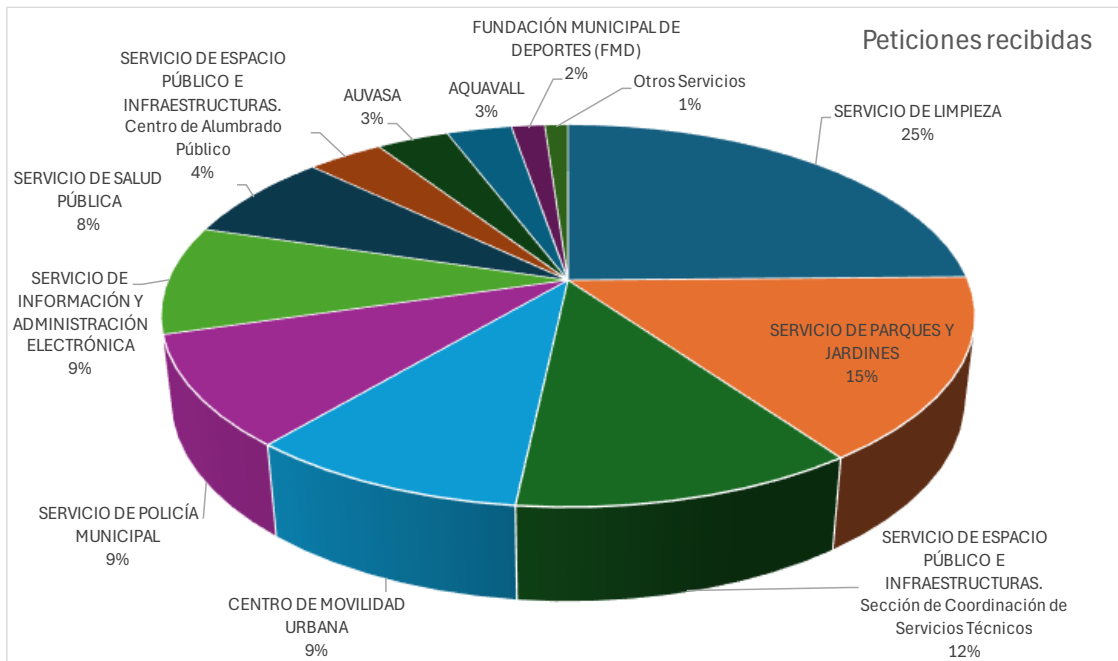




Año	2020	2021	2022	2023	Δ%
Peticiones Recibidas	28891	26443	32271	31386	-2,74%
Peticiones Contestadas del año de cualquier periodo	28716	26778	31914	31077	-2,62%
Peticiones contestadas del año en curso	28386	26015	31940	30299	-5,14%
<b>% de solicitudes contestadas respecto a recibidas</b>	<b>98,25%</b>	<b>98,38%</b>	<b>98,97%</b>	<b>96,54%</b>	<b>-2,46%</b>

El porcentaje de solicitudes recibidas ha disminuido un -2,74% respecto al año 2022 y el porcentaje de las contestadas al ciudadano respecto a las recibidas ha sido de un -2,46%. Estas solicitudes se reparten a los servicios de la siguiente forma:

Solicitudes recibidas por los principales servicios en % 2023	Nº peticiones	% 2023	% 2022
SERVICIO DE LIMPIEZA	7114	22,67%	22,16%
SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES	4452	14,18%	13,51%
Coordinación de Servicios Técnicos	3315	10,56%	14,06%
CENTRO DE MOVILIDAD URBANA	2711	8,64%	4,42%
SERVICIO DE POLICÍA MUNICIPAL	2694	8,58%	8,59%
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2644	8,42%	11,80%
SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	2157	6,87%	6,77%
Alumbrado Público	1040	3,31%	3,39%
AUVASA	990	3,15%	2,21%
AQUAVALL	888	2,83%	2,17%
FUNDACIÓN MUNICIPAL DE DEPORTES (FMD)	456	1,45%	0,98%
Otros Servicios	317	9,32%	9,95%
<b>Totales</b>	<b>31386</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



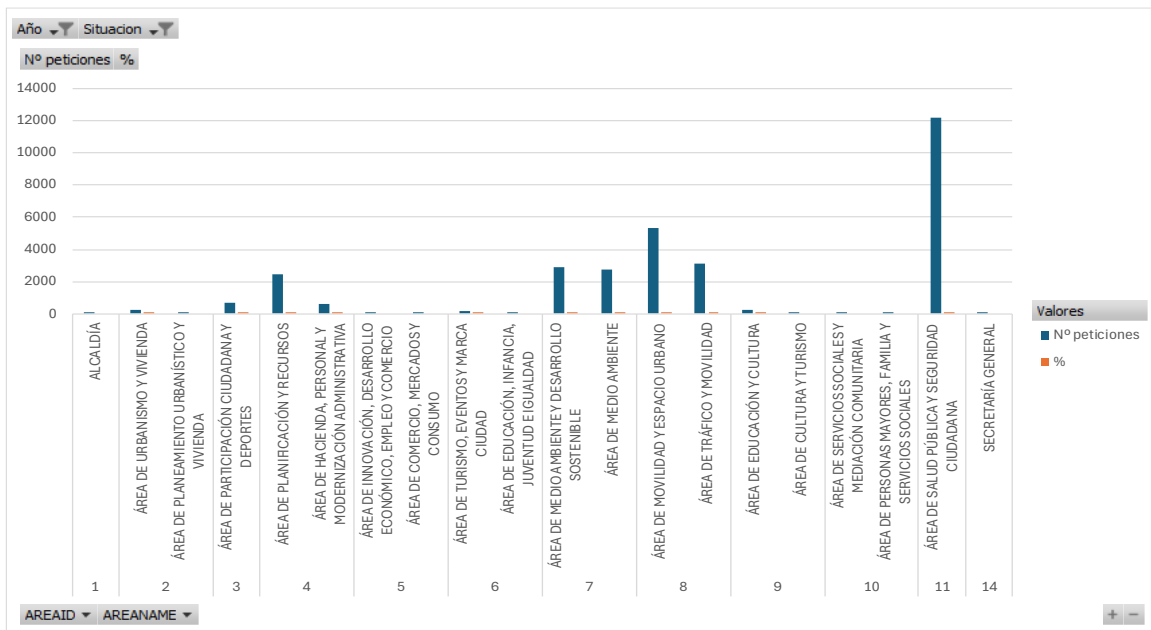




Análisis por Áreas

Área	Nº peticiones	%	Contestadas	%Contestadas
<b>1</b>	<b>121</b>	<b>0,39%</b>	<b>111</b>	<b>91,74%</b>
ALCALDÍA	121	0,39%	111	91,74%
<b>2</b>	<b>346</b>	<b>1,10%</b>	<b>271</b>	<b>78,32%</b>
ÁREA DE URBANISMO Y VIVIENDA	265	0,84%	190	71,70%
ÁREA DE PLANEAMIENTO URBANÍSTICO Y VIVIENDA	81	0,26%	81	100,00%
<b>3</b>	<b>721</b>	<b>2,30%</b>	<b>710</b>	<b>98,47%</b>
ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEPORTES	721	2,30%	710	98,47%
<b>4</b>	<b>3066</b>	<b>9,77%</b>	<b>3056</b>	<b>99,67%</b>
ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y RECURSOS	2433	7,75%	<b>2433</b>	<b>100,00%</b>
ÁREA DE HACIENDA, PERSONAL Y MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA	633	2,02%	623	98,42%
<b>5</b>	<b>66</b>	<b>0,21%</b>	<b>64</b>	<b>96,97%</b>
ÁREA DE INNOVACIÓN, DESARROLLO ECONÓMICO, EMPLEO Y COMERCIO	40	0,13%	<b>40</b>	<b>100,00%</b>
ÁREA DE COMERCIO, MERCADOS Y CONSUMO	26	0,08%	24	92,31%
<b>6</b>	<b>255</b>	<b>0,81%</b>	<b>248</b>	<b>97,25%</b>
ÁREA DE TURISMO, EVENTOS Y MARCA CIUDAD	171	0,54%	164	95,91%
ÁREA DE EDUCACIÓN, INFANCIA, JUVENTUD E IGUALDAD	84	0,27%	84	100,00%
<b>7</b>	<b>5634</b>	<b>17,95%</b>	<b>5183</b>	<b>92,00%</b>
ÁREA DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	2867	9,13%	2766	96,48%
ÁREA DE MEDIO AMBIENTE	2767	8,82%	2417	87,35%
<b>8</b>	<b>8457</b>	<b>26,95%</b>	<b>8152</b>	<b>96,39%</b>
ÁREA DE MOVILIDAD Y ESPACIO URBANO	5357	17,07%	5271	98,39%
ÁREA DE TRÁFICO Y MOVILIDAD	3100	9,88%	2881	92,94%
<b>9</b>	<b>329</b>	<b>1,05%</b>	<b>312</b>	<b>94,83%</b>
ÁREA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	224	0,71%	207	92,41%
ÁREA DE CULTURA Y TURISMO	105	0,33%	105	100,00%
<b>10</b>	<b>217</b>	<b>0,69%</b>	<b>215</b>	<b>99,08%</b>
ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES Y MEDIACIÓN COMUNITARIA	115	0,37%	115	100,00%
ÁREA DE PERSONAS MAYORES, FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	102	0,32%	<b>100</b>	<b>98,04%</b>
<b>11</b>	<b>12168</b>	<b>38,77%</b>	<b>11971</b>	<b>98,38%</b>
ÁREA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD CIUDADANA	12168	38,77%	11971	98,38%
<b>14</b>	<b>6</b>	<b>0,02%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>
SECRETARÍA GENERAL	6	0,02%	6	100,00%
<b>Total general</b>	<b>31386</b>	<b>100,00%</b>	<b>30299</b>	<b>96,54%</b>

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

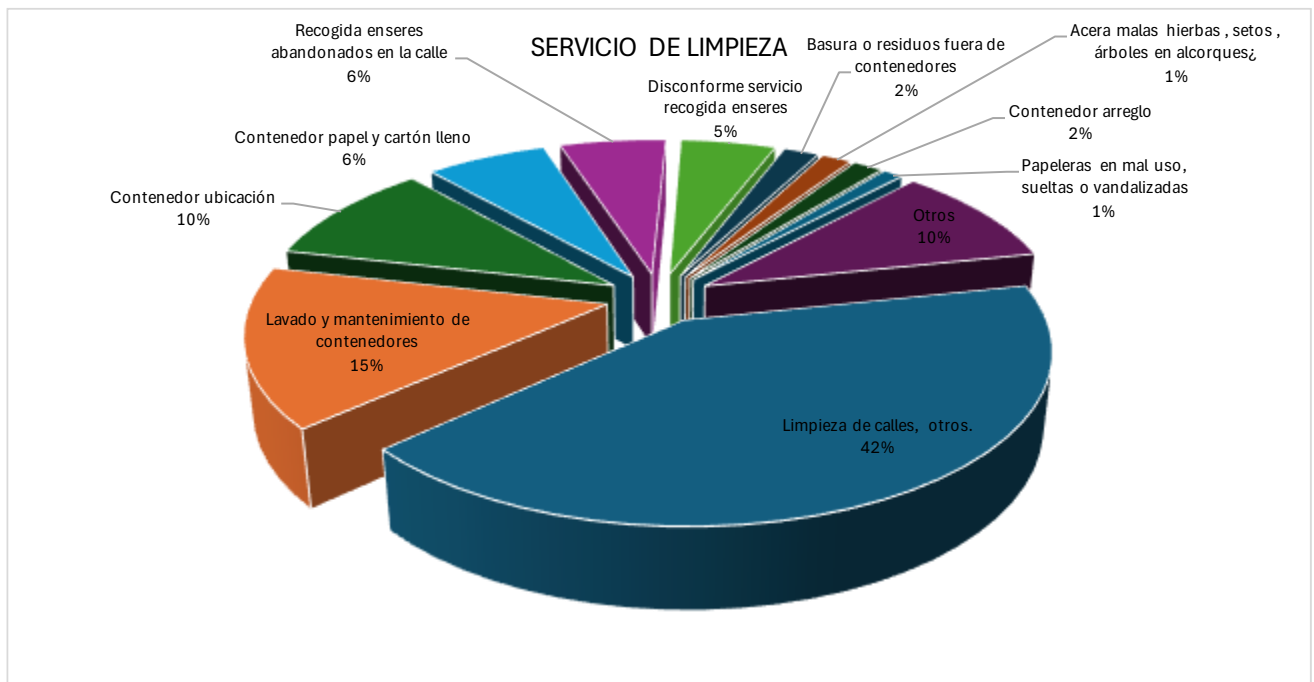




### 3. Tipologías de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

#### Servicio de Limpieza

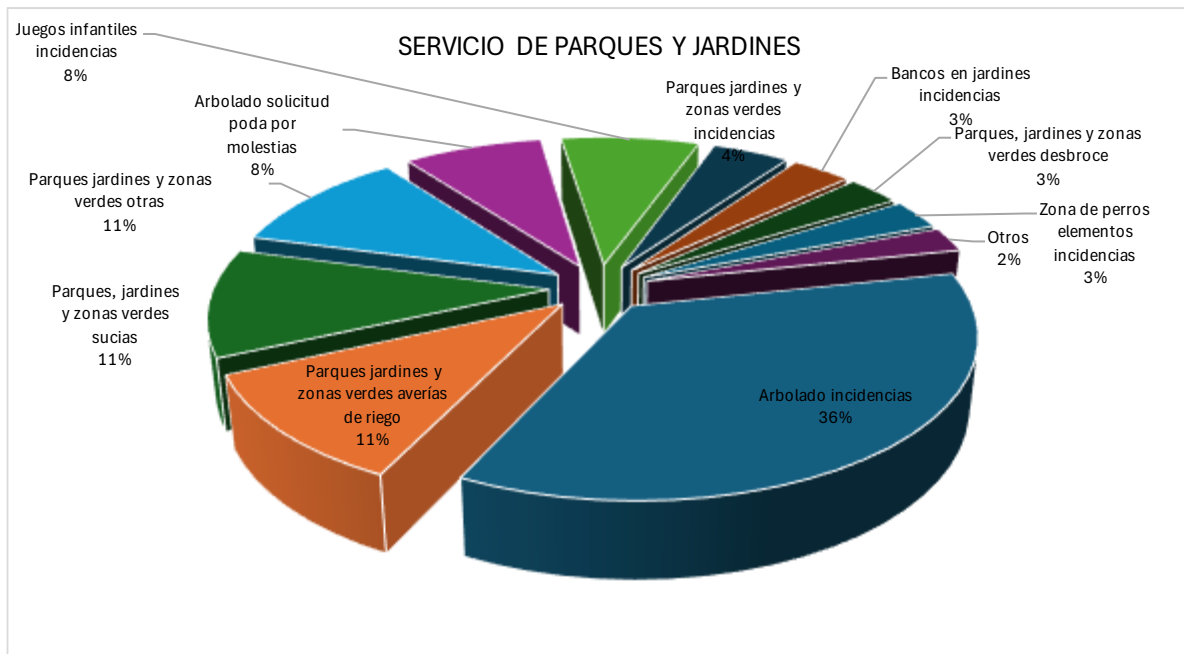
SERVICIO DE LIMPIEZA	Nº solicitudes	% 2023
Limpieza de calles, otros.	2964	41,66%
Lavado y mantenimiento de contenedores	1086	15,27%
Contenedor ubicación	705	9,91%
Contenedor papel y cartón lleno	462	6,49%
Recogida enseres abandonados en la calle	405	5,69%
Disconforme servicio recogida enseres	362	5,09%
Basura o residuos fuera de contenedores	134	1,88%
Acera malas hierbas , setos , árboles en alcorques¿	114	1,60%
Contenedor arreglo	114	2,21%
Papeleras en mal uso, sueltas o vandalizadas	75	1,05%
Otros	693	9,14%
<b>Totales</b>	<b>7114</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Parques y Jardines

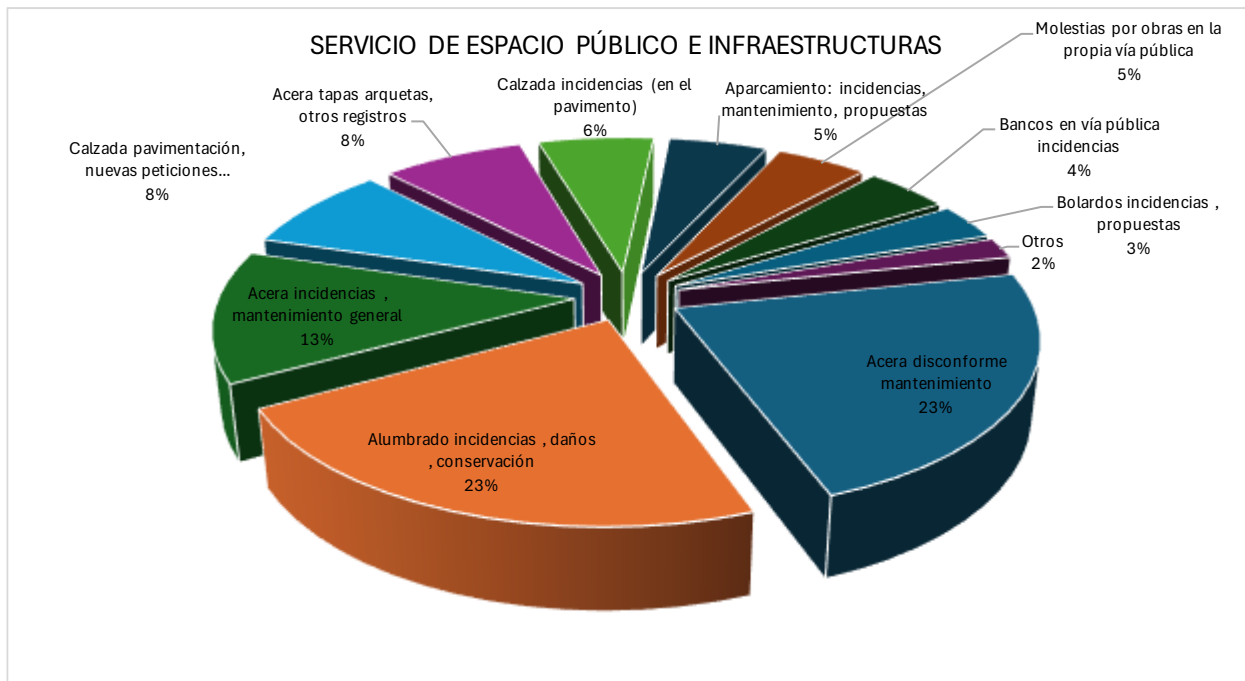
SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES	Nº solicitudes	% 2023
Arbolado incidencias	1232	27,67%
Parques jardines y zonas verdes averías de riego	384	8,63%
Parques, jardines y zonas verdes sucias	377	8,47%
Parques jardines y zonas verdes otras	368	8,27%
Arbolado solicitud poda por molestias	273	6,13%
Juegos infantiles incidencias	272	6,11%
Parques jardines y zonas verdes incidencias	151	3,39%
Bancos en jardines incidencias	116	2,61%
Parques, jardines y zonas verdes desbroce	105	4,09%
Zona de perros elementos incidencias	104	2,34%
Otros	86	22,30%
<b>Totales</b>	<b>4452</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Espacio de Público e Infraestructura

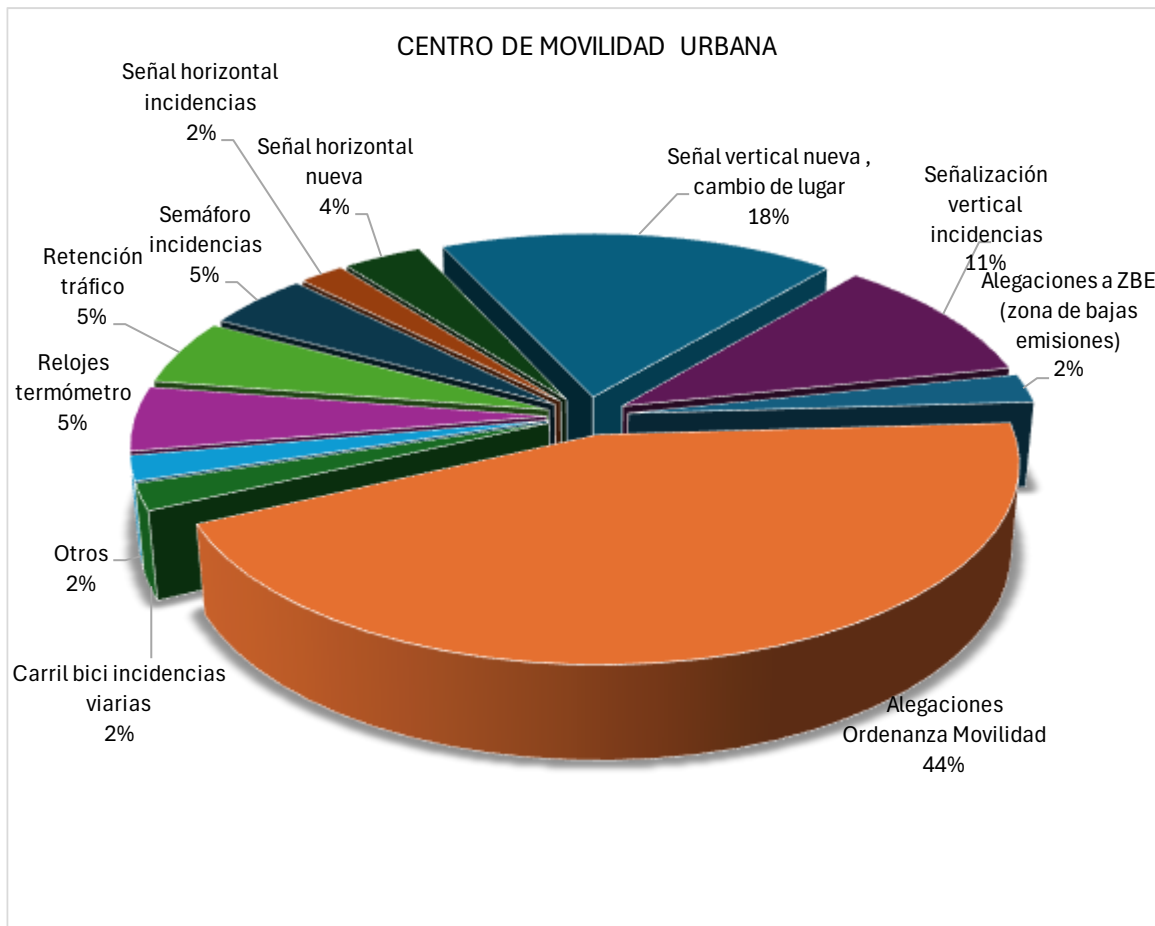
SERVICIO DE ESPACIO PÚBLICO E INFRAESTRUCTURAS	Nº solicitudes	% 2023
Acera disconforme mantenimiento	879	20,18%
Alumbrado incidencias , daños , conservación	879	20,18%
Acera incidencias , mantenimiento general	486	11,16%
Calzada pavimentación, nuevas peticiones...	317	7,28%
Acera tapas arquetas, otros registros	294	6,75%
Calzada incidencias (en el pavimento)	239	5,49%
Aparcamiento: incidencias, mantenimiento, propuestas	204	4,68%
Molestias por obras en la propia vía pública	188	4,32%
Bancos en vía pública incidencias	175	5,28%
Bolardos incidencias , propuestas	132	3,03%
Otros	77	11,66%
<b>Totales</b>	<b>4356</b>	<b>100,00%</b>





Centro de Movilidad Urbana

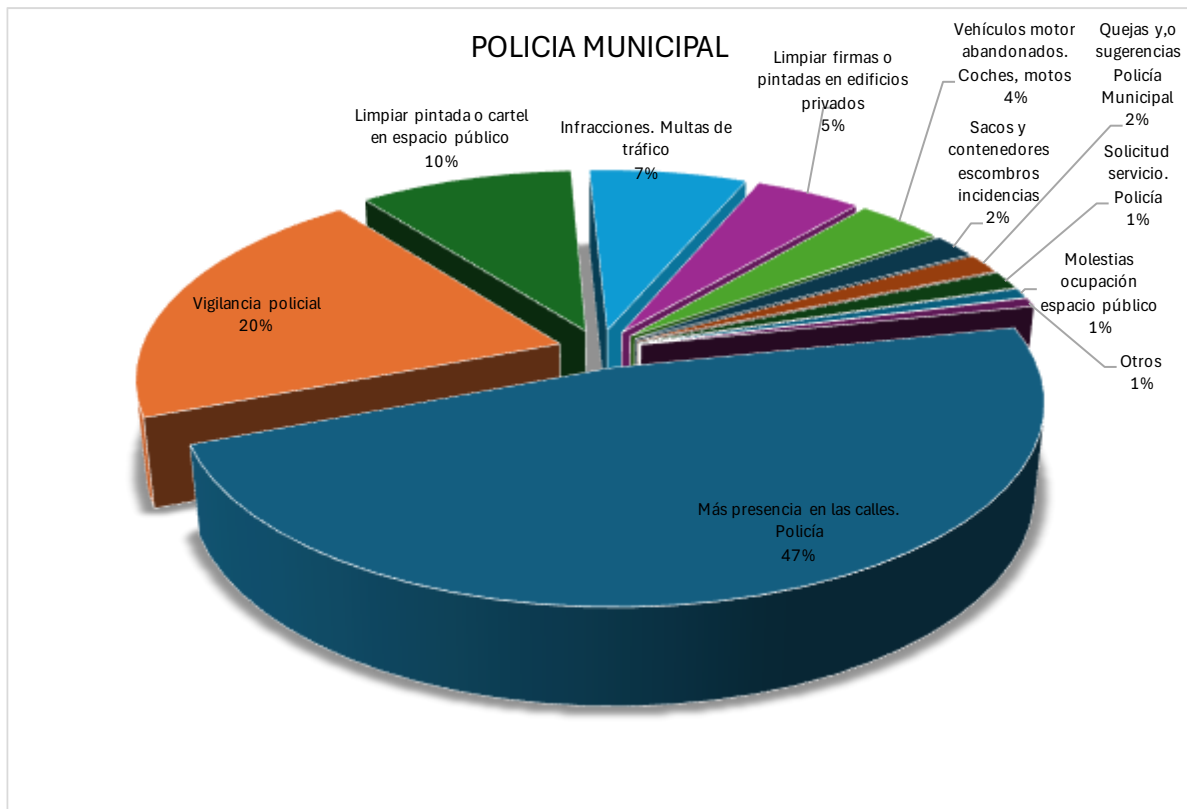
CENTRO DE MOVILIDAD URBANA	Nº solicitudes	% 2023
Alegaciones Ordenanza Movilidad	959	35,37%
Señal vertical nueva , cambio de lugar	391	14,42%
Señalización vertical incidencias	231	8,52%
Retención tráfico	118	4,35%
Relojes termómetro	116	4,28%
Semáforo incidencias	102	3,76%
Señal horizontal nueva	79	2,91%
Alegaciones a ZBE (zona de bajas emisiones)	52	1,92%
Carril bici incidencias viarias	47	3,32%
Señal horizontal incidencias	45	1,66%
Otros	44	19,48%
<b>Totales</b>	<b>2711</b>	<b>100,00%</b>





Policía Municipal

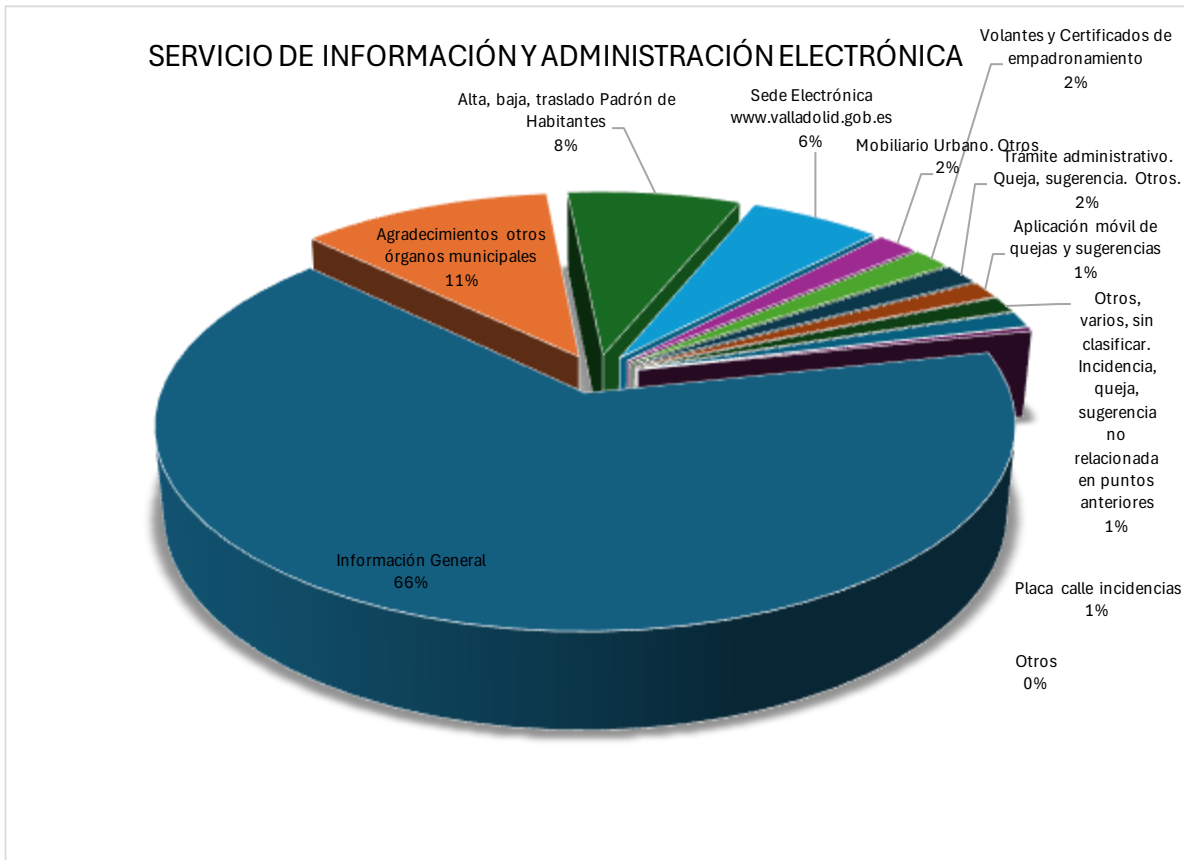
POLICIA MUNICIPAL	Nº solicitudes	% 2023
Más presencia en las calles. Policía	1237	42,94%
Vigilancia policial	535	18,57%
Limpiar pintada o cartel en espacio público	252	8,75%
Infracciones. Multas de tráfico	186	6,46%
Limpiar firmas o pintadas en edificios privados	125	4,34%
Vehículos motor abandonados. Coches, motos	101	3,51%
Sacos y contenedores escombros incidencias	52	1,80%
Quejas y,o sugerencias Policía Municipal	42	1,46%
Solicitud servicio. Policía	39	1,94%
Molestias ocupación espacio público	21	0,73%
Otros	19	9,51%
<b>Totales</b>	<b>2881</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Información y Administración Electrónica

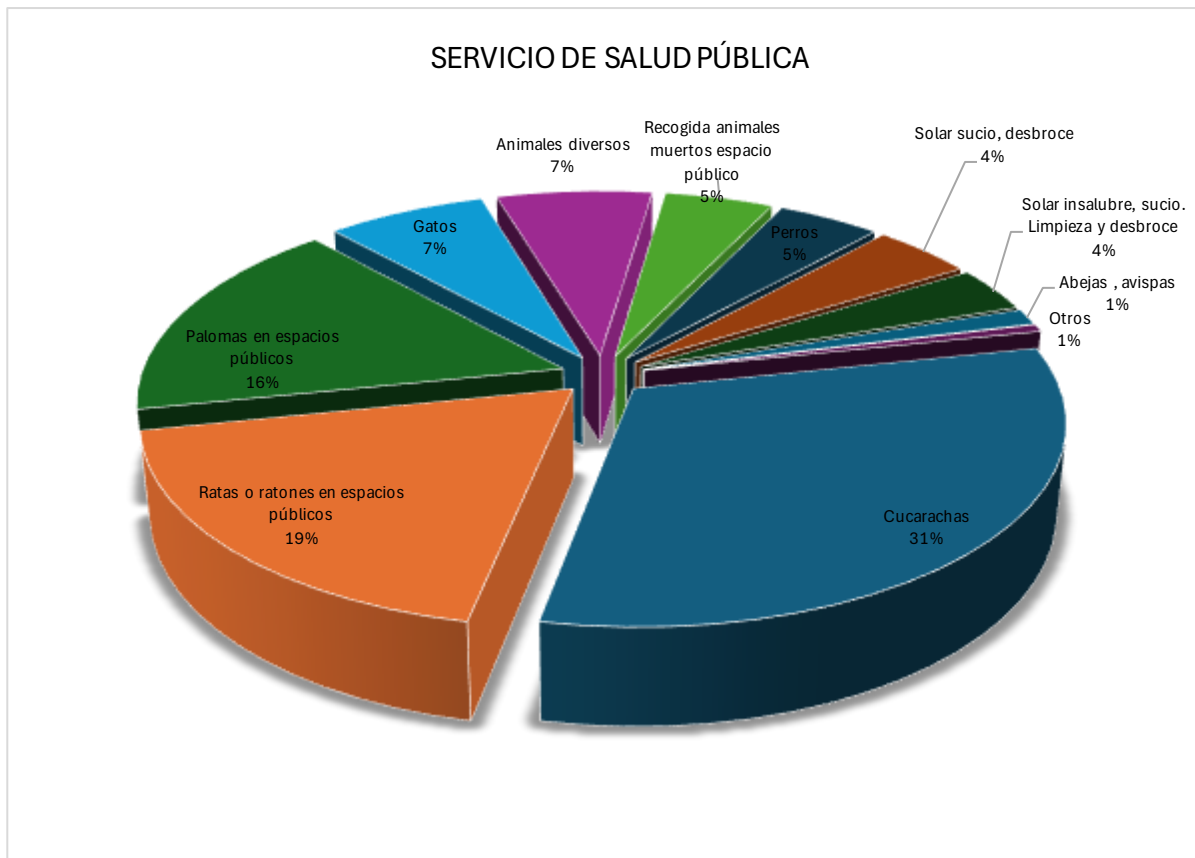
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	Nº solicitudes	% 2023
Información General	1701	64,33%
Agradecimientos otros órganos municipales	293	11,08%
Alta, baja, traslado Padrón de Habitantes	202	7,64%
Sede Electrónica www.valladolid.gob.es	153	5,79%
Mobiliario Urbano. Otros	48	1,82%
Volantes y Certificados de empadronamiento	45	1,70%
Trámite administrativo. Queja, sugerencia. Otros.	43	1,63%
Aplicación móvil de quejas y sugerencias	36	1,36%
Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	34	1,48%
Placa calle incidencias	33	1,25%
Otros	9	1,93%
<b>Totales</b>	<b>2644</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Salud Pública

SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	Nº solicitudes	% 2023
Cucarachas	659	30,55%
Ratas o ratones en espacios públicos	389	18,03%
Palomas en espacios públicos	346	16,04%
Gatos	148	6,86%
Animales diversos	145	6,72%
Recogida animales muertos espacio público	101	4,68%
Perros	96	4,45%
Solar sucio, desbroce	93	4,31%
Solar insalubre, sucio. Limpieza y desbroce	76	3,99%
Abejas , avispas	27	1,25%
Otros	12	3,11%
<b>Totales</b>	<b>2157</b>	<b>100,00%</b>

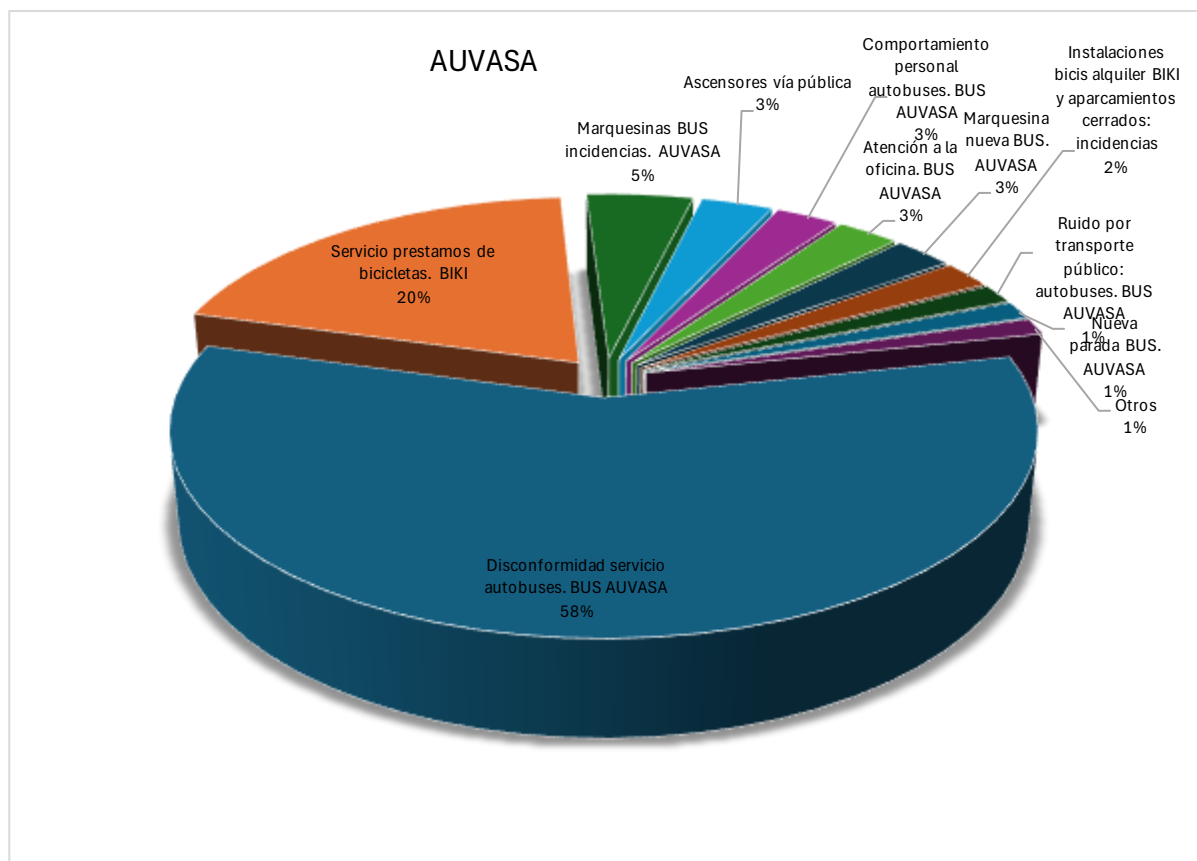






AUVASA

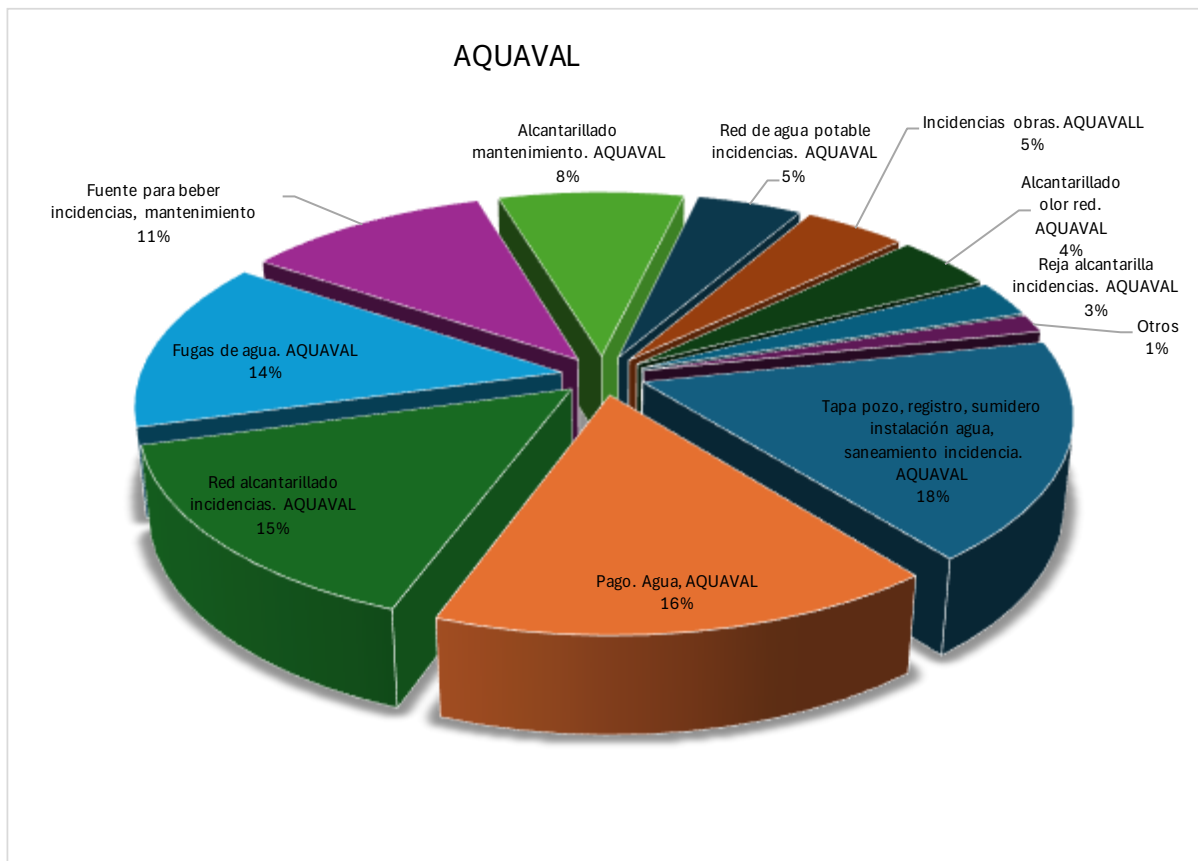
AUVASA	Nº solicitudes	% 2023
Disconformidad servicio autobuses. BUS AUVASA	522	52,73%
Servicio prestamos de bicicletas. BIKI	179	18,08%
Marquesinas BUS incidencias. AUVASA	43	4,34%
Ascensores vía pública	29	2,93%
Comportamiento personal autobuses. BUS AUVASA	25	2,53%
Atención a la oficina. BUS AUVASA	25	2,53%
Marquesina nueva BUS. AUVASA	24	2,42%
Instalaciones bicis alquiler BIKI y aparcamientos cerrados: inci	20	2,02%
Ruido por transporte público: autobuses. BUS AUVASA	14	2,32%
Nueva parada BUS. AUVASA	13	1,31%
Otros	12	8,79%
<b>Totales</b>	<b>990</b>	<b>100,00%</b>





AQUAVAL

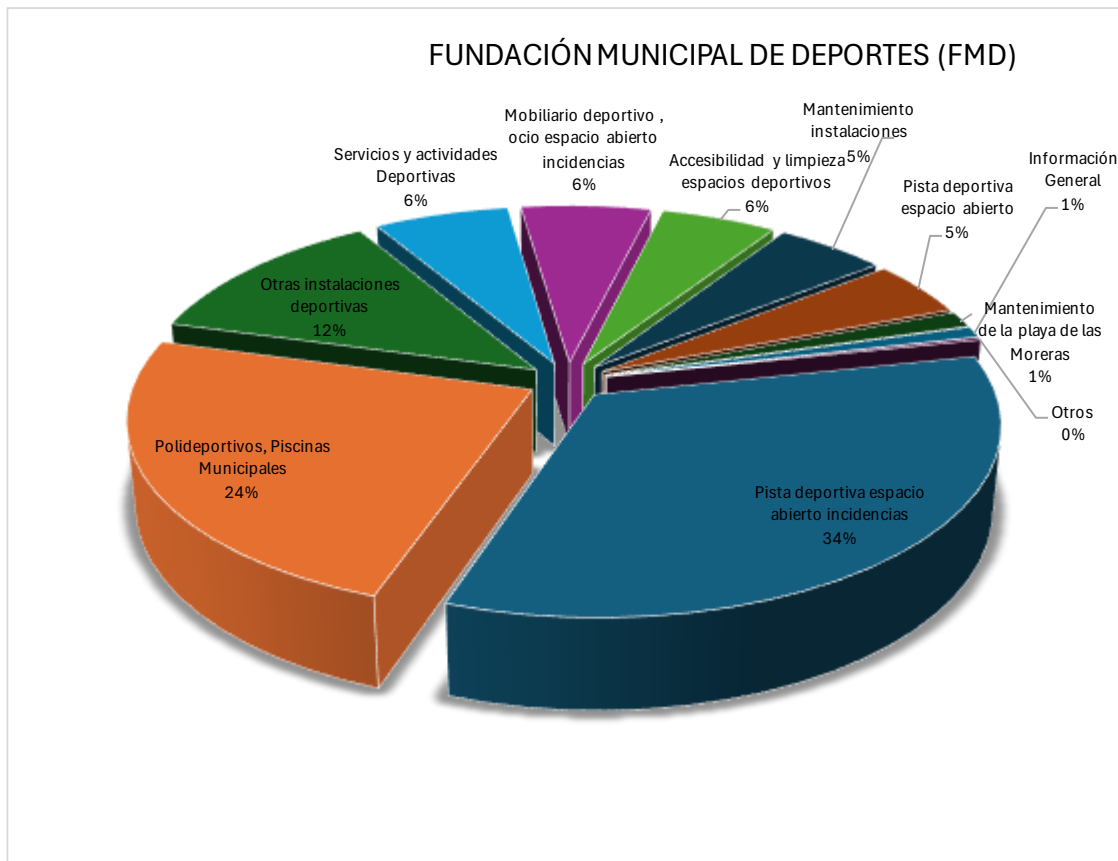
AQUAVAL	Nº solicitudes	% 2023
Tapa pozo, registro, sumidero instalación agua, saneamiento i	147	16,55%
Pago. Agua, AQUAVAL	136	15,32%
Red alcantarillado incidencias. AQUAVAL	125	14,08%
Fugas de agua. AQUAVAL	115	12,95%
Fuente para beber incidencias, mantenimiento	91	10,25%
Alcantarillado mantenimiento. AQUAVAL	69	7,77%
Red de agua potable incidencias. AQUAVAL	39	4,39%
Incidencias obras. AQUAVALL	38	4,28%
Alcantarillado olor red. AQUAVAL	37	4,95%
Reja alcantarilla incidencias. AQUAVAL	24	2,70%
Otros	12	6,76%
<b>Totales</b>	<b>888</b>	<b>100,00%</b>





Fundación Municipal de Deportes

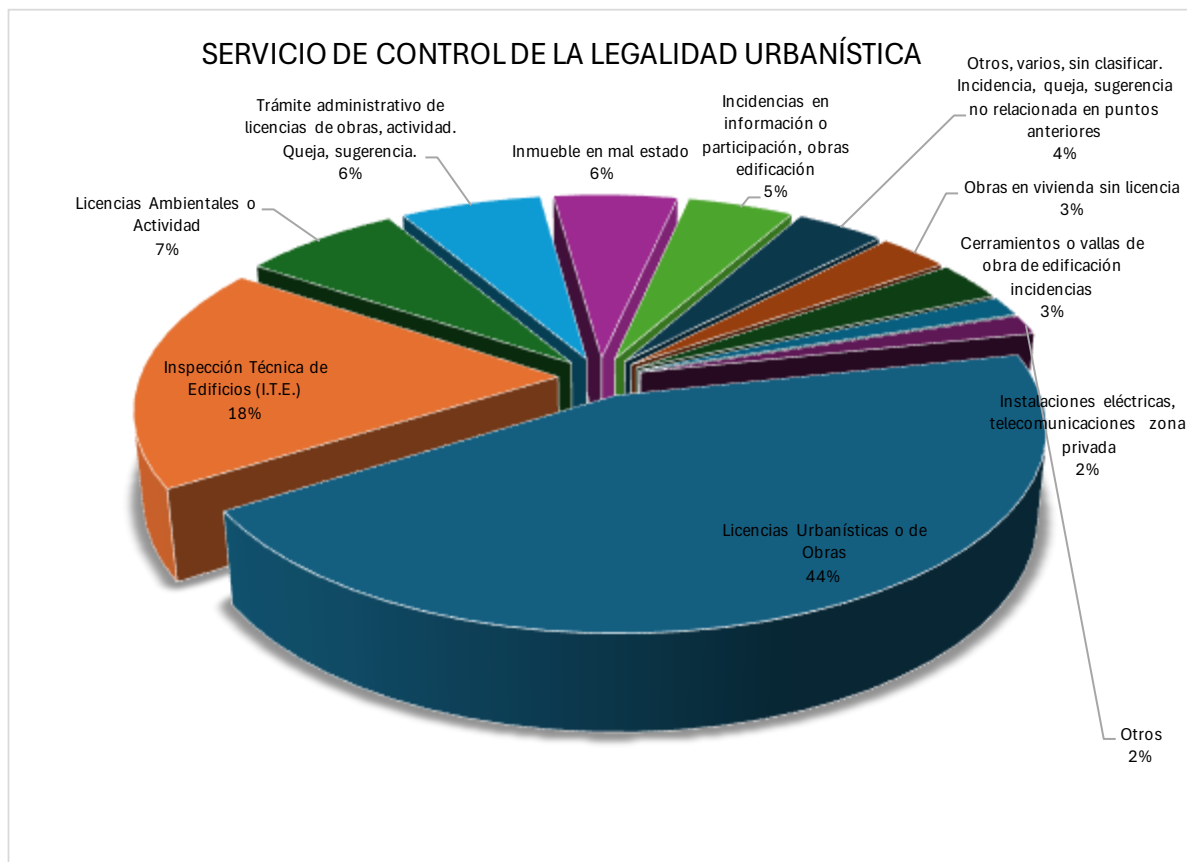
FUNDACIÓN MUNICIPAL DE DEPORTES (FMD)	Nº solicitudes	% 2023
Pista deportiva espacio abierto incidencias	149	32,68%
Polideportivos, Piscinas Municipales	106	23,25%
Otras instalaciones deportivas	54	11,84%
Servicios y actividades Deportivas	28	6,14%
Mobiliario deportivo , ocio espacio abierto incidencias	27	5,92%
Accesibilidad y limpieza espacios deportivos	24	5,26%
Mantenimiento instalaciones	23	5,04%
Pista deportiva espacio abierto	21	4,61%
Mantenimiento de la playa de las Moreras	6	1,54%
Información General	4	0,88%
Otros	1	2,85%
<b>Totales</b>	<b>456</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Control de Legalidad Urbanística

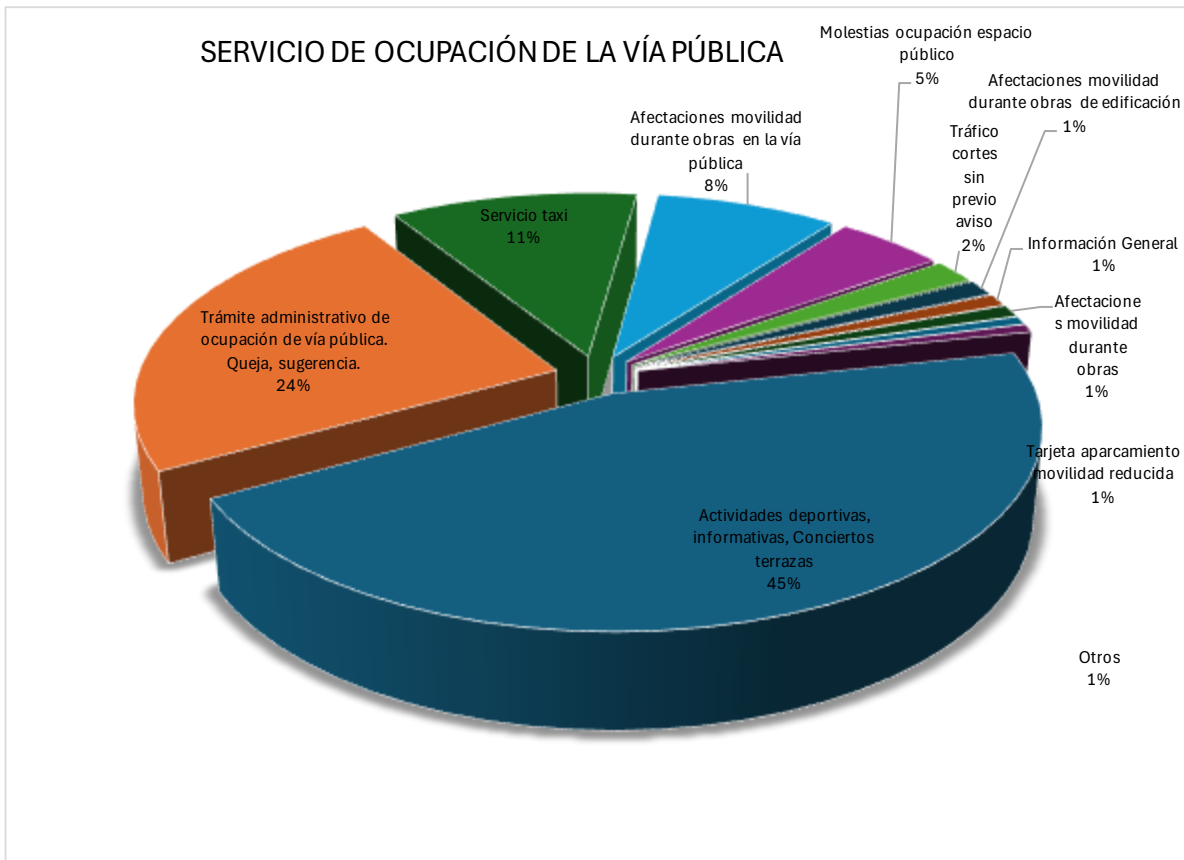
SERVICIO DE CONTROL DE LA LEGALIDAD URBANÍSTICA	Nº solicitudes	% 2023
Licencias Urbanísticas o de Obras	56	40,29%
Inspección Técnica de Edificios (I.T.E.)	23	16,55%
Licencias Ambientales o Actividad	9	6,47%
Trámite administrativo de licencias de obras, actividad.	8	5,76%
Queja, sugerencia.	7	5,04%
Inmueble en mal estado	6	4,32%
Incidencias en información o participación, obras edificación	6	4,32%
Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	5	3,60%
Obras en vivienda sin licencia	4	2,88%
Cerramientos o vallas de obra de edificación incidencias	4	3,60%
Instalaciones eléctricas, telecomunicaciones zona privada	2	1,44%
Otros	2	10,07%
<b>Totales</b>	<b>139</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Ocupación de Vía Pública

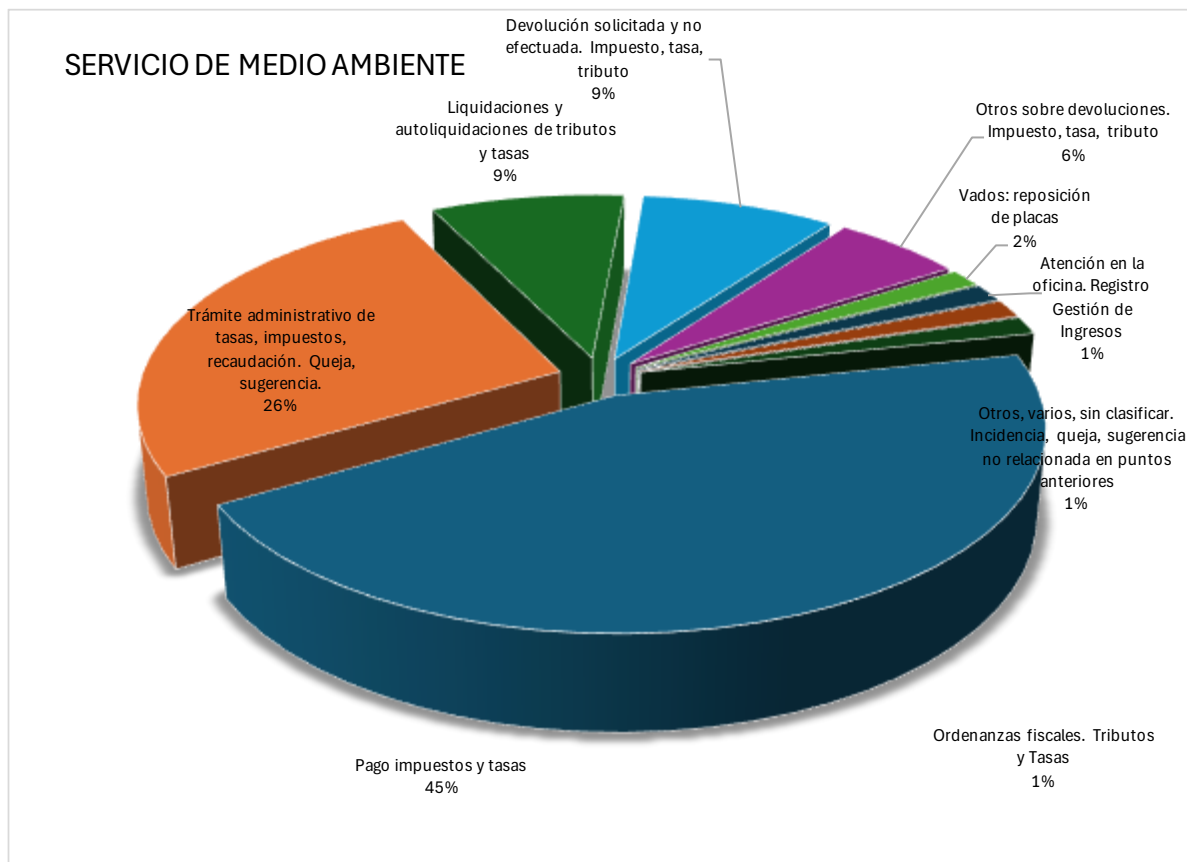
SERVICIO DE OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	Nº solicitudes	% 2023
Actividades deportivas, informativas, Conciertos terrazas	139	43,85%
Trámite administrativo de ocupación de vía pública. Queja, sugerencia.	74	23,34%
Servicio taxi	34	10,73%
Afectaciones movilidad durante obras en la vía pública	25	7,89%
Molestias ocupación espacio público	15	4,73%
Tráfico cortes sin previo aviso	6	1,89%
Afectaciones movilidad durante obras de edificación	4	1,26%
Información General	3	0,95%
Afectaciones movilidad durante obras	3	1,26%
Tarjeta aparcamiento movilidad reducida	2	0,63%
Otros	2	3,47%
<b>Totales</b>	<b>317</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Medio Ambiente

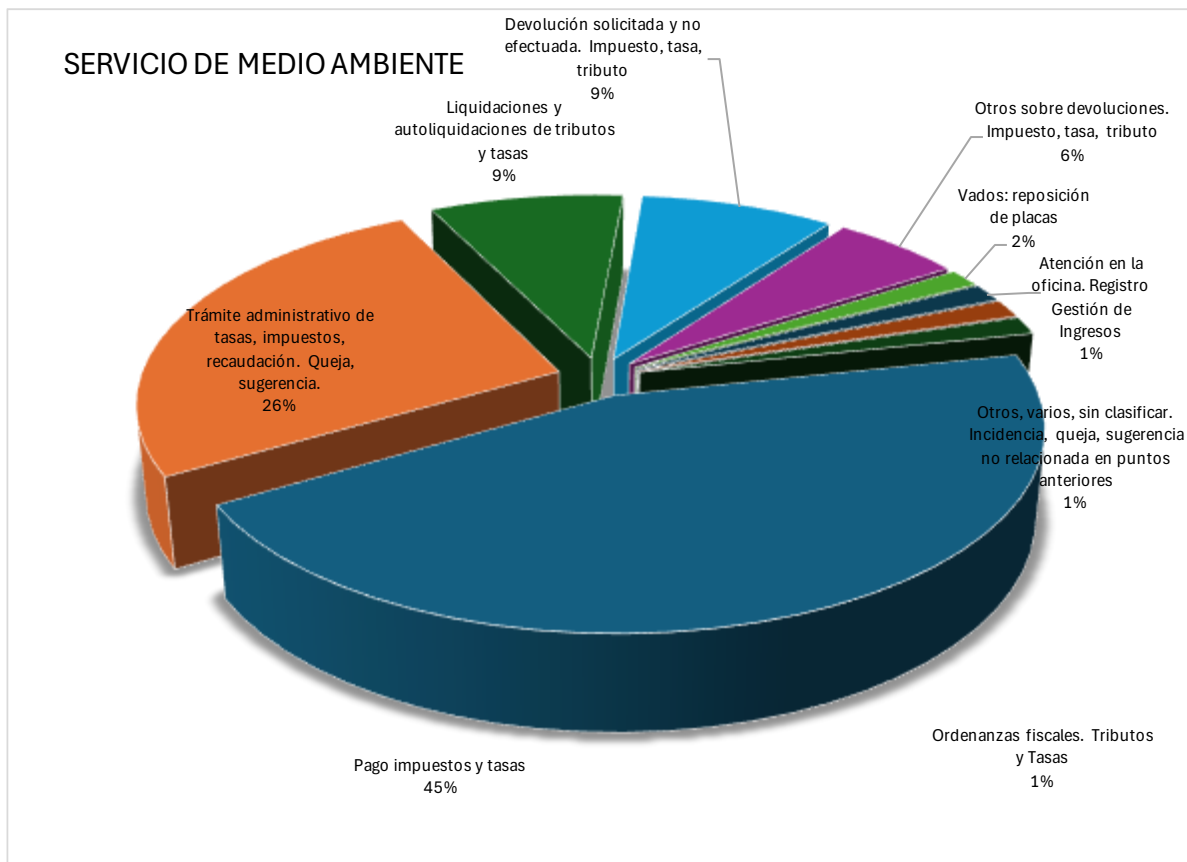
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	Nº solicitudes	% 2023
Pago impuestos y tasas	31	44,93%
Trámite administrativo de tasas, impuestos, recaudación. Queja, sugerencia.	18	26,09%
Liquidaciones y autoliquidaciones de tributos y tasas	6	8,70%
Devolución solicitada y no efectuada. Impuesto, tasa, tributo	6	8,70%
Otros sobre devoluciones. Impuesto, tasa, tributo	4	5,80%
Vados: reposición de placas	1	1,45%
Atención en la oficina. Registro Gestión de Ingresos	1	1,45%
Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	1	1,45%
Ordenanzas fiscales. Tributos y Tasas	1	1,45%
<b>Totales</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Gestión de Ingresos

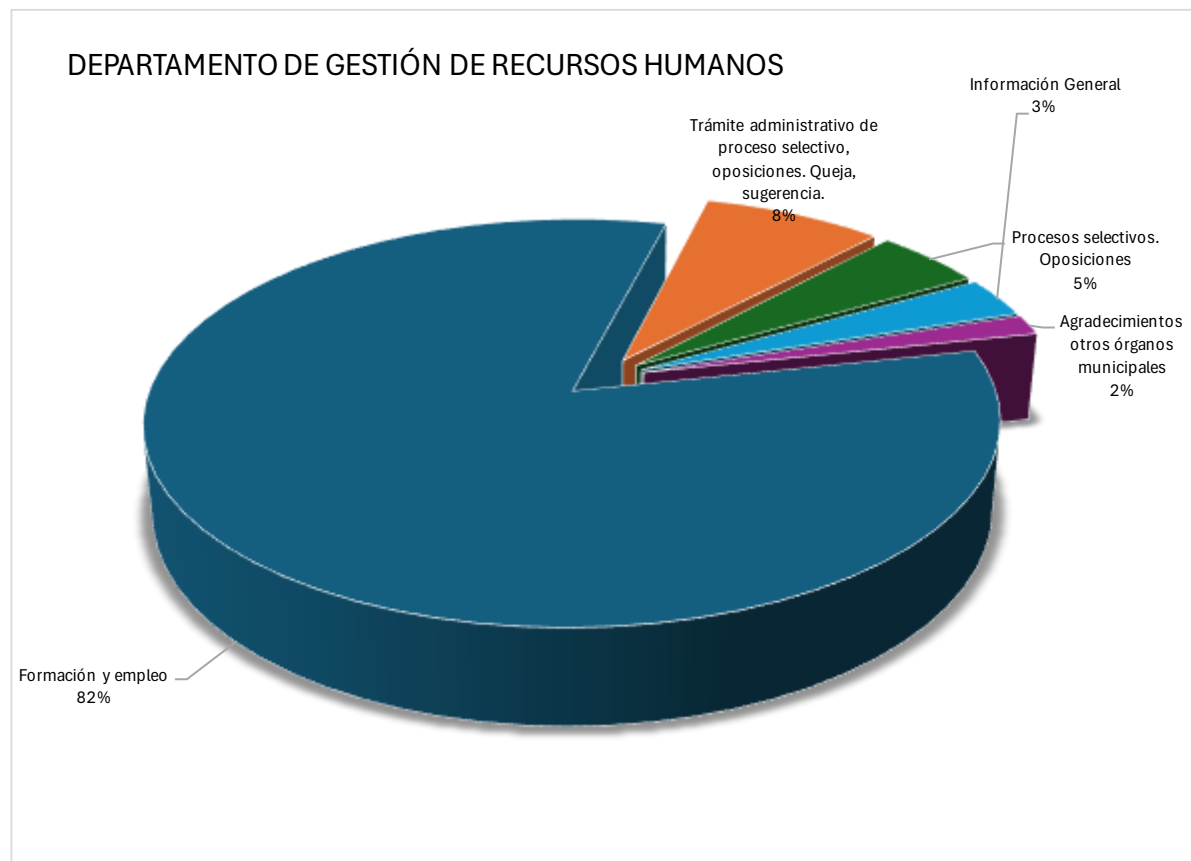
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	Nº solicitudes	% 2023
Pago impuestos y tasas	31	44,93%
Trámite administrativo de tasas, impuestos, recaudación. Queja, sugerencia.	18	26,09%
Liquidaciones y autoliquidaciones de tributos y tasas	6	8,70%
Devolución solicitada y no efectuada. Impuesto, tasa, tributo	6	8,70%
Otros sobre devoluciones. Impuesto, tasa, tributo	4	5,80%
Vados: reposición de placas	1	1,45%
Atención en la oficina. Registro Gestión de Ingresos	1	1,45%
Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	1	1,45%
Ordenanzas fiscales. Tributos y Tasas	1	1,45%
<b>Totales</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>





Departamento de Gestión y Recursos Humanos

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Nº solicitudes	% 2023
Formación y empleo	51	82,26%
Trámite administrativo de proceso selectivo, oposiciones. Queja, sugerencia.	5	8,06%
Procesos selectivos. Oposiciones	3	4,84%
Información General	2	3,23%
Agradecimientos otros órganos municipales	1	1,61%
<b>Totales</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

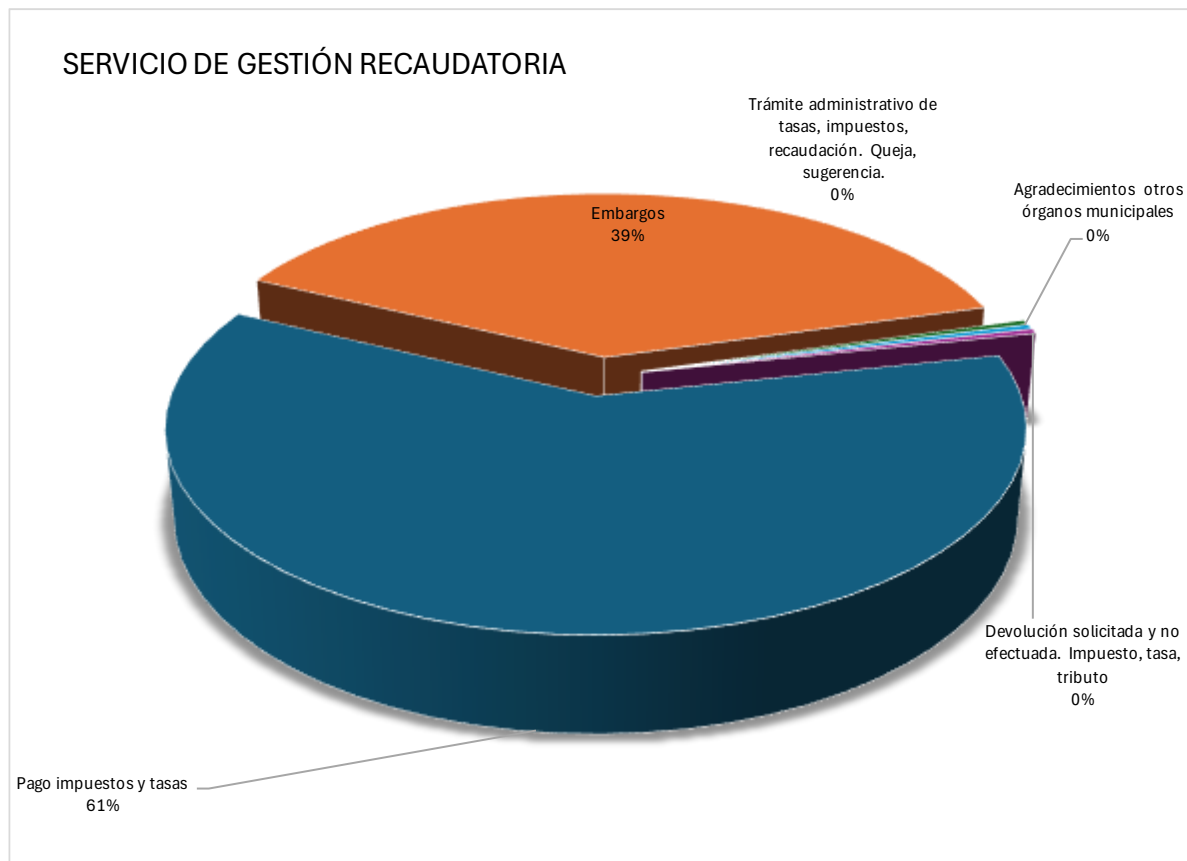






Servicio de Gestión de Recaudatoria

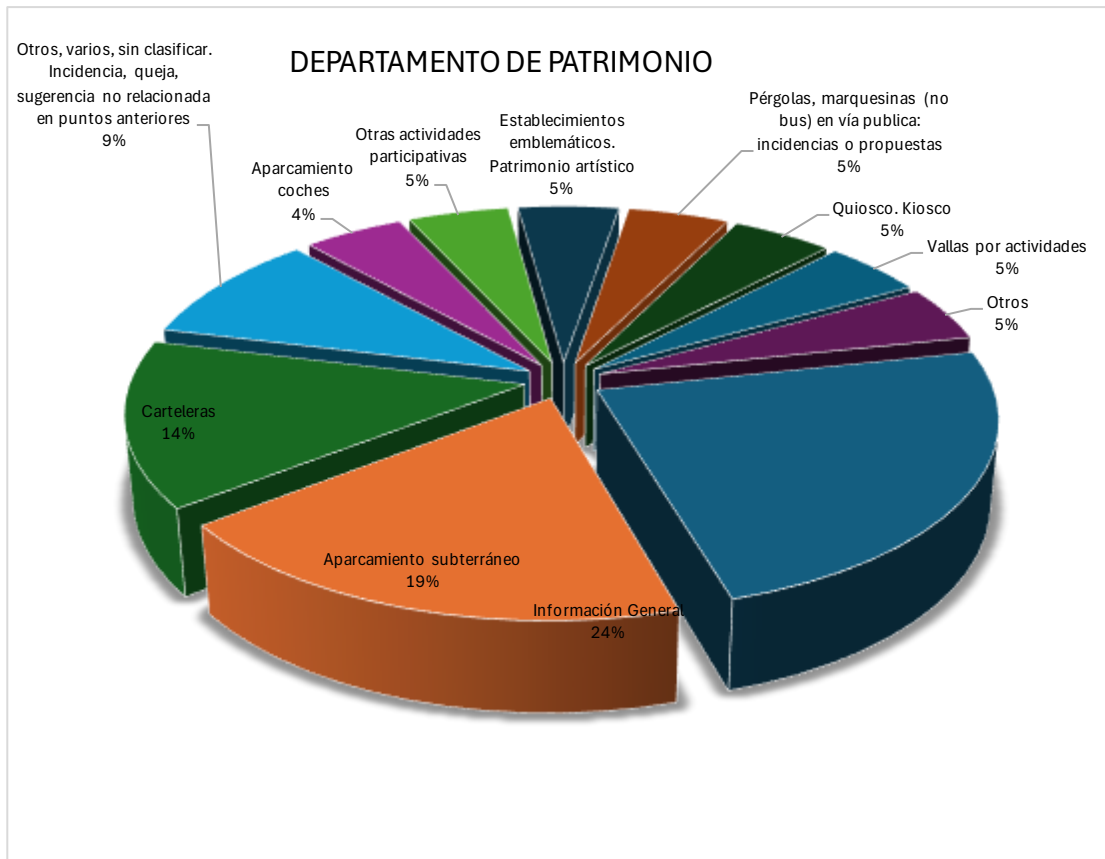
SERVICIO DE GESTIÓN RECAUDATORIA	Nº solicitudes	% 2023
Pago impuestos y tasas	164	60,52%
Embargos	104	38,38%
Agradecimientos otros órganos municipales	1	0,37%
Trámite administrativo de tasas, impuestos, recaudación. Queja, sugerencia.	1	0,37%
Devolución solicitada y no efectuada. Impuesto, tasa, tributo	1	0,37%
<b>Totales</b>	<b>271</b>	<b>100,00%</b>





Departamento de Patrimonio

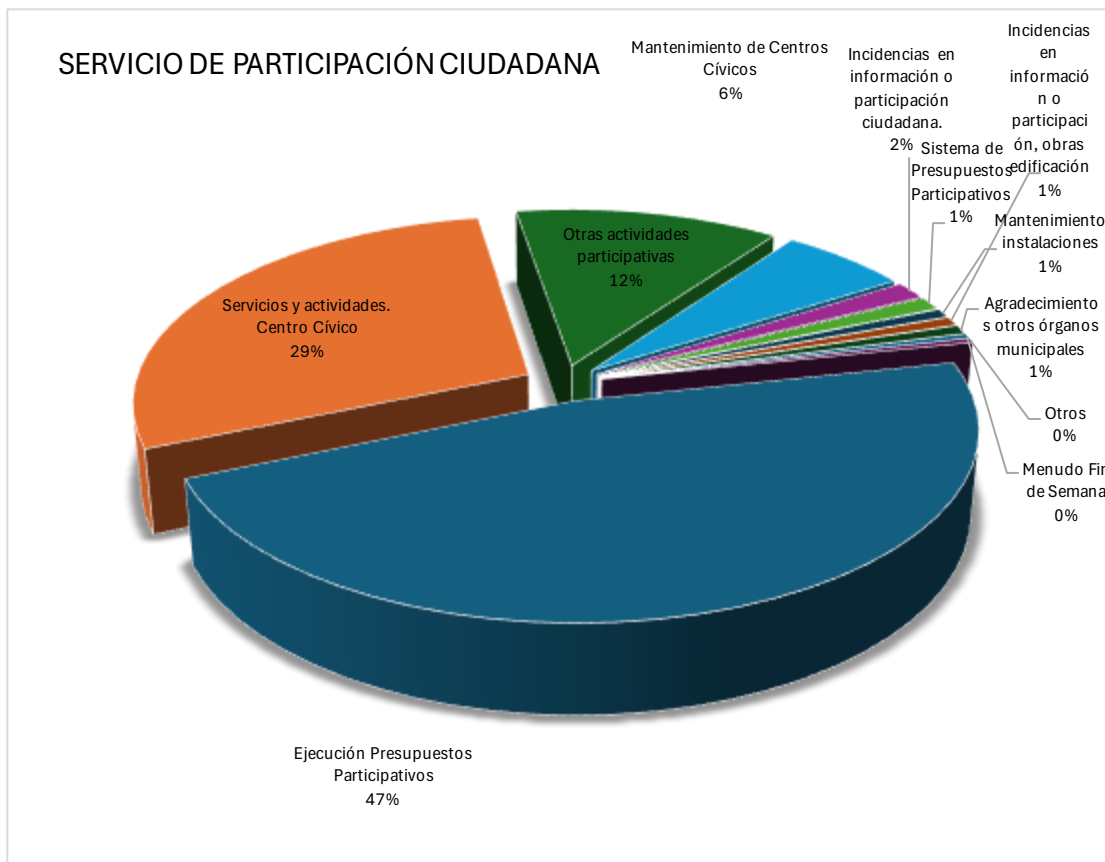
DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO	Nº solicitudes	% 2023
Información General	5	21,74%
Aparcamiento subterráneo	4	17,39%
Carteleras	3	13,04%
Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	2	8,70%
Aparcamiento coches	1	4,35%
Otras actividades participativas	1	4,35%





Servicio de Participación Ciudadana

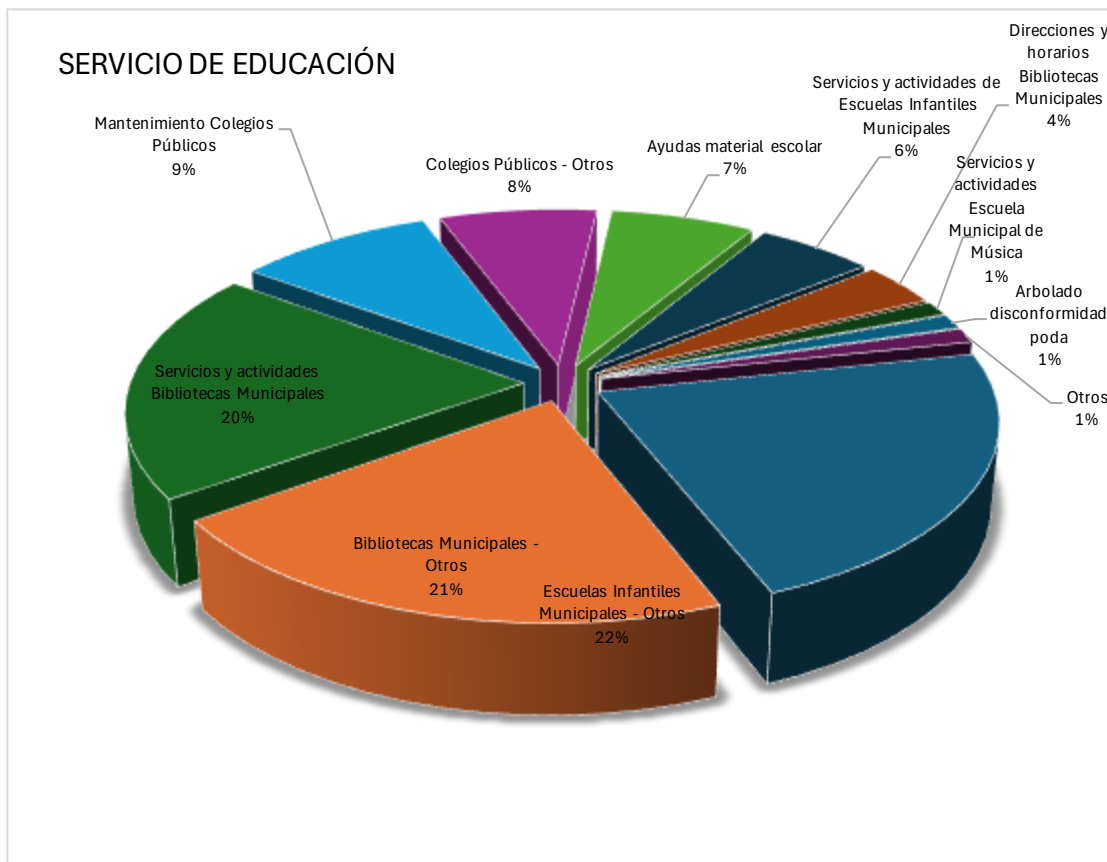
SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Nº solicitudes	% 2023
Ejecución Presupuestos Participativos	124	46,79%
Servicios y actividades. Centro Cívico	76	28,68%
Otras actividades participativas	33	12,45%
Mantenimiento de Centros Cívicos	16	6,04%
Incidencias en información o participación ciudadana.	4	1,51%
Sistema de Presupuestos Participativos	3	1,13%
Mantenimiento instalaciones	2	0,75%
Incidencias en información o participación, obras edificación	2	0,75%
Agradecimientos otros órganos municipales	2	0,75%
Menudo Fin de Semana	1	0,38%
Otros	1	0,75%
<b>Totales</b>	<b>265</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Educación

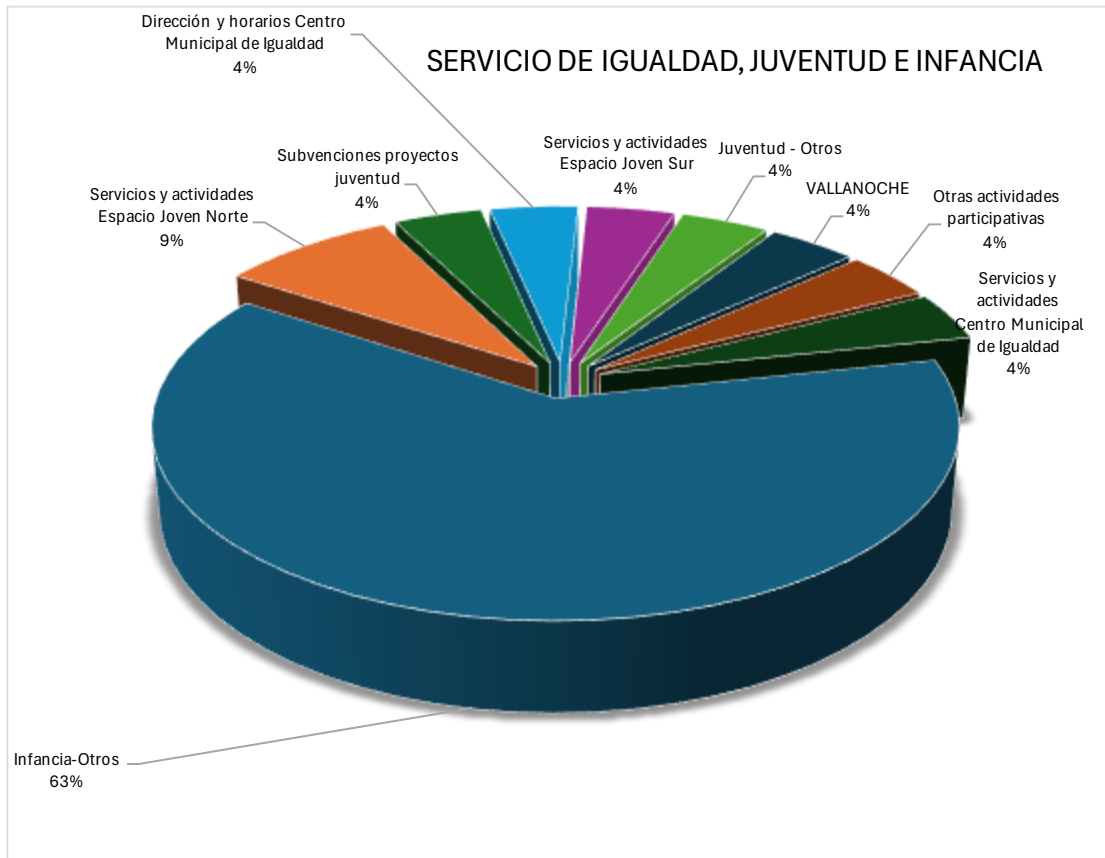
SERVICIO DE EDUCACIÓN	Nº solicitudes	% 2023
Escuelas Infantiles Municipales - Otros	36	21,18%
Bibliotecas Municipales - Otros	34	20,00%
Servicios y actividades Bibliotecas Municipales	32	18,82%
Mantenimiento Colegios Públicos	15	8,82%
Colegios Públicos - Otros	12	7,06%
Ayudas material escolar	11	6,47%
Servicios y actividades de Escuelas Infantiles Municipales	9	5,29%
Direcciones y horarios Bibliotecas Municipales	6	3,53%
Servicios y actividades Escuela Municipal de Música	2	1,18%
Arbolado disconformidad poda	2	1,18%
Otros	2	6,47%
<b>Totales</b>	<b>170</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Igualdad, Juventud e Infancia

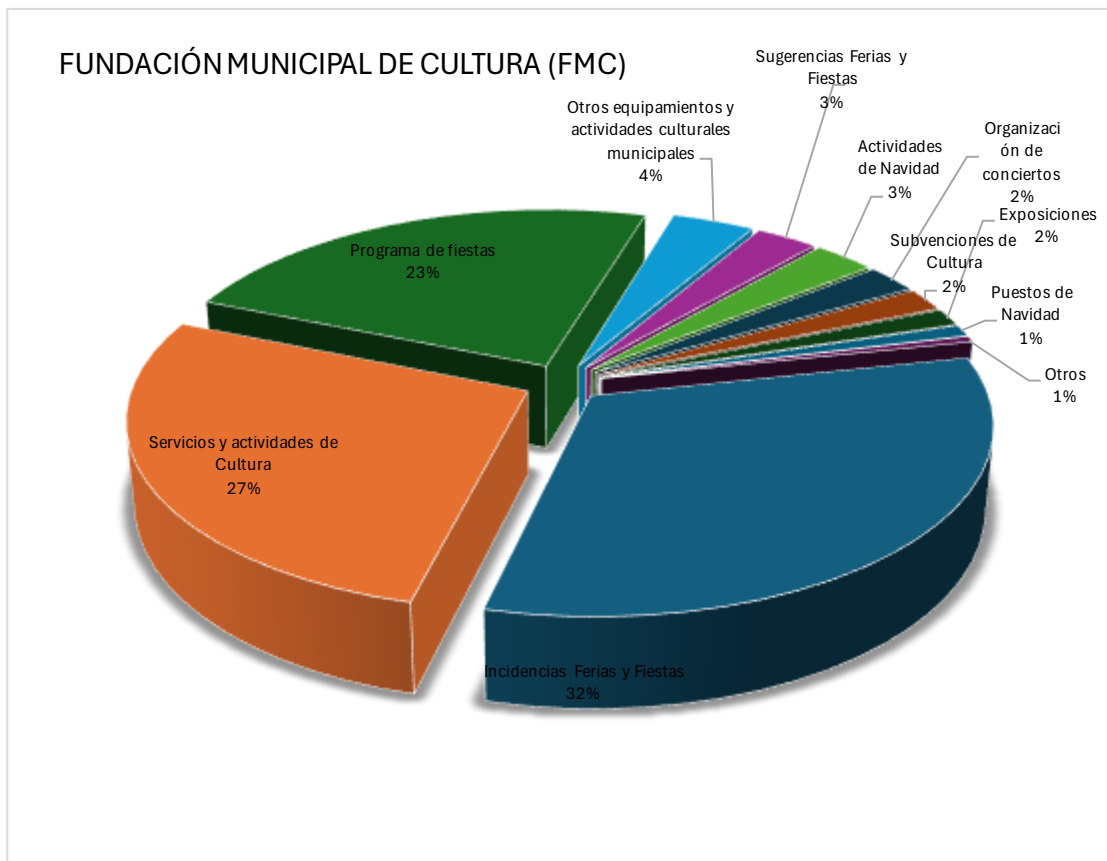
SERVICIO DE IGUALDAD, JUVENTUD E INFANCIA	Nº solicitudes	% 2023
Infancia-Otros	15	62,50%
Servicios y actividades Espacio Joven Norte	2	8,33%
Subvenciones proyectos juventud	1	4,17%
Dirección y horarios Centro Municipal de Igualdad	1	4,17%
Servicios y actividades Espacio Joven Sur	1	4,17%
Juventud - Otros	1	4,17%
VALLANOCHÉ	1	4,17%
Otras actividades participativas	1	4,17%
Servicios y actividades Centro Municipal de Igualdad	1	4,17%
<b>Totales</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>





Fundación Municipal de Cultura

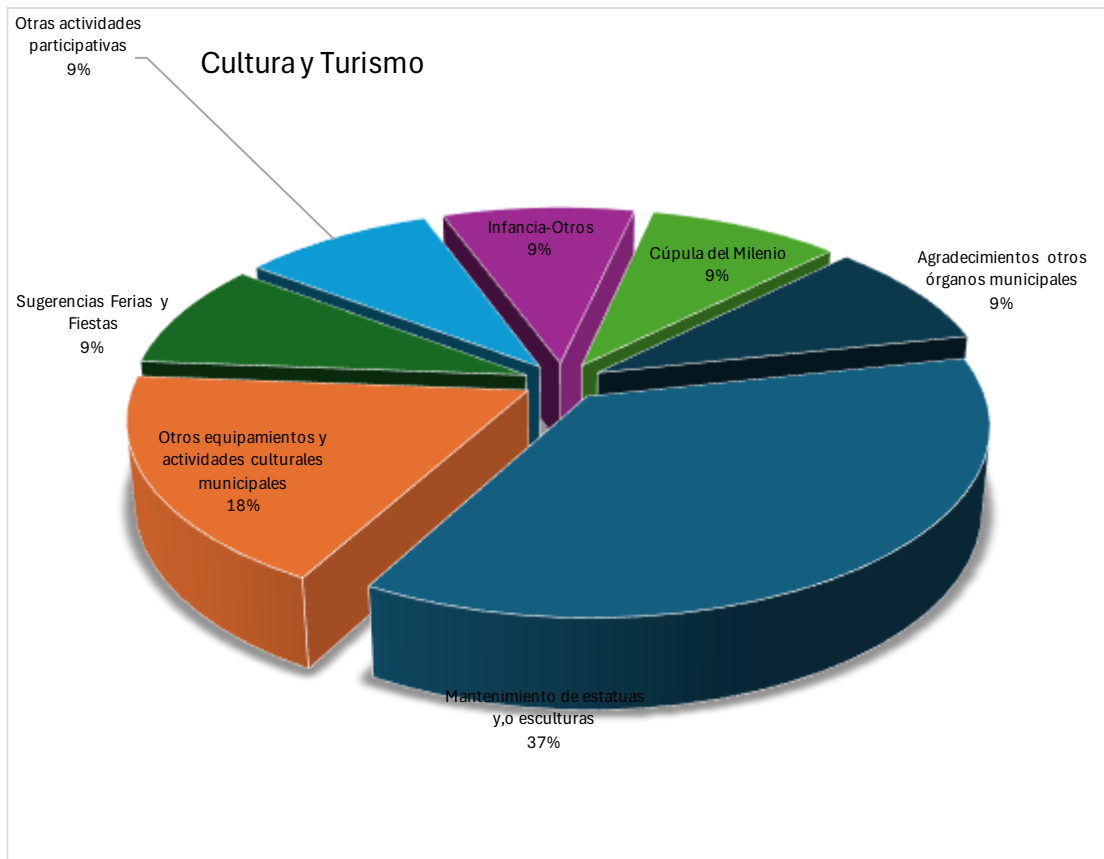
FUNDACIÓN MUNICIPAL DE CULTURA (FMC)	Nº solicitudes	% 2023
Incidencias Ferias y Fiestas	66	31,13%
Servicios y actividades de Cultura	56	26,42%
Programa de fiestas	48	22,64%
Otros equipamientos y actividades culturales municipales	8	3,77%
Sugerencias Ferias y Fiestas	6	2,83%
Actividades de Navidad	6	2,83%
Organización de conciertos	5	2,36%
Subvenciones de Cultura	4	1,89%
Exposiciones	3	1,42%
Puestos de Navidad	2	0,94%
Otros	1	3,77%
<b>Totales</b>	<b>212</b>	<b>100,00%</b>





Cultura y Turismo

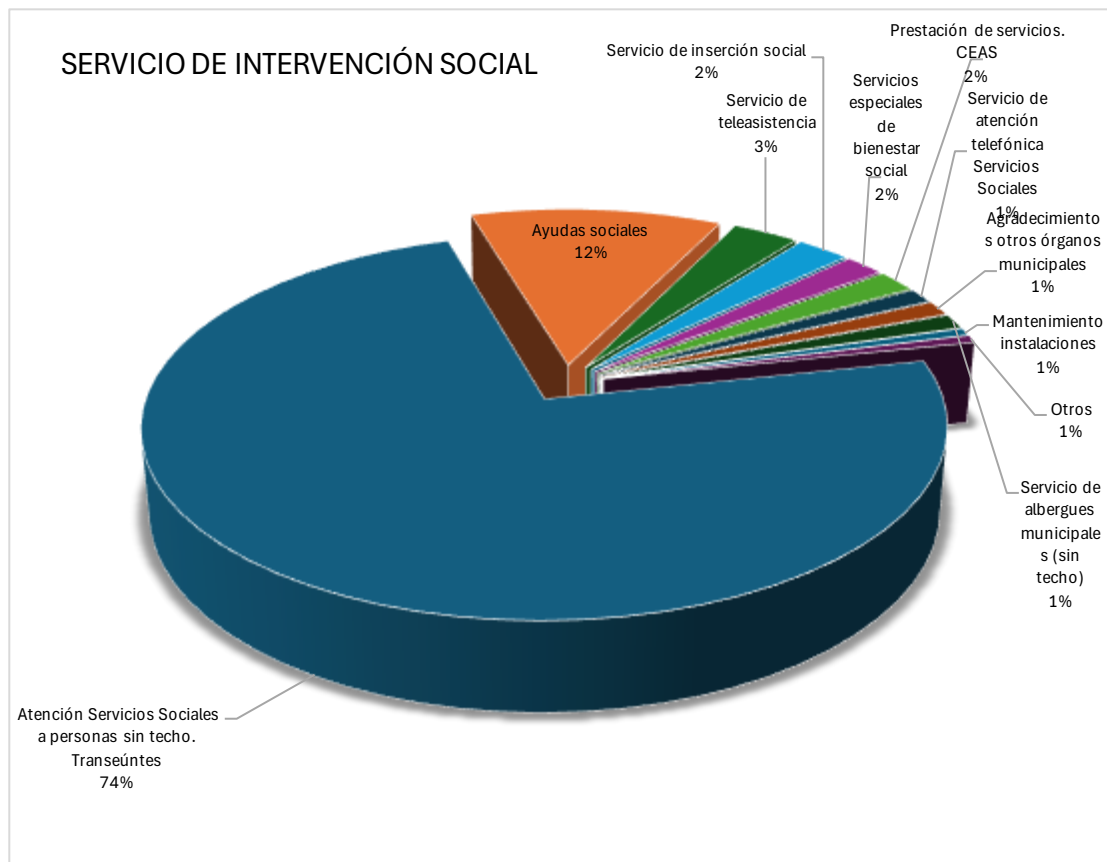
Cultura y Turismo	Nº solicitudes	% 2023
Mantenimiento de estatuas y,o esculturas	4	36,36%
Otros equipamientos y actividades culturales municipales	2	18,18%
Sugerencias Ferias y Fiestas	1	9,09%
Otras actividades participativas	1	9,09%
Infancia-Otros	1	9,09%
Cúpula del Milenio	1	9,09%
Agradecimientos otros órganos municipales	1	9,09%
<b>Totales</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Intervención Social

SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL	Nº solicitudes	% 2023
Atención Servicios Sociales a personas sin techo. Transeúntes	118	73,29%
Ayudas sociales	19	11,80%
Servicio de teleasistencia	5	3,11%
Servicio de inserción social	4	2,48%
Servicios especiales de bienestar social	3	1,86%
Prestación de servicios. CEAS	3	1,86%
Servicio de atención telefónica Servicios Sociales	2	1,24%
Agradecimientos otros órganos municipales	2	1,24%
Servicio de albergues municipales (sin techo)	2	1,24%
Mantenimiento instalaciones	1	0,62%
Otros	1	1,24%
<b>Totales</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>

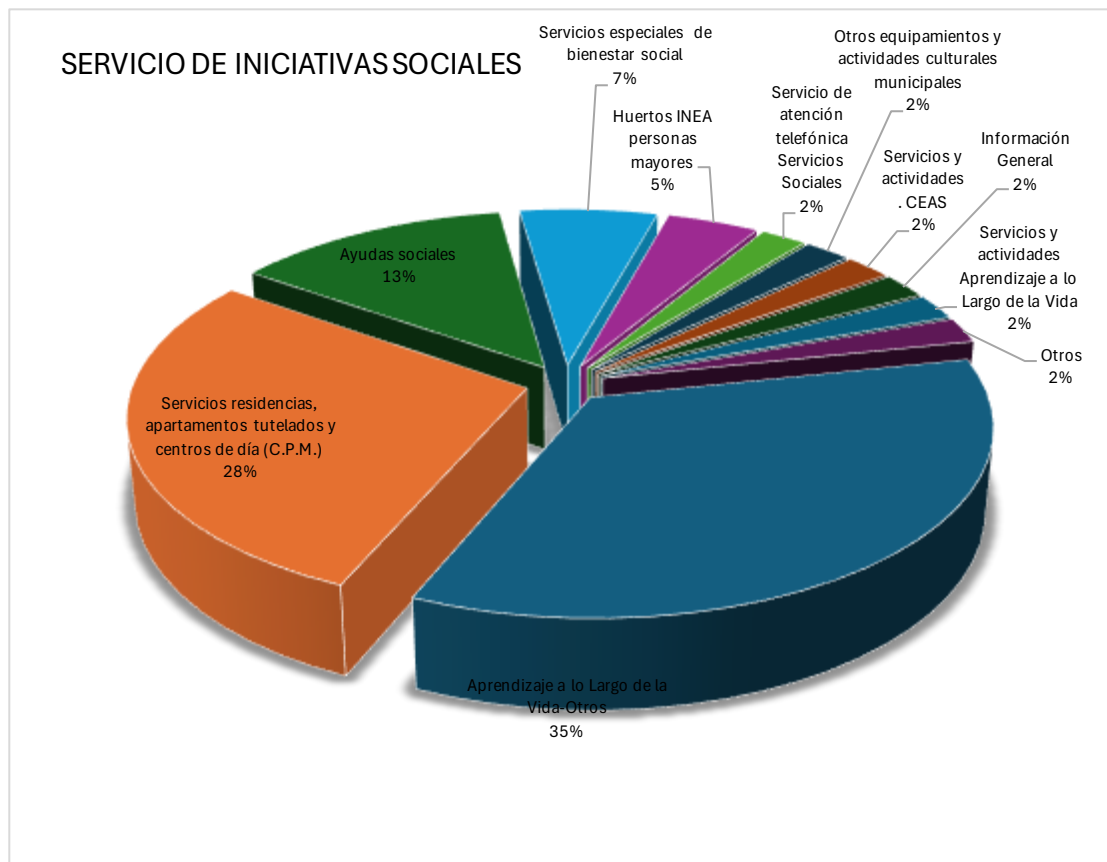






Servicio de Iniciativas Sociales

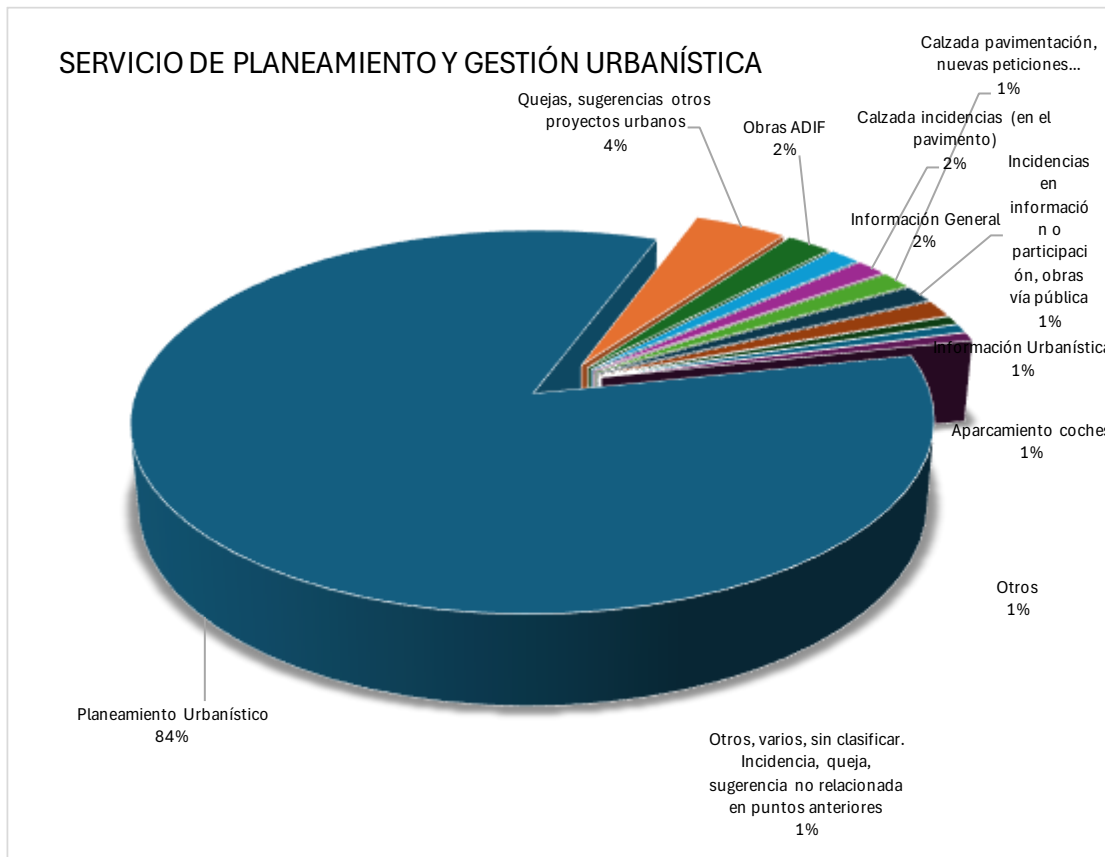
SERVICIO DE INICIATIVAS SOCIALES	Nº solicitudes	% 2023
Aprendizaje a lo Largo de la Vida-Otros	16	32,65%
Servicios residencias, apartamentos tutelados y centros de día (C.P.M.)	13	26,53%
Ayudas sociales	6	12,24%
Servicios especiales de bienestar social	3	6,12%
Huertos INEA personas mayores	2	4,08%
Servicio de atención telefónica Servicios Sociales	1	2,04%
Otros equipamientos y actividades culturales municipales	1	2,04%
Servicios y actividades. CEAS	1	2,04%
Información General	1	2,04%
Servicios y actividades Aprendizaje a lo Largo de la Vida	1	2,04%
Otros	1	8,16%
<b>Totales</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>





Servicio de Planeamiento Urbanístico y Cartografía

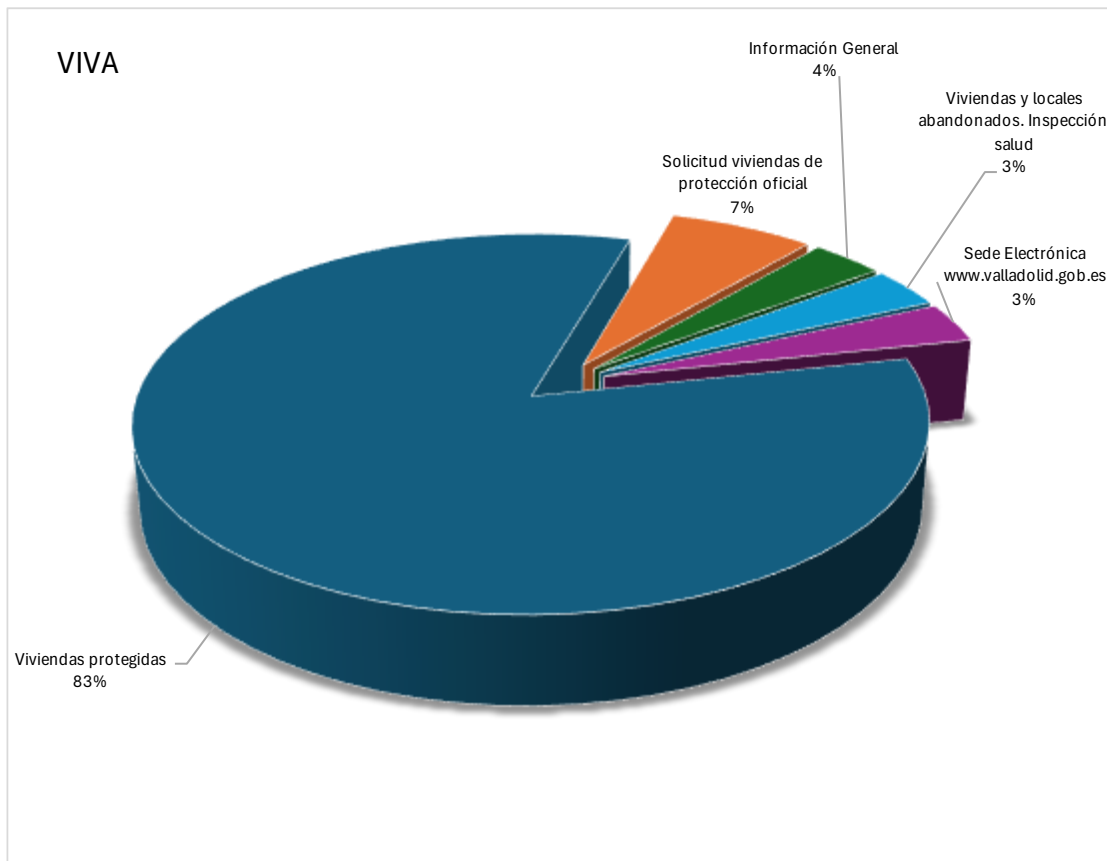
SERVICIO DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANÍSTICA	Nº solicitudes	% 2023
Planeamiento Urbanístico	115	80,42%
Quejas, sugerencias otros proyectos urbanos	6	4,20%
Obras ADIF	3	2,10%
Información General	2	1,40%
Calzada incidencias (en el pavimento)	2	1,40%
Calzada pavimentación, nuevas peticiones...	2	1,40%
Incidencias en información o participación, obras vía pública	2	1,40%
Información Urbanística	2	1,40%
Aparcamiento coches	1	0,70%
Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	1	0,70%
Otros	1	4,90%
<b>Totales</b>	<b>143</b>	<b>100,00%</b>





VIVA

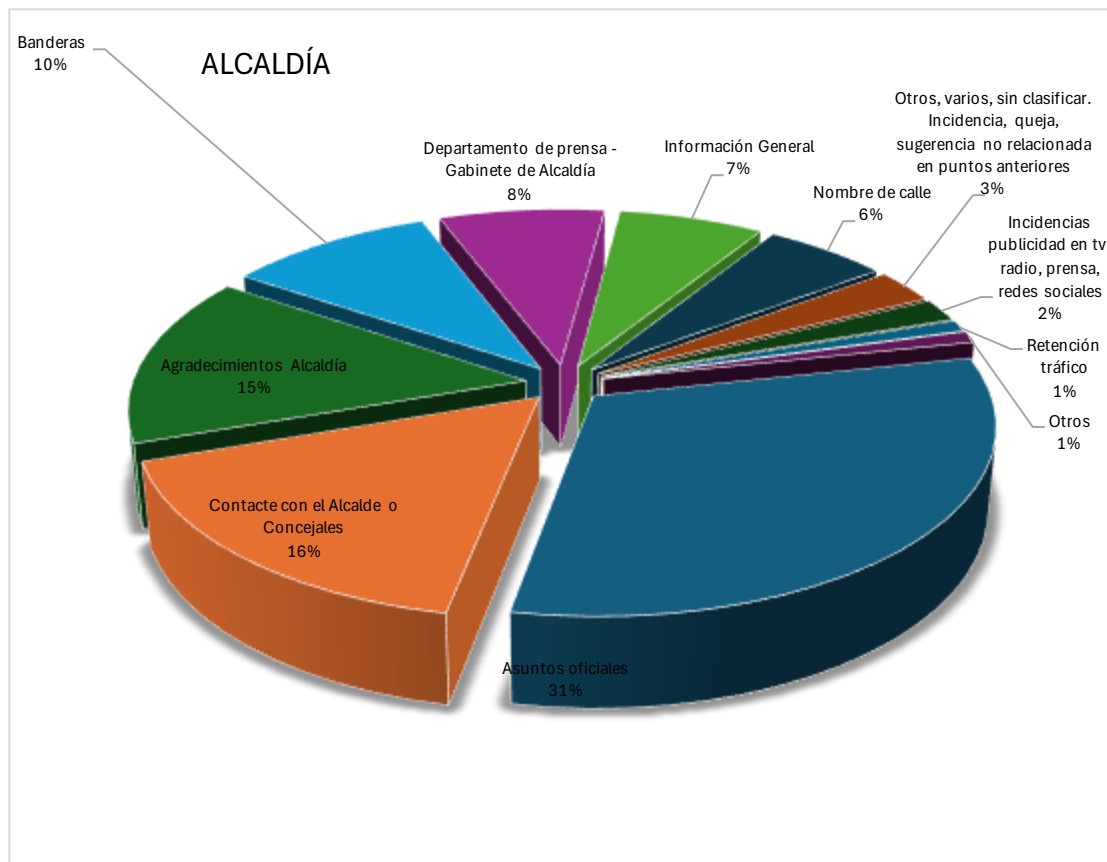
VIVA	Nº solicitudes	% 2023
Viviendas protegidas	24	82,76%
Solicitud viviendas de protección oficial	2	6,90%
Información General	1	3,45%
Viviendas y locales abandonados. Inspección salud	1	3,45%
Sede Electrónica <a href="http://www.valladolid.gob.es">www.valladolid.gob.es</a>	1	3,45%
<b>Totales</b>	<b>29</b>	<b>100,00%</b>





Alcaldía

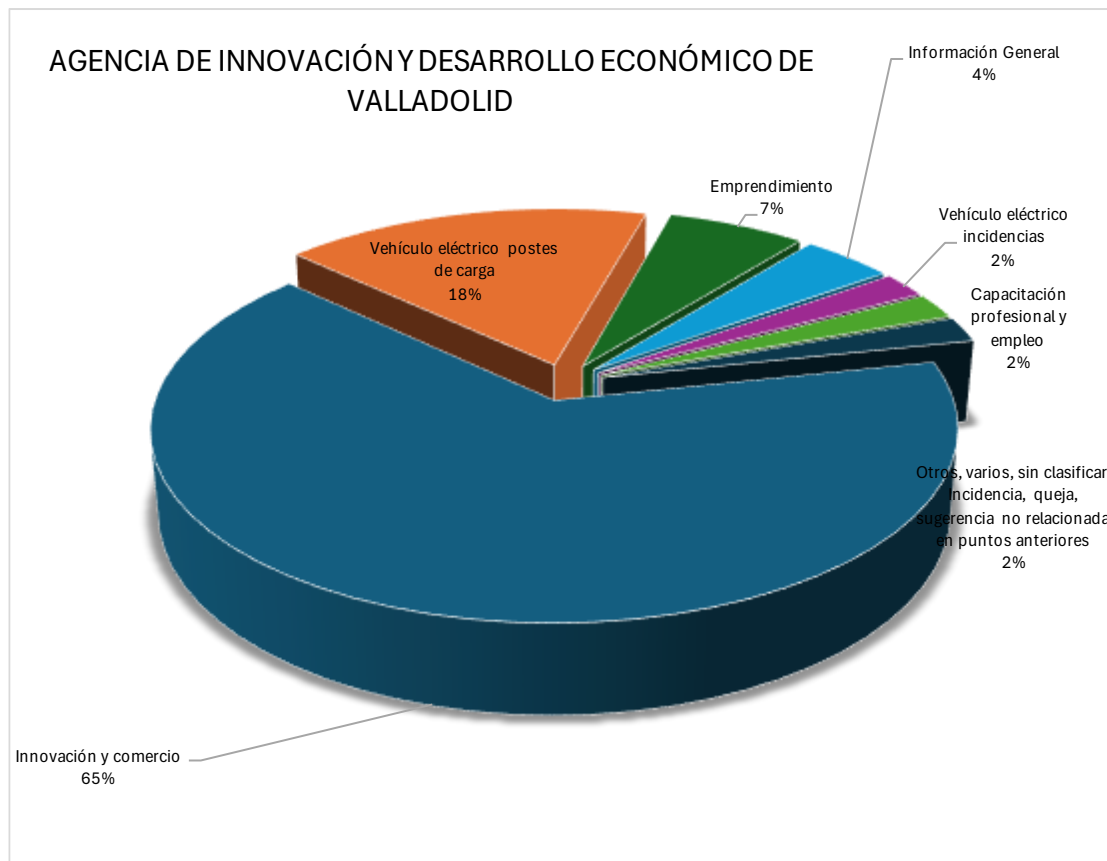
ALCALDÍA	Nº solicitudes	% 2023
Asuntos oficiales	32	30,77%
Contacte con el Alcalde o Concejales	17	16,35%
Agradecimientos Alcaldía	15	14,42%
Banderas	10	9,62%
Departamento de prensa - Gabinete de Alcaldía	8	7,69%
Información General	7	6,73%
Nombre de calle	6	5,77%
Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	3	2,88%
Incidenias publicidad en tv, radio, prensa, redes sociales	2	1,92%
Retención tráfico	1	0,96%
Otros	1	2,88%
<b>Totales</b>	<b>104</b>	<b>100,00%</b>





Agencia de Innovación y Desarrollo Económico

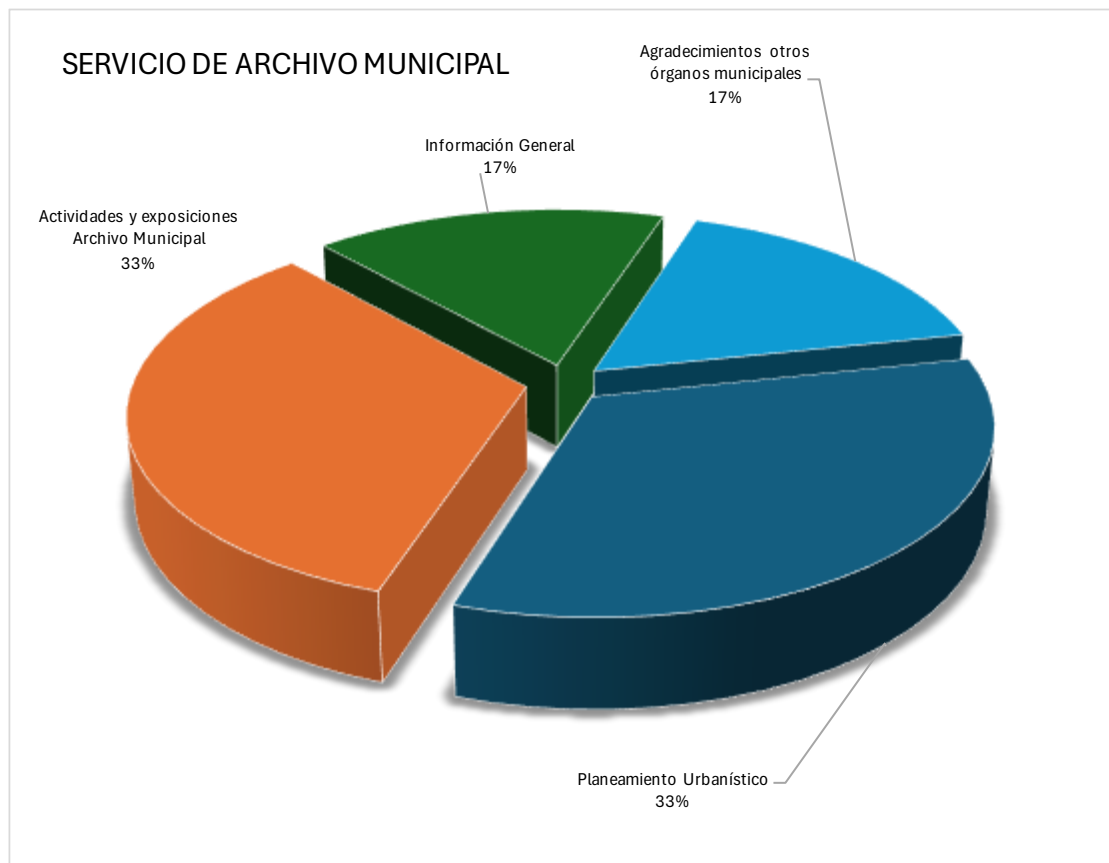
AGENCIA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO DE VALLADOLID	Nº solicitudes	% 2023
Innovación y comercio	30	65,22%
Vehículo eléctrico postes de carga	8	17,39%
Emprendimiento	3	6,52%
Información General	2	4,35%
Vehículo eléctrico incidencias	1	2,17%
Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	1	2,17%
Capacitación profesional y empleo	1	2,17%
<b>Totales</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>





Archivo Municipal

SERVICIO DE ARCHIVO MUNICIPAL	Nº solicitudes	% 2023
Planeamiento Urbanístico	2	33,33%
Actividades y exposiciones Archivo Municipal	2	33,33%
Información General	1	16,67%
Agradecimientos otros órganos municipales	1	16,67%
<b>Totales</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>





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

Peticiónes remitidas clasificadas por tema

Tema	Nº peticiones	%
Limpieza de calles, otros.	2969	9,46%
Información General	1777	5,66%
Más presencia en las calles. Policía	1237	3,94%
Arbolado incidencias	1237	3,94%
Lavado y mantenimiento de contenedores	1086	3,46%
Alegaciones Ordenanza Movilidad	959	3,06%
Acera disconforme mantenimiento	881	2,81%
Alumbrado incidencias , daños , conservación	880	2,80%
Contenedor ubicación	706	2,25%
Cucarachas	659	2,10%
Vigilancia policial	535	1,70%
Disconformidad servicio autobuses. BUS AUVASA	522	1,66%
Acera incidencias , mantenimiento general	488	1,55%
Contenedor papel y cartón lleno	462	1,47%
Recogida enseres abandonados en la calle	405	1,29%
Señal vertical nueva , cambio de lugar	391	1,25%
Ratas o ratones en espacios públicos	389	1,24%
Parques jardines y zonas verdes averías de riego	385	1,23%
Parques, jardines y zonas verdes sucias	377	1,20%
Parques jardines y zonas verdes otras	370	1,18%
Disconforme servicio recogida enseres	362	1,15%
Palomas en espacios públicos	347	1,11%
Agradecimientos otros órganos municipales	332	1,06%
Calzada pavimentación, nuevas peticiones...	319	1,02%
Acera tapas arquetas, otros registros	308	0,98%
Arbolado solicitud poda por molestias	274	0,87%
Juegos infantiles incidencias	272	0,87%
Limpiar pintada o cartel en espacio público	271	0,86%
Calzada incidencias (en el pavimento)	247	0,79%
Señalización vertical incidencias	234	0,75%
Bancos en vía pública incidencias	223	0,71%
Aparcamiento: incidencias, mantenimiento, propuestas	214	0,68%
Pago impuestos y tasas	208	0,66%
Alta, baja, traslado Padrón de Habitantes	202	0,64%
Limpiar firmas o pintadas en edificios privados	196	0,62%
Molestias por obras en la propia vía pública	194	0,62%
Infracciones. Multas de tráfico	186	0,59%
Servicio prestamos de bicicletas. BIKI	179	0,57%
Sede Electrónica www.valladolid.gob.es	154	0,49%
Parques jardines y zonas verdes incidencias	151	0,48%



Pista deportiva espacio abierto incidencias	150	0,48%
Gatos	148	0,47%
Tapa pozo, registro, sumidero instalación agua, saneamiento incidencia. AQUAVAL	147	0,47%
Animales diversos	146	0,47%
Actividades deportivas, informativas, Conciertos terrazas	141	0,45%
Pago. Agua, AQUAVAL	136	0,43%
Bolardos incidencias , propuestas	135	0,43%
Basura o residuos fuera de contenedores	134	0,43%
Red alcantarillado incidencias. AQUAVAL	125	0,40%
Ejecución Presupuestos Participativos	124	0,40%
Acera malas hierbas , setos , árboles en alcorques¿	123	0,39%
Retención tráfico	122	0,39%
Planeamiento Urbanístico	119	0,38%
Atención Servicios Sociales a personas sin techo.	118	0,38%
Transeúntes		
Bancos en jardines incidencias	116	0,37%
Relojes termómetro	116	0,37%
Fugas de agua. AQUAVAL	115	0,37%
Contenedor arreglo	114	0,36%
Polideportivos, Piscinas Municipales	106	0,34%
Parques, jardines y zonas verdes desbroce	105	0,33%
Embargos	104	0,33%
Zona de perros elementos incidencias	104	0,33%
Información ambiental	103	0,33%
Semáforo incidencias	102	0,32%
Recogida animales muertos espacio público	102	0,32%
Vehículos motor abandonados. Coches, motos	101	0,32%
Perros	96	0,31%
Solar sucio, desbroce	94	0,30%
Fuente para beber incidencias, mantenimiento	92	0,29%
Incidencias Ferias y Fiestas	92	0,29%
Iluminación de Navidad	87	0,28%
Parques jardines y zonas verdes fugas agua	87	0,28%
Olores	84	0,27%
Parques jardines y zonas verdes Plagas	84	0,27%
Señal horizontal nueva	82	0,26%
Ruidos	82	0,26%
Terrazas en vía pública	79	0,25%
Solar insalubre, sucio. Limpieza y desbroce	78	0,25%
Servicios y actividades. Centro Cívico	77	0,25%
Arbolado emergencias (peligro para personas)	77	0,25%
Papeleras en mal uso, sueltas o vandalizadas	76	0,24%
Trámite administrativo de ocupación de vía pública.	74	0,24%
Queja, sugerencia.		





Otros, varios, sin clasificar. Incidencia, queja, sugerencia no relacionada en puntos anteriores	74	0,24%
Alcantarillado mantenimiento. AQUAVAL	71	0,23%
Parques jardines y zonas verdes poda	70	0,22%
Servicios y actividades de Cultura	65	0,21%
Mobiliario Urbano. Otros	63	0,20%
Alumbrado petición más luz	63	0,20%
Solicitud nuevo contenedor vía pública	61	0,19%
Marquesinas BUS incidencias. AUVASA	61	0,19%
Bancos en vía pública nuevo, cambio de sitio	60	0,19%
Licencias Urbanísticas o de Obras	59	0,19%
Sacos y contenedores escombros incidencias	56	0,18%
Otras instalaciones deportivas	54	0,17%
Alegaciones a ZBE (zona de bajas emisiones)	52	0,17%
Formación y empleo	52	0,17%
Alumbrado farola cambio de ubicación	51	0,16%
Programa de fiestas	50	0,16%
Afectaciones movilidad durante obras	49	0,16%
Arbolado solicitud plantación	48	0,15%
Carril bici incidencias viarias	48	0,15%
Señal horizontal incidencias	45	0,14%
Volantes y Certificados de empadronamiento	45	0,14%
Limpieza de bancos de jardines y parques	44	0,14%
Semáforo modificación tiempo de duración	44	0,14%
Barandillas y vallas contención peatones Incidencias , propuestas	44	0,14%
Trámite administrativo. Queja, sugerencia. Otros.	44	0,14%
Semáforo acústico	44	0,14%
Incidencias en información o participación, obras vía pública	44	0,14%
Reclamación personal en calle. Limpieza Calles	43	0,14%
Semáforo nuevo , cambio de lugar	43	0,14%
Túneles, puentes, pasos elevados, otras estructuras. Incidencias , conservación	43	0,14%
Quejas y,o sugerencias Policía Municipal	42	0,13%
Arbolado disconformidad poda	42	0,13%
Alumbrado caja registro , cables	41	0,13%
Calzada otras tapas o registros	41	0,13%
Mobiliario urbano en parques incidencias	40	0,13%
Otras actividades participativas	40	0,13%
Abandono de basura en vía pública	39	0,12%
Solicitud servicio. Policía	39	0,12%
Red de agua potable incidencias. AQUAVAL	39	0,12%
Incidencias obras. AQUAVALL	38	0,12%
Aparcamiento coches	38	0,12%
Alcantarillado olor red. AQUAVAL	37	0,12%



Zona ORA incidencias y cambios	36	0,11%
Molestias ocupación espacio público	36	0,11%
Aplicación móvil de quejas y sugerencias	36	0,11%
Escuelas Infantiles Municipales - Otros	36	0,11%
Información Urbanística	35	0,11%
Bibliotecas Municipales - Otros	34	0,11%
Servicio taxi	34	0,11%
Placa calle incidencias	33	0,11%
Arbolado tratamiento plaga o enfermedad	32	0,10%
Asuntos oficiales	32	0,10%
Servicios y actividades Bibliotecas Municipales	32	0,10%
Jardinera, maceta nueva, cambio de lugar	31	0,10%
Parques jardines y zonas verdes señalización incidencias	31	0,10%
Limpieza de solar municipal	31	0,10%
Falta de barrido, acumulación de hojas	31	0,10%
Palomina, excrementos palomas o pájaros	31	0,10%
Acera accesibilidad , rebajes pasos peatones	30	0,10%
Servicio de recogida de basuras	30	0,10%
Sugerencias de Limpieza	30	0,10%
Innovación y comercio	30	0,10%
Espejo parabólico cambio de lugar, nuevo	29	0,09%
Mobiliario deportivo , ocio espacio abierto incidencias	29	0,09%
Ascensores vía pública	29	0,09%
Mantenimiento instalaciones	28	0,09%
Abejas , avispas	28	0,09%
Servicios y actividades Deportivas	28	0,09%
Falta de barrido, acumulación de suciedad	27	0,09%
Afectaciones movilidad durante obras en la vía pública	27	0,09%
Limpieza papeleras llenas	26	0,08%
Uso, Servicios y actividades. Puntos Limpios	26	0,08%
Marquesina nueva BUS. AUVASA	26	0,08%
Mantenimiento césped, zona verde	26	0,08%
Viviendas protegidas	25	0,08%
Atención a la oficina. BUS AUVASA	25	0,08%
Comportamiento personal autobuses. BUS AUVASA	25	0,08%
Acera levantada por raíces de árboles	25	0,08%
Ayudas sociales	25	0,08%
Limpieza espacio verde, parterres en la calle	25	0,08%
Reja alcantarilla incidencias. AQUAVAL	24	0,08%
Accesibilidad y limpieza espacios deportivos	24	0,08%
Inspección Técnica de Edificios (I.T.E.)	23	0,07%
Juegos infantiles sucios	23	0,07%
Reserva de zona carga y descarga: incidencias, propuestas	23	0,07%



Trámite administrativo de tasas, impuestos, recaudación. Queja, sugerencia.	23	0,07%
Solicitud de papelera nueva	22	0,07%
Tráfico restricciones temporales	22	0,07%
Orines, excrementos caninos	22	0,07%
Pista deportiva espacio abierto	22	0,07%
Contenedor envases lleno	21	0,07%
Parques jardines y zonas verdes papelera	21	0,07%
Abandono de escombros en vía pública	21	0,07%
Instalaciones bicis alquiler BIKI y aparcamientos cerrados: incidencias	20	0,06%
Plazas movilidad reducida: incidencias, propuestas.	20	0,06%
Servicios y actividades. Comercio y Mercados	20	0,06%
Mantenimiento de las riberas del río Pisuerga y Esgueva	20	0,06%
Ruido por fiestas y actividades deportivas	19	0,06%
Arbolado protección (árboles singulares)	19	0,06%
Molestias perros vía pública y,o parques	19	0,06%
Parques, jardines y zonas verdes incidencias	19	0,06%
Jardinera, maceta incidencias	18	0,06%
Carteleras	18	0,06%
Obras en zonas verdes de parques	18	0,06%
Mantenimiento de Centros Cívicos	17	0,05%
Animales en Campo Grande	17	0,05%
Contenedor orgánico lleno	17	0,05%
Sugerencias Ferias y Fiestas	17	0,05%
Ruido por actividades comerciales y industriales	17	0,05%
Zona ORA parquímetros	17	0,05%
Contacte con el Alcalde o Concejales	17	0,05%
Papelera incidencias	17	0,05%
Convivencia vecinal	17	0,05%
Otros equipamientos y actividades culturales municipales	16	0,05%
Aprendizaje a lo Largo de la Vida-Otros	16	0,05%
Juegos infantiles nuevo, modificación, cambio de lugar	16	0,05%
Cambio de sentido de la circulación	16	0,05%
Infancia-Otros	16	0,05%
Parques jardines y zonas verdes accesibilidad	16	0,05%
Mantenimiento Colegios Públicos	15	0,05%
Agradecimientos Alcaldía	15	0,05%
Carril bici pintura , señalización	15	0,05%
Contenedor vidrio lleno	14	0,04%
Aseo público incidencias	14	0,04%
Ruido por transporte público: autobuses. BUS AUVASA	14	0,04%
Servicios residencias, apartamentos tutelados y centros de día (C.P.M.)	14	0,04%
Obras ADIF	14	0,04%



Vallas por actividades	14	0,04%
Calzada de carriles bici: incidencias , mantenimiento , propuestas	14	0,04%
Arbolado agujero árbol incidencias	14	0,04%
Nueva parada BUS. AUVASA	13	0,04%
Carril bici nuevo , cambio de lugar	13	0,04%
Señal horizontal modificación	13	0,04%
Plan de movilidad	13	0,04%
Fuente en parque o jardín	13	0,04%
Atención recibida policía	13	0,04%
Ruido por concentración personas haciendo ruido	13	0,04%
Cambio de ubicación de la parada de BUS o marquesina. AUVASA	12	0,04%
Fuente sale agua continuamente	12	0,04%
Colegios Públicos - Otros	12	0,04%
Papelera llena	12	0,04%
Carteles en espacios o elementos públicos	12	0,04%
Cuidado y Protección Animal	12	0,04%
Licencias Ambientales o Actividad	12	0,04%
Ruido por obras en la vía pública	12	0,04%
Ayudas material escolar	11	0,04%
Actividades de Navidad	11	0,04%
Inspecciones y locales abandonados	11	0,04%
Consulta pública Protección Animal	11	0,04%
Ruido por aire acondicionado	11	0,04%
Tráfico cortes sin previo aviso	11	0,04%
Desbrozado en vía pública.	11	0,04%
Otros temas de plagas	10	0,03%
Desbrozado parcelas públicas	10	0,03%
Trato animales	10	0,03%
Zona ORA tarjeta residente	10	0,03%
Disconforme , falta actuación inspección policía	10	0,03%
Banderas	10	0,03%
Señal vertical modificación	10	0,03%
Política tarjetas y tarifas. BUS AUVASA	10	0,03%
Viviendas y locales abandonados. Inspección salud	10	0,03%
Quejas, sugerencias otros proyectos urbanos	10	0,03%
Señal informativa incidencias	10	0,03%
Alumbrado entra luz en vivienda	9	0,03%
Ruido por servicios limpieza y recogida	9	0,03%
Trámite administrativo de licencias de obras, actividad.	9	0,03%
Queja, sugerencia.	9	0,03%
Devolución solicitada y no efectuada. Impuesto, tasa, tributo	9	0,03%
Contenedor pilas lleno dentro de local	9	0,03%
Disconforme servicio limpieza pintadas, carteles	9	0,03%



Radares	9	0,03%
Calzada mantenimiento	9	0,03%
Nueva línea BUS. AUVASA	9	0,03%
Procedimiento del teléfono 010	9	0,03%
Servicios y actividades de Escuelas Infantiles Municipales	9	0,03%
Zona de perros nueva , cambio de lugar	8	0,03%
Vehículos motor disciplina viaria. Coches, motos	8	0,03%
Vehículo eléctrico postes de carga	8	0,03%
Modificación parada BUS por obras. AUVASA	8	0,03%
Aparcamiento bicicletas incidencias	8	0,03%
Mantenimiento , limpieza autobuses. BUS AUVASA	8	0,03%
Incidencias de la fuente ornamental, estanque o lago	8	0,03%
Bandas rugosas incidencias	8	0,03%
Incidencias en información o participación, obras edificación	8	0,03%
Fuente ornamental, estanque o lago sucio	8	0,03%
Departamento de prensa - Gabinete de Alcaldía	8	0,03%
Parques jardines y zonas verdes disconforme horario	8	0,03%
Zona bus otras incidencias. AUVASA	8	0,03%
Contenedor aceite lleno	8	0,03%
Señalización parada BUS AUVASA	8	0,03%
Colocación de depósitos de pilas y baterías	8	0,03%
Motos aparcamiento en calzada	8	0,03%
Web Municipal www.valladolid.es	7	0,02%
Aparcamiento bicicletas nuevo, cambio lugar	7	0,02%
Sugerencia sobre bicicletas, patinetes, monopatines, otros;	7	0,02%
Limpiar pintada ofensiva edificios privados	7	0,02%
Organización de conciertos	7	0,02%
Cerramientos o vallas de obras en la vía pública incidencias	7	0,02%
Mantenimiento de la playa de las Moreras	7	0,02%
Inmueble en mal estado	7	0,02%
Retirada señales provisionales	7	0,02%
Limpieza elementos competencia de otros servicios por falta de medios	7	0,02%
Aparatos biosaludables	7	0,02%
Ruido por músicos en la calle	7	0,02%
Aparcamiento Municipal. Señalización y accesos vehículos, coches, motos.	7	0,02%
Valla de obra incidencias	7	0,02%
Fuente parque canino	7	0,02%
No atendieron petición. Policía	7	0,02%
Atención en la oficina. Registro Casa Consistorial, San Benito	7	0,02%



Vandalismo, parques y jardines. Botellón	7	0,02%
Liquidaciones y autoliquidaciones de tributos y tasas	7	0,02%
Contenedor pilas lleno dentro de mobilidario urbano MUPI	7	0,02%
Nombre de calle	6	0,02%
Accesibilidad , mantenimiento oficina. Dependencias. BUS AUVASA	6	0,02%
Direcciones y horarios Bibliotecas Municipales	6	0,02%
Servicios especiales de bienestar social	6	0,02%
Zona perros sucia	6	0,02%
Paneles públicos: incidencias , conservación	6	0,02%
Reclamación por falta de atención telefónica servicio de limpieza	6	0,02%
Nuevo recorrido BUS. AUVASA	6	0,02%
Panel de información variable incidencia	6	0,02%
Afectaciones movilidad durante obras de edificación	6	0,02%
Plataforma acceso BUS incidencias. AUVASA	6	0,02%
Verjas en parques	5	0,02%
Cerramientos o vallas de obra de edificación incidencias	5	0,02%
Parques jardines y zonas verdes nueva, cambio de lugar	5	0,02%
Mercados municipales mantenimiento e instalaciones	5	0,02%
Trámite administrativo de proceso selectivo, oposiciones. Queja, sugerencia.	5	0,02%
Modificación y , o eliminación giros vía	5	0,02%
ZBE (zona de bajas emisiones)	5	0,02%
Molestias obras de edificación en la vía pública	5	0,02%
Servicio de teleasistencia	5	0,02%
Reclamación personal en calle. Recogida de Residuos	5	0,02%
Atención en el teléfono 010	5	0,02%
Bolardos nuevos	5	0,02%
Mantenimiento de estatuas y,o esculturas	5	0,02%
Recogida enseres aportados no recogidos el día fijado	5	0,02%
Aparcamiento subterráneo	5	0,02%
Subvenciones de Cultura	4	0,01%
Papelera cambio de ubicación	4	0,01%
Incidencias en información o participación ciudadana.	4	0,01%
Contenedor resto, rechazo lleno	4	0,01%
Vandalismo	4	0,01%
Peatonalización calle	4	0,01%
Limpieza agujero árbol	4	0,01%
Limpiar pintada ofensiva edificios o espacios públicos	4	0,01%
Vados: Cambios, Anulación, Revocación, Provisionales	4	0,01%
Información , atención recibida. Voluntariado y Protección animal	4	0,01%
Incidencias teléfono Policía Municipal	4	0,01%
Reubicación mobiliario de limpieza	4	0,01%



Procedimiento de gestión. BUS AUVASA	4	0,01%
Otros sobre devoluciones. Impuesto, tasa, tributo	4	0,01%
Accesibilidad , asignación colegio electoral	4	0,01%
Contadores: lectura, mantenimiento. Agua, AQUAVAL	4	0,01%
Obras en vivienda sin licencia	4	0,01%
Zona bus desacuerdo zona. AUVASA	4	0,01%
Carteles en espacios privados	4	0,01%
Facturación. Agua, AQUAVAL	4	0,01%
Servicio de inserción social	4	0,01%
Falta limpieza o mantenimiento patrimonio artístico (monumentos, esculturas)	3	0,01%
Comercio	3	0,01%
Servicios y horarios plagas	3	0,01%
Personas, colectivos molestando espacio público	3	0,01%
Túneles mantenimiento	3	0,01%
Disconforme servicio recogida animales muertos	3	0,01%
Fuente nueva , retirar, cambio de lugar	3	0,01%
Lavado de papeleras	3	0,01%
Prestación de servicios. CEAS	3	0,01%
Contenedores de residuos vegetales	3	0,01%
Procesos selectivos. Oposiciones	3	0,01%
Insectos , antropodos en espacios públicos	3	0,01%
Mercados municipales, trámites, servicios y limpieza	3	0,01%
Cabina telefónica	3	0,01%
Mobiliario urbano en parques sucio	3	0,01%
Ruido por repartidores	3	0,01%
Instalaciones eléctricas, telecomunicaciones zona privada	3	0,01%
Ruido por tráfico rodado	3	0,01%
Sistema de Presupuestos Participativos	3	0,01%
Acera ensanchamiento	3	0,01%
Información, Direcciones y horarios de puntos limpios	3	0,01%
Emprendimiento	3	0,01%
Tarjeta aparcamiento movilidad reducida	3	0,01%
Espejo parabólico incidencias	3	0,01%
Jardinera, maceta sucia	3	0,01%
Señal informativa nueva, cambio de lugar	3	0,01%
Puestos de Navidad	3	0,01%
Exposiciones	3	0,01%
Inseguridad autobuses. BUS AUVASA	3	0,01%
Servicio de atención telefónica Servicios Sociales	3	0,01%
Cita previa. Información y Registro	3	0,01%
Papeleras sucias	2	0,01%
Mercados municipales información y comunicación	2	0,01%
Servicio de albergues municipales (sin techo)	2	0,01%





Abandono de neumáticos en vía pública	2	0,01%
Paso de peatones. Paso cebra. Incidencias	2	0,01%
Aparcamiento Municipal. Señalización y accesos peatonales	2	0,01%
Bicicletas, patinete, monopatín disciplina vial	2	0,01%
Incidencias publicidad en tv, radio, prensa, redes sociales	2	0,01%
Atención oficina de objetos perdidos	2	0,01%
Servicios y actividades Escuela Municipal de Música	2	0,01%
Libros y publicaciones	2	0,01%
Servicios y actividades Espacio Joven Norte	2	0,01%
Servicio y horarios. Información Municipal	2	0,01%
Objetos para limpiar , retirar	2	0,01%
Reclamación daño actuación vehículo limpieza	2	0,01%
Escuela Municipal de Música - Otros	2	0,01%
Pérgolas, marquesinas (no bus) en vía publica: incidencias o propuestas	2	0,01%
Accesibilidad Bibliotecas Municipales	2	0,01%
Humos	2	0,01%
Incumplimiento horarios locales	2	0,01%
Abandono de uralitas y fibrocementos en vía pública	2	0,01%
Ocupación viviendas	2	0,01%
Actividades y exposiciones Archivo Municipal	2	0,01%
Parques jardines y zonas verdes señalización nueva, cambio	2	0,01%
Mobiliario urbano en parques nuevo, cambio de lugar	2	0,01%
Jardinera vertical	2	0,01%
Accesibilidad Cementerios	2	0,01%
Solicitud viviendas de protección oficial	2	0,01%
Mantenimiento de la ribera del río Pisuerga	2	0,01%
Limpieza barandillas de jardines y parques	2	0,01%
Molestias perros en viviendas	2	0,01%
Ruido por salida locales nocturnos	2	0,01%
Afectación arbolado privado	2	0,01%
Suponen barreras arquitectónicas	2	0,01%
Autorización Vados	2	0,01%
Calidad del aire	2	0,01%
Nuevos trámites	2	0,01%
Huertos INEA personas mayores	2	0,01%
Mercadillos. Venta Ambulante	2	0,01%
Menudo Fin de Semana	1	0,00%
Restricciones vehículos contaminantes. Coches, motos	1	0,00%
Mantenimiento mobiliario, servicios de la playa y ribera	1	0,00%
Atención en la oficina. Registro Gestión de Ingresos	1	0,00%
Oficina bomberos	1	0,00%
Planta de Reciclaje	1	0,00%





Establecimientos emblemáticos. Patrimonio artístico	1	0,00%
Carril Bus, Taxi	1	0,00%
Solicitud contenedor para evento	1	0,00%
Subvenciones proyectos juventud	1	0,00%
Accesibilidad Junta Arbitral de Consumo	1	0,00%
Cúpula del Milenio	1	0,00%
Obras en local sin licencia	1	0,00%
Grúa municipal depósito tramitación e información	1	0,00%
Dirección y horarios Centro Municipal de Igualdad	1	0,00%
Aseo público limpieza	1	0,00%
Ruido por vehículos con sirena.	1	0,00%
Sugerencias SEMINCI	1	0,00%
Drogas	1	0,00%
Direcciones y horarios. Instalaciones deportivas	1	0,00%
Zona bus mantenimiento , señalización. AUVASA	1	0,00%
Grúa municipal depósitos instalaciones	1	0,00%
Incidencias SEMINCI	1	0,00%
Museo de la Ciencia	1	0,00%
Vados: reposición de placas	1	0,00%
Grúa municipal servicio	1	0,00%
VALLANOCHE	1	0,00%
Comercio ambulante no autorizado	1	0,00%
Quiosco. Kiosco	1	0,00%
Guía Municipal de Actividades Educativas	1	0,00%
Vehículo eléctrico incidencias	1	0,00%
Accesibilidad y mantenimiento de Escuelas Infantiles Municipales	1	0,00%
Incidencias teléfono centralita	1	0,00%
Ordenanzas fiscales. Tributos y Tasas	1	0,00%
Ordenanza "Protección del Medio Urbano"	1	0,00%
Servicios ofrecidos asistencia a domicilio	1	0,00%
Viviendas de uso turístico	1	0,00%
Ayudas rehabilitación edificios y ,o viviendas	1	0,00%
Nuevo carril Bus, Taxi	1	0,00%
Servicios y actividades Aprendizaje a lo Largo de la Vida	1	0,00%
Juventud - Otros	1	0,00%
Mobiliario deportivo espacios cerrados	1	0,00%
Abandono de residuos peligrosos en vía pública	1	0,00%
Servicios y actividades Centro Municipal de Igualdad	1	0,00%
Reclamación sobre una incidencia ya realizada	1	0,00%
Revista ENTREMÉS	1	0,00%
Capacitación profesional y empleo	1	0,00%
Turismo	1	0,00%
Lavado de otro mobiliario urbano	1	0,00%
Museo Patio Herreriano	1	0,00%



Direcciones y horarios. Centro Cívico	1	0,00%
Servicios y actividades Espacio Joven Sur	1	0,00%
Servicios y actividades. CEAS	1	0,00%
<b>Total general</b>	<b>31386</b>	<b>100,00%</b>

Peticiones remitidas pendientes de contestación del año 2023

La mayor temática pendiente de dar contestación tiene que ver con incidencias sobre el arbolado, trámites administrativos de la vía pública y el planeamiento urbanístico.

Temas pendientes de resolución 2023	Nº solicitudes
Arbolado incidencias	73
Limpieza de calles, otros.	55
Trámite administrativo de ocupación de vía pública. Queja, sugerencia.	43
Arbolado solicitud poda por molestias	40
Planeamiento Urbanístico	31
Parques jardines y zonas verdes incidencias	26
Afectaciones movilidad durante obras en la vía pública	25
Alumbrado incidencias , daños , conservación	24
Servicio taxi	23
Otros	747
<b>Totales</b>	<b>1087</b>

Peticiones remitidas pendientes de contestación por Servicio del año 2023

Mes	Nº peticiones	%
SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES	347	31,92%
SERVICIO DE LIMPIEZA	135	12,42%
SERVICIO DE OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	134	12,33%
CENTRO DE MOVILIDAD URBANA	99	9,11%
AQUAVALL	91	8,37%
SERVICIO DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN URBANÍSTICA	42	3,86%
SERVICIO DE POLICÍA MUNICIPAL	37	3,40%
SERVICIO DE ESPACIO PÚBLICO E INFRAESTRUCTURAS. Centro de Alumbrado Público	36	3,31%
SERVICIO DE ESPACIO PÚBLICO E INFRAESTRUCTURAS. Sección de Coordinación de Servicios Técnicos	29	2,67%
SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	21	1,93%
FUNDACIÓN MUNICIPAL DE CULTURA (FMC)	13	1,20%
SERVICIO DE CARTOGRAFÍA	11	1,01%
CONCEJALIA DE URBANISMO Y VIVIENDA	10	0,92%
ALCALDÍA	9	0,83%
SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	8	0,74%
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	7	0,64%
FUNDACIÓN MUNICIPAL DE DEPORTES (FMD)	7	0,64%
AUVASA	6	0,55%
SECRETARÍA EJECUTIVA DEL ÁREA DE TURISMO, EVENTOS Y MARCA CIUDAD	5	0,46%
AQUAVAL	5	0,46%
SERVICIO DE POLICÍA MUNICIPAL. DIVISION DE CONTROL DE LEGALIDAD VIAL. SECCION DE DISCIPLINA VIAL	4	0,37%
SERVICIO DE ARQUITECTURA Y VIVIENDA	4	0,37%
SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	0,37%
SERVICIO DE CONTROL DE LA LEGALIDAD URBANÍSTICA	3	0,28%
SOCIEDAD MIXTA PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO	2	0,18%
SERVICIO DE GESTIÓN DE INGRESOS - ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE	2	0,18%
SECCIÓN INFORMACIÓN URBANÍSTICA	2	0,18%
SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL	2	0,18%
CONCEJALIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA	2	0,18%
SERVICIO DE COMERCIO Y MERCADOS	2	0,18%
CENTRO DE PUBLICACIONES Y DE PROGRAMAS DE PROMOCIÓN DEL LIBRO	1	0,09%
DEPARTAMENTO DE PATRIMONIO	1	0,09%
SECRETARÍA EJECUTIVA DEL ÁREA DE URBANISMO Y VIVIENDA	1	0,09%
SERVICIO DE EDUCACIÓN	1	0,09%
VIVA	1	0,09%
SERVICIO DE ESPACIO PÚBLICO E INFRAESTRUCTURAS	1	0,09%
SERVICIO DE GESTIÓN RECAUDATORIA	1	0,09%
AGENCIA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO DE VALLADOLID	1	0,09%
<b>Total general</b>	<b>1087</b>	<b>100,00%</b>



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

En el año 2023 se han presentado ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones una petición 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 2023 se han presentado 31.386 peticiones de incidencias, quejas y sugerencias a los servicios municipales, de las que 30.299 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 2023 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 2023 desde la presentación de la sugerencia o reclamación hasta la comunicación del resultado al ciudadano se ha establecido en 11,49 días. La mediana de tiempo de respuesta ha sido de 5,98 días (el 50% de las solicitudes se contestan en 5,98 o menos días). El primer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 1,99 días (el 25% de las solicitudes se contestan en 1,99 o menos días). El tercer cuartil del tiempo de respuesta ha sido de 12 días (el 75% de las solicitudes se contestan en 12 días o menos días).

En el año 2023 ha disminuido la entrada de peticiones sensiblemente, siendo dicha disminución de 2,74 %. El nivel de respuesta se ha mantenido en los mismos niveles a los del 2022 (11,49 días), si bien el tiempo de respuesta desde la puesta en marcha del nuevo sistema ha hecho que baje notablemente en el segundo semestre a 8,70 días, frente a los 14,48 días del primer semestre.



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 57,25 % 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 8,58 % 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 79,93 % de todas ellas.

Mes	Nº peticiones	%
SERVICIO DE LIMPIEZA	7114	22,67%
SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES	4452	14,18%
SERVICIO DE ESPACIO PÚBLICO E INFRAESTRUCTURAS. Sección de Coordinación de Servicios Técnicos	3315	10,56%
CENTRO DE MOVILIDAD URBANA	2711	8,64%
SERVICIO DE POLICÍA MUNICIPAL	2694	8,58%
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2644	8,42%
SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	2157	6,87%

c. Resultado de la gestión en el año 2023.

El año 2023 ha sido un año de cambio en el que se ha procedido a modernizar el anterior sistema de gestión de las incidencias, quejas, sugerencias y agradecimientos, que ha supuesto un cambio muy importante en cuanto a gestión y organización del trabajo. El nuevo sistema entró en vigor el segundo semestre del año 2023, siendo un éxito su implantación al no haberse producido graves incidencias durante su implantación. El nuevo sistema ha tenido un coste de 94.801,82€, IVA Incluido, que ha sido financiado en su totalidad por el Plan de Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).

[\(Presentación de incidencias, quejas, sugerencias y agradecimientos | Portal Web del Ayuntamiento de Valladolid\)](#)

Como es conocido el Ayuntamiento de Valladolid recibió el año 2022 del orden de 32.000 sugerencias-reclamaciones que los ciudadanos dirigieron a la administración municipal. La gestión completa de estas entradas (desde su recepción, gestión interna y respuesta al ciudadano) se realizaba con un aplicativo informático obsoleto, que no respondía a las nuevas necesidades funcionales del Ayuntamiento ni a los nuevos canales de comunicación de los ciudadanos y contaba con limitaciones tecnológicas que no permitían su evolución y que generan problemas de disponibilidad del servicio.



## Presentación de incidencias, quejas, sugerencias y agradecimientos

Permite presentar cualquier tipo de incidencia, queja, sugerencia o agradecimiento dirigidos al Ayuntamiento de Valladolid.



Conforme al art. 93 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid: "Todos los ciudadanos tienen derecho a presentar sugerencias y reclamaciones a la Administración Municipal. ...".

### ¿Cómo puedes presentar tu reclamación, queja, sugerencia o felicitación?



Cumplimentando y enviando el siguiente formulario de sugerencias y reclamaciones



Presenta ahora tu reclamación o sugerencia



Normativa reguladora



Condiciones de uso e información sobre protección de datos

Informes de la Comisión Especial de reclamaciones y sugerencias

Ilustración 1: Pantalla principal en el portal web

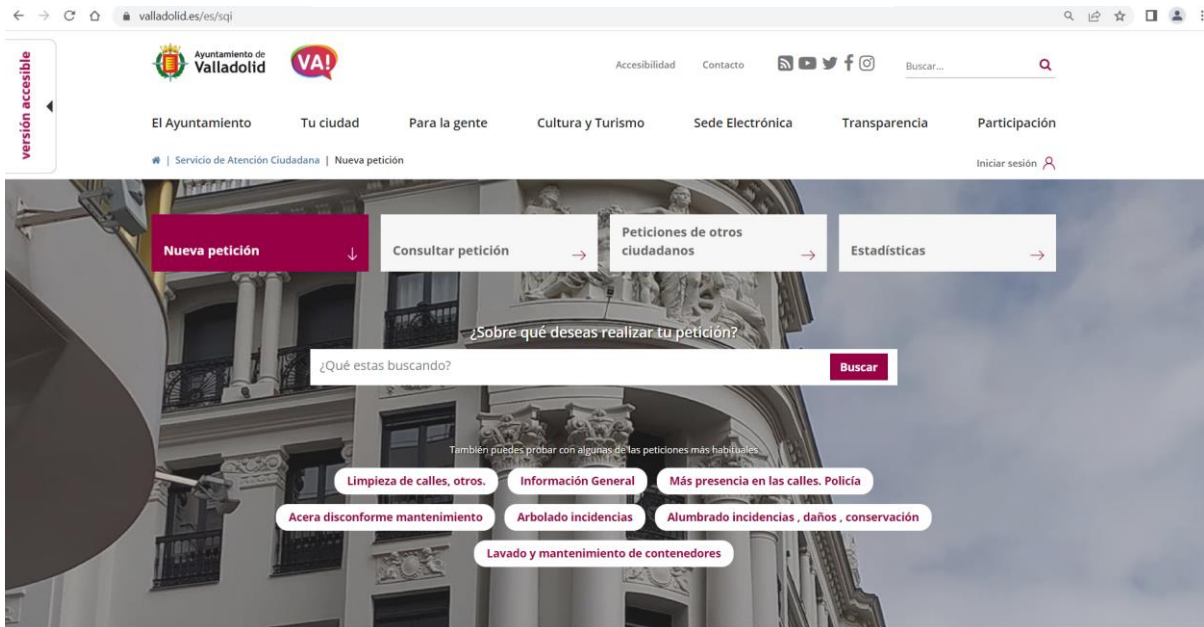
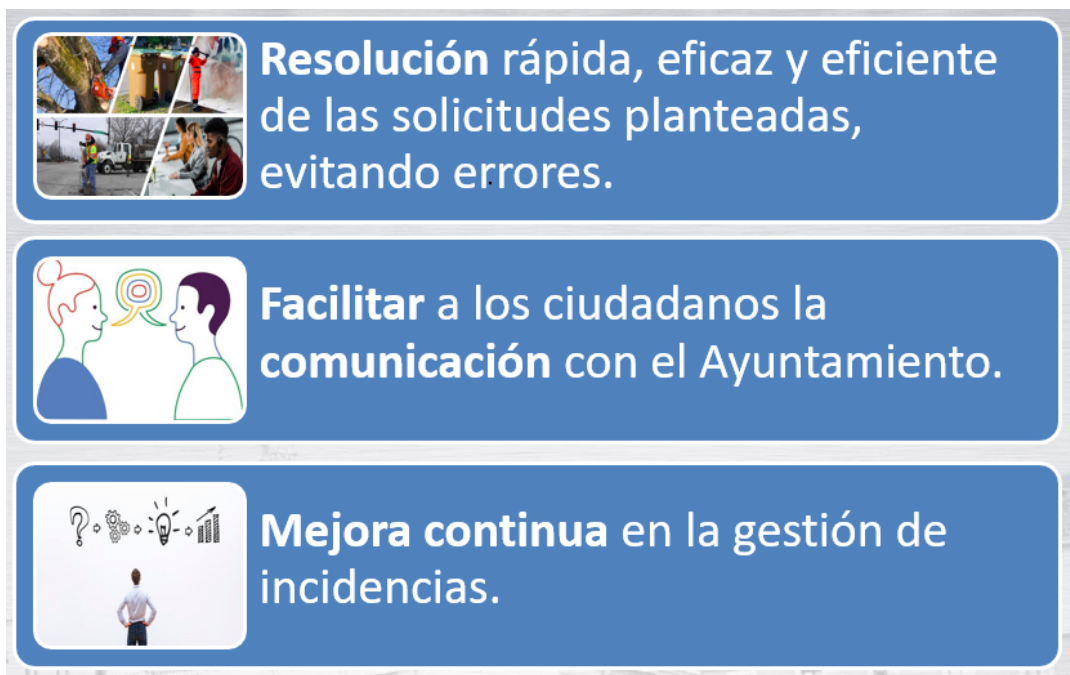


Ilustración 2: Pantalla de gestión web de las iqs

Los objetivos del nuevo sistema puesto en marcha en Junio de 2023 para la gestión de las sugerencias, incidencias, quejas y agradecimientos que se ha implantado en el Ayuntamiento de Valladolid han sido:



*Ilustración 3: Objetivos del nuevo sistema*

Para ello se ha desarrollado un sistema que permite:

- Flexibilidad en los canales de comunicación con los ciudadanos. El sistema contempla, tanto los canales clásicos de comunicación, así como los emergentes, WhatsApp, Telegram, etc. y dispone de mecanismos de integración para otros que pudieran surgir.
- Minimizar procedimientos manuales. El nuevo sistema minimiza los procesos manuales en la gestión y tramitación de las peticiones, de forma que se evitan errores y se acortan los tiempos de tramitación y resolución.
  - Para lograr este objetivo, el sistema utiliza un mecanismo de catalogación de las incidencias lo más automatizada posible.
  - Para las peticiones que se reciban por canales de información no estructurada (correo electrónico) se intentará, en lo posible, la catalogación vía tecnologías de comprensión del lenguaje natural (NLP) con inteligencia artificial.
- Monitorización. El nuevo sistema incluye un módulo de monitorización del estado del sistema de gestión de todas las solicitudes mediante un cuadro de mando, permitiendo diagnosticar situaciones y permitir la gestión eficaz y eficiente de las solicitudes, mejorando los niveles de servicio y minimizando costes.
- Acercar al ciudadano con el responsable de la resolución de la petición. Se desea establecer una relación directa entre el ciudadano que ha generado la petición con la persona del Ayuntamiento que esté encargada de la resolución de dicha incidencia. Para ello, el sistema incorpora una gestión de los Servicios y operadores asignados a las peticiones, siendo estos los que responden directamente a los ciudadanos. El sistema incorpora las interfaces necesarias para que los sistemas de gestión de los servicios se puedan integrar con el sistema de gestión de las incidencias.
- Transparencia. El ciudadano puede acceder y consultar en todo momento el estado de sus incidencias y la trazabilidad de las mismas. Se publican, respetando toda la normativa referente a protección de datos, las peticiones de forma ergonómica, mediante fotografías y localizaciones en el plano.





La aplicación está dotada de un módulo de datos abiertos que permita la extracción, de forma manual o automatizada, a través de servicios o procesos, permitiendo la generación de tablas y gráficos configurables y/o predefinidos y su integración con el Portal de Datos abiertos, cumpliendo con el principio de datos abiertos “por defecto”.

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



El sistema ha integrado los distintos canales de entrada siendo estos los siguientes:

A continuación, figuran distintos canales de entrada con su correspondiente código QR de acceso:



d. Objetivos operativos para el año 2024.

Una vez puesto en marcha el nuevo sistema de incidencias, quejas y sugerencias, y transcurridos 6 meses desde su puesta en marcha se han establecido los siguientes objetivos de mejora para el sistema desarrollado:



- Integración con el sistema actualmente en desarrollo del sistema de gestión del Servicio de Limpieza.
- Mejorar la usabilidad del Whatsapp a través de catalogación automática de las incidencias mediante IA que evite esta labor al ciudadano.
- Realización de actuaciones encaminadas en dar a conocer a los ciudadanos el sistema de incidencias quejas y sugerencias.
- Posibilitar el envío de audios, con transcripción automática en el sistema IQS y posibilidad de traducción.

Valladolid, 29 de Marzo de 2024





**Asunto: Dación de cuenta de la Memoria anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones 2024 y de la Memoria de actividades en materia de Transparencia 2023.**

**AYUNTAMIENTO DE VALLADOLID**

**Sesión ordinaria del día 27 de mayo de 2024**

El Ayuntamiento Pleno quedó enterado.

EL SECRETARIO GENERAL

Jesús Mozo Amo  
(firmado electrónicamente)

---

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

Firmado por:  
JESUS  
MOZO AMO  
Fecha Firma: 31/05/2024 08:49

Fecha Copia: 31/05/2024 09:02

Código seguro de verificación(CSV): 04cc7b17f2e6b863f0c9131cf774f399ca427e44  
Permite la verificación de la integridad del documento visualmente en <https://www.valladolid.gob.es/verificacion-documentos>

---