



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

### INFORMACIÓN, REGISTRO Y GESTIÓN DEL PADRÓN DE HABITANTES

#### SALUDO DEL ALCALDE

*El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Información, Registro y Gestión del Padrón de Habitantes**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.*

*Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a los vecinos y vecinas de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.*

*Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.*

**EL ALCALDE**

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.</li> <li>- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.</li> <li>- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.</li> <li>- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.</li> <li>- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.</li> <li>- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.</li> <li>- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ley 19/2013 de Transparencia, información Pública y Buen gobierno.</li> <li>- Ordenanza de Transparencia, acceso a la información y su reutilización aprobada el 5 de mayo de 2016.</li> <li>- Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales.</li> <li>- Resolución de 29 de abril de 2020, de la Subsecretaría, por la que se publica la Resolución de 17 de febrero de 2020, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Cooperación Autonómica y Local, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal.</li> <li>- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, Regulador de los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.</li> <li>- Instrucción de Alcaldía de fecha 15 de diciembre de 2015 relativa al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.</li> </ul>



## INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL

Servicio de Información y Administración Electrónica.

- Concejalía de Planificación y Recursos.
- Dirección Postal: Plaza Mayor nº 1, 47001 Valladolid.
- Teléfono: 010 o 983 100 105
- Dirección Internet: <https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana>.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información general sobre los temas relacionados con el Ayuntamiento y la ciudad de Valladolid.
- Servicio de información telefónica 010.
- Recepción y registro de la documentación dirigida al Ayuntamiento de Valladolid.
- Recepción y registro de documentos dirigidos a otras Administraciones Públicas en el marco de la Ley 39/2015.
- Matrimonio civil. Reserva de días para la celebración de matrimonios civiles en el Ayuntamiento de Valladolid.
- Altas, bajas, traslados y modificaciones en el Padrón Municipal de Habitantes.
- Expedición de Certificados y Volantes de empadronamiento (de forma presencial, a través del servicio 010 o a través de la Sede Electrónica).
- Expedición de certificaciones de actos y acuerdos municipales.
- Recepción y gestión de peticiones sobre denominaciones de vías públicas y numeración de edificios.
- Recepción y gestión de sugerencias y reclamaciones relativas a todo el ámbito municipal (a través del WhatsApp, teléfono 010, la página web o el Registro General).
- Petición de cita previa para Centros de Acción Social (a través del teléfono 010).
- Información estadística sobre la ciudad a través de la web municipal (Observatorio Urbano).
- Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Valladolid.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Valladolid.
- Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valladolid.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

### Atención presencial

- El tiempo de espera, a través del sistema de cita previa, para recibir la atención presencial en las Oficinas de Atención Ciudadana será inferior a 5 días hábiles, salvo que se produzcan circunstancias excepcionales.
- Facilitar información presencial e impresos sobre trámites municipales, subvenciones, reglamentos y convocatorias.
- Realización, en el momento de su presentación, de altas, traslados de domicilio y modificaciones de datos en el Padrón Municipal de Habitantes, siempre que la documentación presentada sea correcta.
- Entrega en el momento de certificados y volantes de empadronamiento.
- Se entregará al solicitante un documento informativo con los plazos de resolución y el efecto del silencio administrativo, tras la presentación de documentación que suponga la iniciación de un procedimiento.

### Atención Telefónica

- El Servicio 010 dará siempre una respuesta. Cuando no se disponga de la información en el momento, se solicitará un teléfono de contacto para facilitar la respuesta en un plazo no superior a 24 horas.
- Todas las reclamaciones y sugerencias realizadas a través del 010 serán remitidas como máximo en 2 días laborables a los Servicios correspondientes comunicando al ciudadano el resultado de la gestión el mismo día que se reciba en este Servicio la respuesta a la reclamación o sugerencia por parte de aquél

### Atención a través de la web municipal

- La Sede Electrónica estará disponible las 24 horas del día durante todo el año.
- La información de la Sede Electrónica será actualizada diariamente.
- El Registro Electrónico permitirá la presentación de cualquier tipo de registro a cualquier hora del día.
- El mismo día de la presentación de documentos a través del Registro Electrónico estarán a disposición del Servicio o Departamento competente.



## CARTA DE SERVICIOS

- Las solicitudes de acceso a la información pública en base a la "Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno" presentadas por los ciudadanos serán remitidas al Servicio o Departamento competente el mismo día de su recepción.
- El Portal de Datos Abiertos estará disponible las 24 horas del día durante todo el año.
- El Observatorio Urbano estará disponible las 24 horas durante todo el año y será actualizado periódicamente.

### Gestión de peticiones

- En un plazo máximo de 2 días laborables desde su presentación, por cualquiera de los medios previstos, serán remitidas a los Servicios correspondientes todas las sugerencias y reclamaciones realizadas por los ciudadanos.
- El mismo día que se reciba en este Servicio de Información y Registro la respuesta a la sugerencia o reclamación realizada por el ciudadano, se le comunicará el resultado de la gestión.
- El mismo día de la solicitud de Certificados o Volantes de empadronamiento serán remitidos al solicitante por la vía correspondiente (postal o electrónica).

### INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Nº de reservas y tiempos de espera, de cita previa para el acceso a las oficinas de atención al ciudadano.
- Nº de trámites realizados en las oficinas de atención al ciudadano clasificados por tipos.
- Nº de llamadas telefónicas atendidas en el servicio 010. Tiempo de respuesta de las solicitudes que no se pueden atender en el momento.
- Nº de reclamaciones y sugerencias recibidas por vía de entrada, tiempos de remisión a los servicios correspondiente, y tiempo de respuesta a los ciudadanos.
- Nº de documentos presentados en el Registro General de Entrada según vía de presentación. Porcentaje de tiempo de no disponibilidad del Registro General en la Sede Electrónica.
- Nº de movimientos producidos sobre el Padrón Municipal de Habitantes, y nº de certificados y volantes emitidos, tiempo de remisión de los certificados y volantes.
- Nº de accesos a la Sede Electrónica. Porcentaje de no disponibilidad de la Sede Electrónica.
- Nº de accesos al Portal de Transparencia.
- Nº de solicitudes de información pública y tiempos de resolución.
- Nº de accesos al Portal de Datos Abiertos y número de descargas realizadas.
- Nº de accesos al Observatorio Urbano. Porcentaje de no disponibilidad del Observatorio Urbano.

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

#### Forma de presentación de reclamaciones:

- A través de la web municipal:
  - <https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/atencion-ciudadana/presentacion-sugerencias-reclamaciones-denuncias-solicitud/servicios/presenta-ahora-reclamacion-sugerencia>
- Por teléfono, a través del Servicio de Información 010: 010 o 983 100 105
- Por escrito, a través del Registro General de forma presencial o electrónica:
  - <https://www.valladolid.gob.es/es/tramites-servicios/registro-telematico>
- Por correo electrónico a la dirección: [010@ava.es](mailto:010@ava.es)
- Por correo postal.

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

#### Dirección de las oficinas de Atención al ciudadano:

- Casa Consistorial plaza de la Rinconada s/n.
- Edificio de San Benito, c/San Benito nº1.



## CARTA DE SERVICIOS

Horario de las oficinas de Atención al ciudadano:

- Casa Consistorial , de lunes a viernes de 8:30 a 14:30 y jueves de 1 de octubre da 31 de mayo de 17:00 a 19:00.
- Monasterio de San Benito: de lunes a viernes de 8:30 a 14:30.
- Dirección postal: Plaza Mayor nº 1, Valladolid 47001.
- Dirección de correo electrónico : [010@ava.es](mailto:010@ava.es).
- Teléfono: 010 o 983 100 105