



SERVICIOS SOCIALES Y MEDIACION COMUNITARIA

CARTA DE SERVICIOS SOCIALES Y MEDIACIÓN COMUNITARIA

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 Sociales y Mediación Comunitaria**, 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.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
– Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P. – Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público. – Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. – RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos. – Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid. – Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016. – Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.	– Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. – Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León. – Reglamento regulador de las prestaciones de apoyo a familias, publicado en el B.O.P. el 12 de enero de 2011. – Reglamento para la tramitación de las prestaciones de servicios sociales del ayuntamiento de Valladolid, publicado en el BOP. el 22 de diciembre de 2009. – Reglamento regulador de los servicios públicos de atención a personas mayores y a dependientes del ayuntamiento de Valladolid, publicado en el B.O.P. el 22 de diciembre de 2009. – Reglamento regulador de los centros de personas mayores del ayuntamiento de Valladolid, publicado en el B.O.P. el 7 de septiembre de 2018. – Reglamento de la prestación económica para la atención de necesidades básicas de subsistencia en situaciones de urgencia social del ayuntamiento de Valladolid, publicado en el BO.P. el 1 de marzo de 2019.



FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS

En los Consejos Sociales:

- Barrio España-San Pedro Regalado
- La Victoria-La Overuela
- Huerta del Rey-Girón/Villa de Prado
- Belén-Pilarica

En los Consejos Municipales:

- Consejo Municipal de Personas con Discapacidad
- Consejo Municipal de Personas Mayores
- Consejo Municipal de Cooperación al Desarrollo
- Consejo Municipal de Infancia
- Consejo Municipal de Drogas
- Consejo Municipal de Inmigración

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Información personalizada sobre derechos sociales.
- Atenciones de carácter personal y doméstico a domicilio.
- Apoyo y orientación socioeducativa a familias en situación de riesgo.
- Ayudas a familias para responder a las necesidades básicas, de convivencia e integración social.
- Apoyo a la participación ciudadana para la implicación de toda la sociedad en la mejora de las condiciones de vida.
- Apoyo para el acceso al empleo de personas con especiales dificultades.
- Fomento de la cultura y tiempo libre de las personas mayores.
- Atención socio-asistencial, en estancia diurna, a personas con falta de autonomía.
- Tramitación del acceso a la vivienda, a familias con problemáticas específicas.
- Promoción de la accesibilidad, e integración social de las personas con discapacidad física mediante planes urbanísticos y transporte adaptado.
- Formación ocupacional e integración en la comunidad de personas con discapacidad psíquica.
- Apoyo económico a entidades privadas sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas de acción social y para acciones de cooperación al desarrollo.
- Manutención y/o alojamiento temporal a los transeúntes de la ciudad.
- Valoración de personas dependientes.
- Inmigración: atención a la población inmigrante de manera integral.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Proporcionar el acceso a los Servicios de Información y Orientación de los CEAS en un plazo máximo de veinte días a través de cita previa, no sobrepasando los 10 días en el 50% de los casos.
- Lograr que al menos en el 90% de los casos las personas atendidas se encuentren satisfechas o muy satisfechas con la información recibida.
- Resolver las solicitudes de ayudas, prestaciones y servicios tramitados desde CEAS en un plazo máximo de dos meses desde su registro de entrada en el Ayuntamiento.
- Garantizar que el tiempo de espera en la atención con cita previa sea inferior a 30 minutos, reduciéndose a 15 minutos en el 80% de los casos.
- Atender a un mínimo de 2.000 personas al año en las actividades de animación de Centros de Personas Mayores.
- Atender a un mínimo de 850 niños y 400 personas adultas al año en proyectos de educación social preventiva y de promoción.
- Proporcionar al menos 250.000 horas de ayuda a domicilio y 2000 servicios de Teleasistencia al año.
- Dar respuesta a las quejas y sugerencias formuladas por escrito, en un plazo máximo de quince días, desde su recepción por la sección correspondiente.



CARTA DE SERVICIOS

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Indicador 1.1: Número de citas obtenidas en 10 días o menos dividido por el número total de citas por cien.
- Indicador 1.2: Número de citas obtenidas entre 11 y 20 días dividido por el número total de citas por cien.
- Indicador 1.3: Número de citas obtenidas en más de 20 días dividido por el número total de citas por cien.
- Indicador 2.1: Frecuencia de los distintos grados de satisfacción del usuario por la atención y el trato recibidos.
- Indicador 2.2: Número de casos atendidos por el mismo profesional, dividido entre el número total de casos atendidos, multiplicado por cien.
- Indicador 3: número de ayudas resueltas antes de dos meses dividido por el número de ayudas resueltas en el mes en curso por cien.
- Indicador 4.1: Número de personas atendidas en ≤ 15 minutos de espera dividido por el número total de personas atendidas por cien.
- Indicador 4.2: Número de personas atendidas entre 16 y 30 minutos de espera dividido por el número total de personas atendidas por cien.
- Indicador 4.3: Número de personas atendidas con más de 30 minutos dividido por el número total de personas atendidas por cien.
- Indicador 5: Número de plazas ocupadas en talleres de animación de envejecimiento activo.
- Indicador 6.1: Número de niños/as inscritos en Proyectos de Educación Social Preventiva y de Promoción.
- Indicador 6.2: Número de personas adultas inscritas en Proyectos de Educación Social Preventiva y de Promoción de la Mujer.
- Indicador 7.1.: Nº de horas mensuales de Ayuda a Domicilio que se prestan.
- Indicador 7.2.: Nº de servicios de Teleasistencia acumulados a lo largo del año.
- Indicador 8.1: Número de quejas contestadas en los quince días siguientes a su recepción dividido por el número total de quejas presentadas en un mes por cien.
- Indicador 8.2: Nº de sugerencias contestadas en los 15 días siguientes a su recepción dividido por el nº total de sugerencias presentadas en un mes por cien.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES.

- Por teléfono, llamando al 010.
- Por escrito, a través de los buzones de sugerencias y reclamaciones.
- Por escrito, a través del Registro del Ayuntamiento.
- Por correo electrónico a la dirección: 010@ava.es

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL

Dirección Postal: C/San Benito, 1
Dirección de correo electrónico: sints@ava.es
Teléfono: 983 426105

SERVICIO DE INICIATIVAS SOCIALES

Dirección Postal: C/San Benito, 1
Dirección de correo electrónico: sis@ava.es
Teléfono: 983 426111

CEAS VADILLOS UTS 2

Dirección Postal: C/ Travesía de la Verbena nº 1
Dirección de correo electrónico: sints@ava.es
Teléfonos 983 132 551
Líneas – Bus 7, 8, C1, C2

CEAS VADILLOS: UTS 1 y 3

Dirección Postal: C/ Artesanía 1
Dirección de correo electrónico: sints@ava.es
Teléfonos 983 296394 Líneas – Bus: 7,8,C1,C2

CEAS HOSPITAL

Dirección Postal: C/ Madre de Dios nº 20
Dirección de correo electrónico: sints@ava.es
Teléfonos 983 310 465 Líneas – Bus 8, C1, C2

CEAS BELÉN PILARICA

Dirección Postal: C/ Puente la Reina nº 1
Dirección de correo electrónico: sints@ava.es
Teléfonos 983 396 577 Líneas – Bus 3, 7.



CARTA DE SERVICIOS

CEAS RONDILLA UTS 3 y 4 Dirección Postal: Plaza Alberto Fernández nº 3 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 426 400 Líneas – Bus 1, 2, 17, C1, C2	CEAS RONDILLA UTS 1 y 2 Dirección Postal: C/ Cardenal Torquemada 52 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 266000 Líneas – Bus: 1,2, 17, C1, C2
CEAS BARRIO ESPAÑA SAN PEDRO REGALADO Dirección Postal: C/ Batuecas 24 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 265446 Líneas – Bus: 1,2	CEAS DELICIAS-CANTERAC UTS 1, 2, 3 y 5: Dirección Postal: Paseo Juan Carlos I nº 20 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 230 188 Líneas – Bus: 6, 9, 14, 19, C1, C2
CEAS DELICIAS-CANTERAC UTS 4 Dirección Postal: Paseo Juan Carlos I nº 28 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 275 445 Líneas – Bus: 6, 9, 14, 19, C1, C2	CEAS PAJARILLOS ALTOS-LAS FLORES UTS 1 Dirección postal: Plaza Biólogo José A. Valverde nº 1 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 143 420 Líneas – Bus 3, 18, C1, C2
CEAS PAJARILLOS ALTOS-LAS FLORES UTS 2 Dirección postal: Calle Margarita 16 (Barrio Las Flores) Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 214 425 Líneas – Bus 3	CEAS PAJARILLOS BAJOS SAN ISIDRO Dirección postal: Plaza Biólogo José A. Valverde nº 1 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 143 420 Líneas – Bus 3, 18, C1, C2
CEAS DELICIAS ARGALES Dirección postal C/ Monseñor Óscar Romero 3 bajo Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 232 689 Líneas – Bus 9	CEAS CENTRO Dirección postal C/ San Agustín nº 1, bajo Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 130 105 Líneas – Bus 1, 3, 4, 6, 8
CEAS CAMPO GRANDE Dirección postal C/ Puente Colgante nº 42 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 223 216 Líneas – Bus 1, 2, 5, 7, 9, 18, 19	CEAS CAMPILLO Dirección postal C/ Hostieros nº 1 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 305 525 Líneas – Bus 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 13, 18, 33
CEAS JUAN DE AUSTRIA Dirección postal Plaza Juan de Austria nº 11 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 426 342 Líneas – Bus 1, 2, 5, 7, 9, 10, 16, 18, 19, C1, C2, H	CEAS ZONA SUR-LA RUBIA UTS 1 Dirección postal Paseo de Zorrilla nº 101 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 457 432 Líneas – Bus 1, 2, 16, 18, 19, C2, H
CEAS ZONA SUR-LA RUBIA UTS 2 y 3 Dirección postal C/ Armuña nº 3 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 130 030 Líneas – Bus 1, 2, 18, 19	CEAS ARTURO EYRIES Dirección postal c/ Ecuador nº 2 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 457 052 Líneas – Bus: 7
CEAS HUERTA DEL REY PUENTE COLGANTE Dirección postal c/ Pío del Río Hortega nº 13 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 360005 Líneas – Bus 3, 6, 8, C1, C2	CEAS HUERTA DEL REY-GIRÓN Dirección postal c/ Pío del Río Hortega nº 13 Dirección de correo electrónico: sints@ava.es Teléfonos 983 360005 Líneas – Bus 3, 6, 8, C1, C2



Ayuntamiento
de **Valladolid**

CARTA DE SERVICIOS

CEAS LA VICTORIA-LA OVERUELA

Dirección postal Paseo Jardín Botánico, nº 4
Dirección de correo electrónico: sints@ava.es
Teléfonos 983 424 200 Líneas – Bus 5, 6, C1, C2

CEAS PARQUESOL

Dirección postal/ Eusebio González Suárez nº 69
Dirección de correo electrónico: sints@ava.es
Teléfonos 983 376 670 Líneas – Bus 8, 9, C1, C2