

JULIO - SEPTIEMBRE 2020

# INFORME TRIMESTRAL

ESTADÍSTICAS RELATIVAS A CONSULTAS, QUEJAS  
Y SUGERENCIAS CIUDADANAS



**Transparencia  
y Participación**

DIPUTACIÓN DE VALLADOLID



## INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL DEL BUZÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA JULIO – SEPTIEMBRE 2020

En los meses de julio, agosto y septiembre de 2020 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **98 PETICIONES**.

- **JULIO:** 45 peticiones.
- **AGOSTO:** 33 peticiones.
- **SEPTIEMBRE:** 20 peticiones.

### 1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

Reparto de peticiones por servicio o centro durante los tres meses:

SERVICIO O CENTRO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Acción Social	2	1	0	3
Archivo Provincial	1	0	0	1
Área de Asistencia y Cooperación a Municipios	0	0	1	1
Área de Contratación y Administración Electrónica	8	0	1	9
Asesoramiento a Municipios	2	0	0	2
Consumo	7	3	3	13
Cultura	1	0	1	2
Deportes y Juventud	2	0	1	3
Incidencias Técnicas	4	4	1	9
Medio Ambiente	3	0	0	3
Oficina del Emprendedor	3	2	1	6
Personal	1	12	7	20
Presidencia	1	0	0	1
REVAL	4	3	2	9
Turismo	2	0	0	2
Urbanismo	3	2	0	5
Vías y Obras	1	0	2	3



## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Empleo, Desarrollo Económico, Turismo y Participación  
Servicio de Transparencia y Participación

Residencia Cardenal Marcelo	0	2	0	2
Residencia Doctor Villacián	0	2	0	2
Familia e Igualdad	0	1	0	1
Transparencia y Participación	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>98</b>

Como se puede comprobar, hay algunos servicios que reciben un número muy destacado de peticiones:

- **Personal:** habitualmente relacionadas con la inscripción a procesos de selección, bien sea consultando sobre plazos u otros detalles, o con problemas concretos a la hora de formalizar dicha inscripción por vía electrónica.
- **Consumo:** relacionadas con la presentación electrónica de reclamaciones.
- **REVAL:** relacionadas con la domiciliación de recibos.
- **Incidencias Técnicas:** normalmente en relación con problemas en el funcionamiento de GEISER u otras aplicaciones de administración electrónica.

Como caso particular, el elevado número de reclamaciones al Área de Contratación y Administración Electrónica se ha debido a una petición colectiva en relación con la **falta de cobertura en una zona concreta de la provincia.**

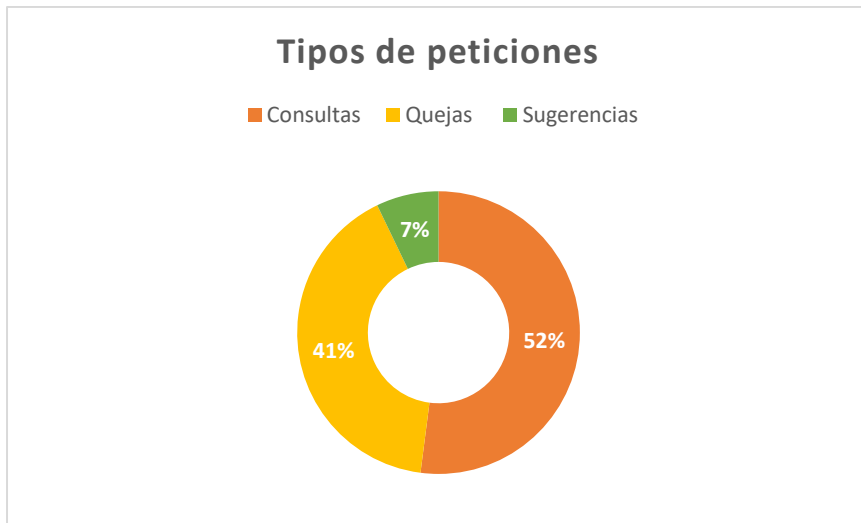




## 2. TIPOS DE PETICIONES

Se han clasificado las peticiones recibidas en función de su contenido en consultas, quejas y sugerencias. Dentro del concepto de quejas se incluyen también aquellas recibidas por la Diputación aunque no sean de su competencia y se indique a la persona reclamante dónde debe dirigirla.

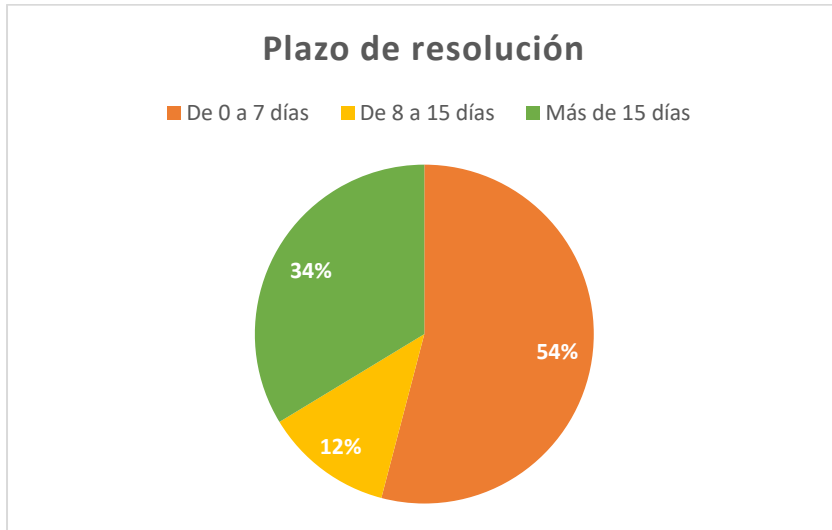
Como se puede ver, la mayoría de las peticiones son consultas, aunque también hay un número considerable de quejas, la mayor parte de las cuales se deben a problemas técnicos a la hora de interactuar con herramientas de administración electrónica, así como a la reclamación colectiva sobre falta de cobertura anteriormente mencionada.



	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Consultas	16	23	12	51
Quejas	26	9	5	40
Sugerencias	3	1	3	7
TOTAL	45	33	20	98



### 3. PLAZO DE RESOLUCIÓN



La mayoría de peticiones se han resuelto en un plazo inferior a una semana y un 12% en menos de quince días. Un 34% ha exigido un plazo mayor para ser atendidas debidamente.

	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
De 0 a 7 días	21	20	12	53
De 8 a 15 días	3	8	1	12
Más de 15 días	21	5	7	33
TOTAL	45	33	20	98