

ENERO - MARZO 2023

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 ENERO-MARZO 2023

En los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **44 PETICIONES**.

- **ENERO:** 23 peticiones
- **FEBRERO:** 7 petición
- **MARZO:** 14 peticiones

1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

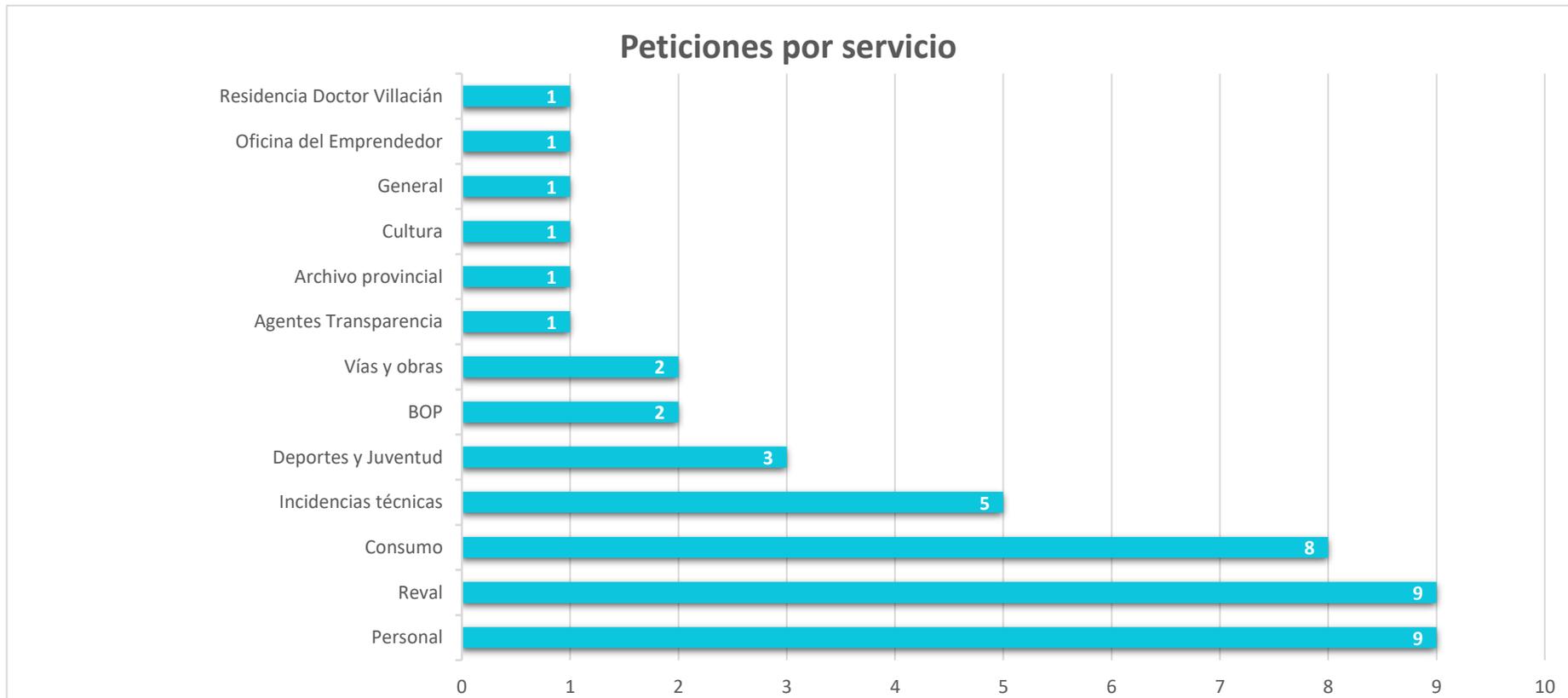
Reparto de peticiones por servicio o centro durante los tres meses:

GRUPO	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Agentes de Transparencia	0	1	0	1
Archivo Provincial	0	0	1	1
BOP	1	0	1	2
Consumo	4	2	2	8
Cultura	0	0	1	1
Deportes y Juventud	2	0	1	3
General	1	0	0	1
Incidencias Técnicas	1	1	3	5
Oficina del Emprendedor	1	0	0	1
Personal	6	1	2	9
Residencia Doctor Villacián	0	0	1	1
REVAL	6	2	1	9
Vías y Obras	1	0	1	2
TOTAL	23	7	14	44



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

- **Consumo:** normalmente se trata de peticiones sobre el estado de las tramitaciones administrativas realizadas.
- **REVAL:** por lo general tienen que ver con la domiciliación de recibos o embargos.
- **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.





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 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.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Consultas	15	6	10	31
Quejas	7	1	2	10
Sugerencias	1	0	2	3
TOTAL	23	7	14	44





3. PLAZO DE RESOLUCIÓN

Una gran parte de las peticiones se han resuelto en un plazo inferior a una semana y un 9% en menos de quince días. Un 7% ha exigido un plazo mayor para ser atendidas debidamente.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
De 0 a 7 días	20	7	10	37
De 8 a 15 días	3	0	1	4
Más de 15 días	0	0	3	3
No resueltas	0	0	0	0
TOTAL	23	7	14	44

