

ABRIL-JUNIO 2021

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 ABRIL-JUNIO 2020

En los meses de abril, mayo y junio de 2021 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **69 PETICIONES**.

- **ABRIL:** 23 peticiones.
- **MAYO:** 21 peticiones.
- **JUNIO:** 25 peticiones.

1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

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

Grupo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Acción Social			1	1
Área de Asistencia y Cooperación		2		2
Asesoramiento a Municipios			1	1
Canal Ético	1			1
Consumo	4			4
Cultura	1			1
Deportes y Juventud			1	1
Familia e Igualdad		1	1	2
Incidencias Técnicas	1	3	5	9
Medio Ambiente	3	2		5
Oficina del Emprendedor	1		1	2
Personal	7	2	3	12
Prevención y Régimen Interior		1		1
REVAL	1	6	5	12
Transparencia y Participación		1	2	3



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

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

Turismo	1	1	1	3
Urbanismo	1		1	2
Vías y Obras	2	2	3	7
TOTAL	23	21	25	69

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

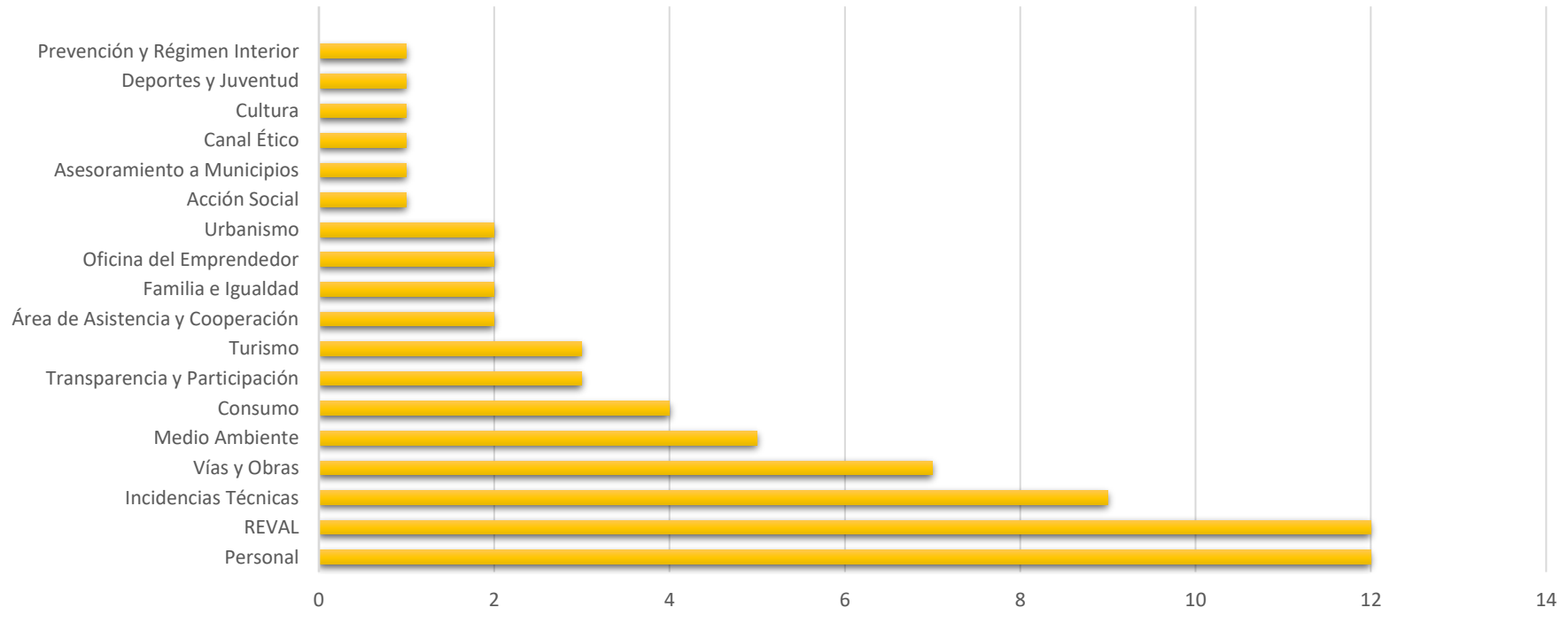
- **Personal:** habitualmente relacionadas con la inscripción a procesos de selección, bien sea consultando sobre plazos u otros detalles, o con problemas concretos a la hora de formalizar dicha inscripción por vía electrónica.
- **REVAL:** por lo general relacionadas con la domiciliación de recibos o embargos.

En un segundo escalón, también destacadas

- **Incidencias Técnicas:** normalmente en relación con problemas en el funcionamiento de GEISER u otras aplicaciones de administración electrónica.
- **Vías y Obras:** relacionadas con arreglos en carreteras o limpieza de caminos.



Peticiones por servicio o centro





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.

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Consultas	13	12	10	35
Quejas	7	8	8	23
Sugerencias	3	1	7	11
TOTAL	23	21	25	69





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.

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
De 0 a 7 días	13	13	20	46
De 8 a 15 días	2	0	0	2
Más de 15 días	4	7	5	16
No resueltas	4	1	0	5
TOTAL	23	21	25	69

