

ENERO-MARZO 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 ENERO-MARZO 2020

En los meses de enero, febrero y marzo de 2020 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **78 PETICIONES**.

- **ENERO:** 23 peticiones.
- **FEBRERO:** 27 peticiones.
- **MARZO:** 28 peticiones.

### 1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

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

Grupo	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Acción Social	1	1		2
Archivo Provincial		1		1
Asesoramiento a Municipios			2	2
BOP	4		1	5
Centro de Integración Juvenil		1		1
Consumo	1	2		3
Cultura		2	1	3
Deportes y Juventud		1	1	2
Familia e Igualdad		1	1	2
Incidencias Técnicas	2	6	9	17
Medio Ambiente	3	1	2	6
Oficina del Emprendedor	1	1		2
Personal	6	2	6	14
REVAL	1	7	1	9
Transparencia y Participación			1	1



## DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

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

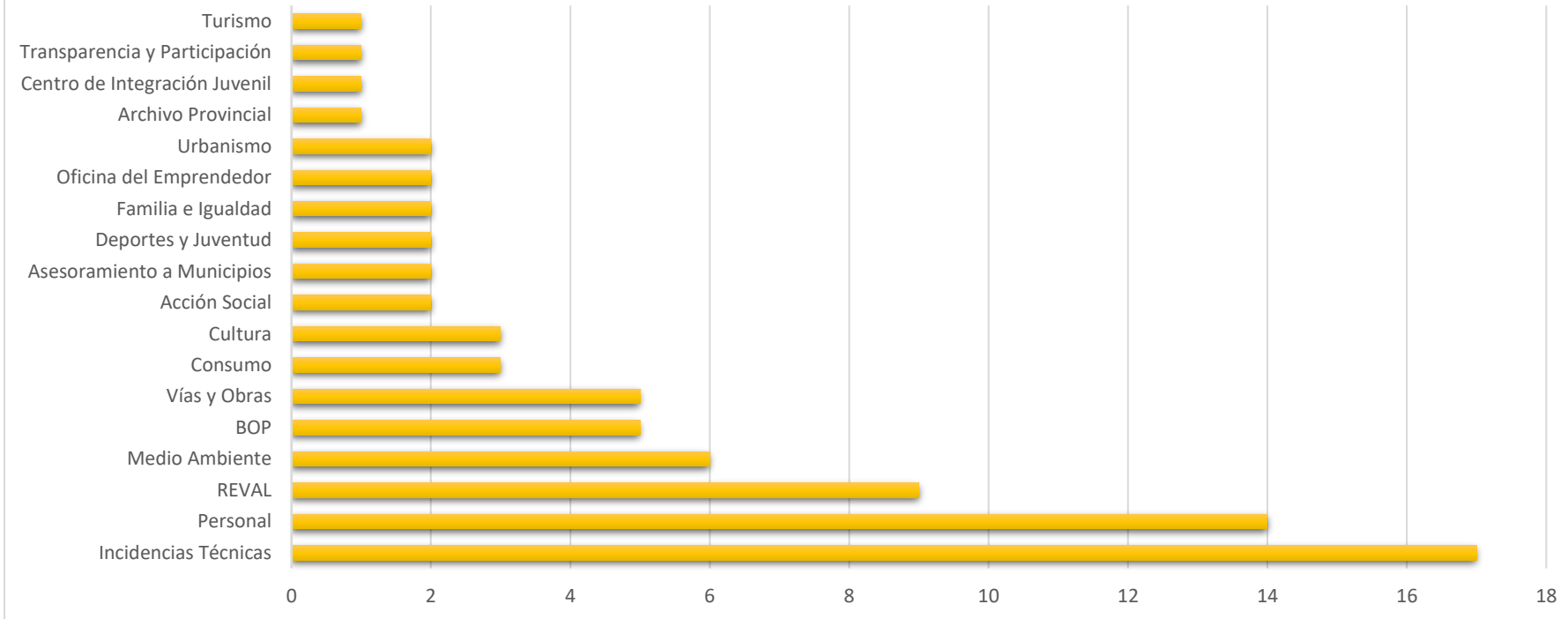
<b>Turismo</b>			1	1
<b>Urbanismo</b>	1		1	2
<b>Vías y Obras</b>	3	1	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>78</b>

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.
- **Incidencias Técnicas:** normalmente en relación con problemas en el funcionamiento de GEISER u otras aplicaciones de administración electrónica.
- **REVAL:** por lo general relacionadas con la domiciliación de recibos.



### 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.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Consultas	12	13	15	40
Quejas	11	10	7	28
Sugerencias	0	4	6	10
TOTAL	23	27	28	78





### 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.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
De 0 a 7 días	16	20	17	53
De 8 a 15 días	1	1	4	6
Más de 15 días	6	5	7	18
TOTAL	23	27	28	78

