

JULIO - SEPTIEMBRE 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 JULIO-SEPTIEMBRE 2021

En los meses de abril, mayo y junio de 2021 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **66 PETICIONES**.

- **JULIO:** 28 peticiones.
- **AGOSTO:** 13 peticiones.
- **SEPTIEMBRE:** 25 peticiones.

1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

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

Grupo	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
Acción Social	1		1	2
Área de Asistencia y Cooperación			1	1
Asesoría Jurídica	1			1
BOP		1	1	2
Consumo			1	1
Cultura	3		3	6
Deportes y Juventud		1	2	3
Familia e Igualdad			5	5
Hacienda y Economía	1			1
Incidencias Técnicas	3	2	3	8
Medio Ambiente	1			1
Oficina del Emprendedor	1		1	2
Personal	3	4	4	11
REVAL	4	2	1	7
Transparencia y Participación	2	1	2	5



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

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

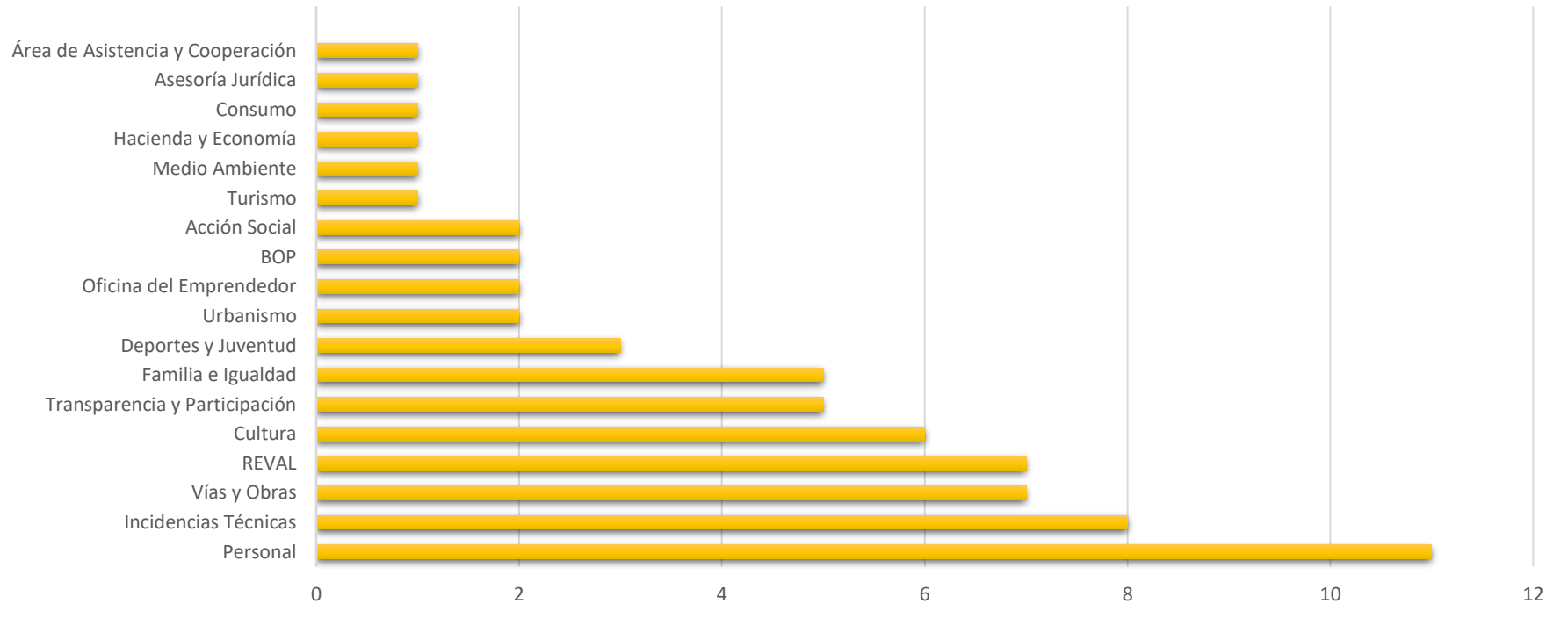
Turismo	1			1
Urbanismo	2			2
Vías y Obras	5	2		7
TOTAL	28	13	25	66

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 o embargos.
- **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.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Consultas	15	9	12	36
Quejas	7	3	9	19
Sugerencias	6	1	4	11
TOTAL	28	13	25	66





3. PLAZO DE RESOLUCIÓN

La mayoría de peticiones se han resuelto en un plazo inferior a una semana y un 6% en menos de quince días. Un 17% ha exigido un plazo mayor para ser atendidas debidamente.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
De 0 a 7 días	25	9	16	50
De 8 a 15 días	1	3	0	4
Más de 15 días	1	1	9	11
No resueltas	1	0	0	1
TOTAL	28	13	25	66

