

OCTUBRE-DICIEMBRE 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 OCTUBRE – DICIEMBRE 2020

En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **95 PETICIONES**.

- **OCTUBRE:** 42 peticiones.
- **NOVIEMBRE:** 31 peticiones.
- **DICIEMBRE:** 22 peticiones.

1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

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

| Grupo | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|--|---------|-----------|-----------|-------|
| Acción Social | 0 | 2 | 1 | 3 |
| Archivo Provincial | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Área de Asistencia y Cooperación a Municipios | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Área de Contratación y Administración Electrónica | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Área de Servicios Sociales e Igualdad de Oportunidades | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Asesoramiento a Municipios | 0 | 0 | 4 | 4 |
| BOP | 1 | 5 | 2 | 8 |
| Consumo | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Cultura | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Deportes y Juventud | 2 | 0 | 1 | 3 |
| Hacienda y Economía | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Incidencias Técnicas | 16 | 5 | 0 | 21 |
| Medio Ambiente | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Oficina del Emprendedor | 3 | 1 | 3 | 7 |
| Personal | 10 | 9 | 4 | 23 |



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

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

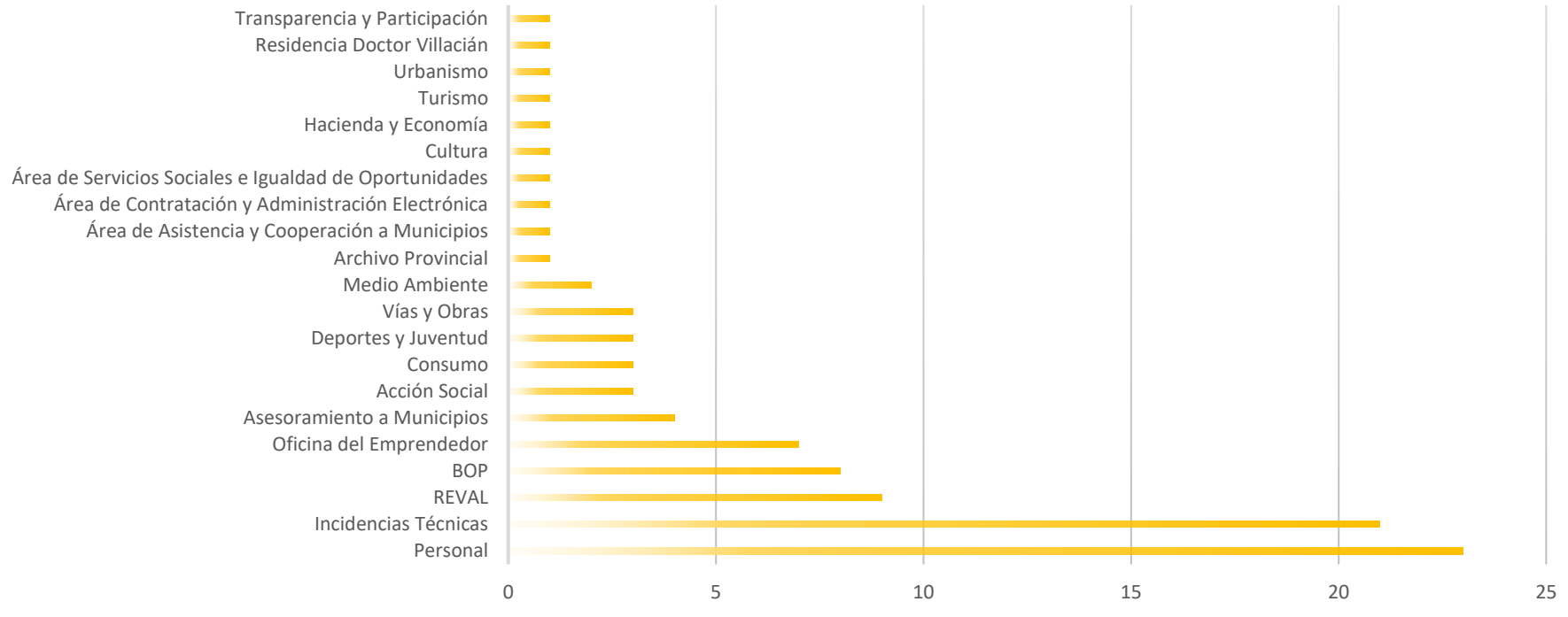
| | | | | |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Residencia Doctor Villacián | 0 | 1 | 0 | 1 |
| REVAL | 1 | 3 | 5 | 9 |
| Turismo | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Urbanismo | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Vías y Obras | 2 | 0 | 1 | 3 |
| TOTAL | 42 | 31 | 22 | 95 |

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.
- **BOP:** en estos meses, relacionadas con la implantación de una nueva plataforma de gestión del boletín.
- **Oficina del Emprendedor:** actualmente, relacionadas con las diversas líneas de subvenciones existentes, en particular con las creadas a raíz de la pandemia.



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.

| | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|-------------|---------|-----------|-----------|-------|
| Consultas | 22 | 17 | 16 | 55 |
| Quejas | 18 | 7 | 4 | 29 |
| Sugerencias | 2 | 7 | 2 | 11 |
| TOTAL | 42 | 31 | 22 | 95 |





DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

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

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.

| | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----------------|---------|-----------|-----------|-------|
| De 0 a 7 días | 22 | 23 | 19 | 64 |
| De 8 a 15 días | 8 | 1 | 0 | 9 |
| Más de 15 días | 12 | 7 | 3 | 22 |
| TOTAL | 42 | 31 | 22 | 95 |

