OCTUBRE - DICIEMBRE 2023

INFORME TRIMESTRAL

ESTADÍSTICAS RELATIVAS A CONSULTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS CIUDADANAS

DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

SERVICIO DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL DEL BUZÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OCTUBRE-DICIEMBRE 2023

En los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023 se han recibido en el Buzón de consultas, quejas y sugerencias un total de **48 PETICIONES**.

- **OCTUBRE**: 20 peticiones
- **NOVIEMBRE**: 13 peticiones
- **DICIEMBRE**: 15 peticiones

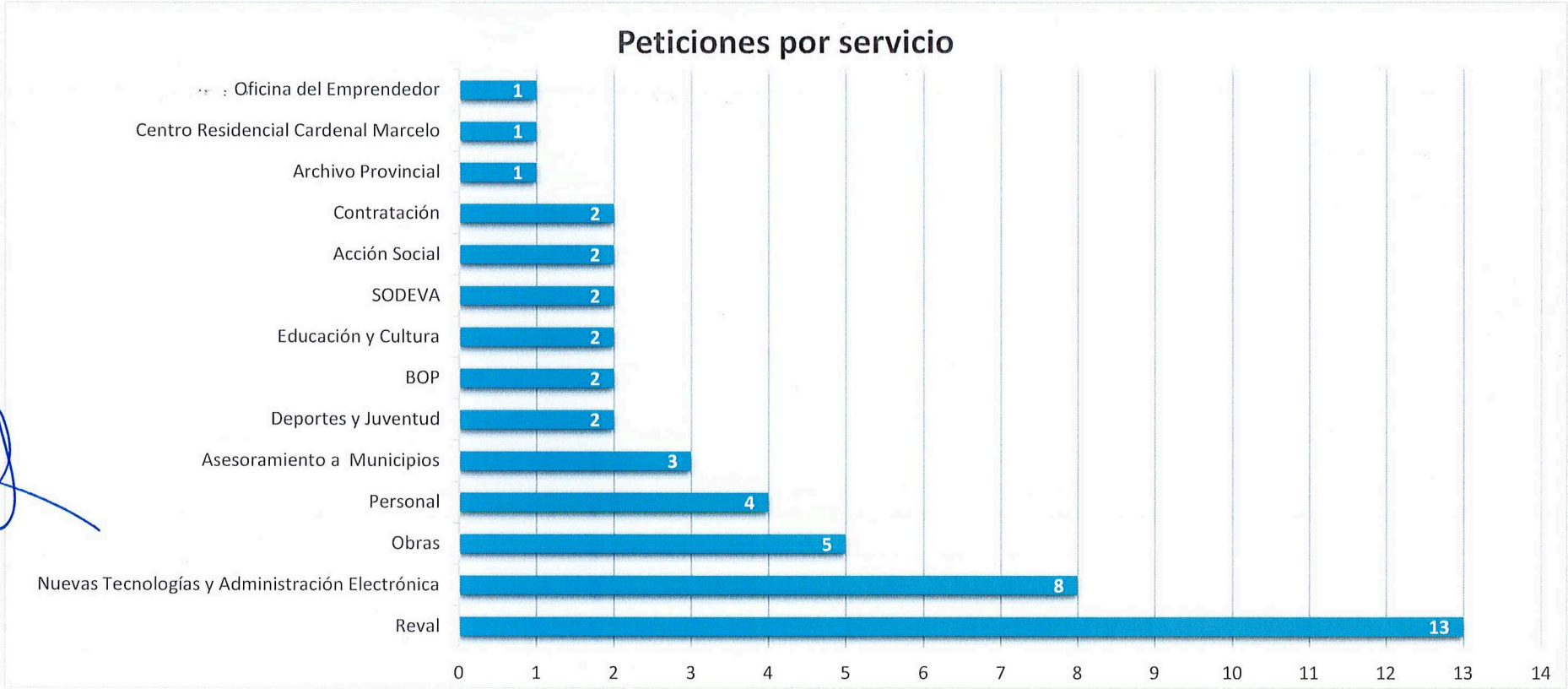
1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

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

GRUPO	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Archivo Provincial	1	0	0	1
BOP	1	1	0	2
SODEVA	1	1	0	2
Educación y Cultura	1	1	0	2
Deportes y Juventud	1	1	0	2
Asesoramiento a Municipios	2	0	1	3
Nuevas Tecnologías y Administración Electrónica	4	1	3	8
Personal	2	1	1	4
Contratación	1	0	1	2
REVAL	5	4	4	13
Obras	1	2	2	5
Acción Social	0	1	1	2
Centro Residencial Cardenal Marcelo	0	0	1	1
Oficina del Emprendedor	0	0	1	1
TOTAL	20	13	15	48

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

- **REVAL**: por lo general se solicita información sobre recibos, el IBI, embargos, cambio de número de cuenta de los impuestos domiciliados en esta Institución.
- **Nuevas Tecnologías:** normalmente se trata de peticiones solicitando información de cómo pueden realizar trámites, enviar documentación a través del registro electrónico y los problemas, fallos que a veces surgen al intentarlo, o recibir solicitudes para el borrado de datos del BOP, o para exponer problemas en la recepción de la televisión.
- **Obras:** en su mayoría se trata de informar de deficiencias en iluminación de calles, travesías y el peligro que suponer para las personas, peticiones para instalar o pintar pasos de cebra para los peatones, radares fijos/badenes para que los vehículos aminoren la velocidad



2. TIPOS DE PETICIONES

Se han clasificado las peticiones recibidas en función de su contenido en consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones, incluyéndose 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 de los meses de octubre, noviembre y diciembre son consultas**.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Consultas	15	6	9	**30**
Quejas	2	1	3	**6**
Sugerencias	2	2	2	**6**
Reclamaciones	1	4	1	**6**
TOTAL	**20**	**13**	**15**	**48**

3. PLAZO DE RESOLUCIÓN

La mayoría de las peticiones se han resuelto en un plazo inferior a una semana y casi dos tercios en menos de quince días. Un 35% ha exigido un plazo mayor para ser atendidas debidamente.

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
De 0 a 7 días	10	9	6	**25**
De 8 a 15 días	2	0	4	**6**
Más de 15 días	8	4	5	**17**
No resueltas	0	0	0	**0**
TOTAL	**20**	**13**	**15**	**48**