

ABRIL-JUNIO 2022

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 2022

En los meses de abril, mayo y junio de 2022 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **49 PETICIONES**.

- **ABRIL:** 14 peticiones.
- **MAYO:** 11 peticiones.
- **JUNIO:** 24 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 | 0 | 2 | 3 |
| Asesoramiento a Municipios | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Archivo Provincial | 0 | 1 | 1 | 2 |
| BOP | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Consumo | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Deportes y Juventud | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Familia e Igualdad | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Incidencias Técnicas | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Medio Ambiente | 1 | 0 | 4 | 5 |
| Oficina del Emprendedor | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Personal | 1 | 2 | 3 | 6 |
| REVAL | 2 | 2 | 3 | 7 |
| Transparencia y Participación | 1 | 0 | 2 | 3 |
| Turismo | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Vías y Obras | 2 | 0 | 1 | 3 |
| Urbanismo | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 14 | 11 | 24 | 49 |

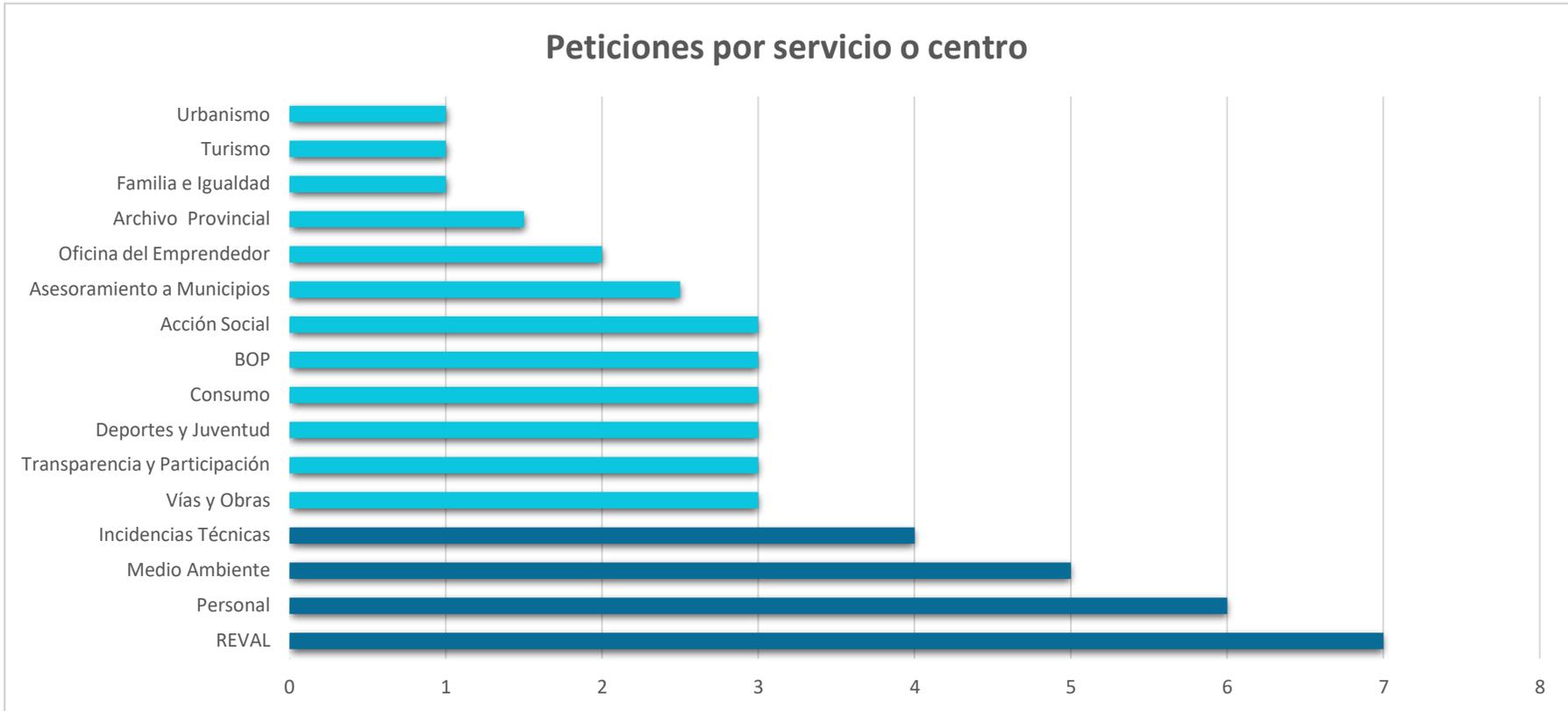


Como se puede comprobar, hay algunos servicios que reciben un número muy destacado de peticiones:

- **REVAL:** por lo general relacionadas con la domiciliación de recibos o embargos.
- **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.
- **Medio Ambiente:** Relacionadas con el desbroce de caminos y la gestión de residuos.
- **Incidencias Técnicas:** La mayoría se refiere a problemas en el funcionamiento de GEISER u otras aplicaciones de administración electrónica.



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 | 6 | 6 | 18 | 30 |
| Quejas | 4 | 3 | 5 | 12 |
| Sugerencias | 4 | 2 | 1 | 7 |
| TOTAL | 14 | 11 | 24 | 49 |





3. PLAZO DE RESOLUCIÓN

Más del 70% de las peticiones se han resuelto en un plazo inferior a una semana. Un 10% en menos de quince días. Y un 18% ha exigido un plazo mayor para ser atendidas debidamente.

| | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| De 0 a 7 días | 11 | 5 | 19 | 35 |
| De 8 a 15 días | 2 | 1 | 2 | 5 |
| Más de 15 días | 1 | 5 | 3 | 9 |
| No resueltas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 14 | 11 | 24 | 49 |

