

ENERO-MARZO 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 ENERO-MARZO 2022

En los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se han recibido en el Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones un total de **50 PETICIONES**.

- **ENERO:** 19 peticiones.
- **FEBRERO:** 19 peticiones.
- **MARZO:** 12 peticiones.

1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

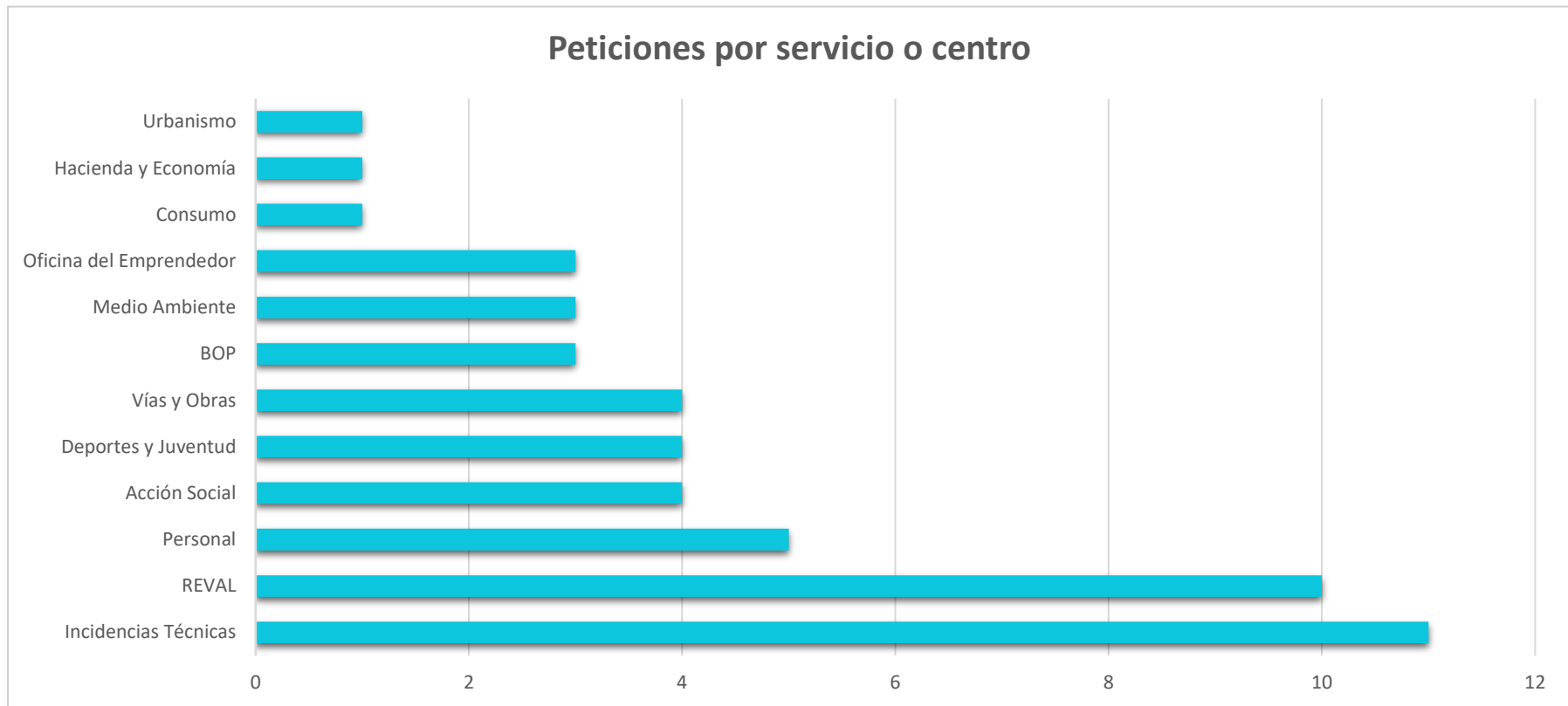
Reparto de peticiones por servicio o centro durante los tres meses:

GRUPO	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Acción Social	0	2	2	4
BOP	1	1	1	3
Consumo	0	1	0	1
Deportes y Juventud	2	1	1	4
Hacienda y Economía	0	1	0	1
Incidencias Técnicas	6	4	1	11
Medio Ambiente	0	2	1	3
Oficina del Emprendedor	2	1	0	3
Personal	5	0	0	5
REVAL	3	4	3	10
Vías y Obras	0	2	2	4
Urbanismo	0	0	1	1
TOTAL	19	19	12	50



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

- **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.
- **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.





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	10	7	29
Quejas	2	4	4	10
Sugerencias	5	5	1	11
TOTAL	19	19	12	50





3. PLAZO DE RESOLUCIÓN

La mayoría de las peticiones se han resuelto en un plazo inferior a una semana y un 22% en menos de quince días. Un 6% ha exigido un plazo mayor para ser atendidas debidamente.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
De 0 a 7 días	12	15	9	36
De 8 a 15 días	2	0	1	3
Más de 15 días	5	4	2	11
No resueltas	0	0	0	0
TOTAL	19	19	12	50

