

ENERO - MARZO 2024

INFORME TRIMESTRAL

ESTADÍSTICAS RELATIVAS A CONSULTAS, QUEJAS
Y SUGERENCIAS CIUDADANAS



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

**SERVICIO DE
TRANSPARENCIA Y
GOBIERNO ABIERTO**



DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Innovación Digital, Gobierno Abierto y Contratación
Servicio de Transparencia y Gobierno Abierto

INFORME ESTADÍSTICO TRIMESTRAL DEL BUZÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ENERO-MARZO 2024

En los meses de enero, febrero y marzo de 2024 se han recibido en el Buzón de consultas, quejas y sugerencias un total de **75 PETICIONES**.

- **ENERO:** 14 peticiones
- **FEBRERO:** 28 peticiones
- **MARZO:** 33 peticiones





DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Innovación Digital, Gobierno Abierto y Contratación
Servicio de Transparencia y Gobierno Abierto

1. PETICIONES POR SERVICIO O CENTRO

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

GRUPO	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
Oficina del Emprendedor	2			2
Educación y Cultura		3	8	11
Turismo			1	1
SODEVA			1	1
Personal	1	4	2	7
Área de asistencia y cooperación a municipios		4	4	8
Asesoramiento Local		1	1	2
Acción Social		1	3	4
Familia e Igualdad	1			1
Deportes y Juventud	3	2	4	9
Centros Residenciales de Personas Mayores		2		2
Área de innovación digital, gobierno abierto y contratación	1			1
Nuevas Tecnologías y Administración Electrónica	1	8		9
Transparencia y Gobierno Abierto	1	2	3	6
BOP	2			2
REVAL	2	1	6	9
TOTAL	14	28	33	75



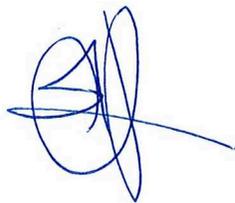
DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Innovación Digital, Gobierno Abierto y Contratación
Servicio de Transparencia y Gobierno Abierto

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

- **Educación y cultura:** Normalmente son comentarios positivos acerca de libros y actividades culturales realizadas por la Diputación, así como invitaciones a actos y ofrecimientos de músicos para actuaciones.
- **Deportes y Juventud:** La mayoría son consultas sobre la actividad "Un día en la nieve" aunque también hay alguna petición relacionada con los juegos escolares.
- **Nuevas Tecnologías y Administración Electrónica:** Sobre todo, se trata de peticiones solicitando información de cómo pueden realizar trámites, enviar documentación a través del registro electrónico y los problemas y fallos que a veces surgen al intentarlo.
- **REVAL:** Por lo general se solicita información sobre recibos, embargos y cambios de número de cuenta y de titularidad, de los impuestos domiciliados en esta Institución.

Peticiones por servicio



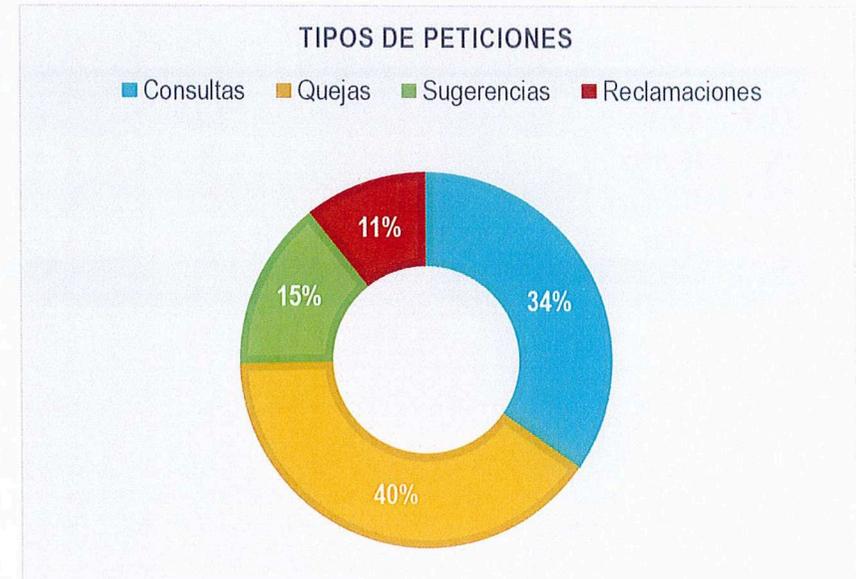


2. TIPOS DE PETICIONES

Se han clasificado las peticiones recibidas en función de su contenido en consultas, quejas, sugerencias y reclamaciones.

El número de quejas ha sido mayor porque muchas han sido repetidas, incluso algunas no son competencia de la Diputación y se ha indicado a la persona reclamante dónde debe dirigirla.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Consultas	7	10	9	26
Quejas	6	9	15	30
Sugerencias	1	3	7	11
Reclamaciones	0	6	2	8
TOTAL	14	28	33	75





DIPUTACIÓN DE VALLADOLID

Área de Innovación Digital, Gobierno Abierto y Contratación
Servicio de Transparencia y Gobierno Abierto

3. PLAZO DE RESOLUCIÓN

Casi los dos tercios de las peticiones se han resuelto en un plazo inferior a una semana y el 14% en menos de quince días. Un 19% ha exigido un plazo mayor para ser atendidas debidamente.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
De 0 a 7 días	7	19	24	50
De 8 a 15 días	3	4	4	11
Más de 15 días	4	5	5	14
No resueltas	0	0	0	0
TOTAL	14	28	33	75

