

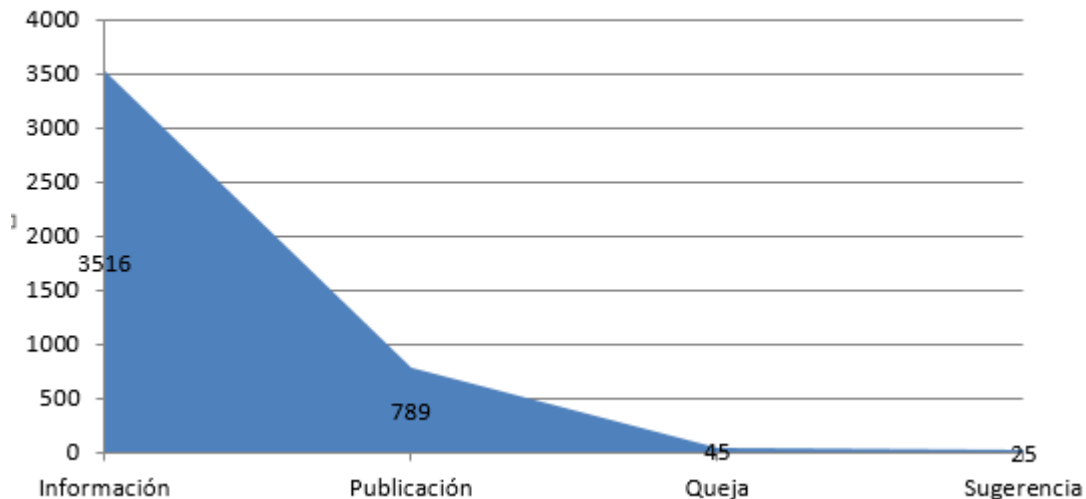


ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN DURANTE EL AÑO 2019.

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano dependiente de la Unidad de Innovación Administrativa es la encargada de prestar el servicio de información general y particular a los ciudadanos acerca de los diferentes trámites, convocatorias y actividades que ofrece la Diputación de Salamanca, facilitando su relación con esta Institución y de Gestionar el Servicio de Quejas y Sugerencias: entendiendo ambas como una oportunidad de mejora, una valiosa información para conocer cómo es percibida por los usuarios la calidad de los servicios y adaptar los mismos a las necesidades de los ciudadanos.

A continuación, se refleja, de forma resumida, la actividad de la Oficina de Información durante la anualidad de 2019, diferenciando cuatro apartados: Servicio de Información a ciudadanos (3.516 actuaciones), publicaciones (789), quejas (45), y sugerencias (25).

Actuaciones de la Oficina de Información



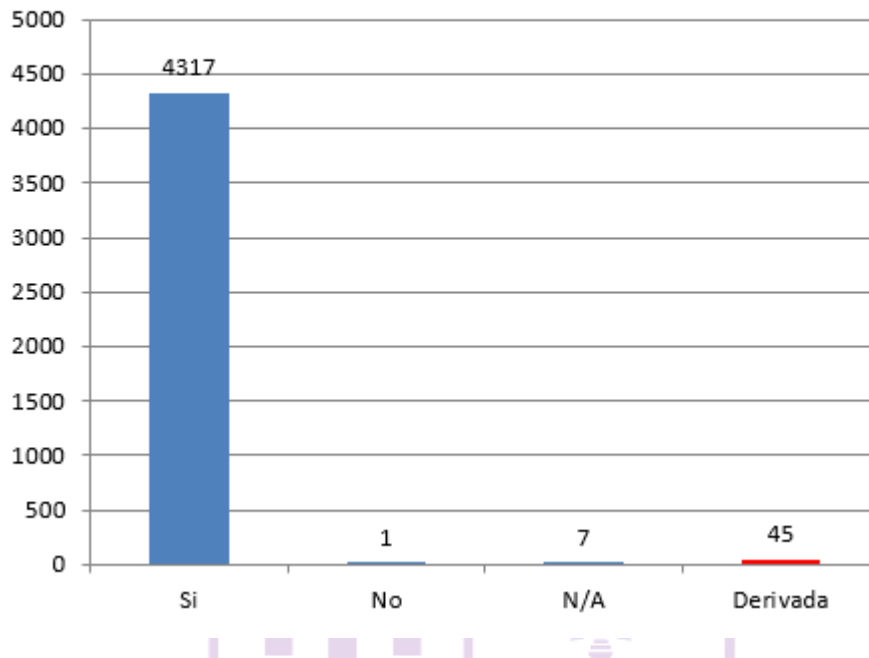
1.- Tramitación de las actuaciones de la Oficina de Información realizadas durante el año 2019

De la totalidad (4.375) de las actuaciones realizadas por la oficina de información en el ejercicio 2019, el 98,67% (4.317), han sido resueltas directamente por la propia Oficina de Información, siendo derivadas a las Áreas competentes por razón de la materia para su resolución el 1,03% (45), no siendo admitidas por falta de competencia de esta Diputación para su resolución el 0,16% (7) y el 0,02 % (1) no fue tramitada al no ser comprensible el objeto de la consulta.

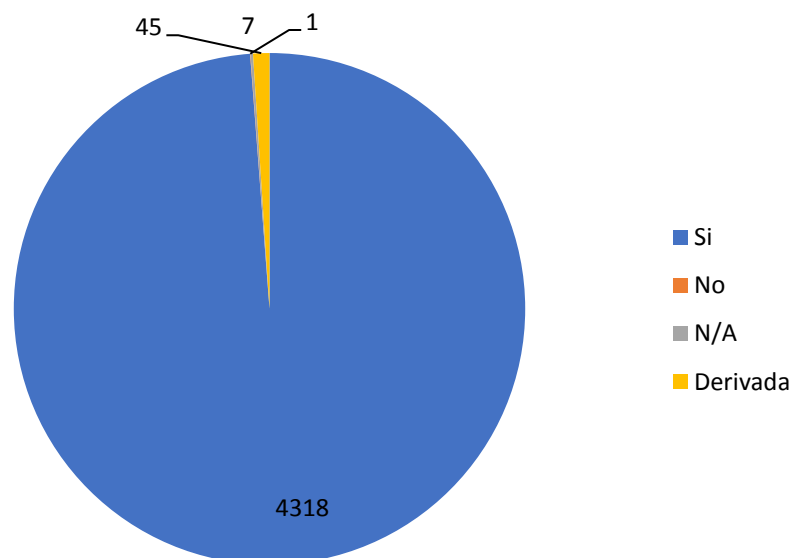


Actuaciones de información

Resueltas / Derivadas



% Resueltas / Derivadas



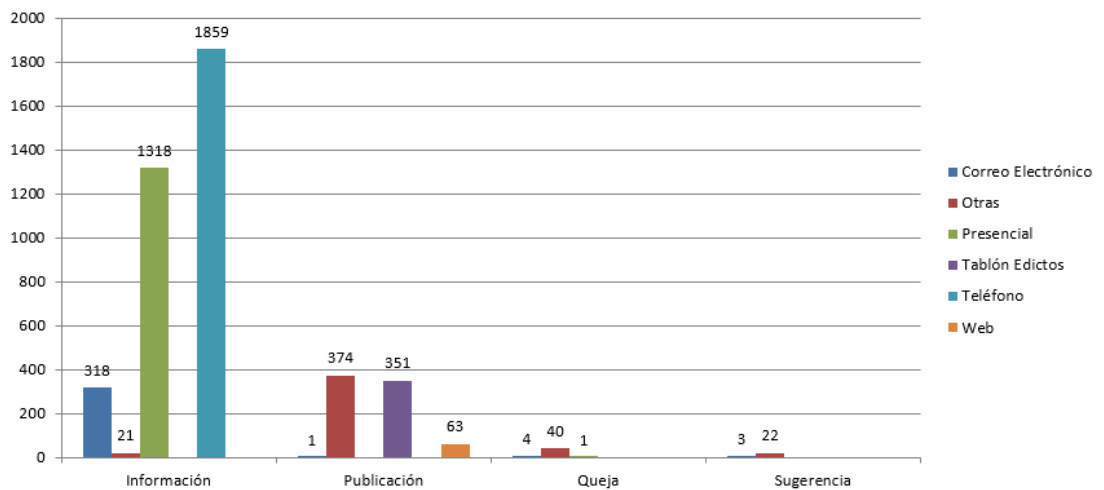


2.- Canal de solicitud de información

En relación al medio a través del cual los ciudadanos han contactado con la Oficina de Información debemos diferenciar: En cuanto a las peticiones de información destacan las realizadas a través de atención telefónica con 1859 llamadas, siendo 1318 las atenciones presenciales y 318 a través de correo electrónico.

En relación a las publicaciones destacan con 374 el apartado denominado "Otras" en las que se engloban las realizadas en el canal interno de información a trabajadores y las publicaciones relativas a normativa de las distintas AA.PP. con repercusión en esta Diputación, seguidas de las inserciones en el tablón de edictos con 351 actuaciones. Respecto a las quejas planteadas destacan las denominadas "otras" que son las realizadas a través del canal específico de presentación de solicitudes de quejas y sugerencias para su tramitación, con 40 solicitudes. Por último, en cuanto a las sugerencias han sido escasas, siendo también el canal más utilizado el denominado "otras", esto es el canal específico de presentación de quejas y sugerencias (22 sugerencias de un total de 25).

Total Tipos de vía 2019



3.- Distribución material (por Áreas):

Por lo que respecta a la distribución por Áreas (en función de la materia) de las peticiones de información, quejas y sugerencias se informa: En relación a las peticiones de información solicitada destaca con diferencia la relativa al Área de Organización y Recursos Humanos con 1491 peticiones de información, lo que supone un 42,41% del total, fundamentalmente la información solicitada es la relativa a las bolsas de empleo convocadas en este periodo e información solicitada por trabajadores de la Diputación (fondo social, nóminas, etc), seguidas de las relativas al Área de Cultura con 518 peticiones, con un 14,73%, relacionadas con actividades culturales y deportivas y publicaciones en el mismo ámbito, al Área de Presidencia con 407, esto es, un 11,58%, relacionadas con expedientes de contratación y cuestiones de Intervención, seguidas de las del Área de Economía y Hacienda con 271 peticiones, relacionadas con subvenciones de Fomento del Empleo y del Área de Fomento con 261 peticiones, fundamentalmente relacionadas con carreteras o que supone un 7,71% para el Área de Economía y un 7,42% para el Área de Fomento. En cuanto a las quejas destacan las referidas a las Áreas de Fomento y de Cultura con 10 solicitudes cada Área, lo

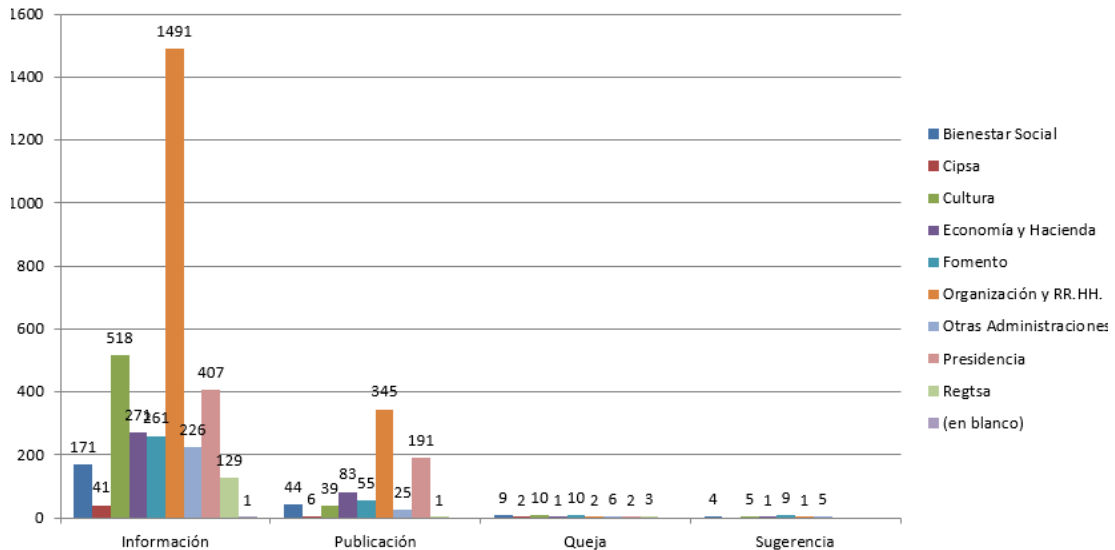


que supone un 22,22% por Área, referidas, en cuanto al Área de Fomento fundamentalmente al estado de las carreteras y sobre la realización de obras, y en cuanto al Área de Cultura son referidas a actividades deportivas y varias sobre restauración de un potro, seguidas de las relativas al Área de Bienestar Social con 9 peticiones, lo que supone un 9%, principalmente sobre prestación del servicio en la Residencia Asistida, presentadas por dos interesadas, encontrándose a continuación las relativas a otras Administraciones, con 6 solicitudes, lo que supone un 13,33%, siendo competencia de Ayuntamientos de la provincia y Junta de Castilla y León. Por último, respecto a las sugerencias destacan las realizadas en relación con el Área de fomento con 9 sugerencias equivalente a un 36%, referidas al estado de las carreteras y su señalización y sobre los contenedores de recogida de residuos.

En los cuadros siguientes se reflejan los datos estadísticos reseñados en el párrafo anterior.

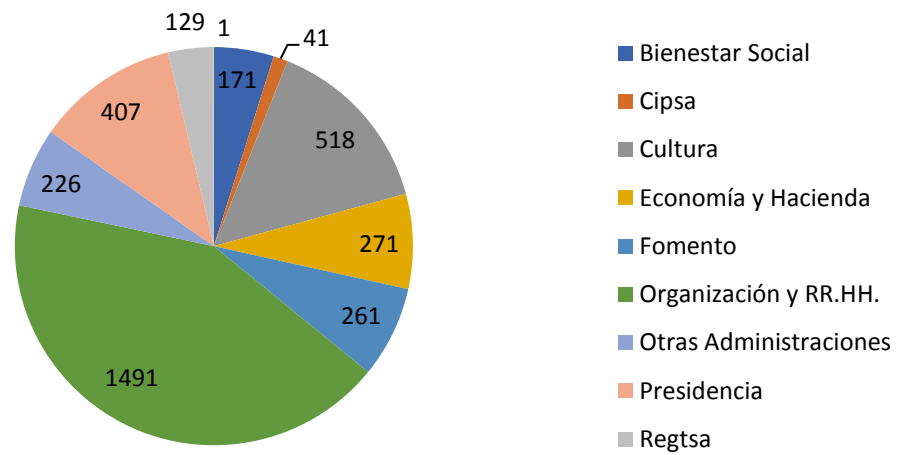


Total Registros Área

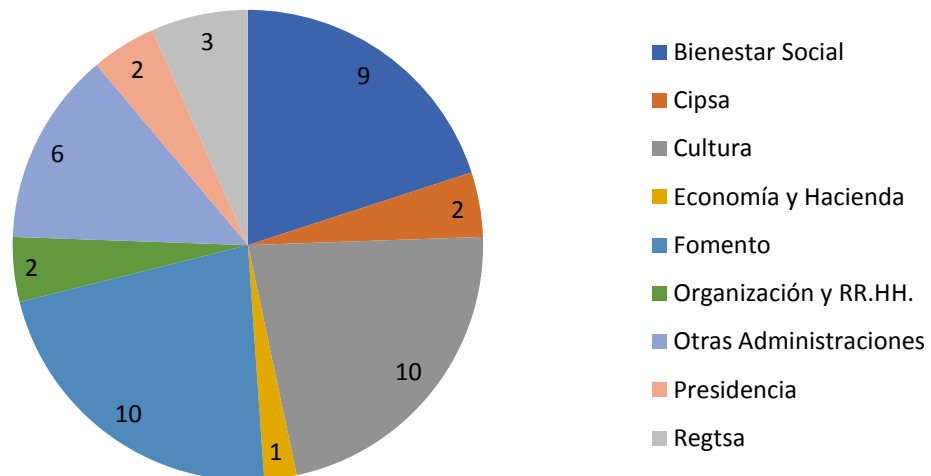




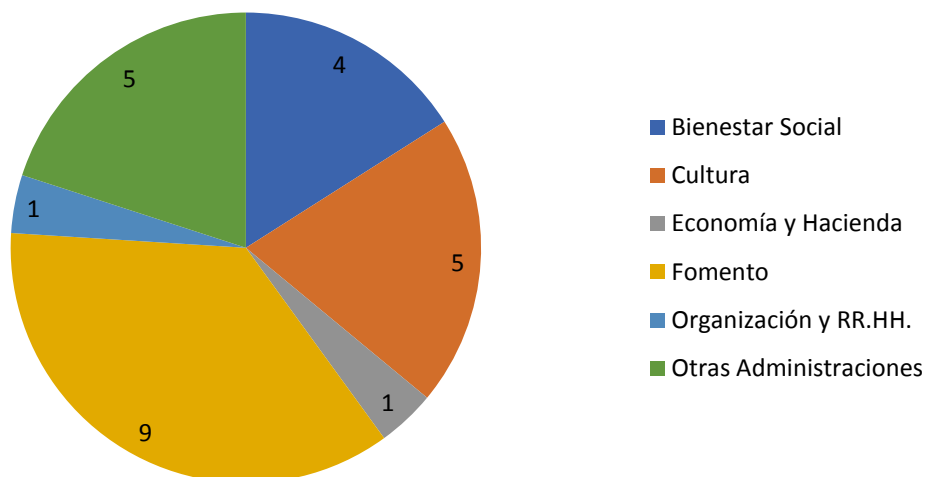
Información



Quejas por Área

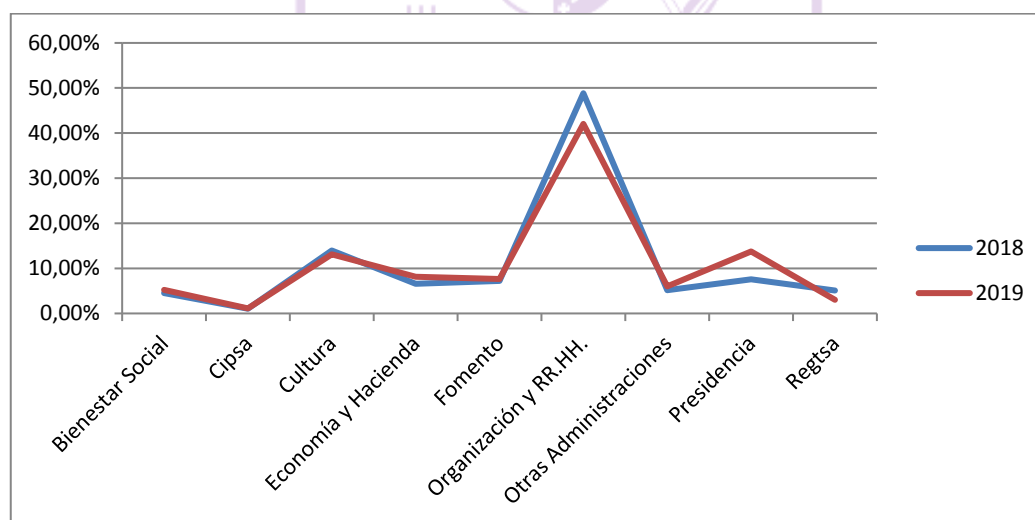


Sugerencias por Área



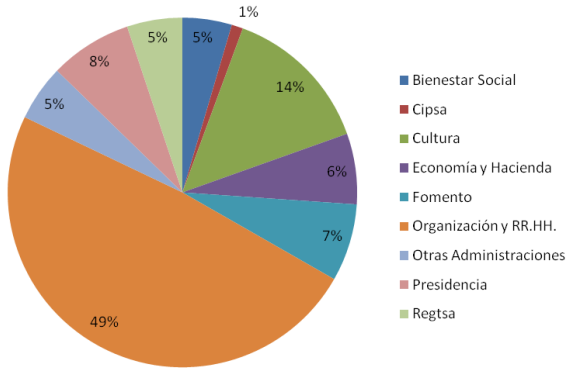
X4.- Comparativa 2018/2019

Por último, realizando una comparación con los datos estadísticos del pasado ejercicio 2018 observamos en cuantos a las peticiones de información que la tipología de peticiones por Áreas no ha variado sustancialmente, siendo la materia más demandada tanto en el año 2018 como en el 2019 la relativa al Área de Organización y Recursos Humanos, seguida en ambas anualidades por las del Área de Cultura, según se refleja en las gráficas siguiente:

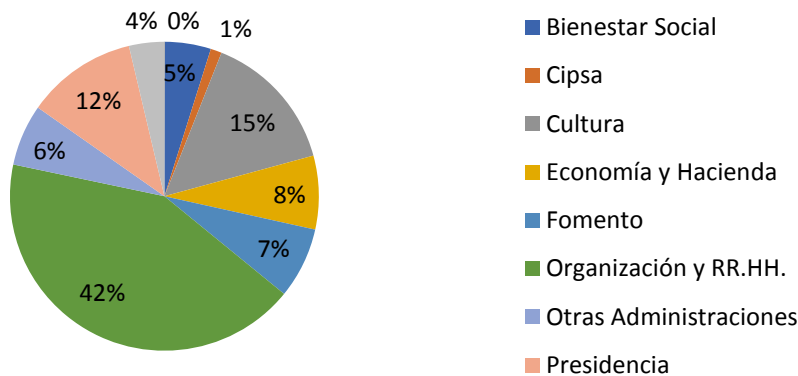




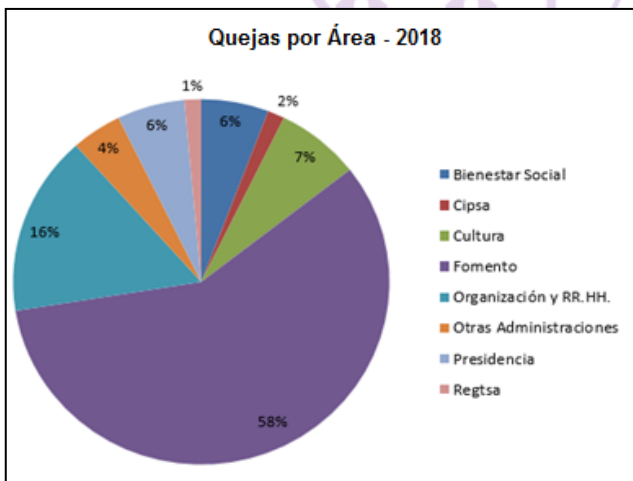
Peticiones de Información año 2018



Peticiones de Información año 2019

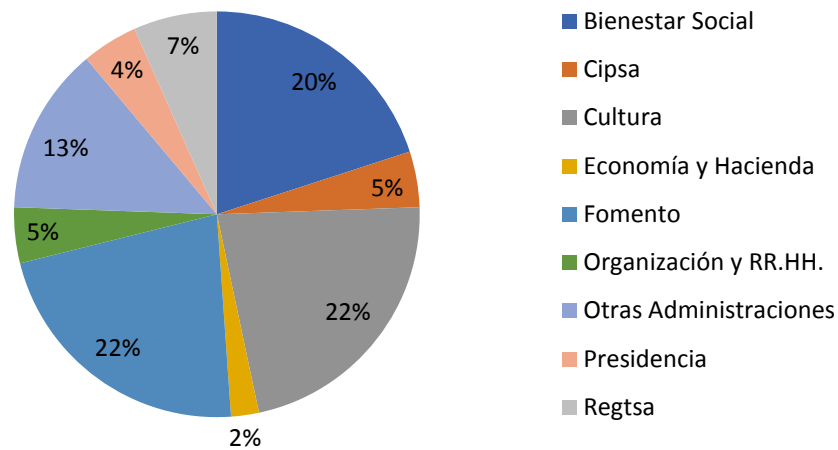


Respecto a la tipología de las quejas presentadas en relación con el pasado ejercicio 2018 se hace constar que igualmente la tendencia referente al Área con más quejas presentadas continua de forma similar, siendo las relativas al Área de Fomento (54% en 2018 frente al 22% en 2019), en idéntica proporción del 22% en 2019 a las presentadas para el Área de Cultura, variando el siguiente lugar, en 2018 fueron las referidas al Área de Organización y Recursos Humanos con un 14% mientras que en el 2019 son las relativas al Área de Bienestar Social con un 20%.



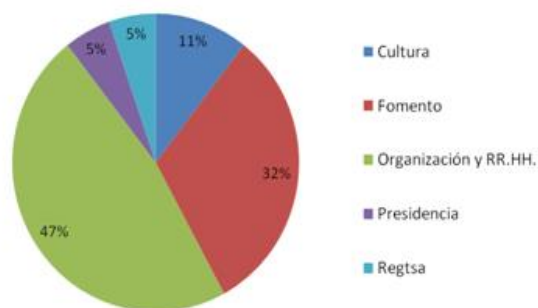


Quejas por Área 2019



Por último, en relación a las sugerencias la mayor cantidad en 2019 se han dirigido al Área de Fomento con un 36% a diferencia del año 2018 donde predominaron las relativas el Área de Organización y Recursos Humanos con un 47%.

Sugerencias por Área año 2018





Sugerencias por Áreas año 2019

