

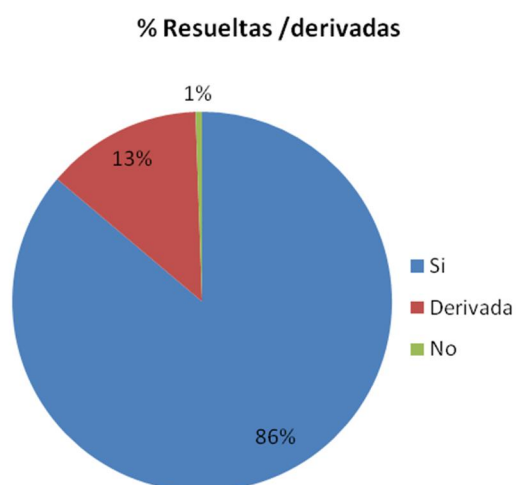
ACTIVIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL AÑO 2018.

La Oficina de Información y Atención al Ciudadano de la Diputación de Salamanca 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 2018, diferenciando tres apartados: Servicio de Información a ciudadanos, quejas, y sugerencias.



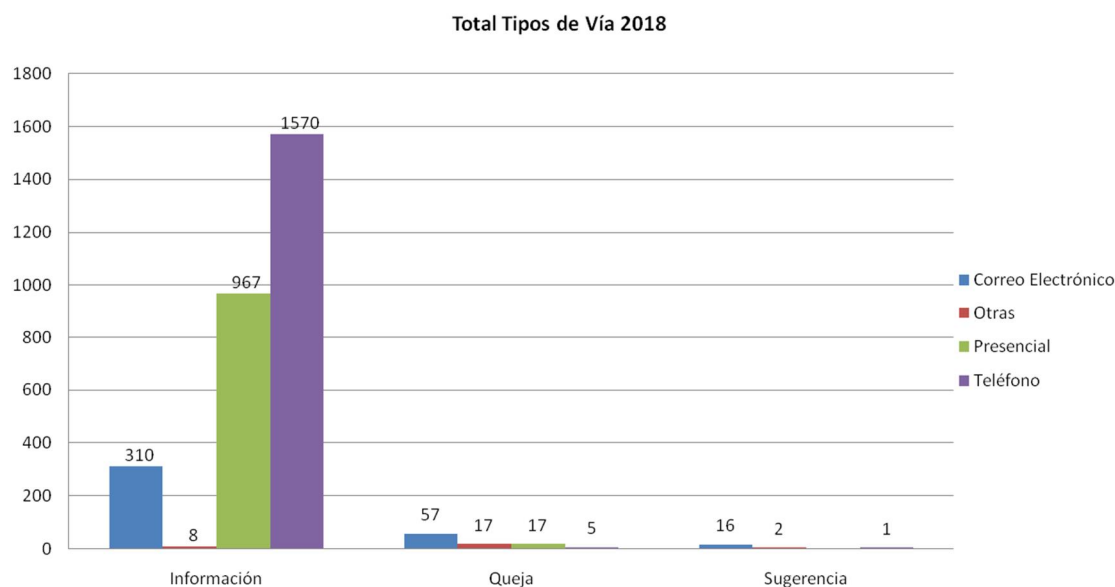
1.- Tramitación de peticiones de Información de ciudadanos realizadas durante el 2018



De la totalidad de las solicitudes de petición de información planteadas por los ciudadanos el 86,14% (2.460) 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 13,27% (379).

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 1570 llamadas, frente a las 967 atenciones presenciales y 310 a través de correo electrónico; respecto a las quejas planteadas destacan las realizadas por correo electrónico (57), seguidas de las presenciales y otras (17), siendo escasas las telefónicas (5); por último, en cuanto a las sugerencias han sido escasas, siendo el canal utilizado fundamentalmente el correo electrónico (16 sugerencias de un total de 19).

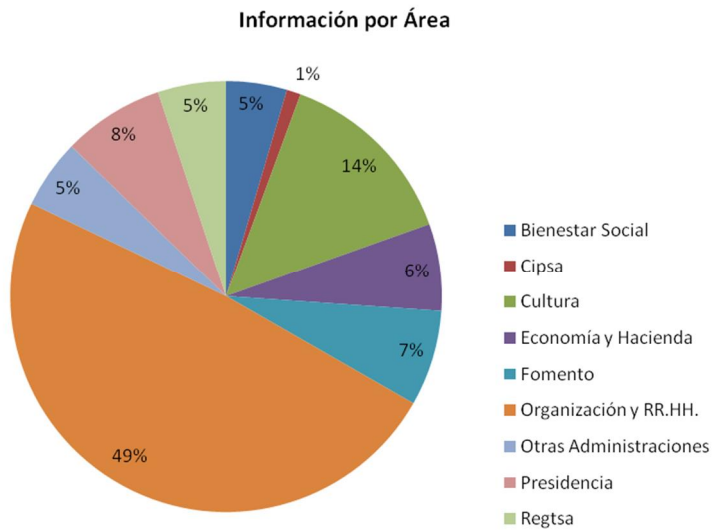
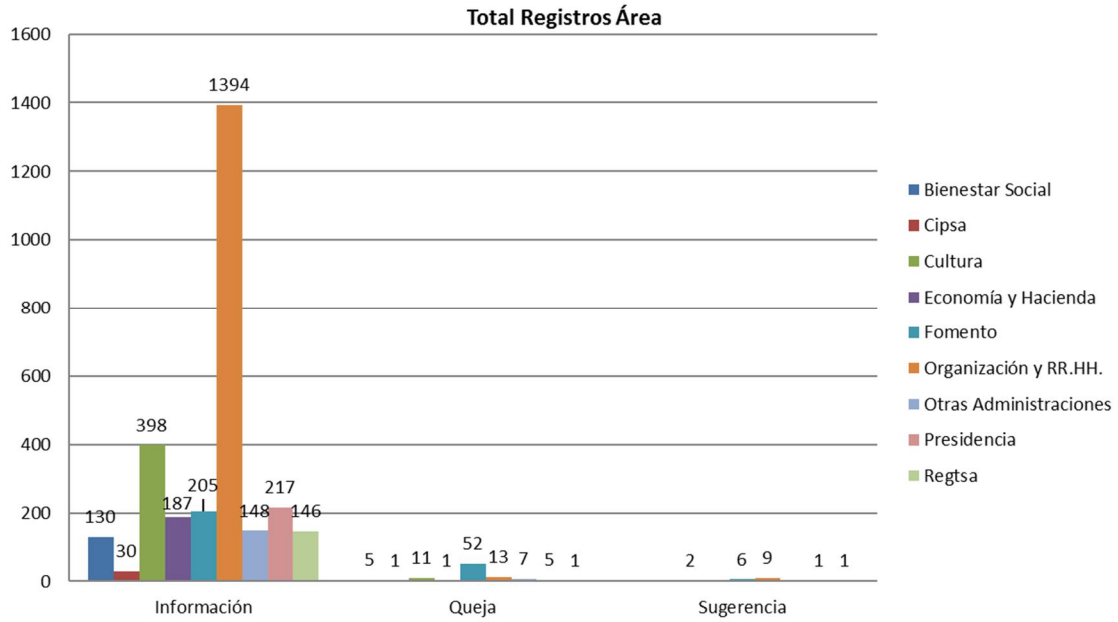


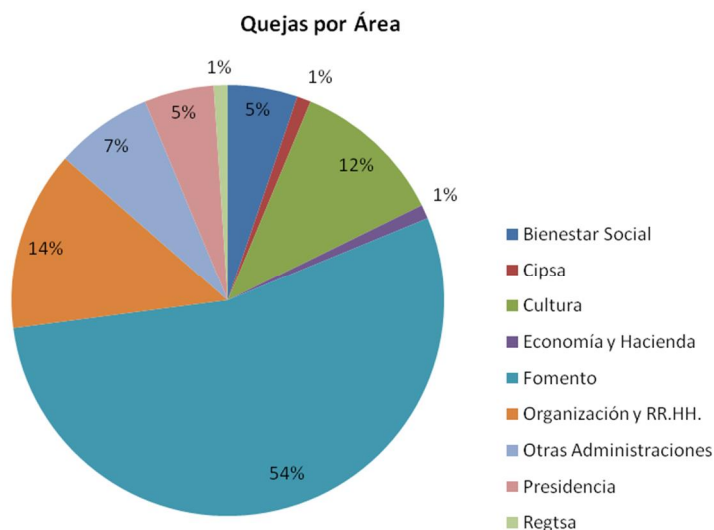
3.- Distribución material (por Áreas):

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 1394 peticiones de información, lo que supone un 48,83% del total, fundamentalmente la información solicitada es la relativa a procesos selectivos y contrataciones, seguidas de las relativas al Área de Cultura con 398 peticiones, con un 13,94%, relacionadas con las actividades deportivas y publicaciones llevadas a cabo por la Diputación, al Área de Fomento con 205, esto es, un 7,18%, relacionadas con el estado de las carreteras, licencias de obras y expropiaciones y al Área de Economía y Hacienda con 187, lo que supone un 6,55% fundamentalmente relacionadas con ayudas de autoempleo y Plan de Apoyo Municipal. En cuanto a las quejas destacan las referidas al Área de Fomento con 52 solicitudes, lo que supone un 54,16%, referidas mayoritariamente al estado de carreteras y problemas en la ejecución de obras, seguido por las relativas al Área de Organización y Recursos Humanos con 13 solicitudes, esto es, un 13,54%, sobre procesos selectivos y actualización de la web corporativa y el Área de Cultura con 11 quejas, es decir un 11,46%, fundamentalmente referidas a la adjudicación de los premios anuales del deporte. Por último, respecto a las sugerencias destacan las realizadas en relación con el Área de Organización y Recursos Humanos con 9 sugerencias equivalente a un 47%,

siendo muy variada su casuística seguidas de las del Área de Fomento con 6 sugerencias, es decir, un 31,58%, referidas al estado de las carreteras.

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

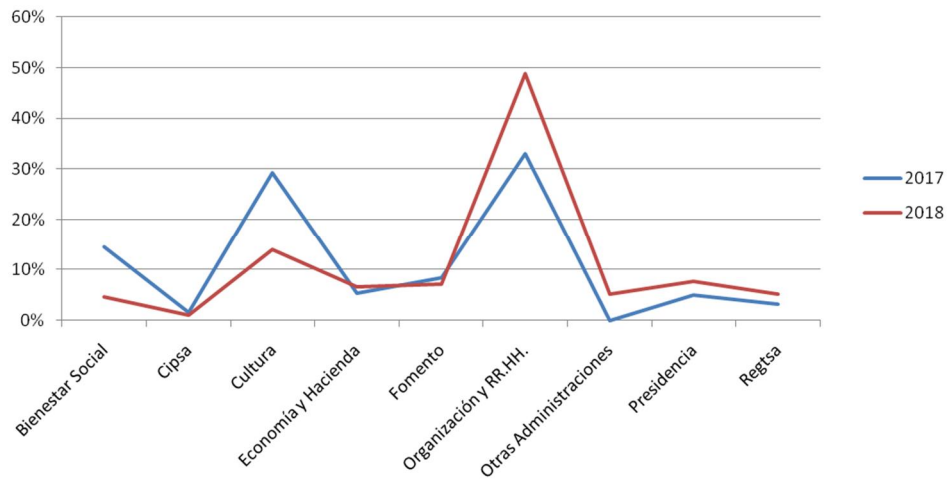




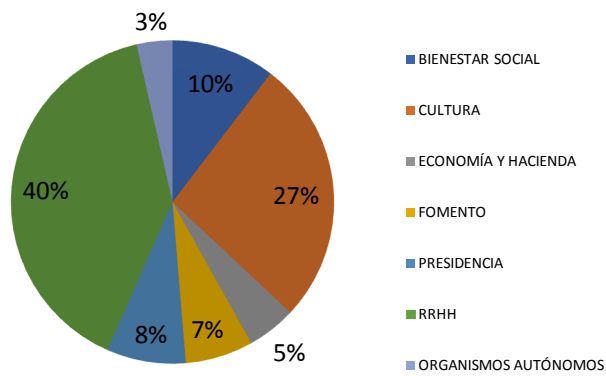
4.- Comparativa 2017/2018

Realizando una comparación con los datos estadísticos del pasado ejercicio 2017 observamos en cuantos a las peticiones de información que la tipología de peticiones por Áreas no ha variado sustancialmente, siendo la materia más demandada en el año 2017 la relativa al Área de Organización y Recursos Humanos, seguida por las del Área de Cultura, al igual que ha ocurrido en 2018, según se refleja en las gráficas siguiente:

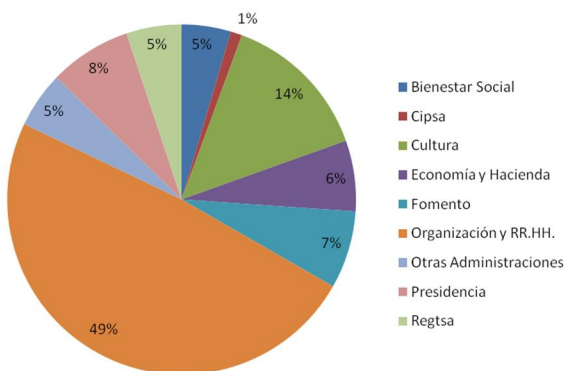
Evolución del % de solicitudes por Áreas



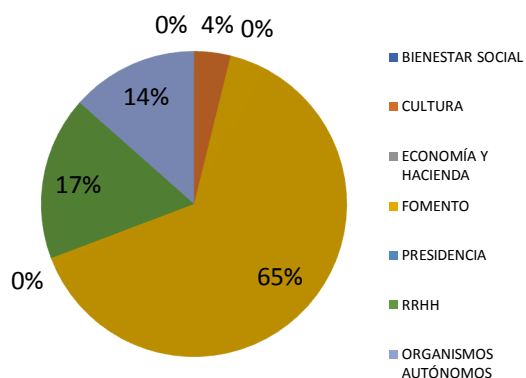
Peticiones de información año 2017



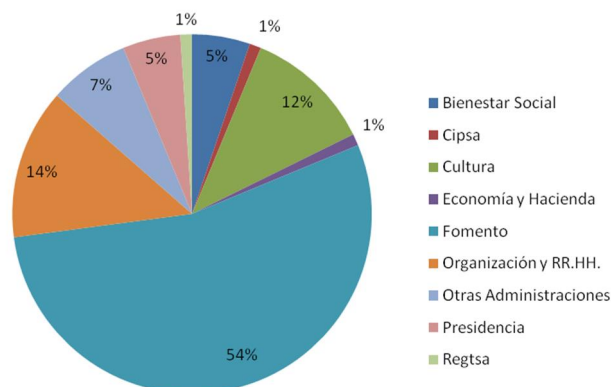
Peticiones de Información año 2018



Quejas por Área año 2017



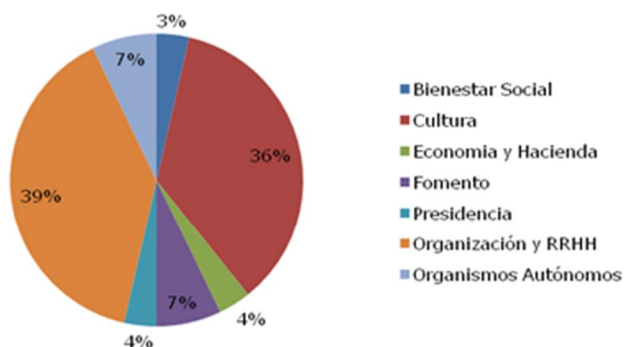
Quejas por Área año 2018



Respecto a la tipología de las quejas presentadas en relación con el pasado ejercicio 2017 se hace constar que igualmente la tendencia continua de forma similar, siendo el mayor número de quejas las relativas al Área de Fomento (65% en 2017 frente al 54% en 2018), seguidas de las referidas al Área de Organización y Recursos Humanos (17% en 2017 similar al 14% en 2018).

Por último, realizando una comparativa en cuanto a las sugerencias, el mayor número continúan siendo las referidas al Área de Organización y Recursos Humanos (39% en 2017 frente al 47% en 2018), habiendo pasado a ocupar el segundo lugar en este año 2018 las referidas al Área de Fomento, siendo en 2017 ocupado este segundo lugar por las sugerencias referidas al Área de Cultura.

Sugerencias por Área 2017



Sugerencias por Área año 2018

