

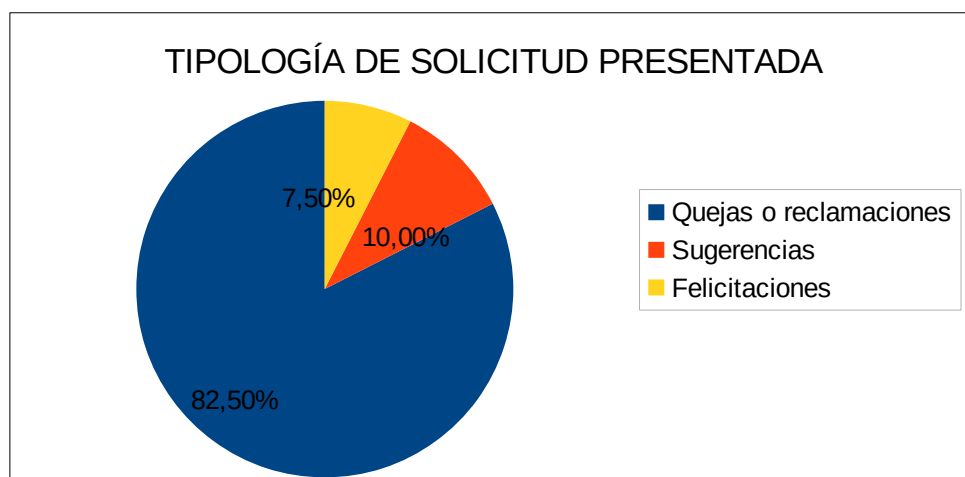
OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES INFORME TRIMESTRAL ENERO-MARZO 2018

El **Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía** de la Concejalía de RRHH, Organización y Calidad gestiona desde noviembre de 2016 la **Oficina de Sugerencias y Reclamaciones**. Dicha oficina es la unidad administrativa encargada de gestionar las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía en relación con el funcionamiento de los servicios municipales.

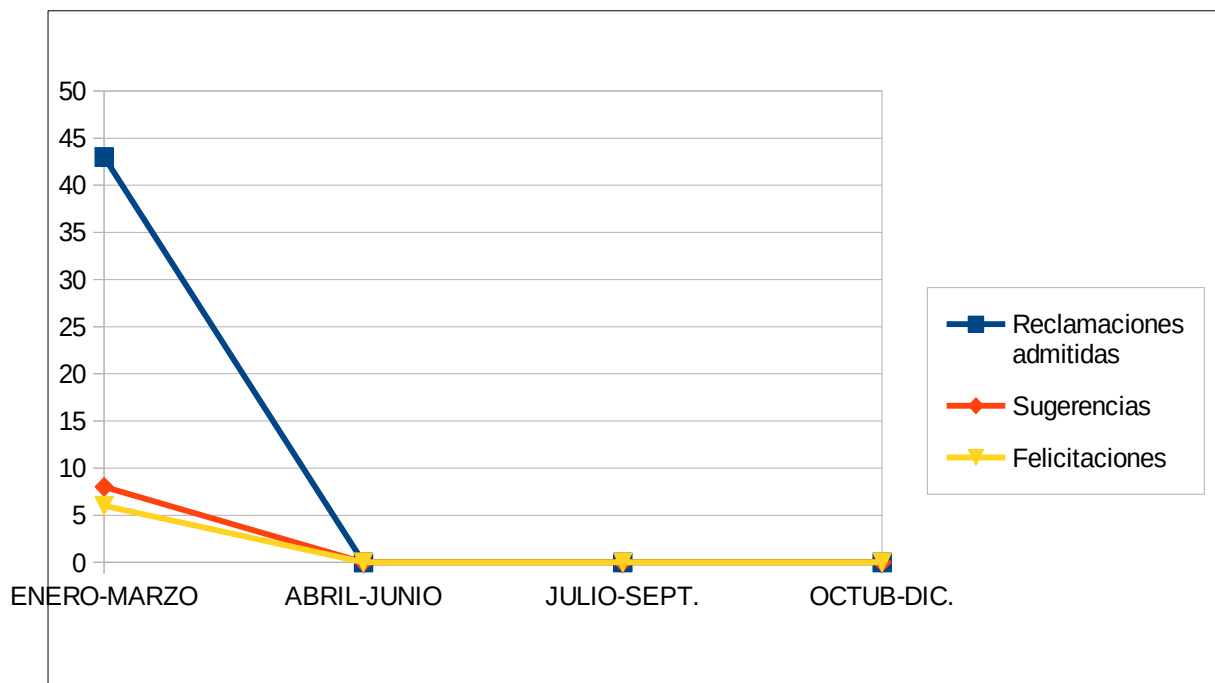
Los **datos** que se detallan a continuación corresponden, por tanto, a las quejas, sugerencias y felicitaciones tramitadas por nuestro departamento durante el primer trimestre de 2018.

Tipología de solicitud	Nº	%
Quejas o reclamaciones:	66	82,50%
- Admitidas a trámite	43	65,15%
- No corresponde a la Oficina	3	4,55%
- Desestimadas/ No admitidas	3	4,55 %
- Se tramitan como incidencias	17	25,76%
Sugerencias	8	10,00%
Felicitaciones	6	7,50%
Total	80	100%

De 66 solicitudes que entran como Reclamaciones, el 65,15% son admitidas a trámite; un 4,55% son desestimadas y también con un 4,55% encontramos las que son descargadas a las áreas correspondientes ya que no corresponde su tramitación a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones. Del total (66) 17 se tramitan finalmente como incidencias, representando un 25,76%. Asimismo se presentan 8 Sugerencias y 6 Felicitaciones.



Vamos a centrarnos en las Reclamaciones admitidas a trámite (43), las Sugerencias (8) y Felicitaciones (6) presentadas en el primer trimestre de 2018, para ver con qué áreas están relacionadas. De las 66 Reclamaciones a fecha de hoy (06.04.18) hay 53 cerradas así como las 8 Sugerencias y las 6 Felicitaciones que han sido trasladadas a las áreas correspondientes.



De las 57 solicitudes presentadas en la Oficina (Reclamaciones admitidas a trámite, Sugerencias y Felicitaciones), 42 fueron presentadas en el Registro General presencialmente y 15 a través de la Sede Electrónica.

Veamos cómo se distribuyen las solicitudes admitidas a trámite por área y contenido.

Tipología	Serv. O Dpto.	Contenido
* Reclamaciones		
3	Medio Ambiente	Falta contestación escritos. Alumbrado. Portón.
3	Estadística	Demora atención (con cita previa)
4	Urbanismo	Demora emisión informes. Gestión cola infor.
1	Deportes	Cambio horarios piscina sin avisar en web.
10	Tráfico	Cambios direcciones calles. Cortes vías públicas.
6	Policía Local	Seguridad. Demora informes. Coches mal estacio.
5	RRHH	Actuación policías. Servicios mínimos 8 marzo.
1	Fiestas	Ocupac. Pza. Ayto pista de hielo.
5	Particip. Ciudad.	Asfaltado camino. Falta personal Jta. Distrito.
1	Infraestructuras	Imbornal sin reparar.
2	Sanidad	Condiciones albergue de animales.
1	Mercados	Condiciones higiénicas puesto Mercado.
1	Acción Social	Queja albergue.
* Sugerencias		
2	Hacienda	Que se unifiquen impuestos Utilizar modelos estándar para plusvalía
1	RRHH- Calidad	Señalizar acceso minusválidos SAIC.
1	Policía Local	Habilitación Comisaría de Policía.
2	Tráfico	Habilitación de aparcabicis Regulación semáforo Avda. La Goleta
1	Turismo	Sugerencia relacionada chiringuito Postiguet
1	Infraestructuras	Cambio puerta de entrada SAIC
* Felicitaciones		
1	Infraestructuras	Trabajadores Cementerio
1	Consumo- OMIC	Personal OMIC
2	Acción Social	Profesor gimnasia Centro Comunitario Trabajadoras Sociales
1	Educación	Auxiliar de Servicios
1	Particip. Ciudad.	Trabajador Participación Ciudadana
Total	57	

