

## INFORME ANUAL 2016

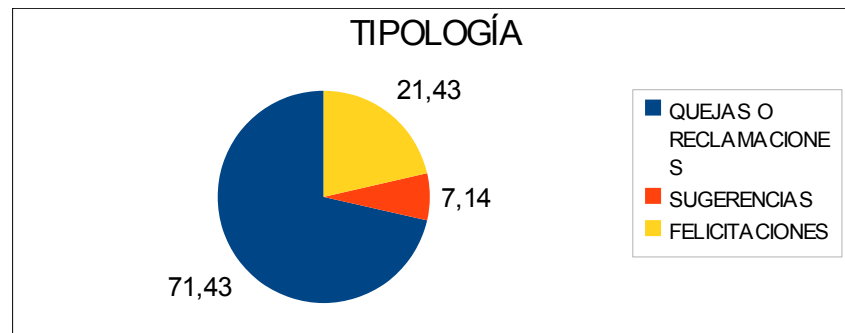
### OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

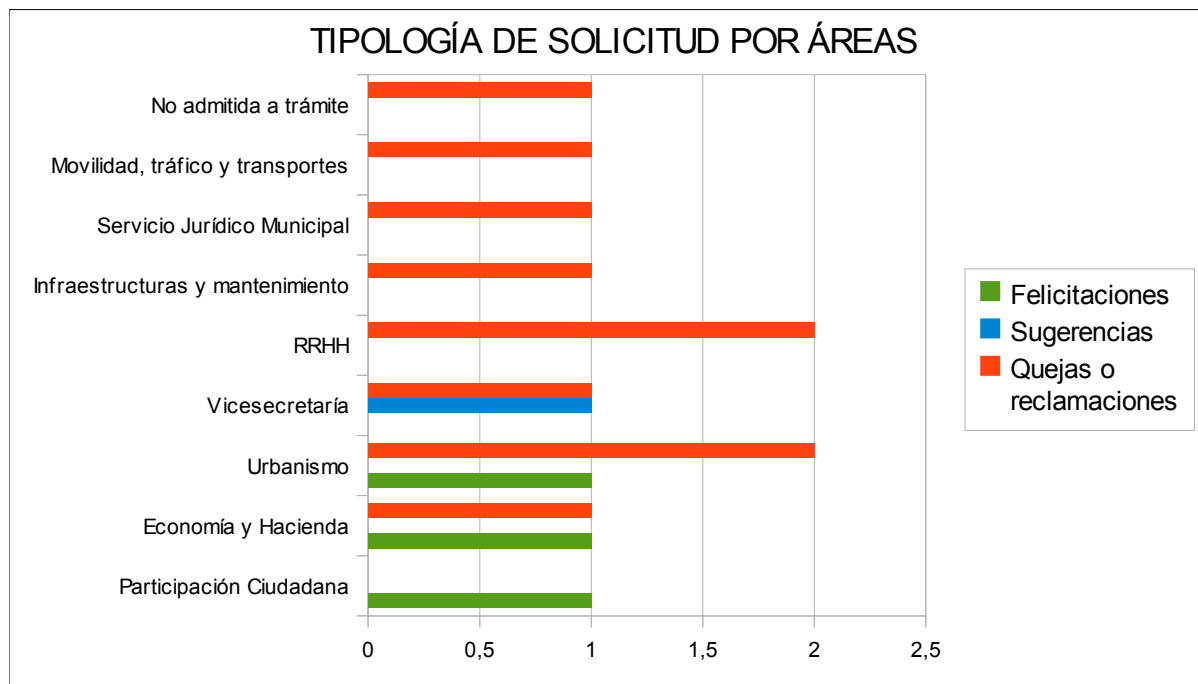
El Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía de la Concejalía de RRHH, Organización y Calidad gestiona desde el pasado mes de noviembre la **Oficina de Sugerencias y Reclamaciones**. Dicha oficina es la unidad administrativa encargada de gestionar las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía 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 desde el 1 de noviembre hasta el 31 de diciembre de 2016.

### OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Tipología de solicitud	Nº	%
Quejas o reclamaciones	10	71,43%
Sugerencias	1	7,14%
Felicitaciones	3	21,43%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>





Las 14 solicitudes fueron presentadas en el Registro General presencialmente. A continuación, diferenciaremos entre las quejas o reclamaciones y las sugerencias y felicitaciones por seguir procedimientos distintos.

**\*Notas sobre las tablas:**

- Modo presentación: Registro general (presencialmente) – Sede electrónica.
- Fecha de inicio del procedimiento o no admitido a trámite: Se informa al ciudadano.
- Fecha de Traslado, Petición de Informe (P.I.) o Informe (I) del Área correspondiente.
- Estado del expediente: Cerrado (Se ha informado al ciudadano/a en fecha...) – Pendiente

## QUEJAS O RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2016

Nº Entrada Dpto. Calidad	Fecha de entrada en Registro General	Modo Presentación *	Tipo	Solicita	Fecha inicio procedimiento* (se informa al ciudadano)	Traslado o petición de informe al Área .....*	Estado del expediente *
2016000009	02/11/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Queja por la desaparición Registro auxiliar Urbanismo	02/11/16	P. I. Vicesecretaría 02/11/16 I Vicesecretaría 09/11/16	Cerrado (22/11/16)
2016000011	15/11/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Queja comportamiento personal municipal (Encargado parque)	15/11/16	Traslado a RRHH 21/11/16	Cerrado (22/11/16)
2016000012	16/11/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Presencia de personal sanitario en la administración del Cementerio para atender posibles accidentes	23/11/16	P.I. Infraestructuras y manten. 22/11/16 I. Infraestructuras 29/11/16	Cerrado (13/12/16)
2016000013	18/11/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Queja comportamiento personal municipal (Policía Local)	No admitido a trámite (18/11/16)	-	Cerrado (25/11/16)
2016000014	21/11/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Reclamación por caída en el hueco de un árbol.	21/11/16	P.I. Servicio Jurídico Municipal 23/11/16 I Asesoría Jurídica 01/12/16	Cerrado (13/12/16)
2016000016	25/11/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Reclamación situación de los badenes de la C/ Doctor Recasens	25/11/16	P.I. Servicio Transporte, Tráfico y Movilidad 02/12/16 P.I. Serv. Transporte 11/01/17	Pendiente
2016000017	30/11/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Revisión liquidación del IBI 2013	30/11/16	P.I. Economía y Hacienda 09/12/16 I Fuera de plazo (enviado al ciudad.)	Cerrado (17/01/17)
2016000018	09/12/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Queja sobre horario de atención al público de la Oficina Información Urbanística	09/12/16	P.I. Servicio disciplina Urbanística 16/12/16 I Urbanismo 16/12/16	Cerrado (26/01/17)
2016000020	20/12/16	Presencial en Reg. Gral	Queja	Queja comportamiento personal municipal (Policía Local)	20/12/16	Traslado a RRHH 11/01/17	Cerrado (18/01/17)
2016000021	23/12/16	Presencial en Reg. Gral	Queja (Sugerencia)	Queja relativa al tiempo necesario para tramitación de la renovación del certificado de habitabilidad de viviendas.	23/12/16	P.I. Urbanismo 12/01/17 I. Urbanismo 18/01/17	Pendiente

De las 10 reclamaciones presentadas por la ciudadanía, 7 están cerradas y comunicadas al ciudadano/a; 1 no fué admitida a trámite y también se le comunicó a la ciudadana y 2 están pendientes de resolución. En uno de los casos, pendiente de informe del área correspondiente y en el otro, pendiente de comunicárselo al ciudadano.

## SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES PRESENTADAS EN 2016

Nº Entrada Dpto. Calidad	Fecha de entrada en Registro General	Modo de presentación*	Tipo	Solicita	Traslado al Área.....	Estado del expediente *
201600007	20/10/16	Presencial en Reg. Gral	Felicitación	Felicitación personal municipal	Participación Ciudadana Traslado Concej. 08/11/16 Traslado funcion. 02/11/16	Cerrado (11/11/16)
201600010	08/11/16	Presencial en Reg. Gral	Felicitación	Felicitación personal municipal	Economía y Hacienda Traslado Concej. 15/11/16 Traslado Tesorero 15/11/16 Traslado funcion. 15/11/16	Cerrado (16/11/16)
201600019	19/12/16	Presencial en Reg. Gral	Felicitación	Felicitación a la Oficina de Información Urbanística	Urbanismo Traslado Concej. 23/12/16 Traslado responsable Oficina Inform. Urbanís 23/12/16 Trasl. Serv. Disciplina Urbanís. 12/01/17	Pendiente informar al ciudadano por falta de datos.
201600021	23/12/16	Presencial en Reg. Gral	Sugerencia (Queja)	Sugerencia: Instancias autocopiativas en el Registro	Vicesecretaría Traslado Vicesecretario 11/01/17	Cerrada (12/01/17)

**Ayuntamiento de Alicante - Concejalía de RRHH, Organización y Calidad**  
Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía. Enero 2017.