

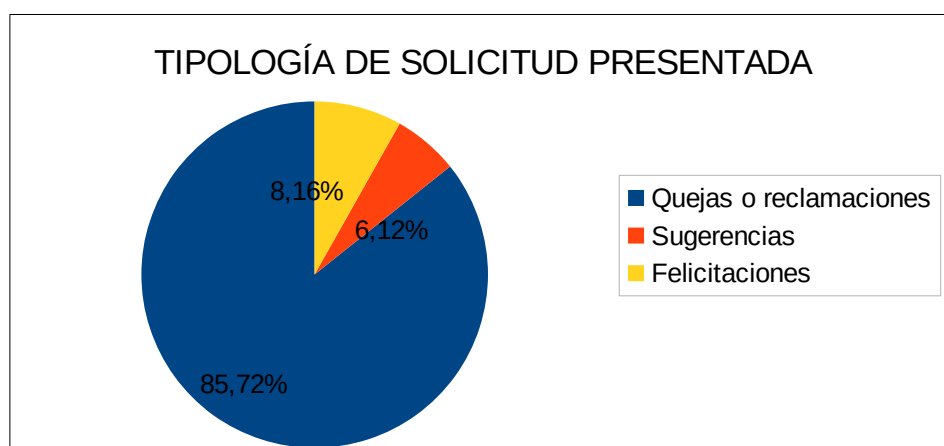
OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES INFORME TRIMESTRAL ABRIL-JUNIO 2018

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.

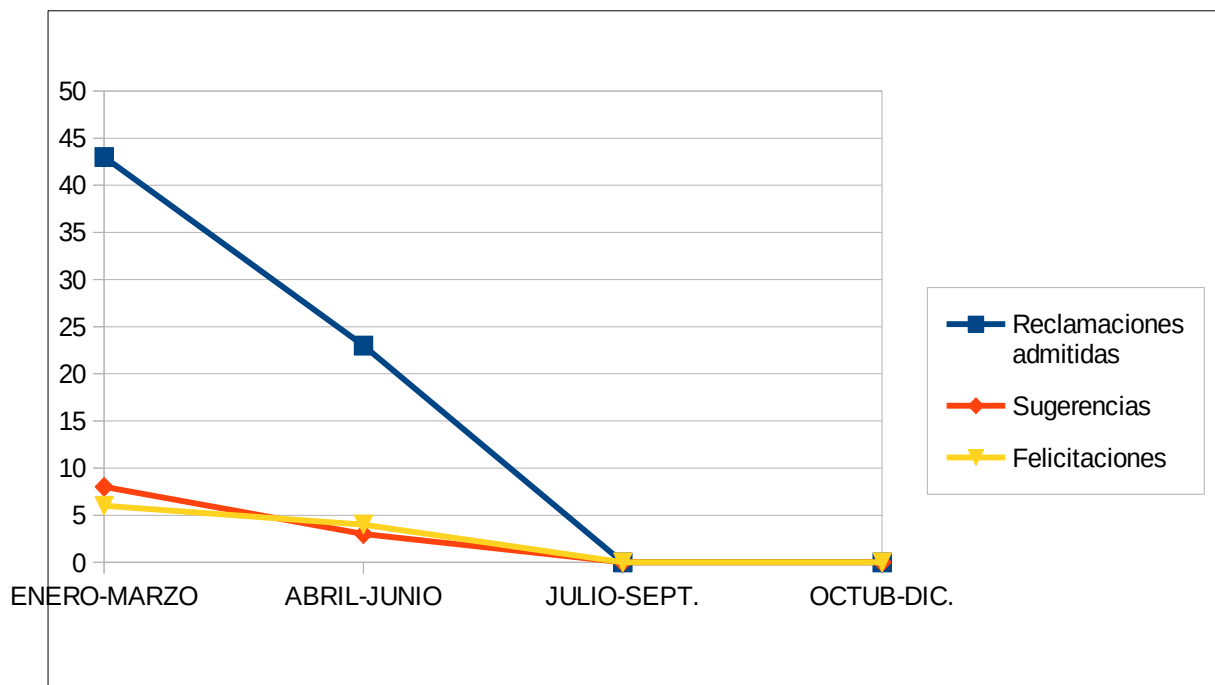
Los **datos** que se detallan a continuación corresponden, por tanto, a las quejas, sugerencias y felicitaciones tramitadas por nuestro departamento durante el segundo trimestre de 2018. Se presentan un total de **79** solicitudes; a fecha de hoy (03.07.18) la Oficina tiene 30 expedientes en trámite de inicio.

Tipología de solicitud	Nº	%
Quejas o reclamaciones:	42	85,71%
- Ampliación queja	2	
- Admitidas a trámite	23	- 65,15%
- No corresponde a la Oficina	1	- 4,55%
- Desestimadas/ No admitidas	3	- 4,55 %
- Se tramitan como incidencias	13	- 25,76%
Sugerencias	3	6,12%
Felicitaciones	4	8,16%
Total	49	100%

De 42 solicitudes que entran como Reclamaciones, el 54,76% son admitidas a trámite; un 7,14% son desestimadas y también con un 2,38% encontramos las que son descargadas a las áreas correspondientes ya que no corresponde su tramitación a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones. Del total (42) 13 se tramitan finalmente como incidencias, representando un 30,95%. Asimismo se presentan 3 Sugerencias y 4 Felicitaciones.



Vamos a centrarnos en las Reclamaciones admitidas a trámite (23), las Sugerencias (3) y Felicitaciones (4) presentadas en el segundo trimestre de 2018, para ver con qué áreas están relacionadas. De las 42 Reclamaciones a fecha de hoy (03.07.18) hay 32 cerradas así como las 3 Sugerencias y las 4 Felicitaciones que han sido trasladadas a las áreas correspondientes.



De las 49 solicitudes presentadas en la Oficina (Reclamaciones admitidas a trámite, Sugerencias y Felicitaciones), 40 fueron presentadas en el Registro General presencialmente y 9 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		
8	Urbanismo	No contestación petición informes y demora.
6	Infraestructuras	Daños acequias, imbornal. Asfaltado caminos.
3	Policía Local	No acuden llamadas telefónicas.
1	Sanidad	Procedimiento animal muerto en la calle.
1	Tesorería	Queja cita previa.
2	Recursos Humanos	Queja actuación funcionario.
2	Tráfico	Señales que impiden visibilidad.
Sugerencias		
1	Tráfico	Flexibilidad sanciones coches Casco Antiguo.
2	Ocupac. Vía Pública	Globos de helio en puestos callejeros.
Felicitaciones		
2	Oficina SAIC.	
2	Personal Estadística.	
Total	30	