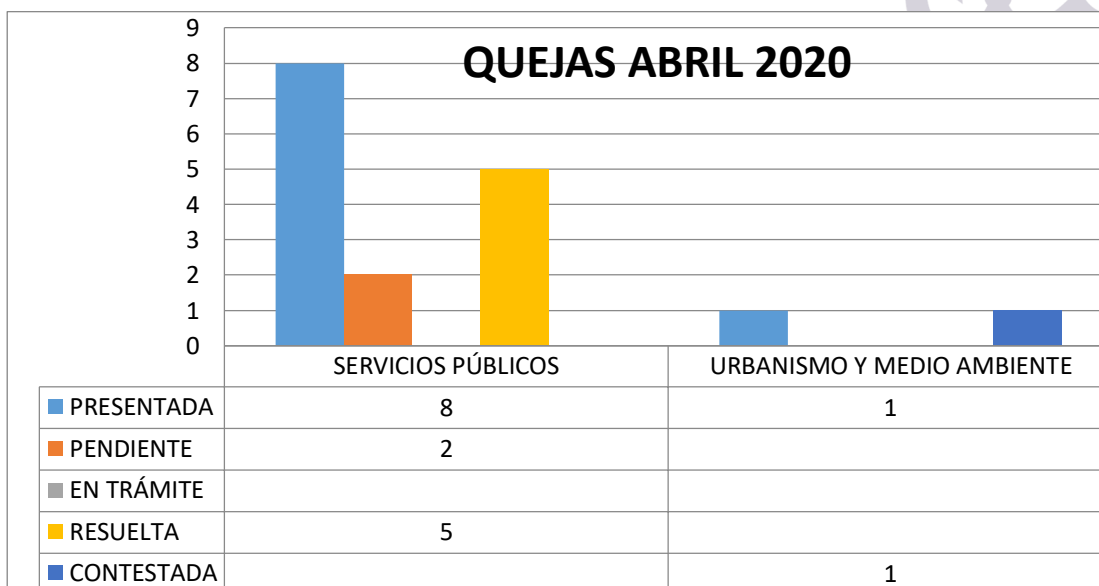


INFORME QUEJAS Y SUGERENCIAS MES DE MARZO 2020

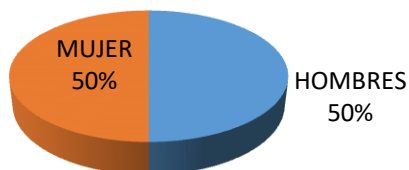
Durante este mes de abril la Oficina de quejas y sugerencias ha recibido 8 reclamaciones, siendo 7 comunicaciones de incidencias o partes de averías y 1 queja. En este mes hay que tener en cuenta que debido al estado de alarma no ha habido atención presencial, sólo telemática y telefónica.

Las áreas que han recibido más quejas son Servicios Públicos con 7 incidencias, el resto de quejas han sido: 1 queja dirigida a Urbanismo y Medio Ambiente.



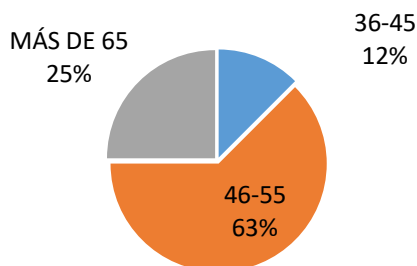
- El único canal de comunicación que se ha utilizado ha sido el telefónico con la oficina de quejas.
- Las quejas han sido presentadas en un 50 % por hombres y por mujeres.

USUARIOS QUEJAS MARZO 2020



- El rango de edad de 36-45 un 12%, es decir, 1 queja, de entre 46-55 con 63 %, es decir 5 quejas, más de 65,el 25%, es decir, 2 quejas.

Rango de Edad Quejas Marzo 2020



CONCLUSIONES

- Las quejas se han enviado al área competente para su resolución el mismo día de su recepción en esta oficina.
- La respuesta por parte de las áreas a fecha de hoy es de un 75% ,es decir, se ha contestado la queja presentada, se han resuelto 5 de las incidencias presentadas, y hay 2 incidencias pendientes.
- Debido al estado de alarma en el que nos encontramos los plazos administrativos han quedado suspendidos.
- Las consultas realizadas en esta oficina han sido 37 durante este mes de abril 2020 pero será un dato de carácter informativo debido a que su resolución es inmediata y no se pueden valorar el resto de factores y también para que no se modifique el porcentaje real de resolución.
- Como este año 2020 será tomado como referencia de este nuevo funcionamiento de la Oficina de Quejas, en este informe no se muestra la relación de aumento o disminución de años anteriores.