

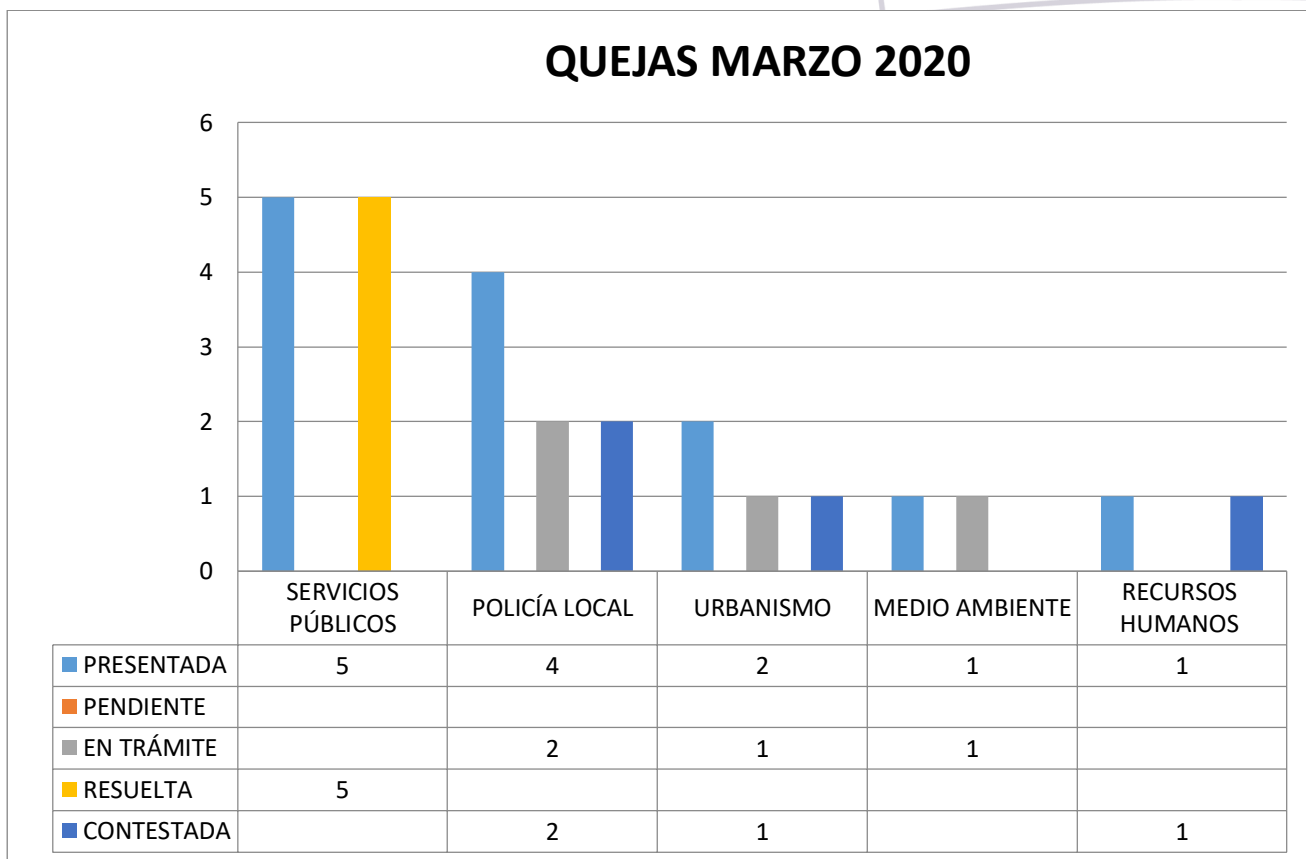


INFORME QUEJAS Y SUGERENCIAS MES DE MARZO 2020

Durante este mes de marzo la Oficina de quejas y sugerencias ha recibido 13 reclamaciones, siendo 12 quejas y 1 sugerencia.

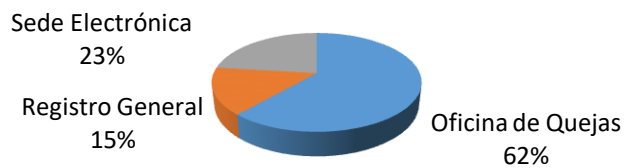
Las áreas que han recibido más quejas son Servicios Públicos con 5 quejas, el resto de quejas han sido: Policía Local 4, Urbanismo 3, Medio Ambiente 1.

En este mes hay que tener en cuenta que a partir del 14 de marzo se decretó estado de alarma y a partir del lunes 16 de marzo no ha habido atención presencial, sólo telemática y telefónica.



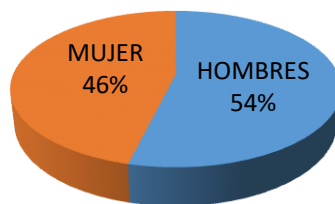
El canal de comunicación más utilizado ha sido el presencial en la oficina de quejas con el 62% es decir 8 quejas seguido por sede electrónica 23. % con 2 quejas y 1 sugerencia y por último del presencial por registro general un 15% con 2 quejas.

Canales de Comunicación Quejas Marzo 2020



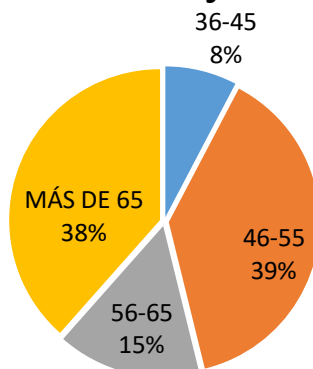
Las quejas han sido presentadas en un 54 % por hombres y en un 46% por mujeres.

USUARIOS QUEJAS MARZO 2020



El rango de edad de 36-45 un 8%, es decir, 1 queja, de entre 46-55 con 39 %, es decir 5 quejas, entre 56-65, 2 quejas, es decir 15 %, entre más de 65, el 38%, es decir, 5 quejas.

Rango de Edad Quejas Marzo 2020





OFICINA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

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 69.2% se han contestado 4 y se han resuelto 5, hay 4 en trámite y ninguna queja pendiente.
- Debido al estado de alarma en el que nos encontramos los plazos administrativos han quedado suspendidos.
- Aunque la respuesta a estas quejas ha sido fuera de plazo en un periodo normal hay que tener en cuenta el estado de alarma en que nos encontramos, hecho que sin duda habrá influido para el retraso en la contestación.
- Las consultas realizadas en esta oficina han sido 23 durante este mes de marzo 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.