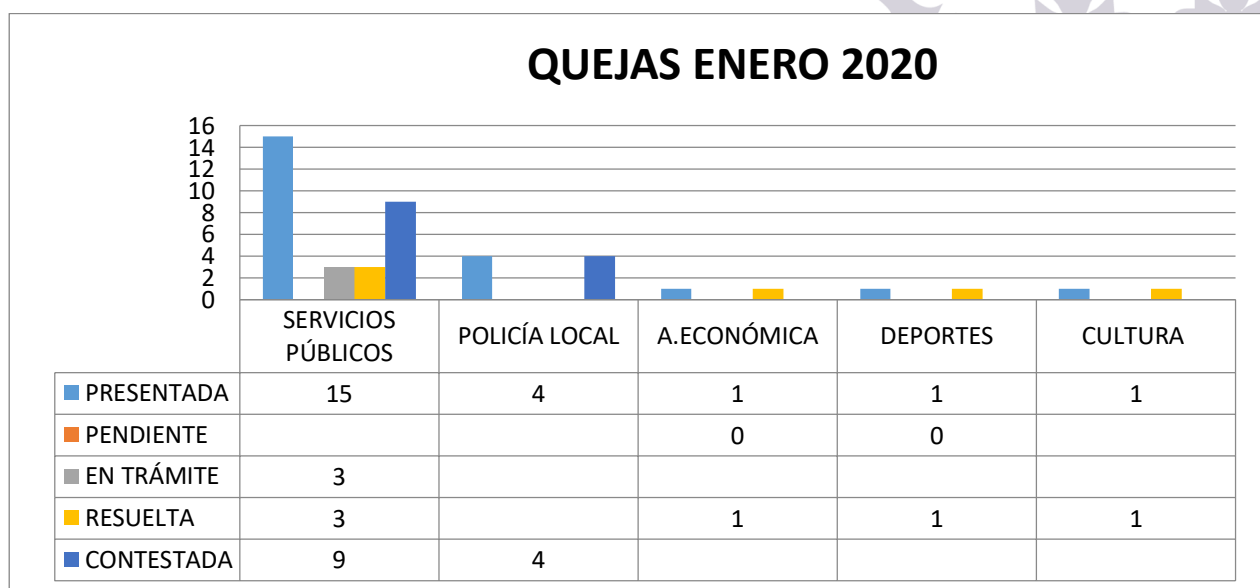


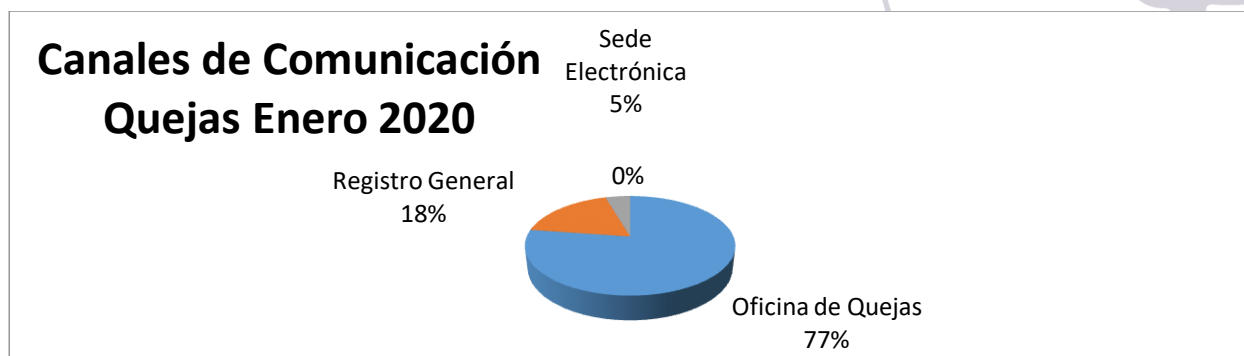
INFORME QUEJAS Y SUGERENCIAS MES DE ENERO 2020

Durante este mes de enero la Oficina de quejas y sugerencias ha recibido 22 reclamaciones, siendo 21 quejas y 1 sugerencia.

Las áreas que han recibido más quejas son Servicios Públicos con 15 quejas, el resto de quejas han sido: Policía Local 4, Cultura 1, Área Económica 1, Deportes 1.

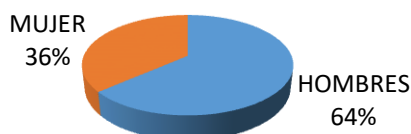


El canal de comunicación más utilizado ha sido el presencial en la oficina de quejas con el 77.2% es decir 16 quejas y 1 sugerencia seguido del presencial por registro general con 18% y por último por sede electrónica 4.5% solamente 1 queja.



Las quejas han sido presentadas en un 63.6% por hombres y en un 36.3% por mujeres.

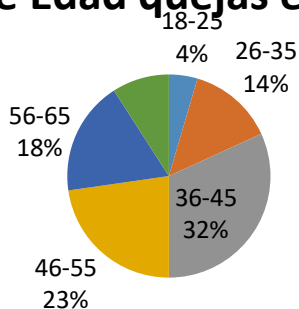
USUARIOS QUEJAS 2020



El rango de edad de entre 36-45 ha presentado más quejas con un 31%, es decir, 7 quejas, seguido de entre 46-55 con 22.7%, es decir 5 quejas, entre 56-65, 4 quejas, es decir 18.1%, entre 26-35 3 quejas, es decir, 13,6%, más de 65 2 quejas, es decir, 9% y por último entre 18-25 1 queja con el 4.5%.

Rango de Edad quejas enero 2020

MÁS DE
65
9%



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 86.3 % se han contestado 19 y de ellas se han resuelto 6.

Antes del plazo estipulado de 30 días ya se han contestado 6 quejas, es decir, un 27.2% y fuera de plazo se han contestado 13 y a fecha del cierre del trimestre no hay quejas pendientes de contestación.

Las consultas realizadas en esta oficina han sido 47 durante este mes de enero 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.