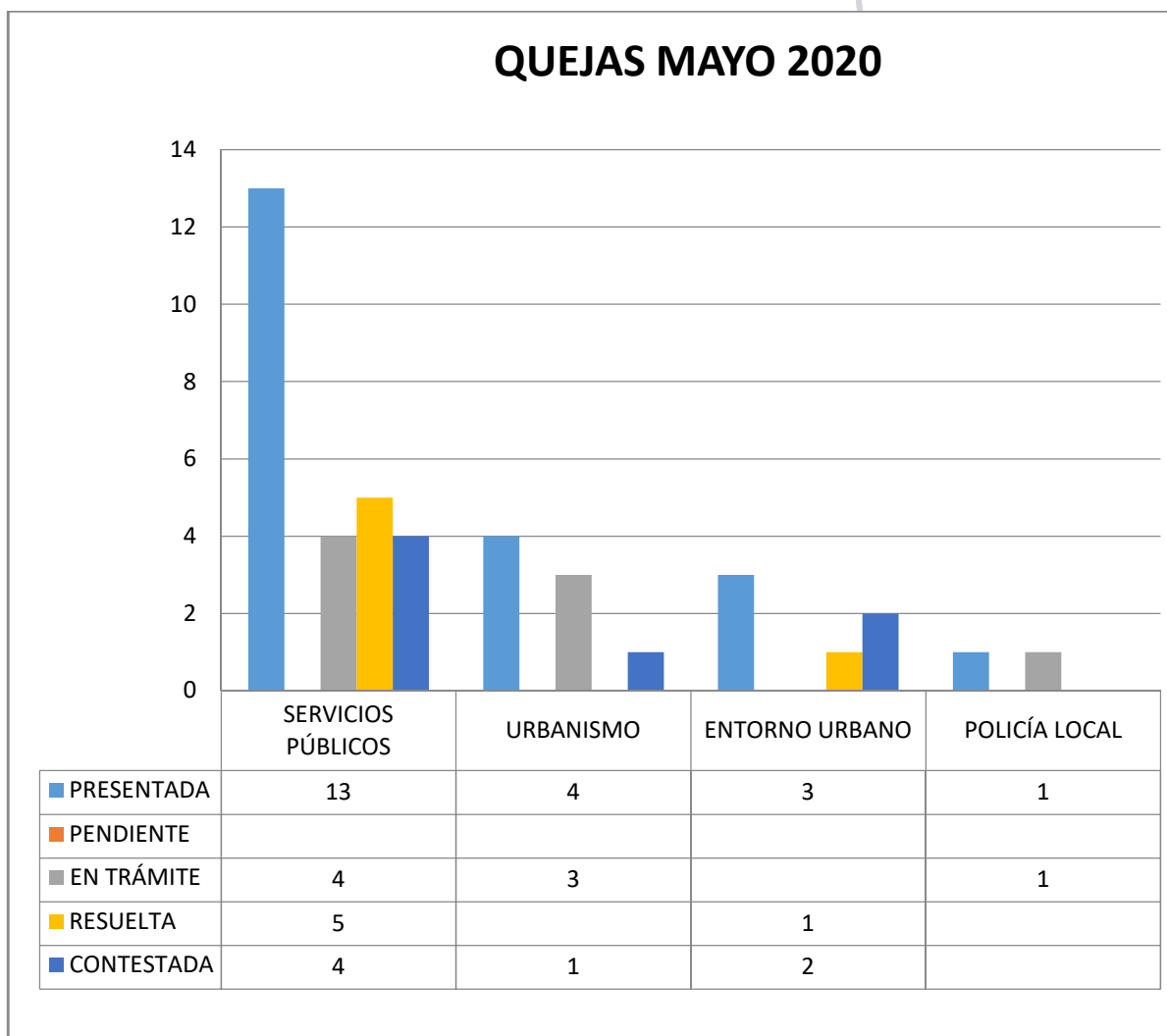




INFORME QUEJAS Y SUGERENCIAS MES DE MAYO 2020

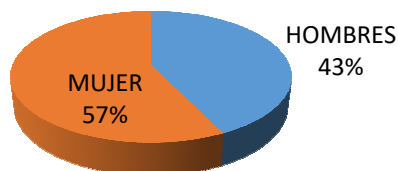
Durante este mes de mayo la Oficina de quejas y sugerencias ha recibido 21 reclamaciones. En este mes hay que tener en cuenta que debido al estado de alarma no ha habido atención presencial, sólo telemática y telefónica.

Las áreas que han recibido más quejas son Servicios Públicos con 13 quejas, el resto de quejas han sido: 4 quejas a Urbanismo, 3 quejas a Entorno Urbano y 1 queja a Policía Local.



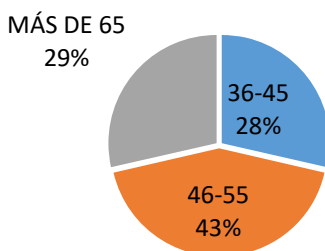
- El único canal de comunicación que se ha utilizado ha sido el telefónico con la oficina de quejas.
- Las quejas han sido presentadas en un 43% por hombres y un 57% por mujeres.

USUARIOS QUEJAS MARZO 2020



- El rango de edad de 36-45 un 28%, es decir, 6 queja, de entre 46-55 con 43%, es decir 9 quejas, más de 65, el 29%, es decir, 6 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 62%, es decir, se han contestado 13 de las quejas presentadas, de las cuales 5 se han resuelto, y hay 8 en trámite y ninguna pendientes.
- Aunque debido al estado de alarma en el que nos encontramos los plazos administrativos han quedado suspendidos, sin embargo las reclamaciones han sido solucionadas y las 2 que quedan pendientes están dentro del plazo establecido para su resolución.
- Las consultas realizadas en esta oficina han sido 67 durante este mes de mayo 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.



OFICINA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

