

INFORME ANUAL 2017

OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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.

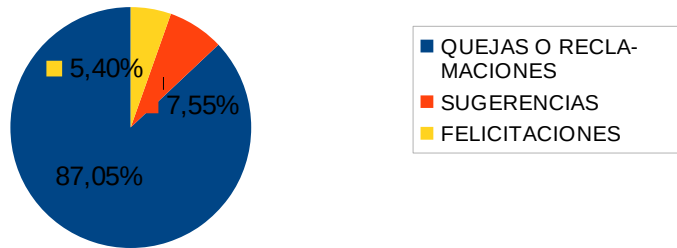
Los **datos** que se detallan a continuación corresponden, por tanto, a las quejas, sugerencias y felicitaciones tramitadas por nuestro departamento durante el año 2017.

OFICINA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

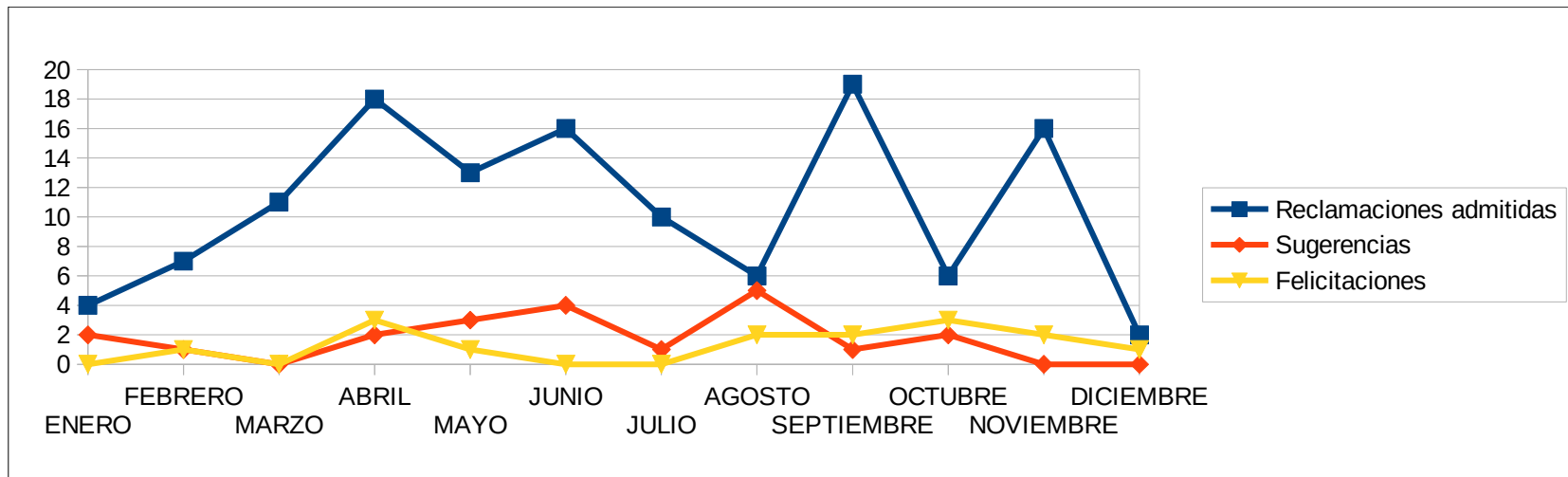
Tipología de solicitud	Nº	%
Quejas o reclamaciones:	242	87,05%
- Admitidas a trámite	128 -	52,89%
- No corresponde a la Oficina	17 -	7,02%
- Desestimadas/ No admitidas	25 -	10,33%
- Se tramitan como incidencias	72 -	29,75%
Sugerencias	21	7,55%
Felicitaciones	15	5,40%
Total	278	100%

De 242 solicitudes que entran como Reclamaciones en 2017, el 52,89% son admitidas a trámite; un 10,33% son desestimadas y con un 7,02% encontramos las que son descargadas a las áreas correspondientes ya que no corresponde su tramitación a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones. Del total (242) 72 se tramitan finalmente como incidencias, representando un 29,75%. Asimismo se presentan 21 Sugerencias y 15 Felicitaciones.

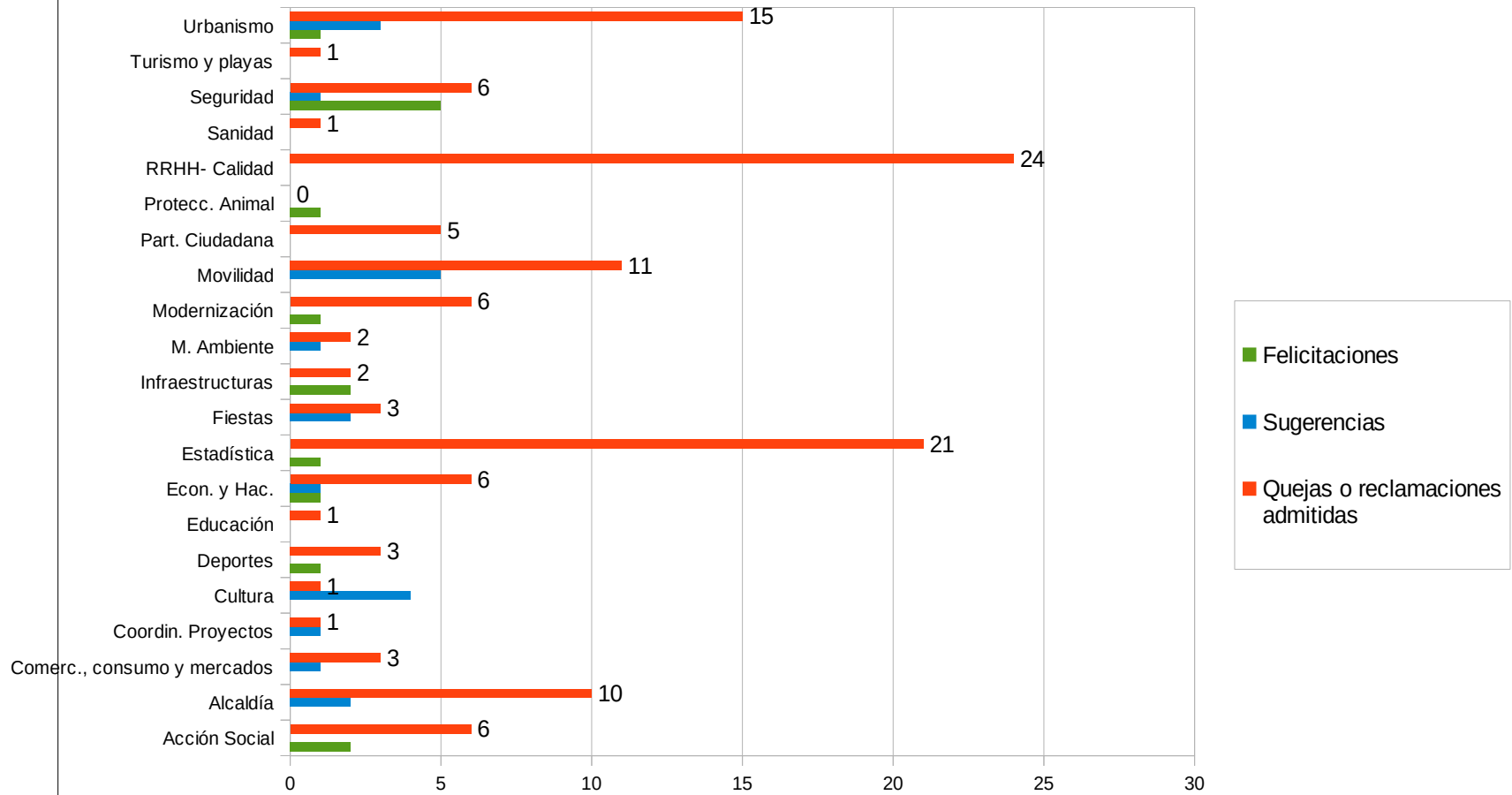
TIPOLOGÍA DE SOLICITUD PRESENTADA



Vamos a centrarnos en las Reclamaciones admitidas a trámite (128), las Sugerencias y Felicidades presentadas en 2017, para ver con qué áreas están relacionadas. De las 128 Reclamaciones a fecha de hoy (02.03.18) hay 120 cerradas y 8 pendientes.



TIPOLOGÍA DE SOLICITUD POR ÁREAS



De las 278 solicitudes presentadas en la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones, 228 fueron presentadas en el Registro General presencialmente y 50 a través de la Sede Electrónica.

Ayuntamiento de Alicante - Concejalía de RRHH, Organización y Calidad
Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía. Marzo 2018.