

ANÁLISIS QUEJAS Y SUGERENCIAS (QYS) 2020

Expedientes generados de Quejas y Sugerencias. 2020

	2020
Expedientes de Quejas y sugerencias	3.771
Ciudadanos/as que reclaman*	2.751

Fuente: Base de datos Quejas y Sugerencias

* La cifra es inferior a las QyS registradas ya que hay ciudadanos/as que hacen llegar más de un QyS.

Medio elegido para trasladar las Quejas y Sugerencias. 2020

MEDIOS	N	%
Formulario QyS pagina Web	3.452	91,4%
Servicio de Atención al Ciudadano	144	3,8%
Registro electrónico	90	2,4%
Teléfono 010	69	1,8%
ORVE	16	0,4%
Total	3.771	100%

Fuente: Base de datos Quejas y Sugerencias

OBSERVACIONES:

A estas estadísticas, a efectos de entrada de solicitudes, hay que añadir solicitudes que no han supuesto apertura de expediente QyS:

RECIBIDAS A TRAVÉS DEL FORMULARIO QYS DE LA PÁGINA WEB

902: se trata de solicitudes de respuesta, réplicas a respuestas remitidas, o, información complementaria reclamada. Así como, solicitudes no tramitadas como QyS, por tratarse de solicitudes duplicadas; necesitar de registro de entrada para su gestión; o, no ser competencia del Ayuntamiento de Parla.

REGISTRO DE ENTRADA (SAC, REGISTRO ELECTRÓNICO, OEVE)

20: Reiteraciones o réplicas a respuesta relacionadas con QyS ya existentes.