

ANÁLISIS QUEJAS Y SUGERENCIAS (QYS). 2022

Solicitudes recibidas en el Departamento de Quejas y Sugerencias

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS. 2022 **4682**

A lo largo de 2022 se han recibido 4682 solicitudes a través de las vías habilitadas para la recepción de Quejas y Sugerencias.

De las mismas se tramitan 4062 lo que supone el 87% del total de solicitudes recibidas; que dan lugar a la apertura de 3623 expedientes (73 solicitudes generan más de 1 expediente); más 512 solicitudes ligadas a dichos expedientes, (se trata de solicitudes de respuesta, réplicas a respuestas remitidas, o, información complementaria reclamada).

El 13% restante, es decir, (620 solicitudes), no se tramitan como QyS por tratarse de solicitudes duplicadas, necesitar de registro de entrada para su gestión o no ser competencia del Ayuntamiento de Parla, lo que se informa a los interesados/as en el momento de su recepción.

Medio de recepción del total de solicitudes 2022

MEDIO	N	%
Formulario QyS página Web	4264	91,1%
Registro electrónico	209	4,5%
Servicio de Atención al Ciudadano	171	3,7%
Teléfono 010	38	0,8%
Total	4.682	100%

Fuente: Base de datos Quejas y Sugerencias

Expedientes generados de Quejas y Sugerencias 2022

	2022
Expedientes de Quejas y sugerencias	3.623
Ciudadanos/as que reclaman*	2.573

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.