

## ANÁLISIS QUEJAS Y SUGERENCIAS (QYS) 2023

### Solicitudes recibidas en el Departamento de Quejas y Sugerencias

**TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS. 2023** **5081**

*A lo largo de 2023 se han recibido en el Departamento de Quejas y Sugerencias, un total 5081 solicitudes a través de las vías habilitadas para la recepción de Quejas y Sugerencias.*

*De las mismas se tramitan 4675 lo que supone el 92% del total de solicitudes recibidas; que dan lugar a la apertura de 4143 expedientes; (84 solicitudes generan más de 1 expediente); más 616 solicitudes asociadas a dichos expedientes, (se trata de solicitudes de respuesta, réplicas a respuestas remitidas, o, información complementaria reclamada).*

*El 8% restante, es decir, (406 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 2023

MEDIO	N	%
Formulario QyS página Web	4484	88,3%
Registro electrónico	310	6,1%
Servicio de Atención a la Ciudadanía	261	5,1%
Teléfono 010	26	0,5%
<b>TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS</b>	<b>5081</b>	<b>100%</b>

### Expedientes generados de Quejas y Sugerencias 2023

	2023
Expedientes de Quejas y sugerencias	4143
Ciudadanos/as que reclaman*	2799

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 una QyS.

### Resolución de expedientes

*En cuanto al estado de los expedientes de QyS del período analizado, el 98% de los mismos están resueltos, el 2% restante se encuentran en trámite, en vías de resolución.*