

ANÁLISIS QUEJAS Y SUGERENCIAS (QYS). PRIMER SEMESTRE DE 2024

Todas las solicitudes recibidas en el Departamento de Quejas y Sugerencias entran por registro de entrada a través de las siguientes vías:

- A través de la Sede Electrónica, (con o sin certificado digital/ firma electrónica)
- De forma presencial, en cualquiera de las oficinas del Servicio de Atención a la Ciudadanía, (previa petición de cita)
- A través de Correos, por la vía de correo administrativo, dirigiendo dicho documento al Ayuntamiento de Parla, Servicio de Atención a la Ciudadanía (Plaza de la Constitución Nº 1, CP 28981- Parla-Madrid).
- Por vía telefónica a través del servicio 010.
- Por ventanilla única (por ORVE) desde cualquier administración pública, habilitada para ello.
- Por cualquiera de los medios recogidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Solicitudes recibidas en el Departamento de Quejas y Sugerencias

TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS. 2024 (1er semestre) 1255

A lo largo del primer semestre de 2024 se han recibido en el Departamento de Quejas y Sugerencias, un total 1255 solicitudes a través de las vías habilitadas para la recepción de Quejas y Sugerencias, que dan lugar a la apertura de 1199 expedientes; (47 solicitudes generan más de 1 expediente); y 109 son solicitudes asociadas a dichos expedientes, (se trata de solicitudes de respuesta, réplicas a respuestas remitidas, o, información complementaria reclamada).

Medio de recepción del total de solicitudes 2024 (1er semestre):

MEDIO	N	%
Registro electrónico	996	79,4%
Servicio de Atención a la Ciudadanía	192	15,3%
Teléfono 010	67	5,3%
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	1255	100%

Expedientes generados de Quejas y Sugerencias

	2024 (1er semestre)
Expedientes de Quejas y sugerencias	1199
Ciudadanos/as que reclaman*	907

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 89% de los mismos están resueltos, el 11% restante se encuentran en trámite, en vías de resolución.