

ANÁLISIS QUEJAS Y SUGERENCIAS (QYS). 2024

Todas las solicitudes recibidas en el Departamento de Quejas y Sugerencias entran 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 **3119**

A lo largo del año 2024 se han recibido en el Departamento de Quejas y Sugerencias, un total 3119 solicitudes a través de las vías habilitadas para la recepción de Quejas y Sugerencias, que dan lugar a la apertura de 2728 expedientes; (94 solicitudes generan más de 1 expediente); 495 son solicitudes asociadas a dichos expedientes, (se trata de solicitudes de respuesta, réplicas a respuestas remitidas, o, información complementaria reclamada); y 3 han sido rechazadas por no proceder apertura de expediente.

Medio de recepción del total de solicitudes 2024

MEDIO	N	%
Registro electrónico	2612	83,7%
Servicio de Atención a la Ciudadanía	370	11,9%
Teléfono 010	137	4,4%
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	3119	100%

Expedientes generados de Quejas y Sugerencias

	2024
Expedientes de Quejas y sugerencias	2728
Ciudadanos/as que reclaman*	1880

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 94% de los mismos están resueltos, el 6% restante se encuentran en trámite, en vías de resolución.