

ANÁLISIS QUEJAS Y SUGERENCIAS (QYS). PRIMER SEMESTRE DE 2025

Todas las solicitudes recibidas en el Departamento de Quejas y Sugerencias entran a través de los siguientes medios:

- Los indicados en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Parla, en la descripción del trámite para la presentación de sugerencias y reclamaciones.
- 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 SOLICITUDES RECIBIDAS. 2025 (1er semestre)	2191
---	-------------

A lo largo del primer semestre de 2025 se han recibido en el Departamento de Quejas y Sugerencias, un total 2191 solicitudes a través de las vías habilitadas para la recepción de Quejas y Sugerencias, que dan lugar a la apertura de 1787 expedientes; (71 solicitudes generan más de 1 expediente); y 485 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 2025 (1er semestre):

MEDIO	N	%
Registro electrónico	1920	87,6%
Servicio de Atención a la Ciudadanía (presencial)	203	9,3%
Teléfono 010	68	3,1%
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	2191	100%

Expedientes generados de Quejas y Sugerencias

2025 (1er semestre)	
Expedientes de Quejas y Sugerencias	1787
Personas físicas y/o jurídicas que reclaman*	1314

Fuente: Base de datos Quejas y Sugerencias

* La cifra es inferior a las QyS registradas ya que hay personas que hacen llegar más de una QyS.

Resolución de expedientes

En cuanto al estado de los expedientes de QyS del período analizado, el 88% de los mismos están resueltos, el 12% restante se encuentran en trámite, en vías de resolución.