



QUEJAS Y SUGERENCIAS

(Fuente: Secretaría General)

En 2014 las quejas/sugerencias de mejora han sido un total de 59.

La mayor parte de las reclamaciones han recibido respuesta en el plazo fijado o en plazo inferior al fijado (estándar inicial, 20 días).

En este objetivo hemos contribuido desde todos los Departamentos, unos, aportando los informes con suficiente celeridad y otros coordinando y notificando la respuesta a los Ciudadanos.

Por regla general, los informes de los Servicios se han ajustado al plazo de diez días para su confección; tan sólo en 18 expedientes la demora ha sido significativa (Áreas de Deportes, Servicios Públicos y Comercio).

Por último, aunque se presenta un gráfico sobre el número de quejas por Área debe advertirse que esta información no es interpretable asociada al mejor funcionamiento de un Área, porque debería ponderarse con el número de usuarios o de posibles destinatarios de cada una de ellas (como muestra, usuarios de Deportes y destinatarios de Seguridad Ciudadana), es decir, no son comparables los datos de los denominados servicios finalistas – deportes, cultura, policía...- con las quejas recibidas en los servicios que no mantienen un trato directo con los Ciudadanos.

