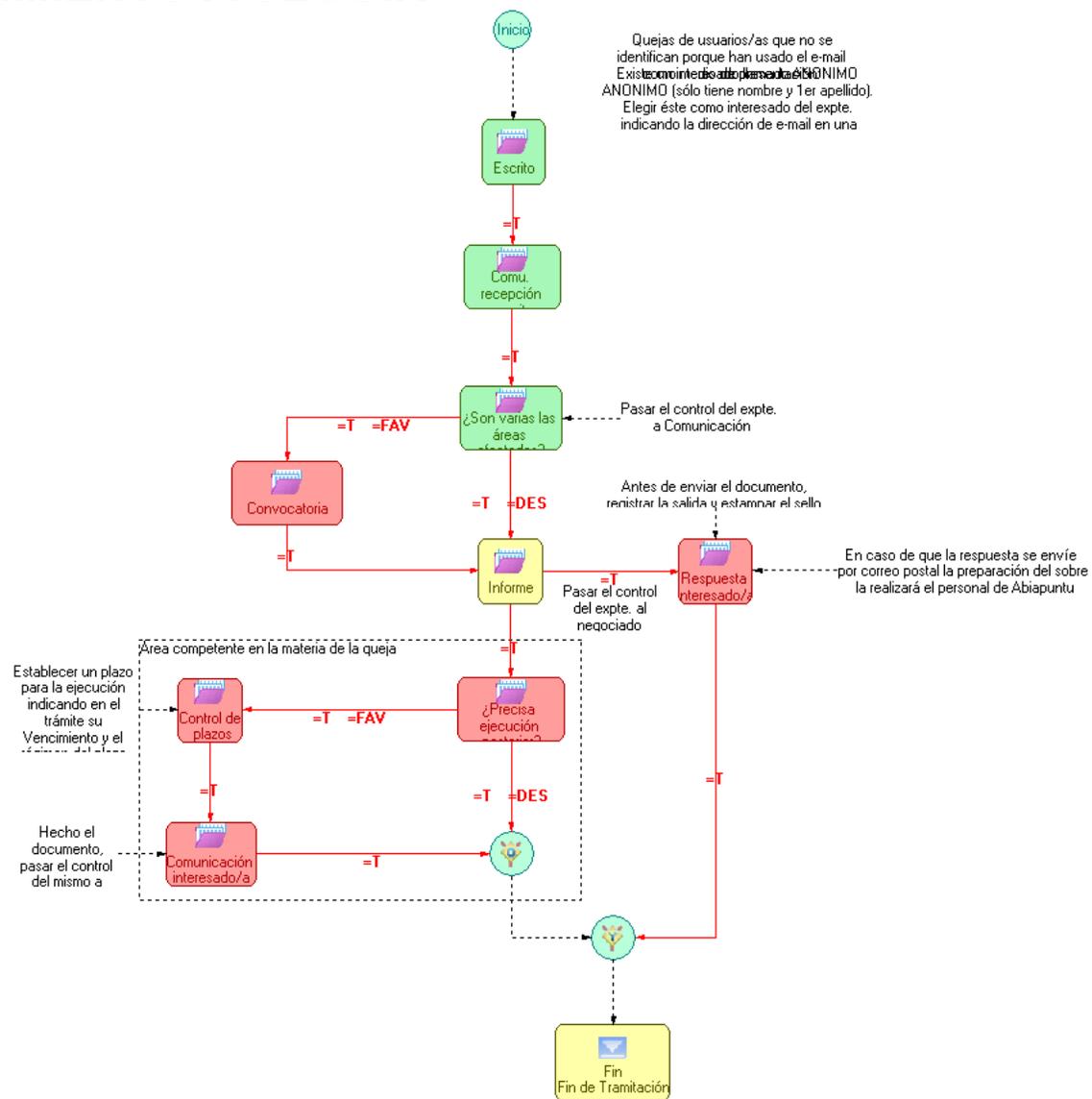


# MEMORIA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS 2017

# PROCEDIMIENTO A SEGUIR



## PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Trámite	Descripción del trámite
<b>Presentación del escrito</b>	Cuando se recibe un escrito de queja, sugerencia, agradecimiento, petición, etc. a través de los medios permitidos (registro presencial en Abiapuntu, correo postal, teléfono, registro telemático, Web o correo electrónico) lo primero que se hace es darle registro de entrada al mismo.
<b>Comunicación de recepción del escrito</b>	A continuación, se genera el documento de comunicación de recepción del escrito en el que se le informa al ciudadano o ciudadana que hemos recepcionado su escrito, que hemos abierto un expediente cuyo procedimiento es el de Quejas y sugerencias, el plazo de respuesta de este tipo de expedientes y, por último, el efecto del silencio administrativo.

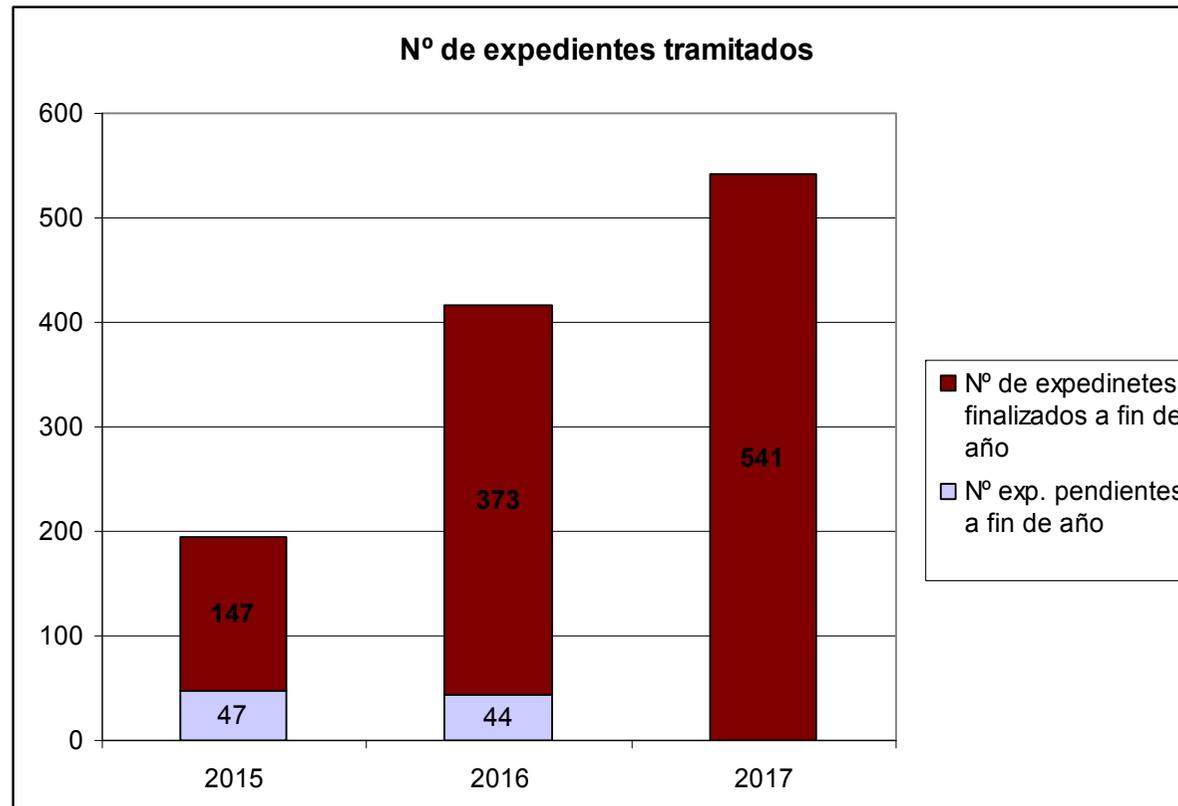
## PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Trámite	Descripción del trámite
<p><b>Análisis del escrito para dirigirlo al Área, Departamento o Servicio competente o a varios si así fuera oportuno</b></p>	<p>A partir de este punto, todos los expedientes pasan por la persona Responsable del procedimiento quien se encarga de leer y analizar el escrito para determinar si debe ser contestado por una o más áreas, departamentos o servicios y, en su caso, dirigir el trámite de generación de informe a la misma o a todas las que estuvieran implicadas en el respuesta.</p> <p>En la mayor parte de los expedientes solamente interviene un único departamento en la resolución del expediente. Así en el ejercicio 2017 en más del 90% de los expedientes solo tuvo que intervenir un departamento, área o servicio en la resolución del escrito presentado por la ciudadanía.</p>
<p><b>Elaboración del informe o informes de respuesta</b></p>	<p>Cuando interviene más de un departamento, área o servicio se solicita informe a cada una de ellas y si es necesario se hace una reunión o se llama por teléfono a cada uno de ellos para establecer un criterio común y coherente de respuesta.</p> <p>Una vez está elaborado el informe de respuesta por parte del técnico/a, éste debe ser firmado tanto por el Director/a de Área como por el/la Concejal/a para que pueda continuar el procedimiento al último paso que es el de Respuesta al ciudadano/a.</p>

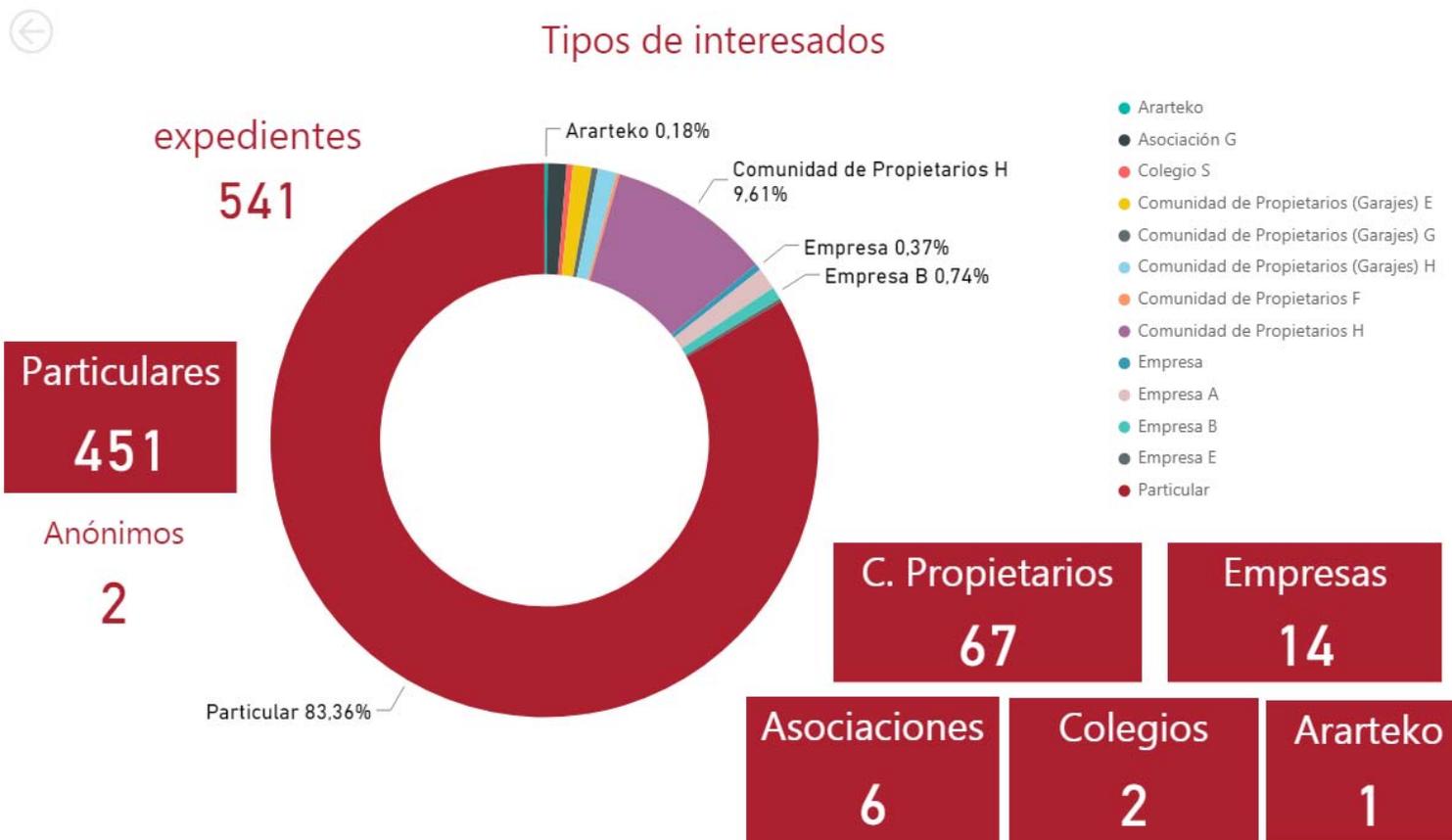
## PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Trámite	Descripción del trámite
<b>Elaboración de la respuesta final</b>	<p>Este es el último paso del procedimiento en el que se utiliza el contenido del informe elaborado por el/la técnico/a, que como hemos mencionado anteriormente ya ha sido validado y supervisado tanto por el Director/a de Área como por el Concejal/a delegado/a, para elaborar la respuesta final que le llegará al ciudadano/a.</p> <p>Simplemente en este trámite la persona Responsable del procedimiento se asegura que la respuesta se adecua a los valores y filosofía establecidos en el procedimiento, tales como lenguaje de género, respuesta bilingüe en el caso de que el escrito fuera presentado en euskera, tono cercano y comprensible para que el texto pueda ser fácilmente entendido por la ciudadanía, etc.</p> <p>Esta respuesta elaborada en los términos citados anteriormente se pasa a la firma electrónica del Alcalde y una vez se produce la misma, se da registro de salida al documento y se le contesta a la persona a través del medio que nos ha autorizado.</p>

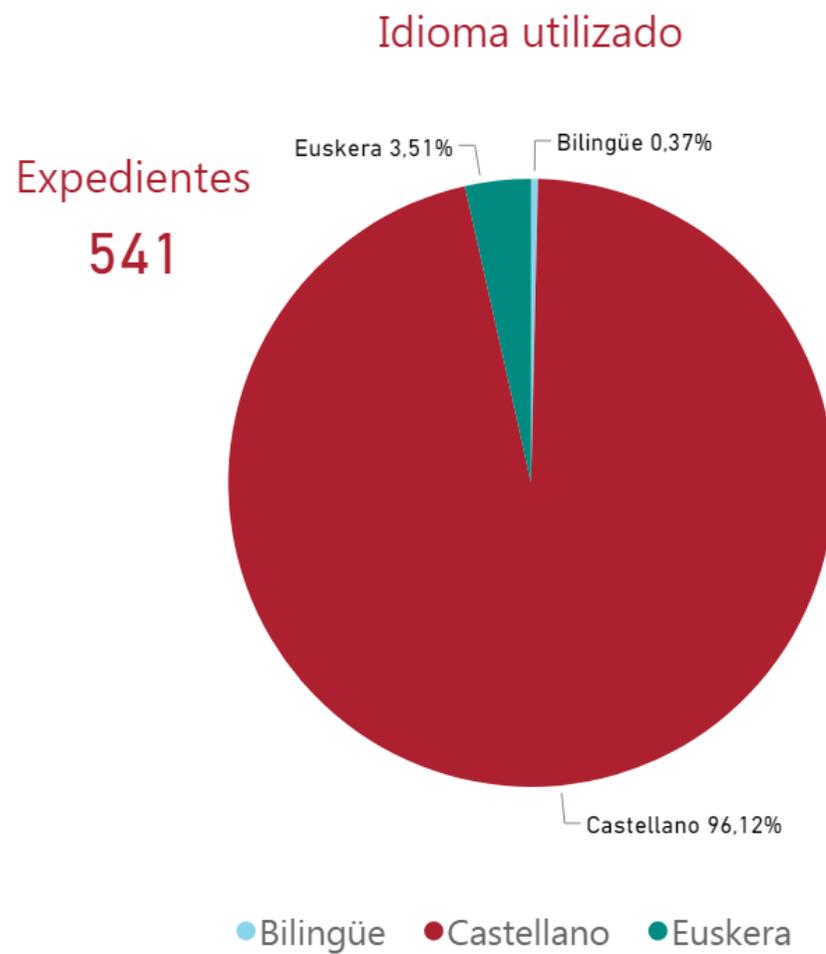
## DATOS 2017: EXPEDIENTES TRAMITADOS



## DATOS 2017: TIPOS DE USUARIOS



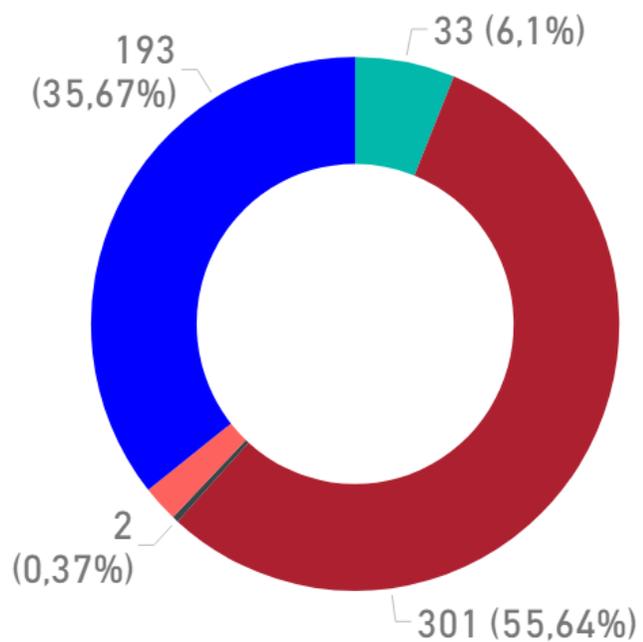
## DATOS 2017: IDIOMA UTILIZADO



## DATOS 2017: CANALES UTILIZADOS

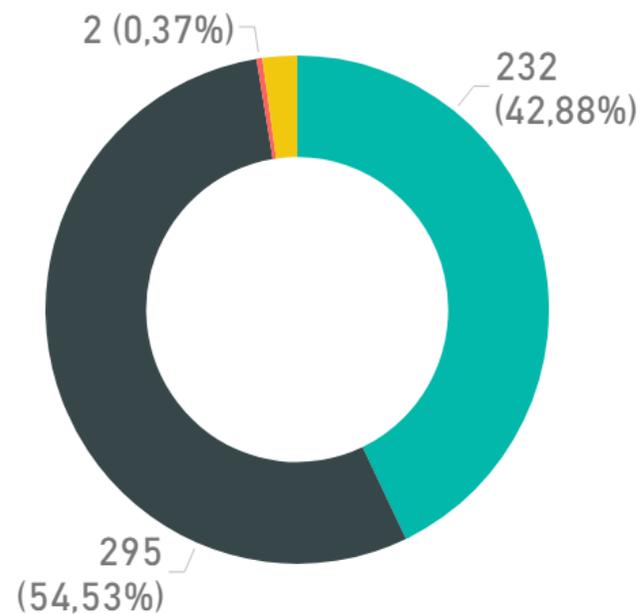
### Tipo de entrada quejas 2017

Entrada ● Email ● Presencial ● Teléfono ● Telemático ● Web



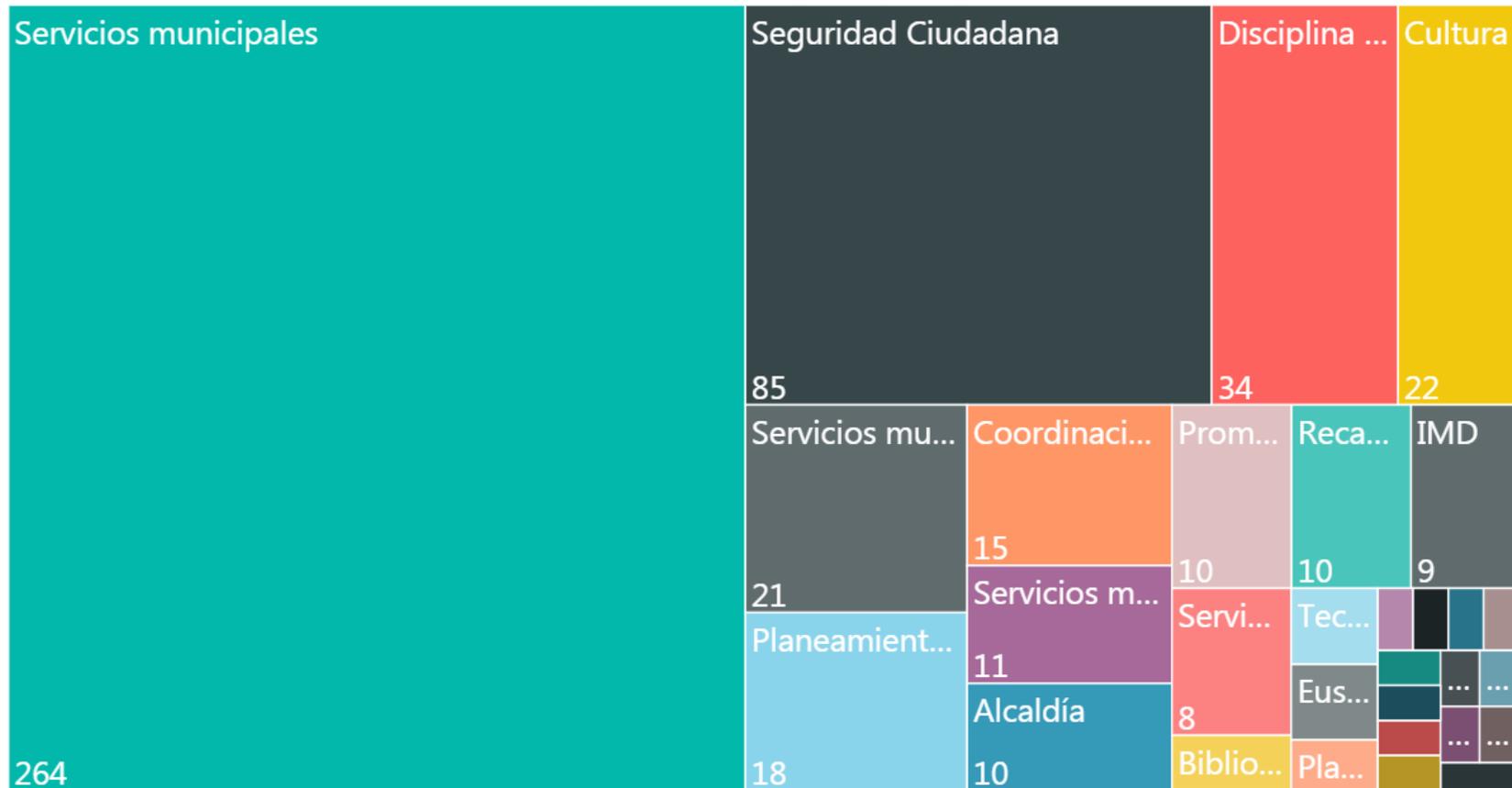
### Tipo de salida contestaciones 2017

Salida ● Carta ● Email ● En mano ● Telemático



# DATOS 2017: UNIDADES DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS

Quejas recibidas por tipología



## DATOS 2017: TIPOS DE ESCRITO



Avisos

251

Agradecimientos

8

Peticiones

168

Quejas

224

Sugerencias

59

## DATOS 2017: TIEMPO DE RESPUESTA

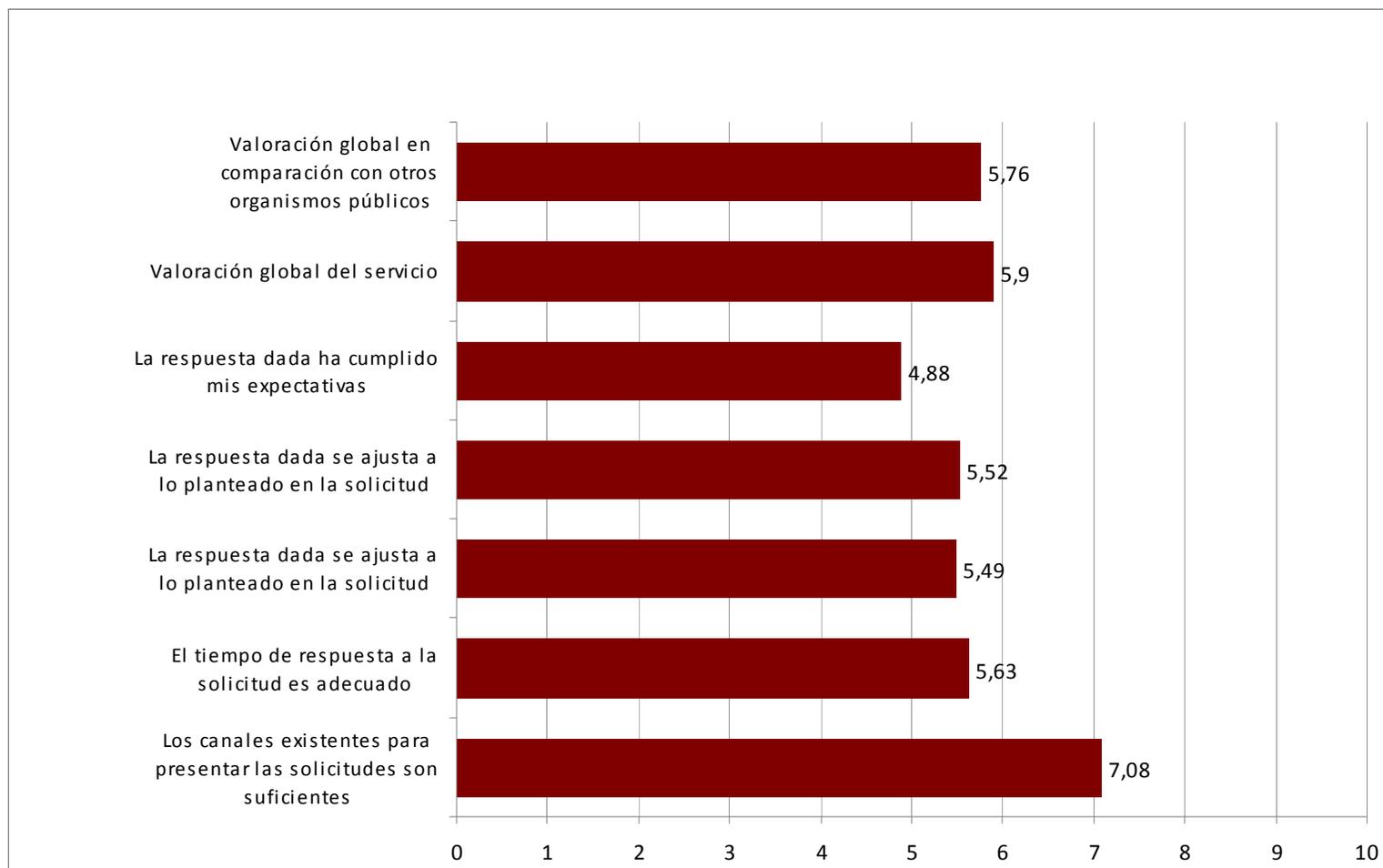
Área/Departamento/Servicio	Número de expedientes tratados	Tiempo de respuesta promedio	Nº de expedientes que tardan más de 20 días en tramitarse
Más de un departamento implicado	36	67 días	22
Un solo departamento implicado	505	41 días	196

## DATOS 2017: MOTIVO DE QUEJA O SUGERENCIA

Estado instalaciones		¿Expectativas?		Poda	Aparcamiento	Falta de instalaciones		Limpieza		
83		53		46	39	39		27		
Iluminación	Ruidos	Filtraciones/Atascos		Convivencia ciudadana		Programa fiestas		Ratas, ...		
26	24	21		18		16		15		
Información deficiente		Olores		Actuaciones		Dilación en la tramitación		Falta de servicios		
12		10		10		9		9		
Escaleras mecánicas		Parada ET cancelada		Caídas	Luces de Navidad		Tráfico	Asfalto mal estado		
9		9		8	6		6	5		
Obras (ET,Variante)		Horarios	Cagadas perros	Presencia Policía	Uso espacio público	Uso del idioma	Emisiones	Banderines fiestas	Nidos AA	
		4	4	4	4	3	3	2	2	
5		Ordenanza Vados	Botellón	Intermediación otras entidades		Reclamaciones	Falta equidad	Factura e	IBI	Otras
		2	2	2		2	1	1	1	4

## DATOS 2017: ENCUESTA DE VALORACIÓN

Respuestas recibidas: 172 (44% respecto de las invitaciones enviadas)



## PROPUESTAS DE MEJORA

1. Separar los expedientes de incidencias en la vía pública para que tengan una tramitación más ágil y moderna.
2. Mejorar la coordinación cuando haya expedientes en los que intervenga más de un área, departamento o servicio para la resolución del mismo.
3. Continuar con el trabajo de cambio cultural y sensibilización de las personas de la organización.
4. Hacer una reflexión sobre las quejas o sugerencias más habituales para anticiparse a las mismas y buscar soluciones duraderas.
5. Dar cuenta de los resultados del procedimiento periódicamente en Comisión Informativa para que la Corporación esté al tanto de las quejas o sugerencias más demandadas.