

INFORME ANUAL 2017

Expedientes de sugerencias y reclamaciones

ÍNDICE

Informe 2017.....	Pág. 2 y 3
Gráfico expedientes tramitados por meses.....	Pág. 4
Gráfico Clasificación por tipos (sugerencias/reclamaciones).....	Pág. 5
Asuntos reclamados – datos anuales	Pág. 6 y 7
Asuntos reclamados - datos trimestrales.....	Pág. 8 y9
Áreas reclamadas- datos anuales.....	Pág. 10 y 11
Áreas reclamadas sobre "Atención del personal".....	Pág 12
Evolución reclamaciones presentadas 2015-2017.....	Pág.13
Evolución asuntos reclamados 2015-2017.....	Pág.14
Evolución áreas administrativas reclamadas 2015-2017	Pág. 15

INFORME

Expedientes de sugerencias y reclamaciones iniciados en 2017

Este informe presenta, a modo de resumen, las reclamaciones y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de los servicios públicos, presentadas por los ciudadanos durante el año 2017 que han dado lugar a la apertura de expedientes en el Negociado de Sugerencias y Reclamaciones (Sección de Información Ciudadana), perteneciente al Área de Presidencia y Planificación de este Ayuntamiento.

Al respecto de los Organismos Autónomos: Gerencia de Urbanismo, Organismo Autónomo de Deportes (OAD) y Organismo Autónomo de Actividades Musicales (OAAMM), así como de la Sociedad Municipal de Vivienda (MUVISA), se señala que es posible que en alguno de ellos se hayan presentado reclamaciones o sugerencias, sin que exista constancia en el Negociado de Sugerencias y Reclamaciones, al no estar reglado el procedimiento a seguir de haberse tramitado algún expediente en los citados organismos. Únicamente se recogen en este informe los datos relativos a las reclamaciones que, aunque se refirieran a alguno de los citados organismos, hubieran sido presentadas en el Registro del Ayuntamiento y remitidas al Negociado de Sugerencias y Reclamaciones.

Los datos que se ofrecen se han agrupado en distintas clasificaciones (tipos, materias, áreas administrativas afectadas,...), con una doble finalidad, proporcionar una visión general de los asuntos que más afectan a los ciudadanos, así como facilitar información útil para mejorar la gestión municipal, en especial los datos de evolución con relación al periodo 2015-2017.

En el año 2017 se iniciaron un total de **165 expedientes**, de los cuales 31 son sugerencias y 134 reclamaciones; lo que supone una media mensual de 14 expedientes tramitados, siendo **Abril** con 21, el mes en el que se presentó un mayor número de reclamaciones.

Por otra parte, los asuntos más reclamados han sido los relacionados con "**Atención del personal**" (21) e "**Infraestructuras**" (24).

Todas las áreas administrativas se han visto afectadas en 2017 por alguna sugerencia o reclamación, siendo las áreas **de Medio ambiente y servicios municipales y la de Seguridad ciudadana y movilidad**, las dos con mayor número de expedientes iniciados y el Área de Bienestar Social el que ha recibido el mayor número de reclamaciones por "Atención del personal".



En cuanto a la evolución desde 2015, se contabiliza un incremento en el número total de expedientes, habiéndose tramitado 50 expedientes más que en 2015.

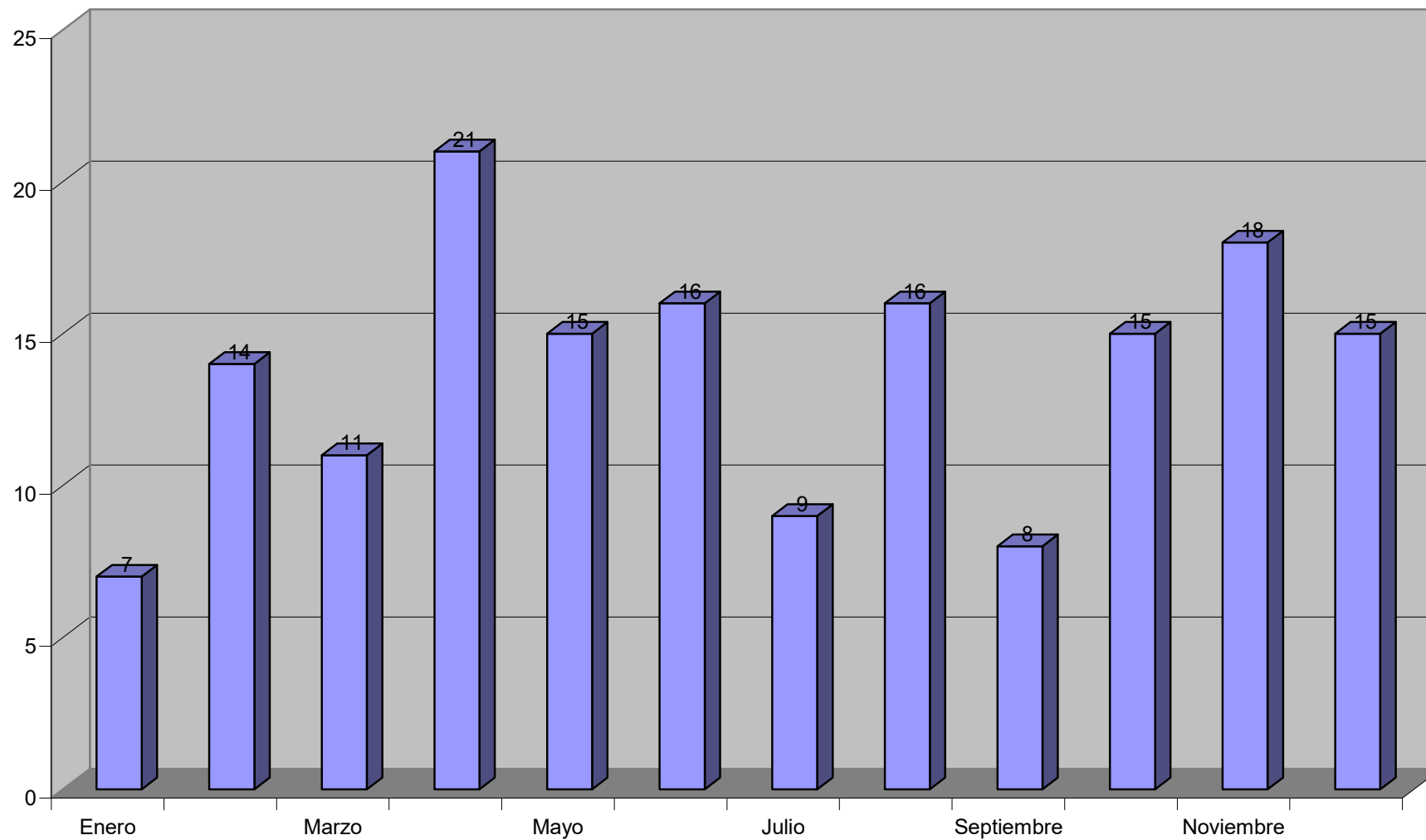
En el citado periodo 2015-2017, en la mayoría de los casos se produce un aumento en mayor o menor cuantía, destacando la "atención del personal" como el asunto que más se ha incrementado desde 2015, y sólo en cinco de los asuntos tipificados ha disminuido el número de expedientes tramitados.

Por último, en el periodo 2015-2017, las tres áreas administrativas que destacan por el incremento de reclamaciones presentadas, son Medio ambiente y servicios municipales, Seguridad ciudadana y movilidad y también el área de Bienestar social, observándose en contrapartida la disminución de las reclamaciones presentadas en el área de Presidencia y planificación en el mismo periodo.

San Cristóbal de La Laguna a 5 de enero de 2018

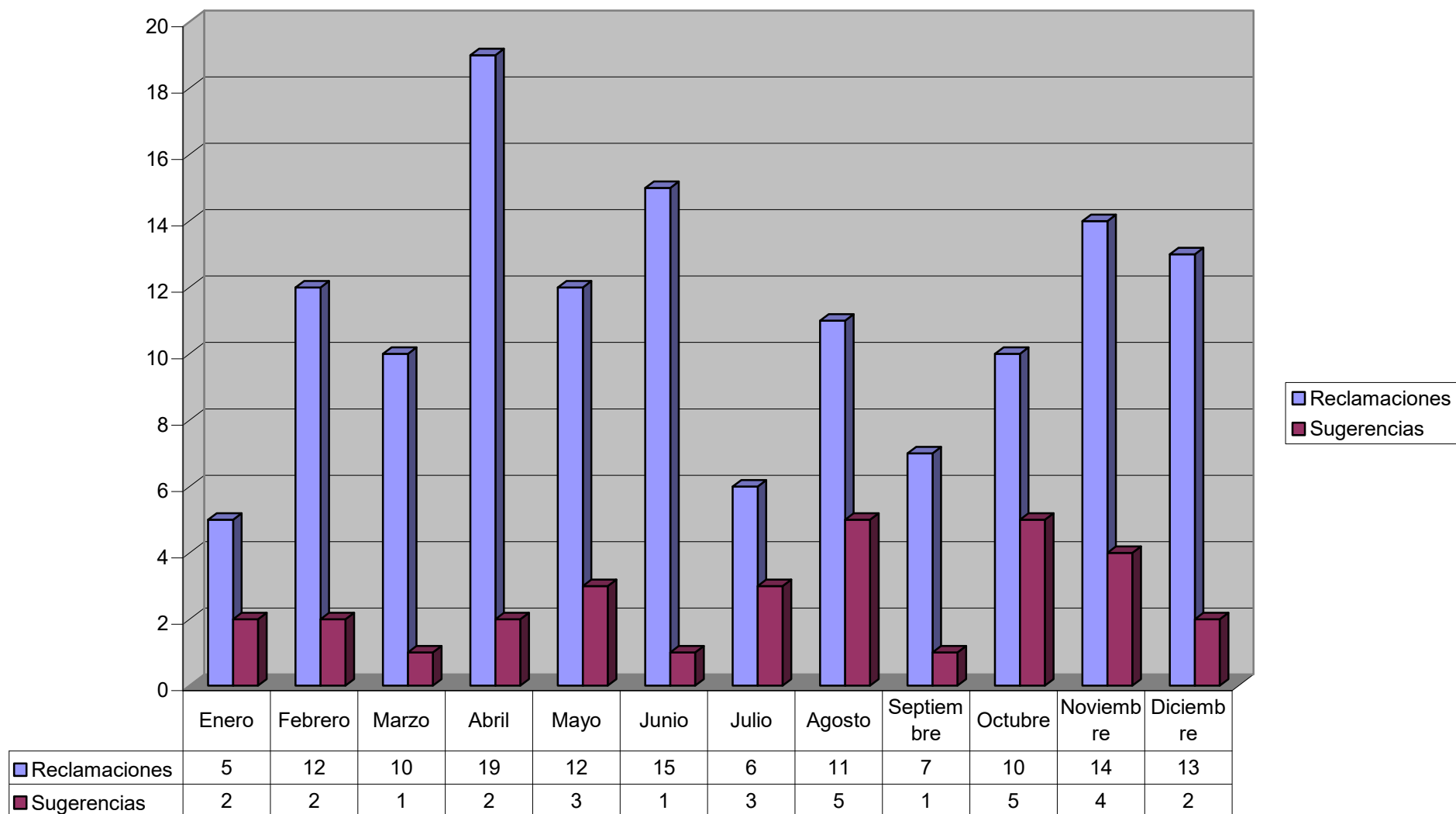


Expedientes tramitados en 2017





Clasificación por tipos: Sugerencias/Reclamaciones 2017



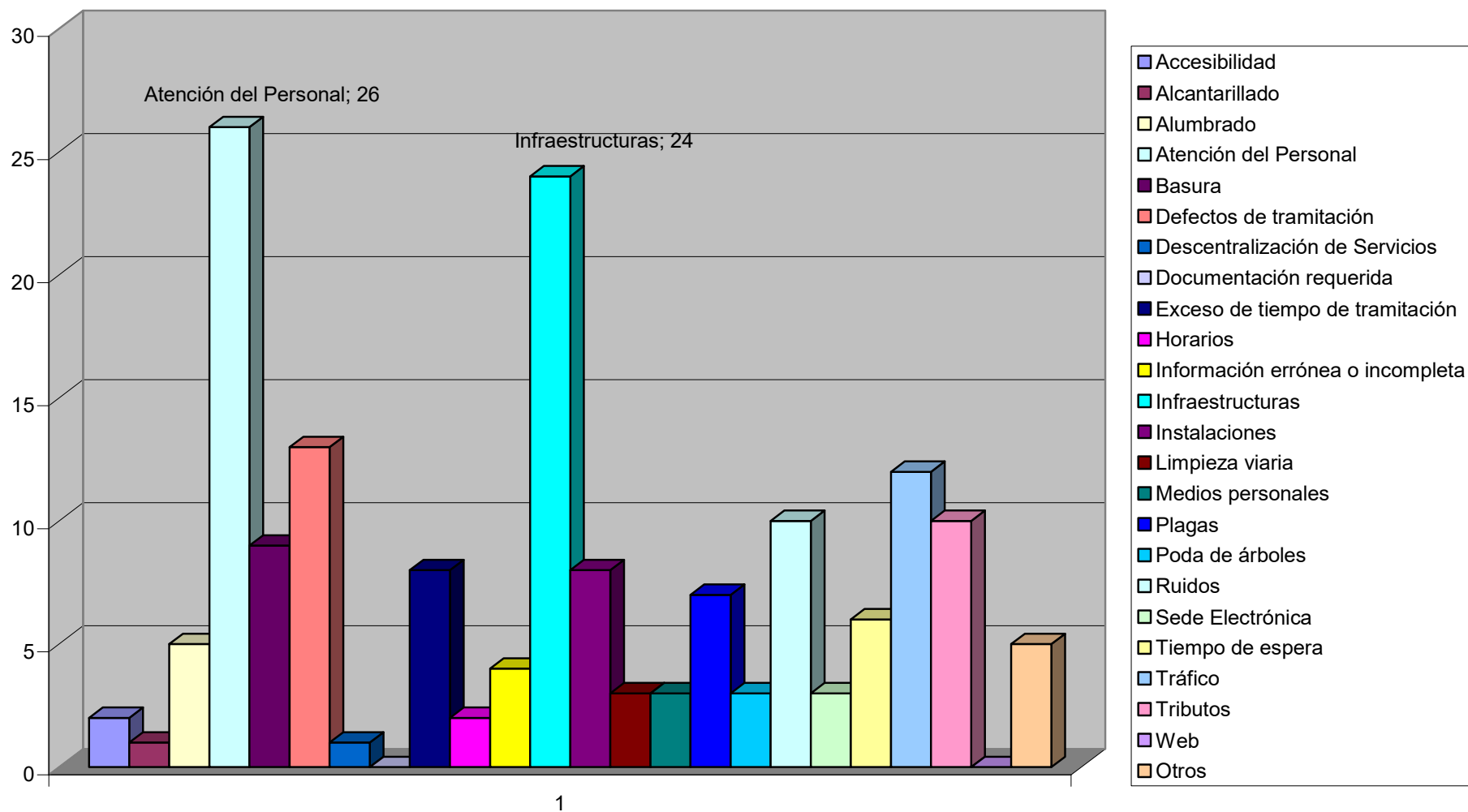


ASUNTOS RECLAMADOS EN 2017

Atención del Personal	26
Infraestructuras	24
Defectos de tramitación	13
Tráfico	12
Ruidos	10
Tributos	10
Basura	9
Exceso de tiempo de tramitación	8
Instalaciones	8
Plagas	7
Tiempo de espera	6
Alumbrado	5
Otros	5
Información errónea o incompleta	4
Limpieza viaria	3
Medios personales	3
Poda de árboles	3
Sede Electrónica	3
Accesibilidad	2
Horarios	2
Alcantarillado	1
Descentralización de Servicios	1
Documentación requerida	0
Web	0



Asuntos reclamados en 2017

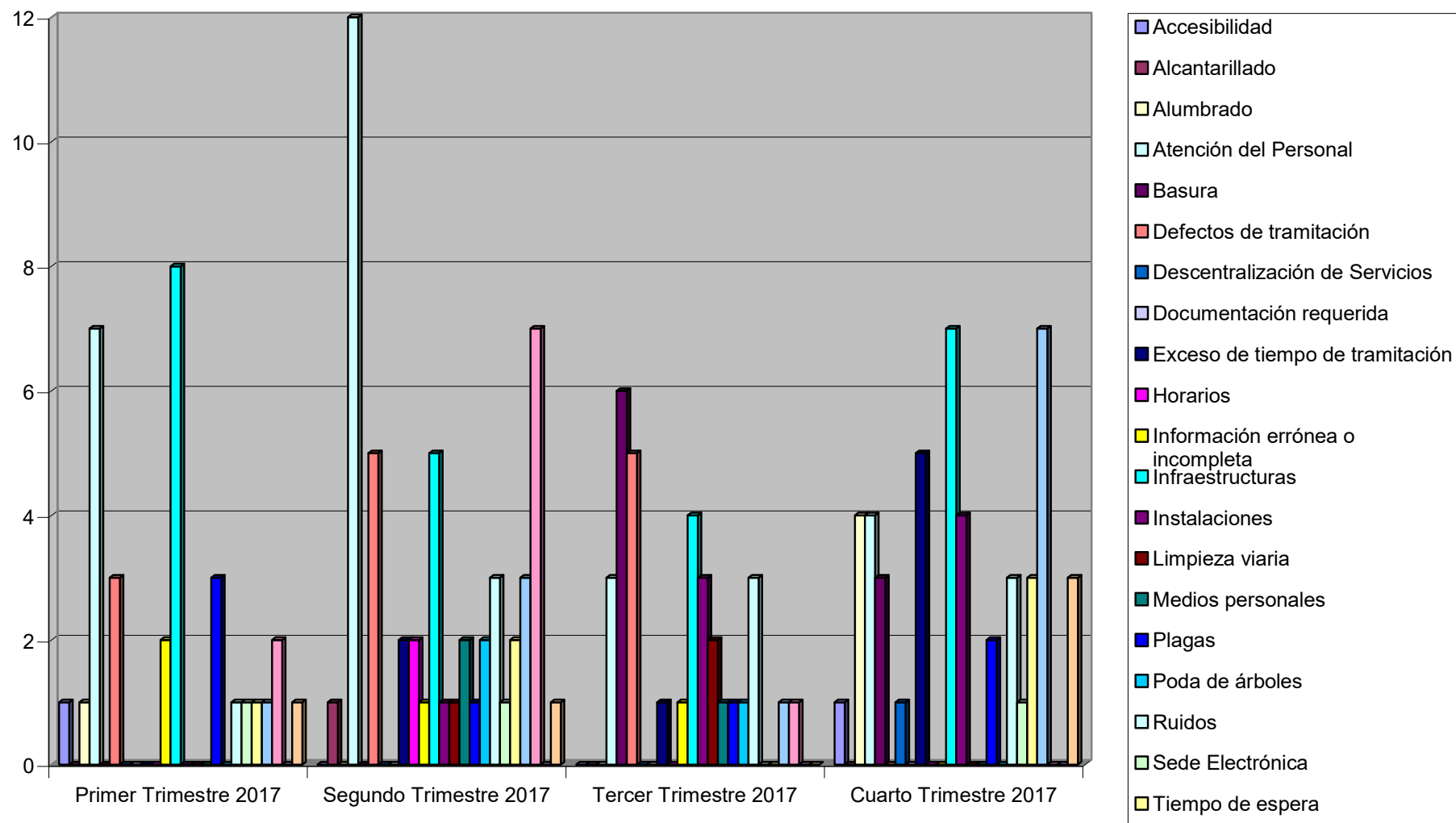




Asuntos	Primer Trimestre 2017	Segundo Trimestre 2017	Tercer Trimestre 2017	Cuarto Trimestre 2017
Accesibilidad	1	0	0	1
Alcantarillado	0	1	0	0
Alumbrado	1	0	0	4
Atención del Personal	7	12	3	4
Basura	0	0	6	3
Defectos de tramitación	3	5	5	0
Descentralización de Servicios	0	0	0	1
Documentación requerida	0	0	0	0
Exceso de tiempo de tramitación	0	2	1	5
Horarios	0	2	0	0
Información errónea o incompleta	2	1	1	0
Infraestructuras	8	5	4	7
Instalaciones	0	1	3	4
Limpieza viaria	0	1	2	0
Medios personales	0	2	1	0
Plagas	3	1	1	2
Poda de árboles	0	2	1	0
Ruidos	1	3	3	3
Sede Electrónica	1	1	0	1
Tiempo de espera	1	2	0	3
Tráfico	1	3	1	7
Tributos	2	7	1	0
Web	0	0	0	0
Otros	1	1	0	3



Asuntos reclamados por trimestre 2017



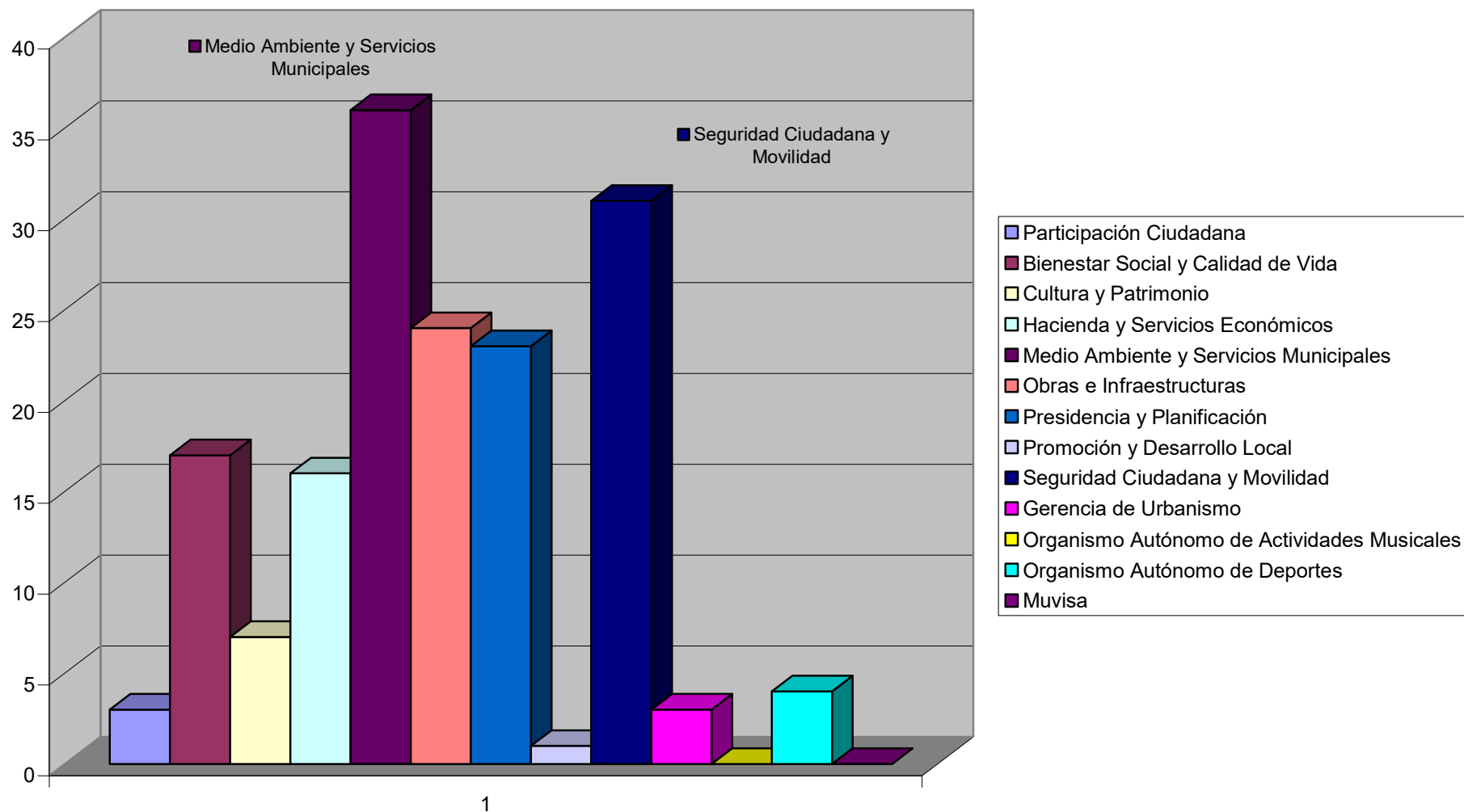


ÁREAS ADMINISTRATIVAS CON RECLAMACIONES EN 2017

Participación Ciudadana	3
Bienestar Social y Calidad de Vida	17
Cultura y Patrimonio	7
Hacienda y Servicios Económicos	16
Medio Ambiente y Servicios Municipales	36
Obras e Infraestructuras	24
Presidencia y Planificación	23
Promoción y Desarrollo Local	1
Seguridad Ciudadana y Movilidad	31
Gerencia de Urbanismo	3
Organismo Autónomo de Actividades Musicales	0
Organismo Autónomo de Deportes	4
Muvisa	0

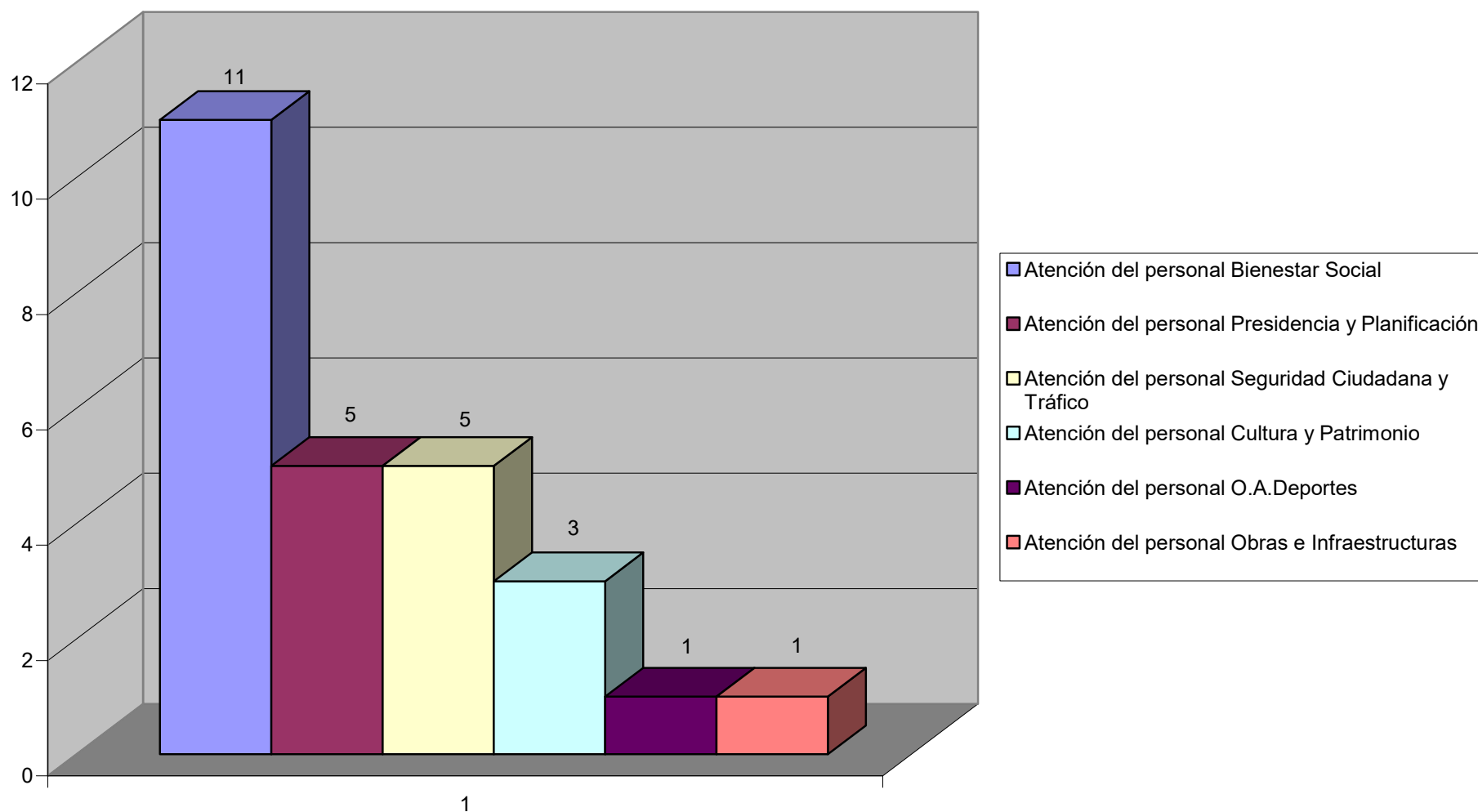


Reclamaciones/sugerencias por Áreas administrativas 2017



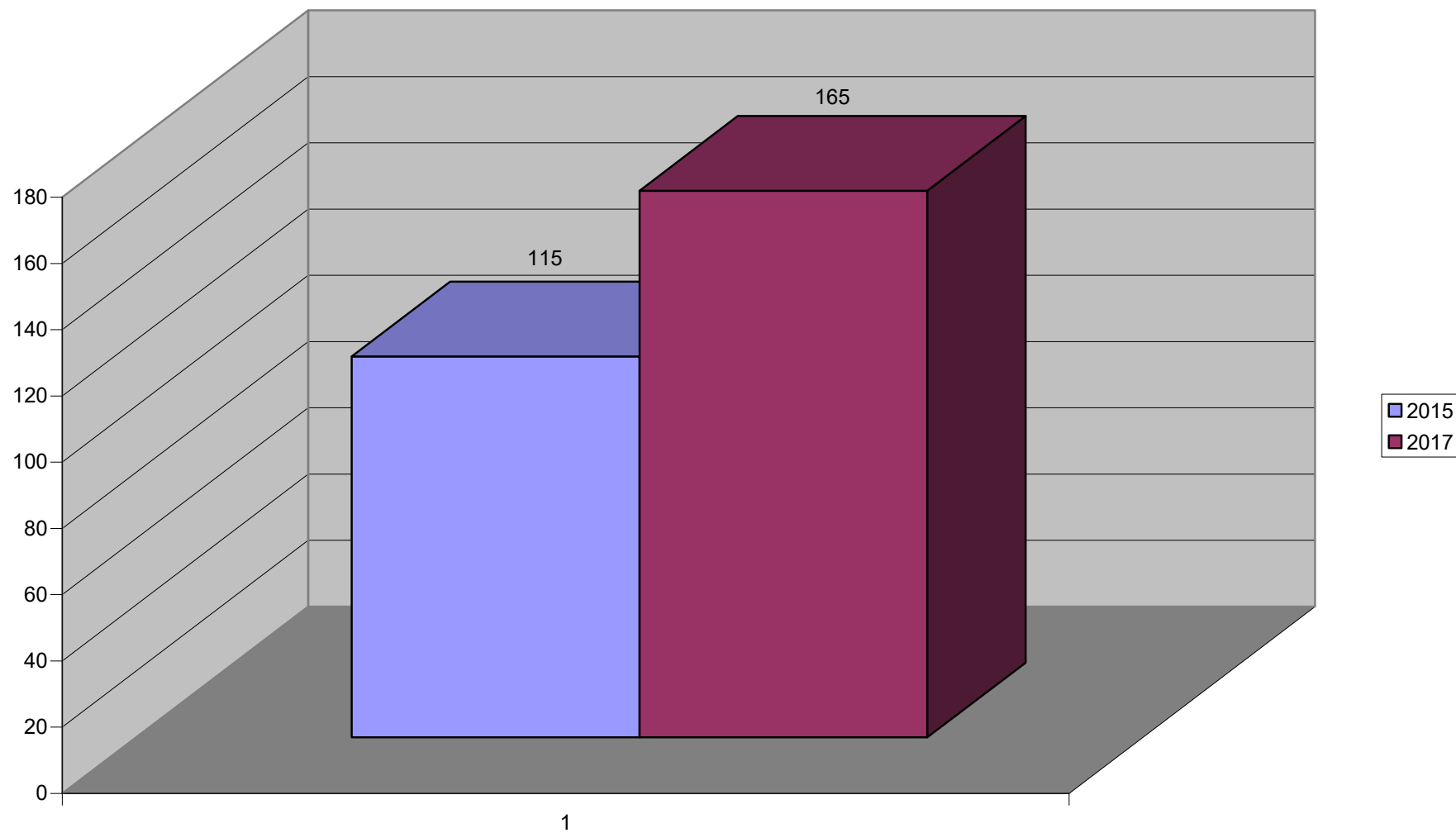


Reclamaciones sobre "Atención del personal" en 2017



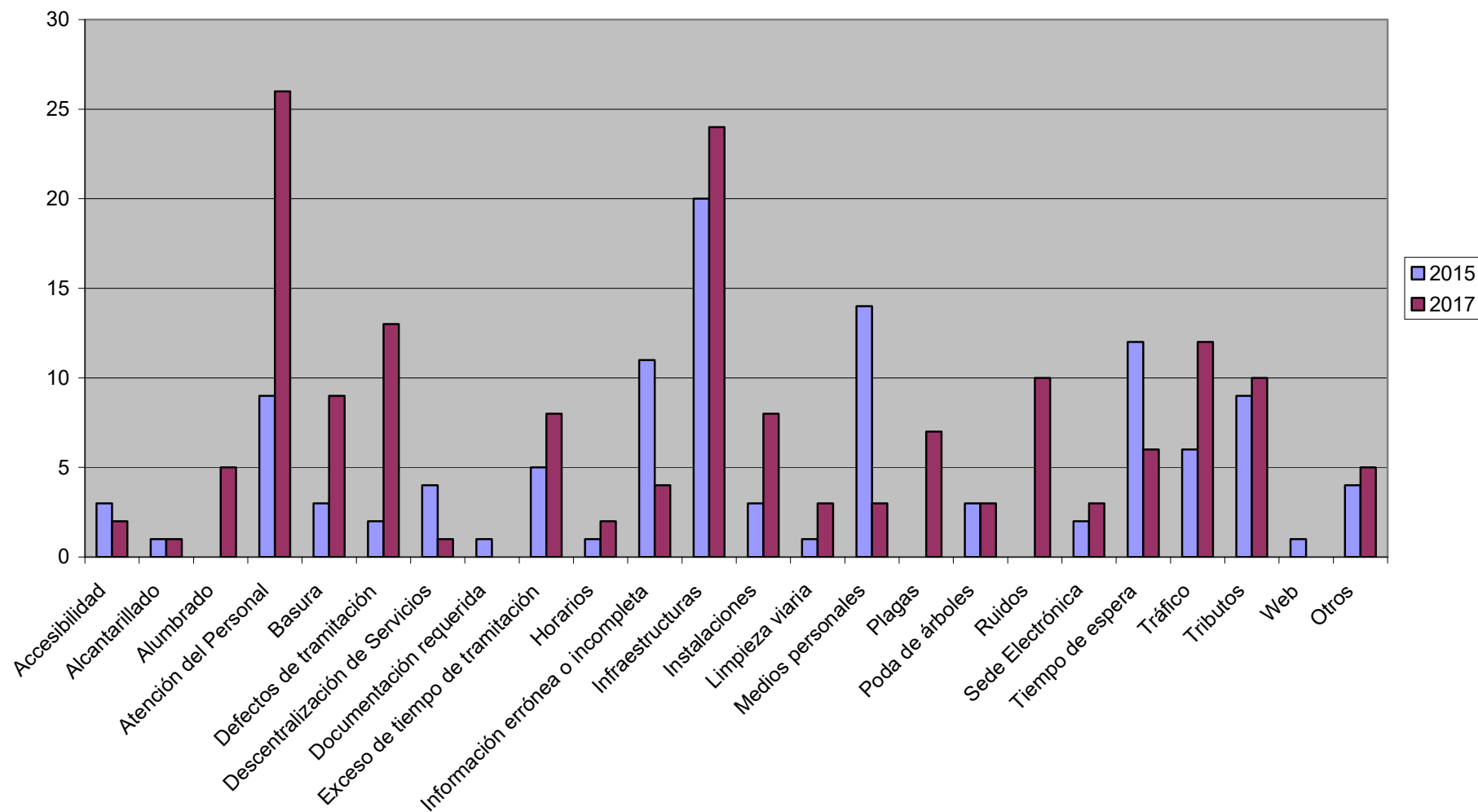


Evolución reclamaciones 2015-2017





Evolución asuntos reclamados 2015-2017





Evolución áreas reclamadas 2015-2017

