

Serie Documentos Especiales

Nº 164

ANÁLISIS DE RECLAMACIONES 2008

Mayo 2009

INDICE

INTRODUCCIÓN.....3

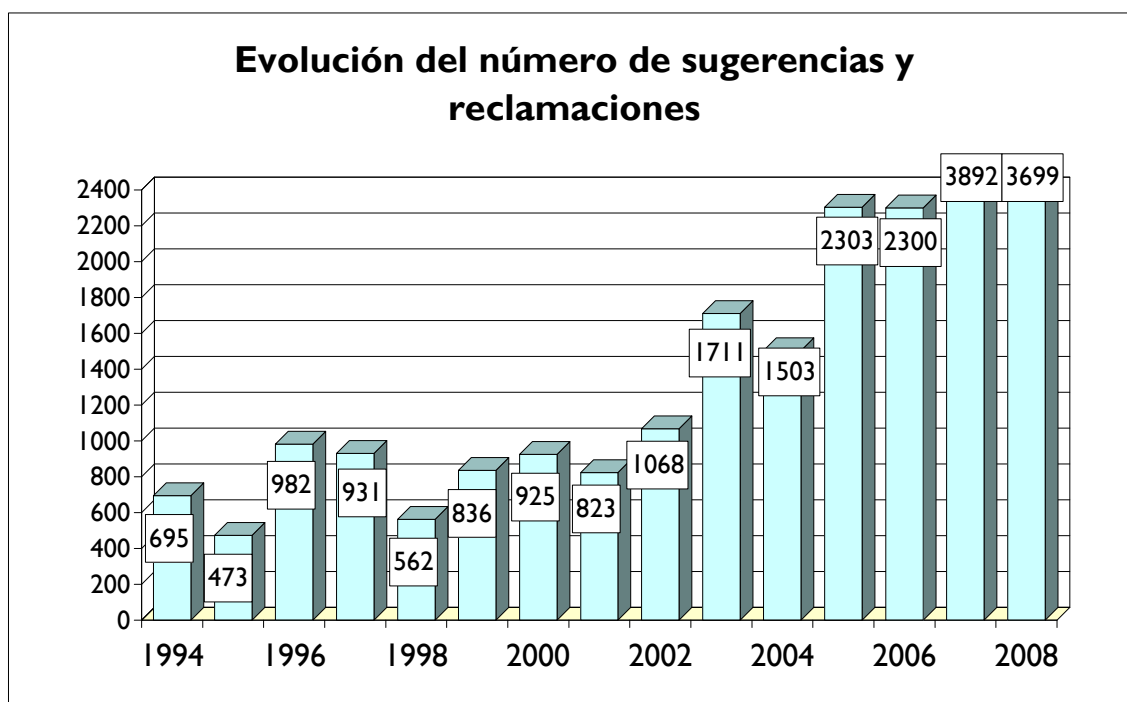
1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMACIONES/SUGERENCIAS PRESENTADAS	4
2. RECLAMACIONES/SUGERENCIAS PRESENTADAS	4
3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES	5
4. CANAL DE ENTRADA Y CANAL DE RESPUESTA.....	5
5. PLAZOS DE CONTESTACIÓN	6
6. DISTRIBUCIÓN POR DISTRITOS	6
7. MOTIVO CAUSANTE DE LA RECLAMACIÓN/SUGERENCIA	7
8. CARTA DE DEMORA	9
9. TIPO DE RESOLUCIÓN	9
10. INCIDENCIAS DE TRAMITACIÓN	9

INTRODUCCIÓN

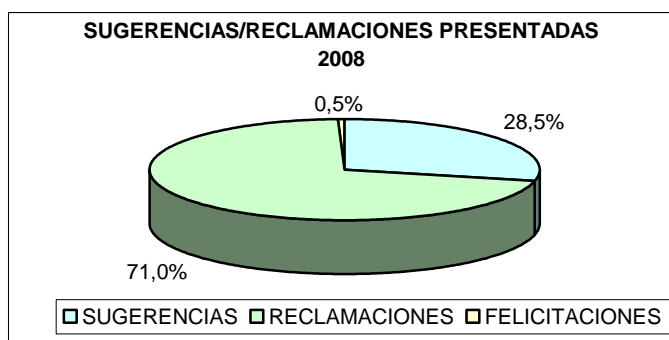
El informe que presentamos a continuación está realizado con los datos obtenidos de la aplicación informática “Reclamaciones y Sugerencias” del Ayuntamiento de Alcobendas. Ha sido elaborado por el Departamento Calidad y Atención Ciudadana y el Departamento de Estudios y Evaluación.

Los resultados totales obtenidos en los apartados 7, 8, 9 y 10 no coinciden con los de los primeros apartados debido a que los datos han sido extraídos en diferentes momentos (Enero y Mayo de 2009). La base de datos varía con las modificaciones que se introducen de altas y/o bajas de los registros.

1. EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMACIONES/SUGERENCIAS PRESENTADAS



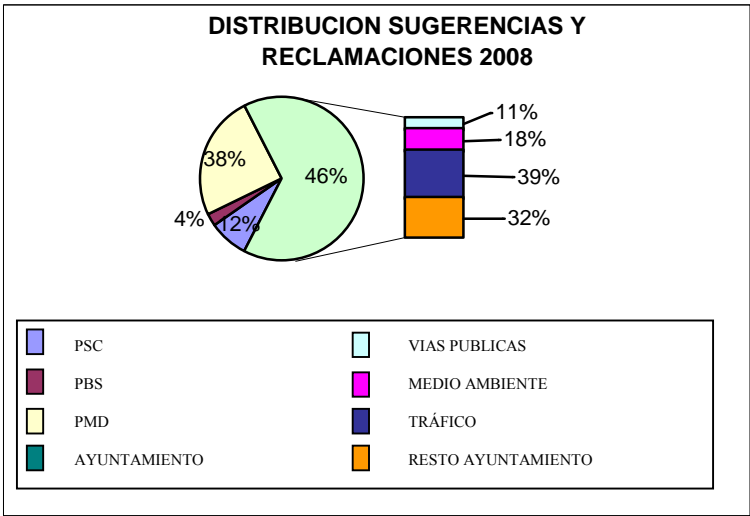
2. RECLAMACIONES/SUGERENCIAS PRESENTADAS



S/R PRESENTADAS 2008

SUGERENCIAS	1055
RECLAMACIONES	2626
FELICITACIONES	18
TOTAL	3699

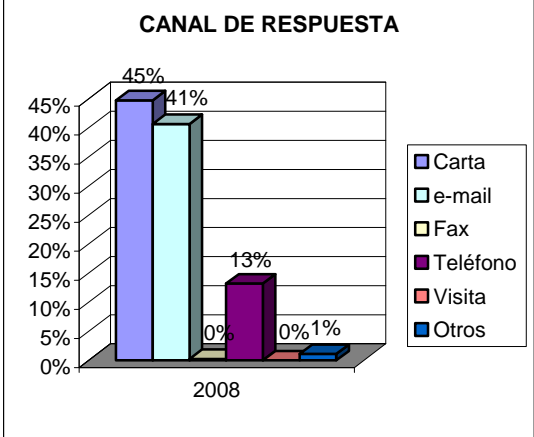
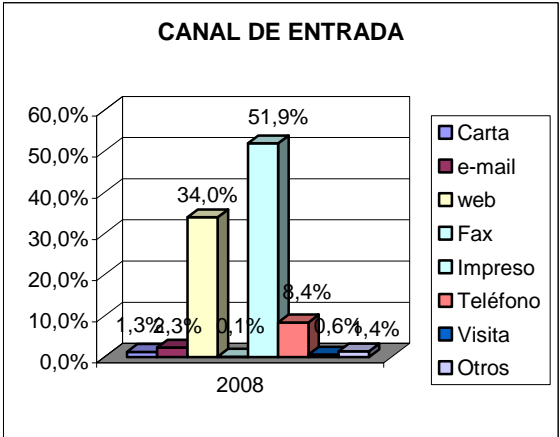
3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES



DISTRIBUCION SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

PSC	451	
PBS	158	
PMD	1383	
AYUNTAMIENTO	1707	V. PUBLICAS 181
		M.AMBIENTE 310
		TRAFICO 659
		RESTO 557

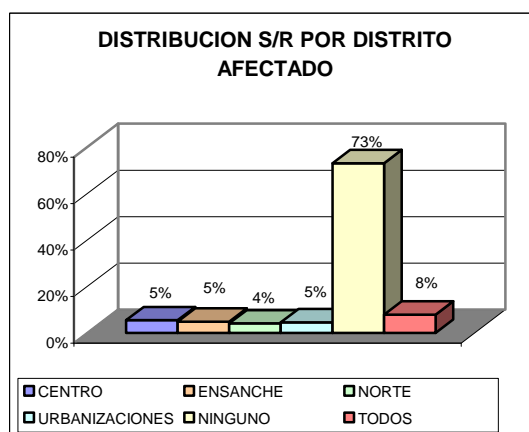
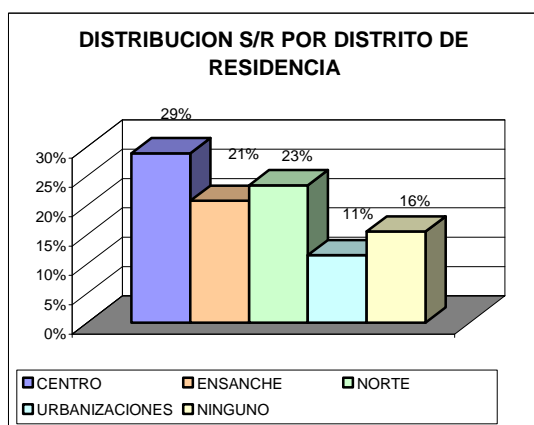
4. CANAL DE ENTRADA Y CANAL DE RESPUESTA



5. PLAZOS DE CONTESTACIÓN

	Número	Porcentaje
Contestadas en plazo de 10 días	2050	55%
Contestadas después de 10 días	1649	45%

6. DISTRIBUCIÓN POR DISTRITOS

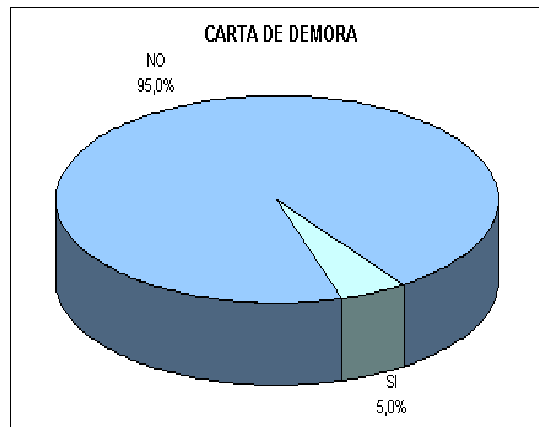


7. MOTIVO CAUSANTE DE LA RECLAMACIÓN/SUGERENCIA

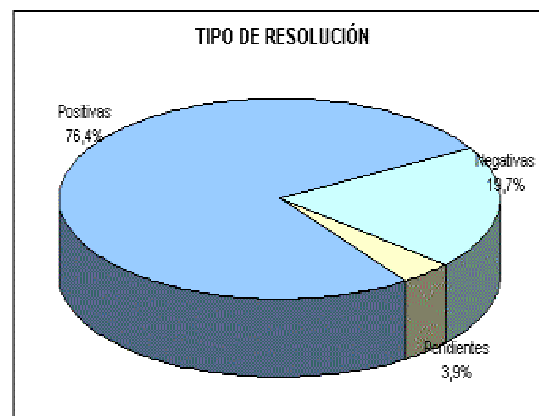
ASUNTO	Número	%
Vacío	26	0.7
Abono Deporte	165	4.6
Alcantarillado	5	0.1
Alumbrado	22	0.6
Animales	18	0.5
Aparcamientos	346	9.7
Arbolado de alineación	12	0.3
Bolardos	3	0.1
Carril Bici	2	0.1
Cementerio	2	0.1
Centros de Mayores	37	1.0
Colonias y Campamentos	133	3.7
Comedores	0	0.0
Contenedores de obra	0	0.0
Cursos	134	3.8
Desratización	6	0.2
Devoluciones-Bajas	334	9.4
Empleo	2	0.1
Felicitaciones	18	0.5
Funcionamiento General	220	6.2
Horquillas	1	0.0
Impuestos	0	0.0
Incidentes/Accidentes/Robos	76	2.1
Información deficiente/errónea	50	1.4
Inscripciones	34	1.0
Islas ecológicas	18	0.5
Juegos infantiles y mobiliario urbano	23	0.6
Limpieza viaria y vertidos	108	3.0
Mala atención	61	1.7
Mantenimiento e instalaciones	338	9.5
Metro y cercanía RENFE	2	0.1
Minusválidos	9	0.3
Mobiliario urbano y señalización	34	1.0
Notificadores	1	0.0
Otros	686	19.2

Parques y zonas verdes	71	2.0
Pavimentos	36	1.0
Puesto Información y Gestión	0	0.0
Recogida residuos sólidos urbanos	13	0.4
Recogida selectiva	15	0.4
Ruidos /Molestias	64	1.8
Rutas transporte escolar	17	0.5
Sanciones de tráfico	137	3.8
Señalización vial	126	3.5
Tarjeta Alcobendas	4	0.1
Tarjeta estacionamiento (ORA)	30	0.8
Temperatura agua	35	1.0
Transporte interurbano	14	0.4
Transporte urbano	35	1.0
Vivienda	18	0.5
Web Municipal	31	0.9
TOTAL	3572	100.0

8. CARTA DE DEMORA



9. TIPO DE RESOLUCIÓN



10. INCIDENCIAS DE TRAMITACIÓN

