

<b>QUEJAS Y SUGERENCIAS 2014</b>			
<b>Nº de quejas y sugerencias recibidas</b>	Nº de Quejas	18	
	Nº de Sugerencias	1	
<b>Nº de quejas y sugerencias por canal de entrada</b>	Número de Quejas presentadas de forma presencial en 2014	6	
	Número de Quejas presentadas por correo postal en 2014	8	
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2014 (Con firma electrónica)		
	Número de quejas presentadas por medios electrónicos en 2014 (Sin firma electrónica)	4	
	Número de Quejas presentadas por teléfono en 2014		
	Número de Sugerencias presentadas de forma presencial en 2014		
	Número de Sugerencias presentadas por correo postal en 2014	1	
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2014 (Con firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por medios electrónicos en 2014 (Sin firma electrónica)		
	Número de Sugerencias presentadas por teléfono en 2014		
	<b>Tiempos de respuesta a quejas y sugerencias</b>	<b>Rangos</b>	<b>Nº Q</b>
Contestadas dentro de plazo (20 Días)		7	
Contestadas fuera de plazo: entre 21 y 40 días		4	
Contestadas fuera de plazo: más de 40 días		6	1
No contestadas por falta de requisitos formales (p.e. falta dirección a la que contestar, o falta de datos suficientes de identificación...)		1	

Causas de las Quejas y Sugerencias recibidas en 2014	CLASIFICACIÓN DE LAS CAUSAS	Nº Q	Nº S
		<b>1,- INFORMACIÓN</b>	
	11 Accesibilidad a los puntos de información		
	111 Presencial		
	112 Telefónica		
	113 Electrónica		
	12 Calidad de la información:		
	121 Información deficiente o incompleta		
	122 Falta de capacidad o nivel de conocimientos del funcionario		
	123 Nivel de definición de los requisitos previos		
	<b>2.- TRATO A LOS CIUDADANOS</b>		
	21 Falta de amabilidad, cortesía o educación		
	22 Falta de interés en ayudar al ciudadano		
	23 Autoritarismo		
	24 Falta de equidad en el trato		
	25 Conocimientos y ayuda de los funcionarios.		
	26 Nivel de comprensión de los problemas planteados		
	<b>3.- CALIDAD DEL SERVICIO</b>		
	31 Falta de simplicidad del procedimiento administrativo		
	32 Tiempos de espera excesivos	6	
	33 Problemas de coordinación entre unidades administrativas y/o Departamentos		
	34 Petición de documentación innecesaria		
	35 Falta de recursos humanos		
	36 Horarios		

	37 Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano		
	38 Defectuosa, incompleta o no prestación del servicio		
	<b>4.- INSTALACIONES</b>		
	41 Accesibilidad de las instalaciones		
	42 Barreras físicas o arquitectónicas		
	43 Condiciones ambientales y físicas		
	44 Recursos tecnológicos		
	45 Mobiliario		
	46 Falta de espacios o inadecuación de los existentes		
	<b>5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS</b>		
	<b>6.- OTRAS</b>	12	1