

CONTIDO:

	PAX
1.-INTRODUCCIÓN	1
1.1. DEFINICIÓN DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS	3
2.- ANÁLISE DE DATOS	4
2.1. INDICADORES	5
2.1.2 INDICADORES QUEIXAS	5
2.1.2 INDICADORES SUXESTIÓNS	9
3.- RESUMO	9

1.- INTRODUCCIÓN.

O Buzón de Queixas e Suxestións, é un servizo que a Deputación Provincial da Coruña pon ao alcance de calquera persoa que desexe expresar algunha manifestación de desconformidade ou unha proposta a modo de suxerencia con respecto ao funcionamento dos servizos da Deputación en calquera dos seus ámbitos. Para acceder e facer uso do buzón, basta pulsar o ligazón “Buzón de Suxestións ou Queixas” dispoñible na sede electrónica da Deputación da Coruña.



Como e onde realizar o trámite

Preferentemente de forma telemática a través da sede electrónica "Queixas e Suxestións". Se o interesado non utiliza a vía telemática poderá descargarse o/os impreso/s desde esta páxina ou acudir ao rexistro da Deputación, onde lle facilitarán devandito/s impreso/s normalizado/s a presentar

Documentación

- Solicitud de queixas ou suxestións.
- Variable en función do documento anexo polo interesado. Anexo libre; admítese calquera documentación que reforce a queixa ou suxestión presentada.

Detalle trámite

Queixas e suxestións



DESCARGAR IMPRESOS
(Off Line)



INICIAR TRÁMITE
(On Line)

1.1- DEFINICIÓN DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS

- Terán a consideración de **SUXESTIÓNS** todas aquelas iniciativas e propostas, presentadas por escrito por calquera persoa física ou xurídica, que teñan como finalidade mellorar a organización e/ou a calidade dos servizos prestados polo sector público autonómico e, en especial, aquelas que poidan contribuír a simplificar, reducir ou eliminar trámites na súa relación coa Administración.
- Terán a consideración de **QUEIXAS** as formulacións presentadas por escrito, por calquera persoa física ou xurídica, relativas a calquera aspecto de insatisfacción sobre o funcionamento dos servizos prestados polo sector público autonómico, especialmente tardanzas, desatencións ou calquera outra deficiencia na súa actuación, que contribúan a incrementar os parámetros de eficacia, eficiencia e calidade na prestación dos servizos públicos.

Non terán a consideración de queixas:

- As denuncias que poida presentar a cidadanía polas posibles irregularidades ou infraccións á legalidade das que poida derivar responsabilidade disciplinaria do persoal ao servizo da Administración, as cales darán lugar ás correspondentes investigacións e actuacións por parte dos órganos competentes.
- As solicitudes presentadas ao amparo da normativa reguladora do dereito de petición.
- As queixas que formulen as autoridades ou o persoal empregado público no marco da súa relación de prestación de servizos no sector público autonómico.
- Os comentarios negativos que poidan chegar á Administración a través das redes sociais. Con todo, neste caso a Administración poderá informar á cidadanía das distintas canles a través das que poderá formular unha suxerencia de mellora ou queixa.

2.- ANÁLISIS DE DATOS

A sección de Información e Actas encárgase de tramitar as queixas e suxestións recibas, a través dos distintos medios e, unha vez creado o correspondente expediente en Subtel, decrétao aos distintos servizos á espera da incorporación de correspondente informe e a súa posterior comunicación aos interesados.

Na tramitación das queixas e suxestións non só se teñen en conta a necesaria tramitación e obrigatoria contestación ás persoas que as expoñen, senón que tamén pon de manifesto as carencias e oportunidades que poden axudar a mellorar os servizos públicos que presta a Deputación da Coruña.

Así pois, a sección de Información e Actas encárgase de realizar a supervisión e seguimento das mesmas, así como de realizar un informe anual das queixas e suxestións presentadas na Deputación.

Á vista da información recollida na aplicación corporativa na que se rexistran todas as queixas e suxestións expostas, realízase o presente informe que recolle a análise global de toda esa información, comezando pola avaliación dos aspectos máis destacados e os resultados da xestión das queixas e suxestións.

O informe contempla as actuacións realizadas desde o 1 de xaneiro ata o 31 de decembro de 2021.

2.1. INDICADORES

2.1.1. QUEIXAS

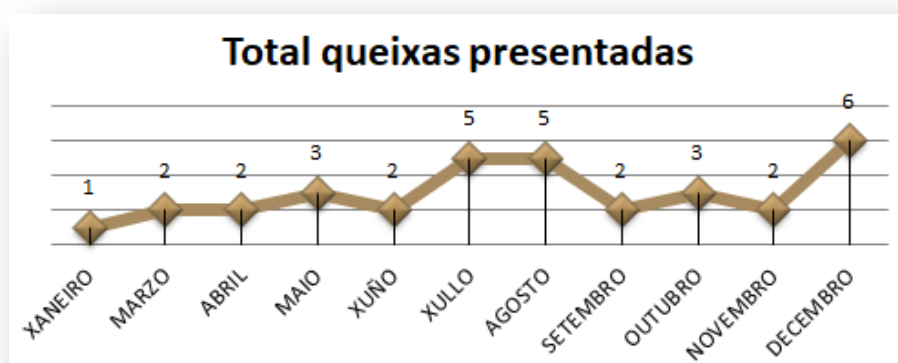
Ao longo do 2021 se presentaron un total de **33 queixas**.

MES	TIPO TRAMITACIÓN	SERVIZO DESTINATARIO	RESPOSTA SERVIZO	ESTADO EXPEDIENTE
XANEIRO	QUEIXA	RECADACIÓN	SI	Arquivado
MARZO	QUEIXA	RECADACIÓN	SI	Arquivado
MARZO	QUEIXA	BIBLIOTECA	SI	Arquivado
ABRIL	QUEIXA	ORGANIZACIÓN	SI	Arquivado
ABRIL	QUEIXA	SERVIZO DE ACCIÓN SOCIAL, CULTURAL E DEPORTES	SI	Arquivado
MAIO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
MAIO	QUEIXA	RECADACIÓN	SI	Arquivado
MAIO	QUEIXA	TESOURERÍA	SI	Arquivado
XUÑO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
XUÑO	QUEIXA	RECADACIÓN	SI	Arquivado
XULLO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
XULLO	QUEIXA	INFORMÁTICA	SI	Arquivado
XULLO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
XULLO	QUEIXA	TESOURERÍA	SI	Arquivado
XULLO	QUEIXA	RECURSOS HUMANOS	SI	Arquivado
AGOSTO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado

AGOSTO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
AGOSTO	QUEIXA	XESTIÓN DE PLANS	SI	Arquivado
AGOSTO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	NO	Pendente Informe
AGOSTO	QUEIXA	XESTION TRIBUTARIA	SI	Arquivado
SETEMBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
SETEMBRO	QUEIXA	PATRIMONIO E CONTRATACION	SI	Arquivado
OUTUBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
OUTUBRO	QUEIXA	RECADACIÓN	SI	Arquivado
OUTUBRO	QUEIXA	RECADACIÓN	SI	Arquivado
NOVEMBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
NOVEMBRO	QUEIXA	VICETESOURERÍA	NO	Pendente Informe
DECEMBRO	QUEIXA	CULTURA E DEPORTES	SI	Arquivado
DECEMBRO	QUEIXA	PRESIDENCIA	NO	Pendente Informe
DECEMBRO	QUEIXA	RECURSOS HUMANOS	NO	Pendente Informe
DECEMBRO	QUEIXA	ORZAMENTOS E ASISTENCIA ECONÓMICA A CONCELLOS	NO	Pendente Informe
DECEMBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	NO	Pendente Informe
DECEMBRO	QUEIXA	RECADACIÓN	NO	Pendente Informe

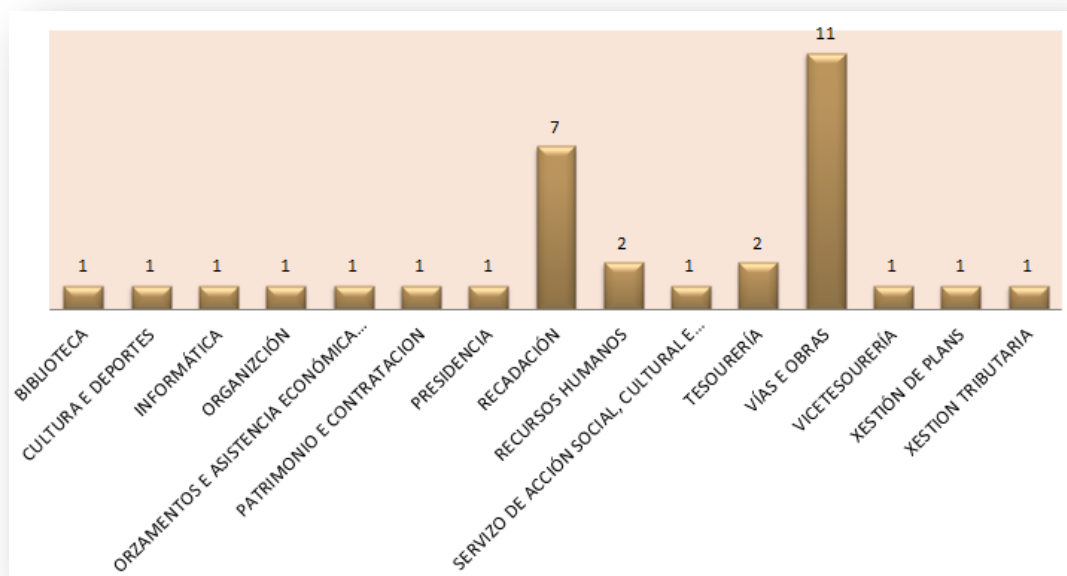
Queixas presentadas por mes:

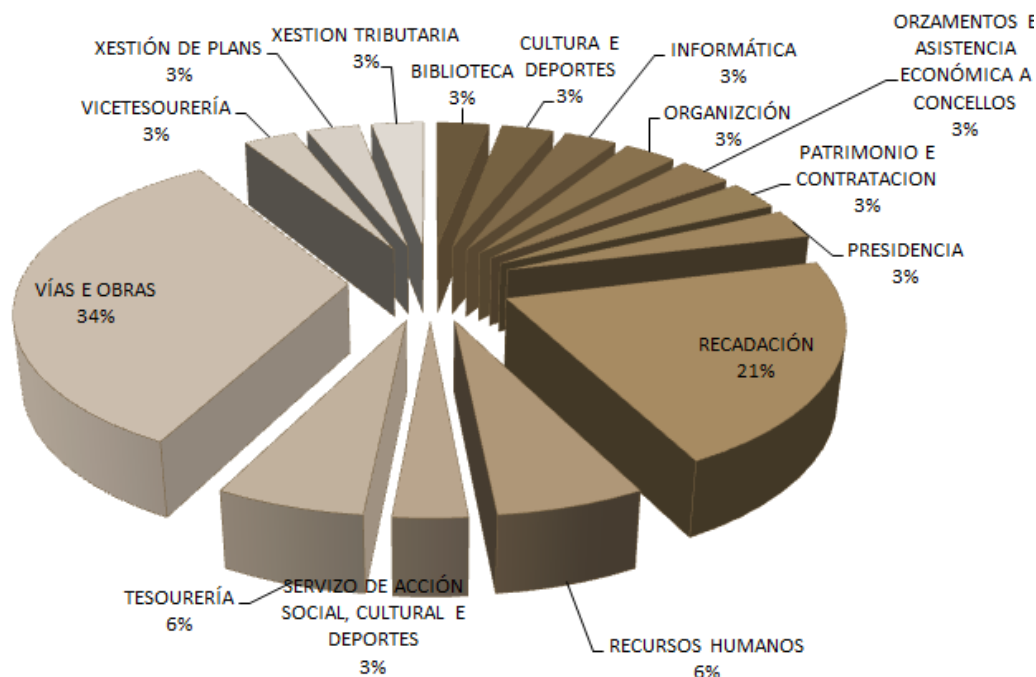
O mes no que máis queixas foron recibidas foi en decembro, cun total de **6 queixas**.



Queixas recibidas por servizos

Os servizos que máis queixas recibiron ao longo de 2021 foron o Servizo de **Vías e Obras** cun total de **12 queixas** e o servizo de **Recadación** cun total de **7**.



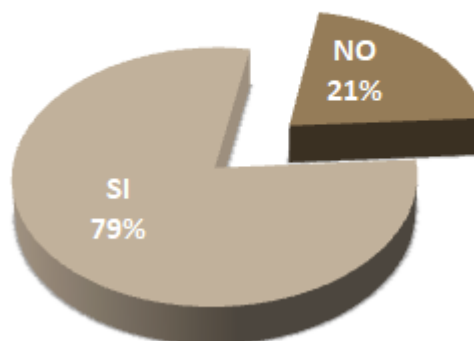


Queixas resoltas

De todas as queixas presentadas, no ano 2021 foron resoltas un total de 26, o que representa o 79% do total. As queixas pendentes de resolver no ano 2021 son 7, o que representa un 21% do total

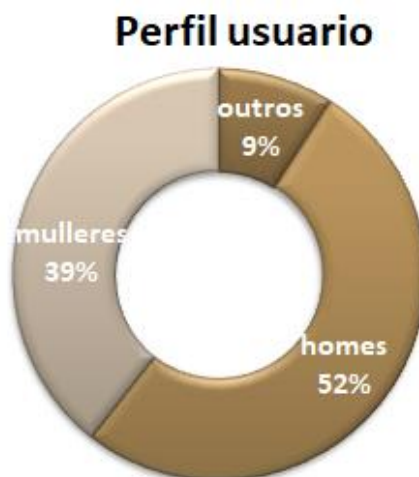
Debe destacarse que 6 das queixas pendentes de resolver na data deste informe, foron presentadas no mes de decembro, non téndose cumprido o prazo requirido para dar resposta ás mesmas.

Queixas resoltas



Perfil do usuario

Do total das 33 queixas recibidas no 2021, 17 foron formuladas por homes, un 52% do total das queixas presentadas. Respecto as restantes queixas 13 foron presentadas por mulleres, e dicir, o 39%, e finalmente 3 foron presentadas por asociacións o entidades, o que supón o 9%.



2.1.2. SUXESTIÓNS

Ao longo do 2021 non se recibiron suxestión por parte da cidadanía ou organizacións.

3.- RESUMO.

TOTAL QUEIXAS E SUXESTIÓN	33
QUEIXAS	33
Resoltas	26
Pendientes resolver	7
SUXESTIÓNS	0
Tramitadas	0
Pendientes tramitar	0