

### CONTIDO:

	PAX
<b>1.-INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>1.1. DEFINICIÓN DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS</b>	3
<b>2.- ANÁLISE DE DATOS</b>	4
<b>2.1. INDICADORES</b>	5
<b>2.1.1 INDICADORES QUEIXAS</b>	5
<b>2.1.2 INDICADORES SUXESTIÓNS</b>	9
<b>3.- RESUMO</b>	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.

Benvindo á sede electrónica  
**DEPUTACIÓN PROVINCIAL DA CORUÑA**

**SOLICITUDE XERAL**

**ACHEGA DE DOCUMENTACIÓN**

**RECURSOS E RECLAMACIÓN**

**VIARIOS**

**Servizos de Información e Tramitación**

**EMPREGO PÚBLICO**  
Plataforma para xestionar as súas inscricións en procesos de emprego da Deputación.

**BOP**  
BOLETÍN OFICIAL DA PROVINCIA

**SUBTeL**  
Plataforma de presentación telemática para solicitudes de subvencións, plans e axudas.

**OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA E PAGOS**

**Sedes electrónicas das E.E.L.L. da Coruña**

**As miñas xestións**

**Portal de Transparencia**

**Taboleiro de anuncios**

**Impresos xerais**

**Outros Servizos**

- > Perfil do Contratante
- > Entrada de Facturas Electrónicas
- > **Buzón de Suxestións ou Queixas**
- > Canle de Bo Goberno
- > Actualidade
- > Verificación de Documentos

**Servizos Destacados de Información**

- > Europe Direct
- > Biblioteca Provincial
- > Enquisa sobre equipamento e infraestruturas locais

**Centros**

- > IES Rafael Puga Ramón
- > Conservatorio Profesional de Danza
- > IES Rosalía Mera

### 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 ao servizo correspondente á espera da incorporación do 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 2022.

## 2.1. INDICADORES

### 2.1.1. QUEIXAS

Ao longo do 2022 se presentaron un total de **41 queixas**.

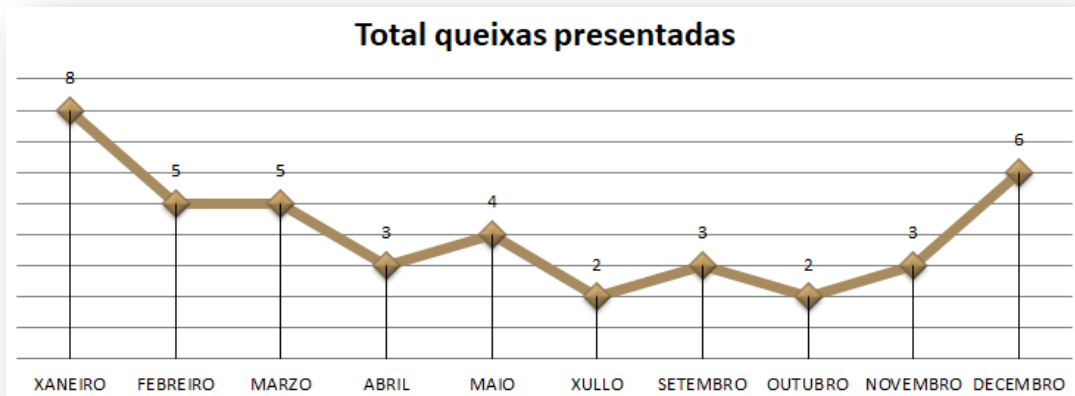
MES	TIPO TRAMITACIÓN	SERVIZO DESTINATARIO	RESPOSTA SERVIZO	ESTADO EXPEDIENTE
XANEIRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
XANEIRO	QUEIXA	PROMOCIÓN ECONÓMICA	SI	Arquivado
XANEIRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
XANEIRO	QUEIXA	PROMOCIÓN ECONÓMICA	SI	Arquivado
XANEIRO	QUEIXA	PATRIMONIO E CONTRATACIÓN	NO	Pendente Informe
XANEIRO	QUEIXA	CULTURA E DEPORTES	SI	Arquivado
XANEIRO	QUEIXA	CULTURA E DEPORTES	SI	Arquivado
XANEIRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
FEBREIRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
FEBREIRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
FEBREIRO	QUEIXA	RECADACIÓN	SI	Arquivado
FEBREIRO	QUEIXA	RECURSOS HUMANOS	SI	Arquivado
FEBREIRO	QUEIXA	RECURSOS HUMANOS	SI	Arquivado
MARZO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
MARZO	QUEIXA	PATRIMONIO E CONTRATACIÓN	NO	Pendente Informe
MARZO	QUEIXA	RECURSOS HUMANOS	SI	Arquivado
MARZO	QUEIXA	CULTURA E DEPORTES	SI	Arquivado
MARZO	QUEIXA	RECURSOS HUMANOS	SI	Arquivado
ABRIL	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
ABRIL	QUEIXA	CULTURA E DEPORTES	SI	Arquivado
ABRIL	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	NO	Pendente Informe

MAIO	QUEIXA	RECURSOS HUMANOS	SI	Arquivado
MAIO	QUEIXA	OFICIALÍA MAIOR PROTECCIÓN DE DATOS	SI	Arquivado
MAIO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	NO	Pendente Informe
MAIO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
XULLO	QUEIXA	CULTURA E DEPORTES	SI	Arquivado
XULLO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
SETEMBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	NO	Pendente Informe
SETEMBRO	QUEIXA	ASESORÍA XURÍDICA	SI	Arquivado
SETEMBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
OUTUBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
OUTUBRO	QUEIXA	RECURSOS HUMANOS	NO	Pendente Informe
NOVEMBRO	QUEIXA	PATRIMONIO E CONTRATACION	SI	Arquivado
NOVEMBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
NOVEMBRO	QUEIXA	VICETESOURERÍA	SI	Arquivado
DECEMBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
DECEMBRO	QUEIXA	PATRIMONIO E CONTRATACION	NO	Pendente Informe
DECEMBRO	QUEIXA	VÍAS E OBRAS	SI	Arquivado
DECEMBRO	QUEIXA	DESENVOLVEMENTO TERRITORIAL E TRANSICIÓN ECOLÓXICA	SI	Arquivado
DECEMBRO	QUEIXA	CULTURA E DEPORTES	NO	Pendente Informe
DECEMBRO	QUEIXA	CULTURA E DEPORTES	NO	Pendente Informe



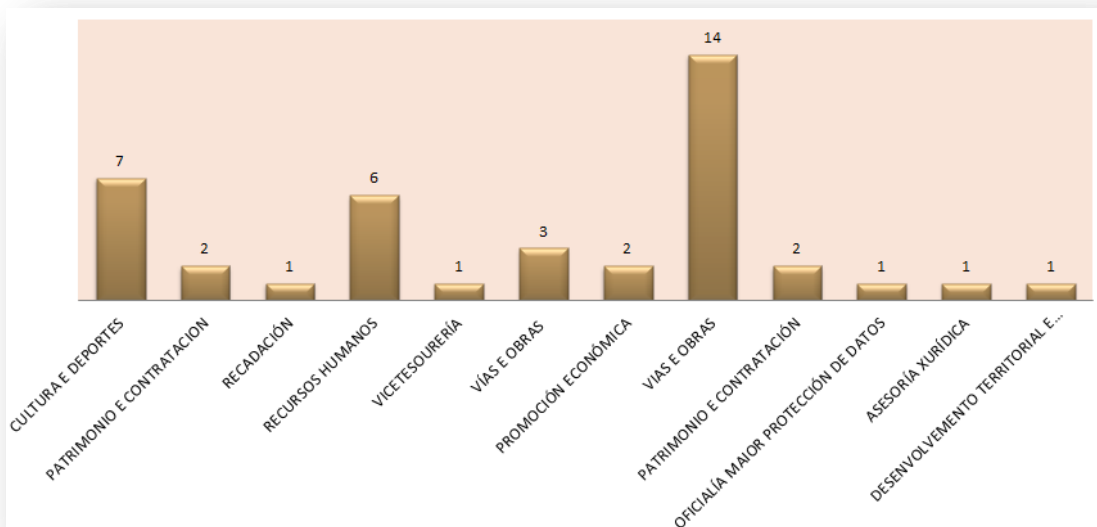
### Queixas presentadas por mes:

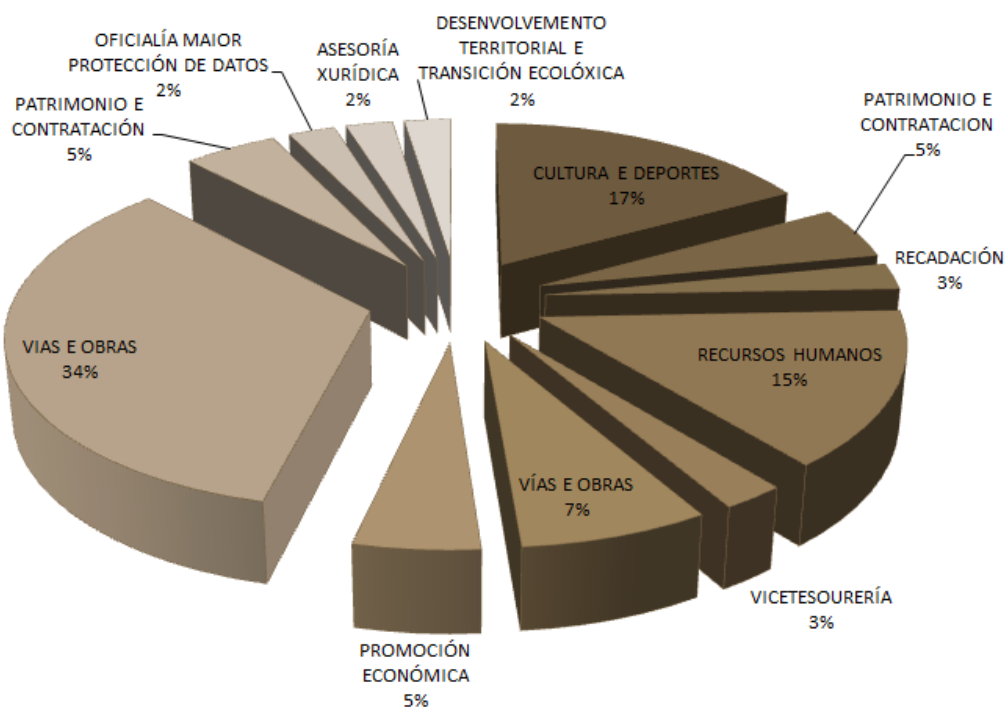
O mes no que máis queixas foron recibidas foi en xaneiro, cun total de **8 queixas**.



### Queixas recibidas por servizos

Os servizos que máis queixas recibiron ao longo de 2022 foron o Servizo de **Vías e Obras** cun total de **14 queixas** e o servizo de **Cultura e Deportes** cun total de **7**.



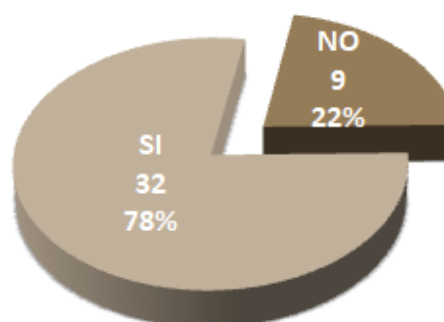


## Queixas resoltas

De todas as queixas presentadas, no ano 2022 foron resoltas un total de 32, o que representa o 78% do total. As queixas pendentes de resolver no ano 2022 son 9, o que representa un 22% do total

Debe destacarse que 3 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

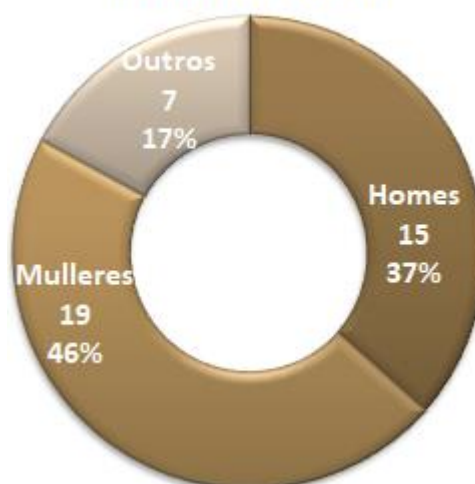




### Perfil do usuario

Do total das 41 queixas recibidas no 2022, 19 foron formuladas por mulleres, un 46% do total das queixas presentadas. Respecto as restantes queixas 15 foron presentadas por homes, e dicir, o 37%, e finalmente 7 foron presentadas por asociacións ou entidades, o que supón o 17%.

### Perfil usuario



### 2.1.2. SUXESTIÓNS

Ao longo do 2022 non se recibiron suxestións por parte da cidadanía ou organizacións.

## 3.- RESUMO.

<b>TOTAL QUEIXAS E SUXESTIÓN</b>	<b>41</b>
<b>QUEIXAS</b>	<b>41</b>
Resoltas	32
Pendientes resolver	9
<b>SUXESTIÓNS</b>	<b>0</b>
Tramitadas	0
Pendientes tramitar	0