

**INFORME ANUAL 2015**

**Expedientes de sugerencias y reclamaciones**



## ÍNDICE

Informe 2015.....	Pág. 2-
Gráfico Reclamaciones y Sugerencias presentadas .....	Pág. 3
Gráfico Clasificación por tipos .....	Pág. 4
Materias reclamadas – <i>datos anuales</i> .....	Pág. 5
Gráfico materias reclamadas - <i>datos anuales</i> .....	Pág. 6
Materias reclamadas- <i>datos trimestrales</i> .....	Pág. 7
Gráfico materias reclamadas - <i>datos trimestrales</i> .....	Pág. 8
Áreas reclamadas- <i>datos anuales</i> .....	Pág. 09
Gráfico Áreas reclamadas- <i>datos anuales</i> .....	Pág. 10
Áreas reclamadas – <i>datos trimestrales</i> .....	Pág. 11
Gráfico áreas reclamadas – <i>datos trimestrales</i> .....	Pág. 12



## INFORME

### Expedientes de sugerencias y reclamaciones iniciados en 2015

Este informe presenta, de forma esquemática, las reclamaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos durante el año 2015 que se han recibido en el Negociado de Sugerencias y Reclamaciones de la Sección de Información Ciudadana, dependiente del Servicio de Régimen General e Información Ciudadana y 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. 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 el año 2015 se iniciaron un total de **115 expedientes**, lo que supone una media mensual de unos 10 expedientes, siendo Julio el mes en que se presentó un mayor número de reclamaciones.

Del total de expedientes iniciados en el Negociado de Sugerencias y Reclamaciones, 19 corresponden a sugerencias y 96 son reclamaciones

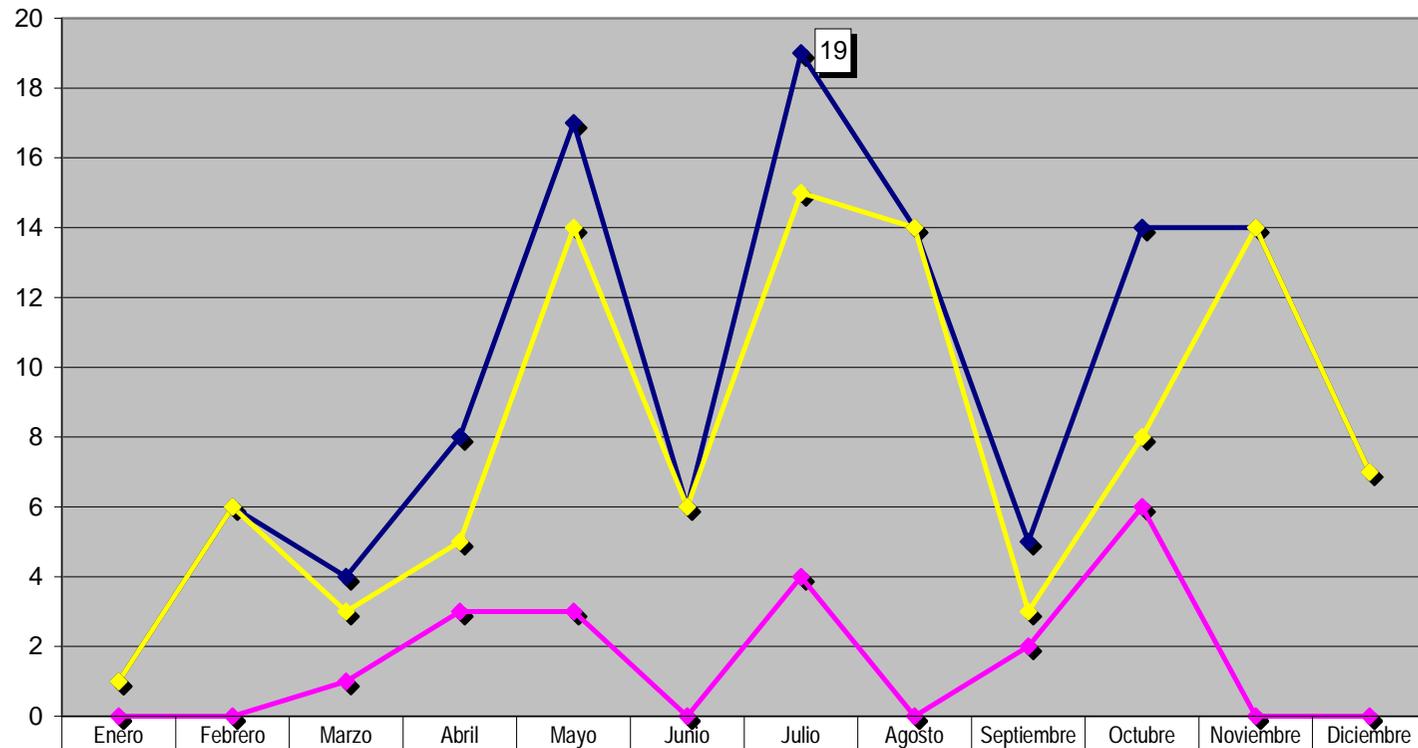
Todas las áreas administrativas se ven afectadas por alguna sugerencia o reclamación, correspondiendo al Área de Presidencia y Planificación el mayor número de expedientes iniciados.

San Cristóbal de La Laguna a 23 de febrero de 2016



### Reclamaciones/Sugerencias presentadas en 2015

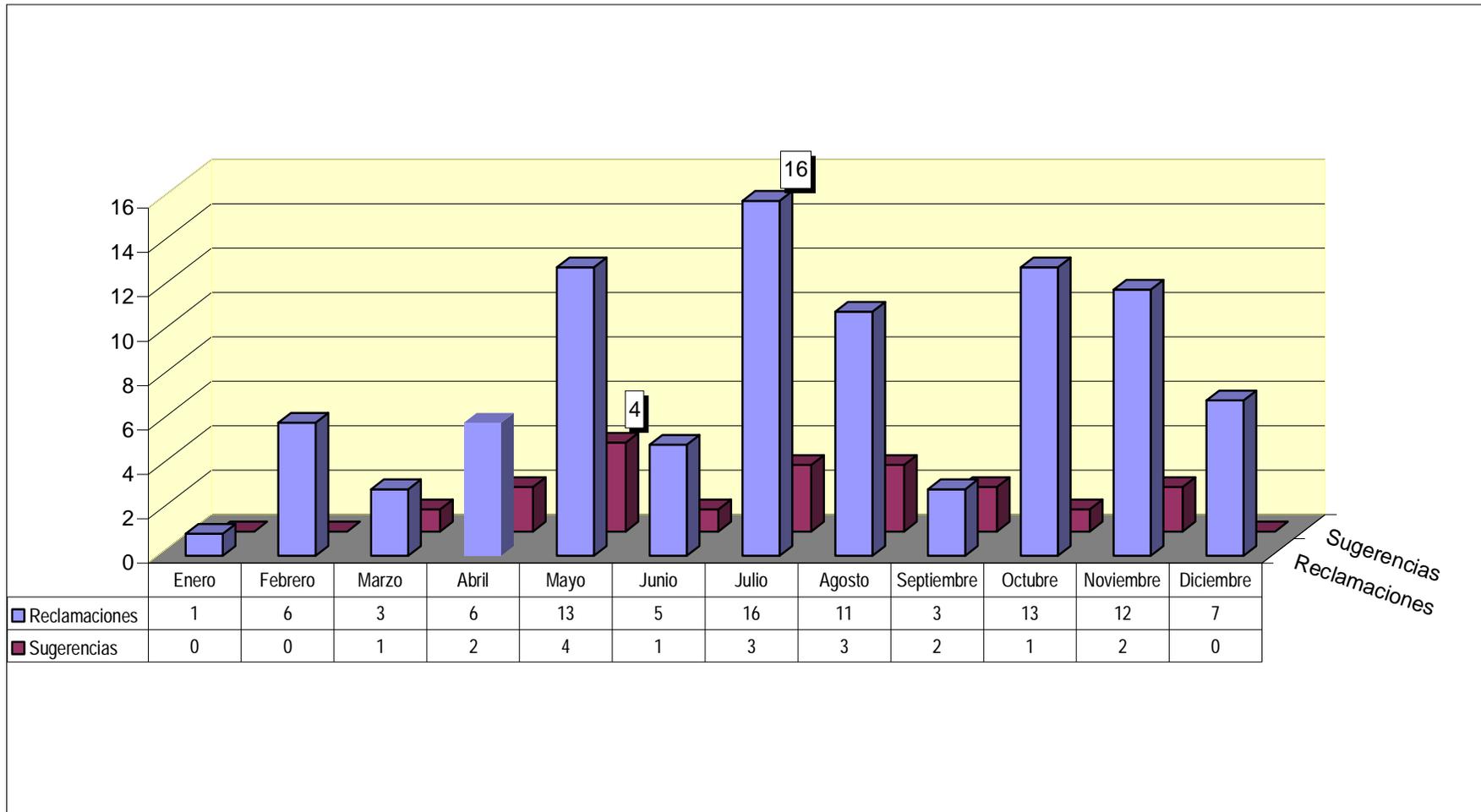
*Expedientes iniciados por mes; finalizados y no finalizados dentro del mes de inicio*



Expedientes tramitados	1	6	4	8	17	6	19	14	5	14	14	7
Exptes finalizados dentro del mes	0	0	1	3	3	0	4	0	2	6	0	0
Expedientes no finalizados dentro del mes	1	6	3	5	14	6	15	14	3	8	14	7



### Clasificación por Tipos: Sugerencias/Reclamaciones





## MATERIAS RECLAMADAS EN 2015

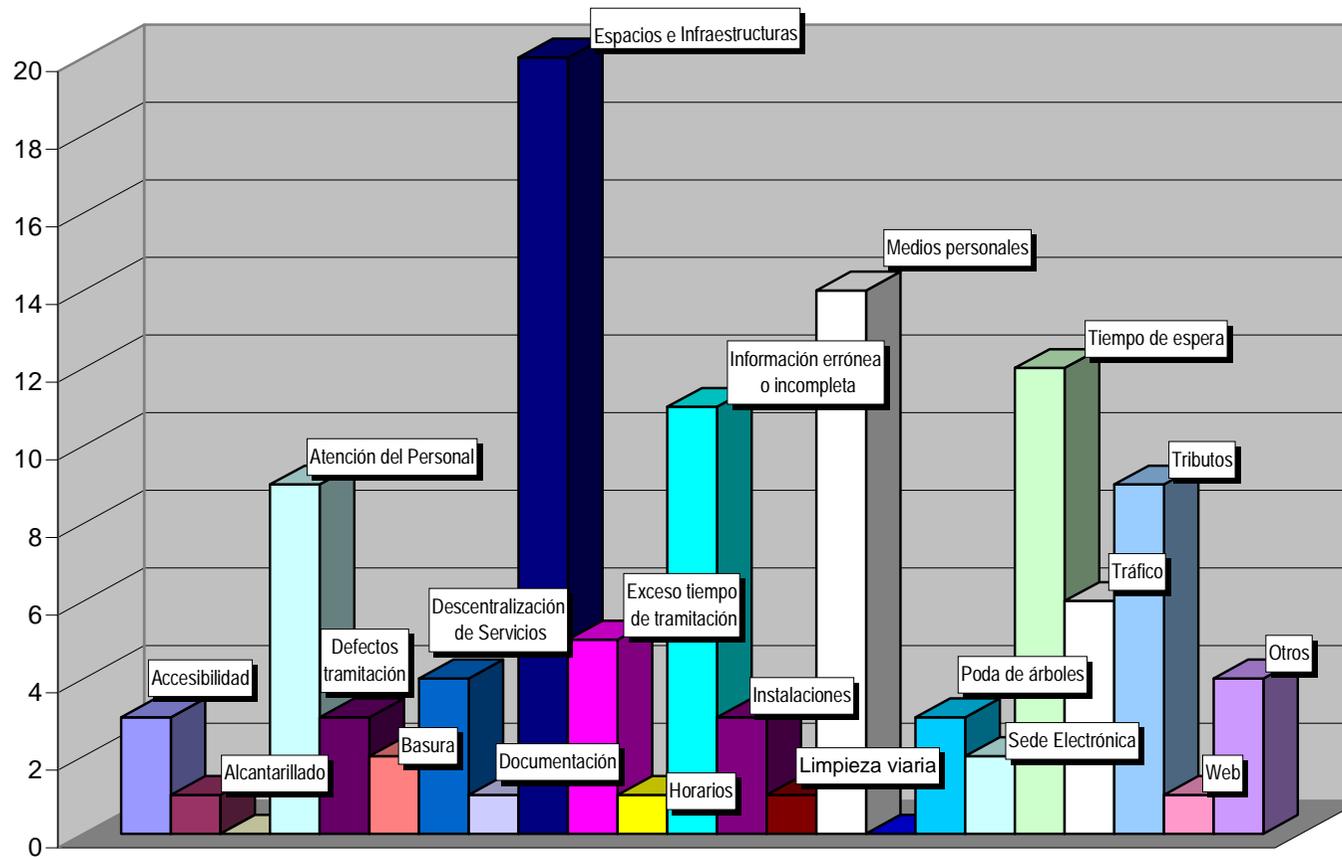
---

Accesibilidad	3
Alcantarillado	1
Alumbrado	0
Atención del Personal	9
Basura	3
Defectos de tramitación	2
Descentralización de Servicios	4
Documentación requerida	1
Espacios e Infraestructuras	<b>20</b>
Exceso de tiempo de tramitación	5
Horarios	1
Información errónea o incompleta	<b>11</b>
Instalaciones	3
Limpieza viaria	1
Medios personales	<b>14</b>
Plagas	0
Poda de árboles	3
Sede Electrónica	2
Tiempo de espera	<b>12</b>
Tráfico	6
Tributos	9
Web	1
Otros	4



### Asuntos o materias de los expedientes de Sugerencias-Reclamaciones iniciados en 2015

(Excluidos los expedientes iniciados, en su caso, en los organismos autónomos o sociedades municipales)



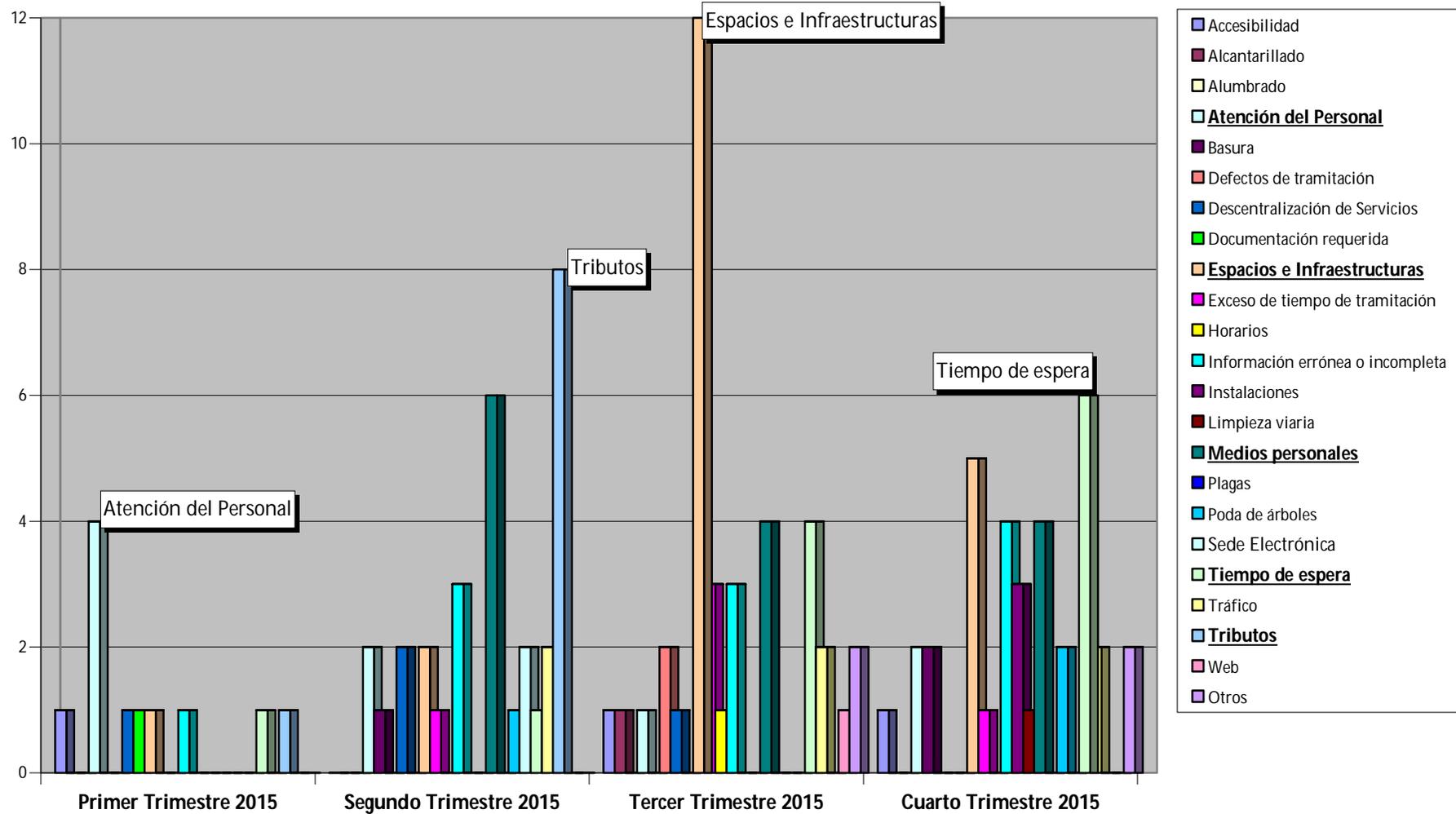


### MATERIAS RECLAMADAS POR TRIMESTRE

	Primer Trimestre 2015	Segundo Trimestre 2015	Tercer Trimestre 2015	Cuarto Trimestre 2015
<b>Accesibilidad</b>	1	0	1	1
<b>Alcantarillado</b>	0	0	1	0
<b>Alumbrado</b>	0	0	0	0
<b>Atención del Personal</b>	4	2	1	2
<b>Basura</b>	0	1	0	2
<b>Defectos de tramitación</b>	0	0	2	0
<b>Descentralización de Servicios</b>	1	2	1	0
<b>Documentación requerida</b>	1	0	0	0
<b>Espacios e Infraestructuras</b>	1	2	12	5
<b>Exceso de tiempo de tramitación</b>	0	1	3	1
<b>Horarios</b>	0	0	1	0
<b>Información errónea o incompleta</b>	1	3	3	4
<b>Instalaciones</b>	0	0	0	3
<b>Limpieza viaria</b>	0	0	0	1
<b>Medios personales</b>	0	6	4	4
<b>Plagas</b>	0	0	0	0
<b>Poda de árboles</b>	0	1	0	2
<b>Sede Electrónica</b>	0	2	0	0
<b>Tiempo de espera</b>	1	1	4	6
<b>Tráfico</b>	0	2	2	2
<b>Tributos</b>	1	8	0	0
<b>Web</b>	0	0	1	0
<b>Otros</b>	0	0	2	2



### Materias reclamadas por Trimestres 2015





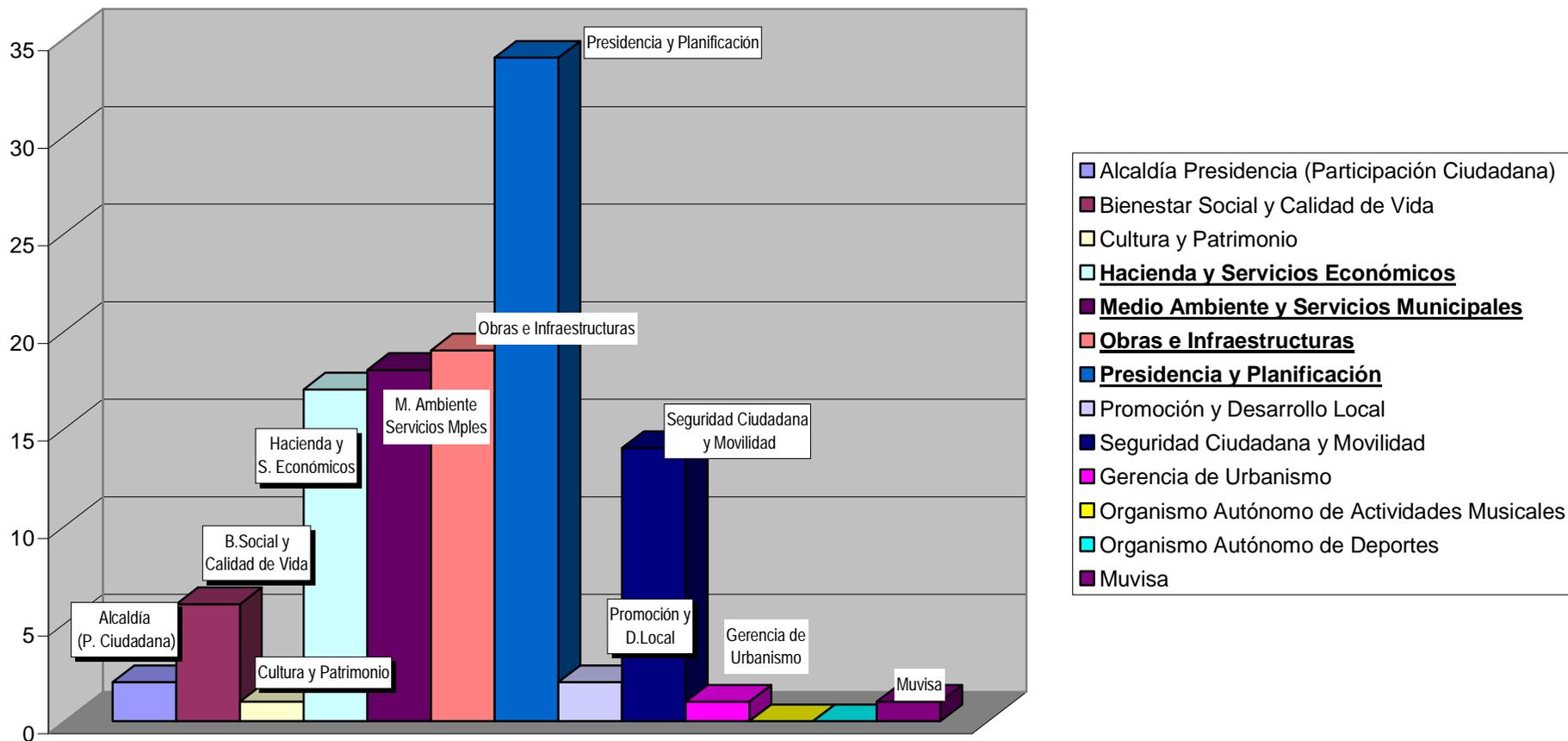
### ÁREAS AFECTADAS POR SUGERENCIAS O RECLAMACIONES EN 2015

Áreas	Totales
Alcaldía Presidencia (Participación Ciudadana)	2
Bienestar Social y Calidad de Vida	6
Cultura y Patrimonio	1
Hacienda y Servicios Económicos	17
Medio Ambiente y Servicios Municipales	18
Obras e Infraestructuras	19
Presidencia y Planificación	34
Promoción y Desarrollo Local	2
Seguridad Ciudadana y Movilidad	14
Gerencia de Urbanismo	1
Organismo Autónomo de Actividades Musicales	0
Organismo Autónomo de Deportes	0
Muvisa	1



### Áreas afectadas por expedientes de Sugerencias o Reclamaciones 2015

(Expedientes iniciados en Negociado de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento.  
Excluidos los iniciados, en su caso, en los organismos autónomos o sociedades municipales)





### ÁREAS RECLAMADAS POR TRIMESTRES

	Primer Trimestre 2015	Segundo Trimestre 2015	Tercer Trimestre 2015	Cuarto Trimestre 2015
Alcaldía Presidencia (Participación Ciudadana)	0	0	1	1
Bienestar Social y Calidad de Vida	2	1	1	2
Cultura y Patrimonio	0	0	0	1
Hacienda y Servicios Económicos	1	12	2	2
Medio Ambiente y Servicios Municipales	0	2	9	7
Obras e Infraestructuras	2	2	7	8
Presidencia y Planificación	4	9	13	8
Promoción y Desarrollo Local	0	1	0	1
Seguridad Ciudadana y Movilidad	2	4	4	4
Gerencia de Urbanismo	0	0	0	1
Organismo Autónomo de Actividades Musicales	0	0	0	0
Organismo Autónomo de Deportes	0	0	0	0
Muvisa	0	0	1	0



### Áreas afectadas - Clasificación por Trimestres- 2015

*Excluidos los expedientes iniciados, en su caso, en los organismos autónomos o sociedades municipales)*

