



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

INFORME RECOPIULATORIO QUEJAS Y SUGERENCIAS

SISTEMA DE CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIO

Sección de Programas y Centros
Sección de Estudios y Planificación

2013

**QUEJAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EN LOS CMSS
POR ESCRITO + PRESENCIALES**

	Fecha de presentación	Fecha de respuesta	Motivo
SECCIÓN P Y CENTROS 2 por escrito	19-2-13	7-3-13	Otros: solicita se revise la normativa que regula que la atención en el S. Información dure únicamente 20 minutos/Sugerencias para la mejora del servicio prestado
	4-4-13	11-4-13	Otros: solicita se revise la normativa que regula que la atención en el S. Información dure únicamente 20 minutos/Sugerencias para la mejora del servicio prestado
CMSS BENIMACLET 1 presencial	10-9-2013		Agradecimiento
CMSS CAMPANAR 3 por escrito	7-5-13	16-5-13	Disconformidad con la resolución de la demanda formulada/Quejas sobre el trato recibido
	25-10-13	12-11-13	Quejas sobre el trato recibido
	25-10-13	12-11-13	Quejas sobre el trato recibido
CMSS CIUTAT VELLA 1 por escrito 8 presenciales	5-7-13	17-7-13	Quejas sobre el trato recibido/ deficiente información
	29/11/2013		Agradecimiento
	29/11/2013		Agradecimiento
	03/12/2013		Agradecimiento
	03/12/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda formulada
	17/12/2013		Agradecimiento
	25/02/2014		Agradecimiento
	12/12/2013		Agradecimiento
	18/12/2013		Agradecimiento
CMSS MALVARROSA 8 por escrito 12 presenciales	19-2-13	19-2-13	Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	1-3-13	20-3-13	Disconformidad con decisiones adoptadas por el CMSS/Quejas sobre el trato recibido
	20-6-13	24-6-13	Otros: Expte. De vivienda relacionado con el Plan Cabanyal-Canyamelar
	24-6-13	24-6-13	Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	19-6-13	26-6-13	Otros: preocupación de la usuaria con la difícil situación económica que está atravesando
	17-10-13	17-10-13	Quejas sobre el trato recibido
	4-11-13	14-11-13	Quejas sobre el trato recibido
	8-11-13	21-11-13	Quejas sobre el trato recibido
	25/09/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	19-9-13		Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	20/09/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	30/09/2013		Agradecimientos
	23/09/2013		Agradecimientos
	27/09/2013		Agradecimientos
	03/10/2013		Agradecimientos
	17/10/2013		Agradecimientos
	17/10/2013		Agradecimientos
	28/10/2013		Agradecimientos
	29/10/2013		Agradecimientos
	14/11/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
CMSS NAZARET 4 por escrito	28-1-13	28-1-13	Quejas sobre el trato recibido
	17-4-13	(no consta)	Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios municipales
	10-7-13	19-7-13	Incompetencia profesional o mala praxis/Sugerencias para la mejora del servicio prestado
	15-7-13	19-7-13	Tardanza en la atención en el CMSS/ Quejas sobre el trato

			recibido
CMSS OLIVERETA 3 por escrito 5 presenciales	8-2-13	13-3-13	Solicitud de cambio de profesional
	19-6-13	1-7-13	Quejas sobre el trato recibido
	25-10-13	13-11-13	Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	11/06/2013		Agradecimiento gestiones concesión recurso
	28/06/2013		Quejas sobre el trato recibido
	7-2013		Otros: especificar
	17/09/2013		Agradecimiento trabajo y colaboración
	25/10/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
CMSS PATRAIX 24 presenciales	16/01/2013		Agradecimiento
	30/01/2013		Agradecimiento
	19/02/2013		Agradecimiento
	19/02/2013		Agradecimiento
	07/03/2013		Agradecimiento
	07/03/2013		Agradecimiento
	11/03/2013		Agradecimiento
	11/03/2013		Agradecimiento
	15/03/2013		Agradecimiento
	29/04/2013		Agradecimiento
	30/04/2013		Agradecimiento
	10/05/2013		Agradecimiento
	21/05/2013		Agradecimiento
	28/05/2013		Agradecimiento
	02/07/2013		Agradecimiento
	12/07/2013		Agradecimiento
	19/09/2013		Agradecimiento
	30/09/2013		Agradecimiento
	21/10/2013		Agradecimiento
	20/11/2013		Agradecimiento
	29/11/2013		Agradecimiento
	02/12/2013		Agradecimiento
	02/12/2013		Agradecimiento
09/12/2013		Agradecimiento	
CMSS QUATRE CARRERES			
CMSS SALVADOR ALLENDE 9 por escrito 1 presencial	12-3-13	26-3-13	12-3-13 Disconformidad con decisiones adoptadas por el CMSS
	26-3-13	29-4-13	Solicitud de cambio de profesional
	28-5-13	21-6-13	Disconformidad con decisiones adoptadas por el CMSS
	24-6-13	24-6-13	Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	8-7-13	16-7-13	Otros: solicitud de información y orientación
	10-7-13	10-7-13	Disconformidad con decisiones adoptadas por el CMSS
	21-10-13	21-10-13	Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	25-10-13	25-10-13	Solicitud de cambio de profesional
	12-11-13	12-11-13	Disconformidad con decisiones adoptadas por el CMSS
05/07/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada	
CMSS SANT MARCEL.LÍ 3 por escrito 4 presenciales	22-3-13	17-4-13	Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada.
	23-4-13	(no consta)	Disconformidad con decisiones adoptadas por el CMSS
	13-6-13	24-6-13	Tardanza en la atención en el CMSS
	10/09/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda formulada
	22/10/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	15/10/2013		Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
	30/12/2013		Otros: especificar

CMSS TRAFALGAR	2-4-13	16-4-13	Disconformidad con la resolución de la demanda económica formulada
3 por escrito	30-7-13	31-7-13	Quejas sobre el trato recibido
	22-11-13	22-11-13	Tardanza en la atención en el CMSS
TOTALES			
Por escrito – 36 – media 9,4 días para la respuesta – 2 no consta			
Presenciales – 55			
Total - 91			

