

# RESUMEN ESTADÍSTICO

## Datos Generales

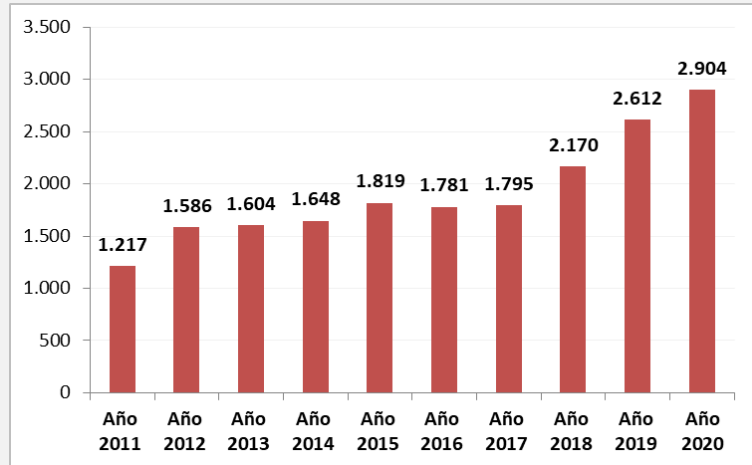




## Datos Generales

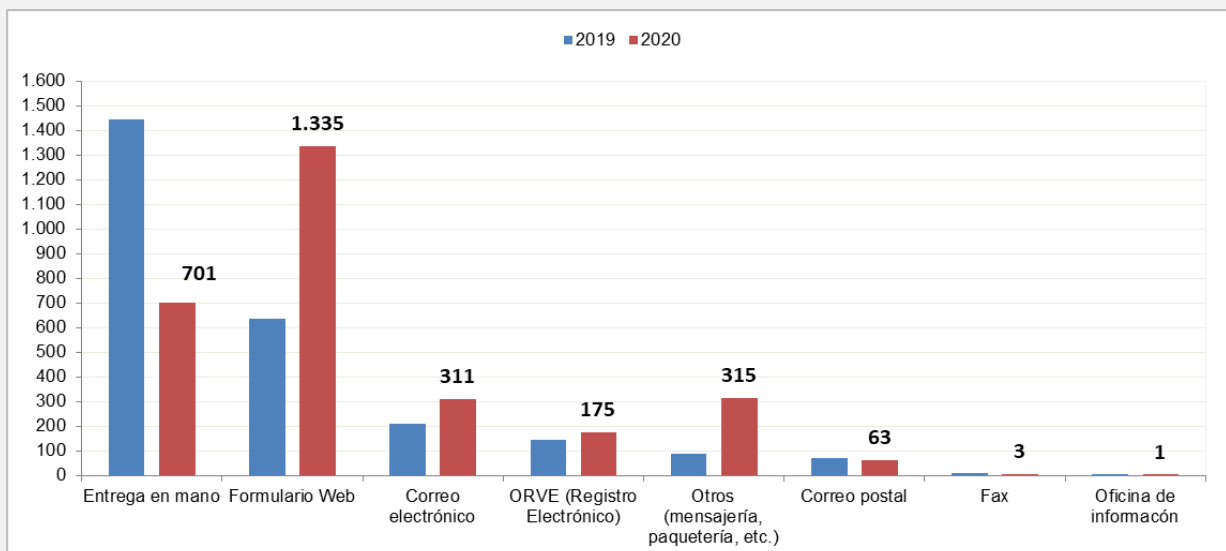
## 1. Quejas Nuevas de los últimos 10 años.

Año	Nº Quejas
Año 2011	1.217
Año 2012	1.586
Año 2013	1.604
Año 2014	1.648
Año 2015	1.819
Año 2016	1.781
Año 2017	1.795
Año 2018	2.170
Año 2019	2.612
Año 2020	2.904
<b>TOTAL</b>	<b>19.136</b>



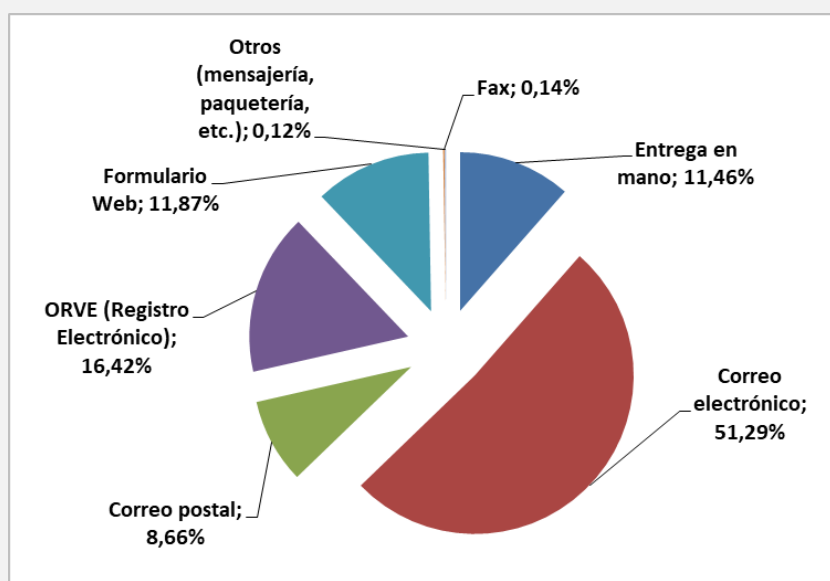
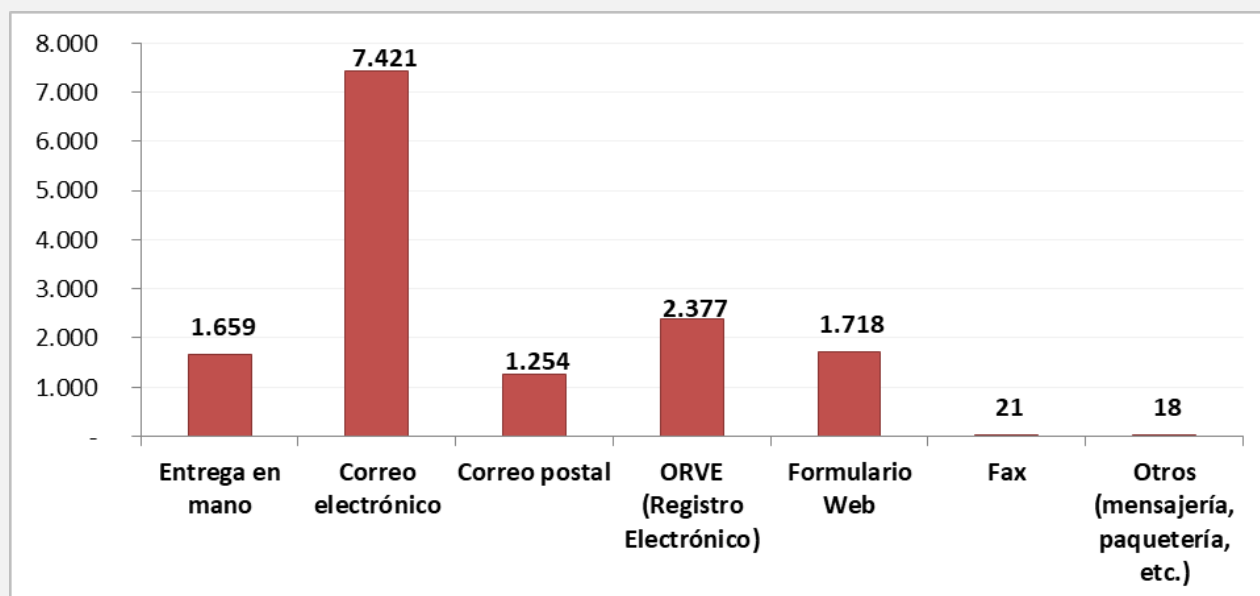
## 2. Formas de Recepción de las Quejas Nuevas

FORMA DE RECEPCIÓN	2019	2020	DIFERENCIA	
Entrega en mano	1.446	701	-745	-51,52%
Formulario Web	637	1.335	+698	+109,57%
Correo electrónico	212	311	+99	+46,69%
ORVE (Registro Electrónico)	146	175	+29	+19,86%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	87	315	+228	+262,06%
Correo postal	72	63	-9	-12,50%
Fax	11	3	-8	-72,72%
Oficina de información	1	1	0	0,00%
<b>Totales</b>	<b>2.612</b>	<b>2.904</b>	<b>+292</b>	<b>+11,17%</b>



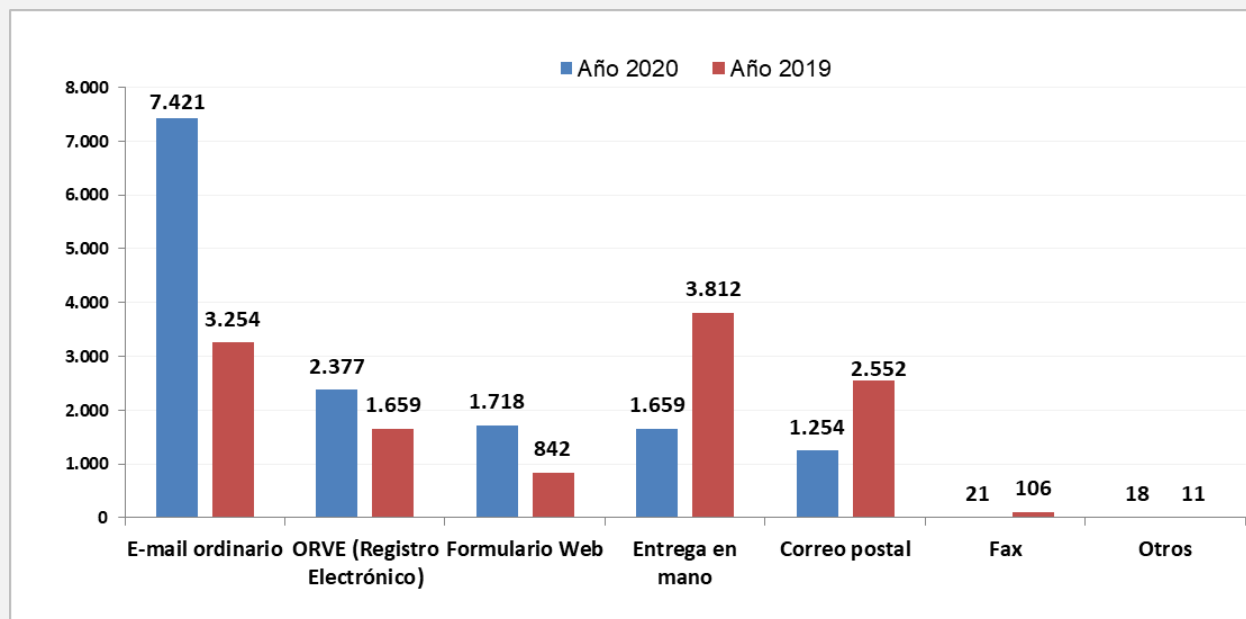
## 3. Entrada de documentos

FORMA DE ENTRADA	Total	%
Entrega en mano	1.659	11,46%
Correo electrónico	7.421	51,29%
Correo postal	1.254	8,66%
ORVE (Registro Electrónico)	2.377	16,42%
Formulario Web	1.718	11,87%
Fax	21	0,14%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	18	0,12%
<b>Totales</b>	<b>14.468</b>	<b>100,00%</b>



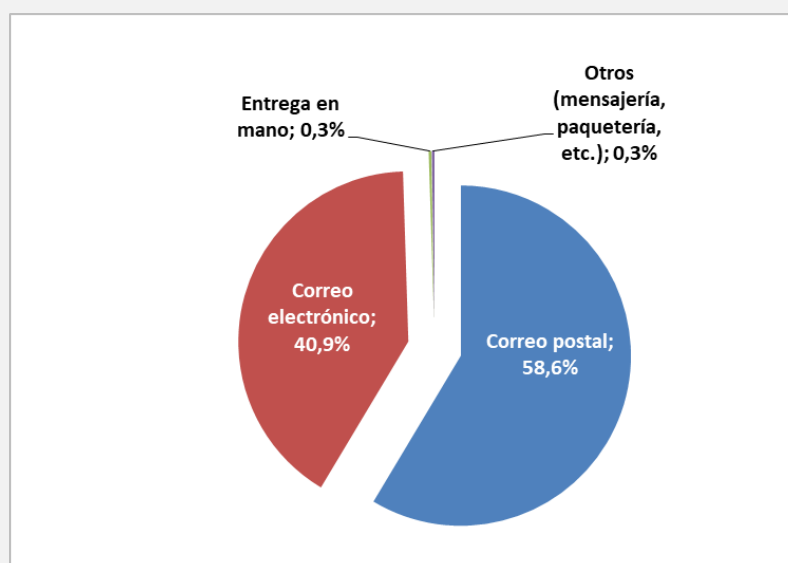
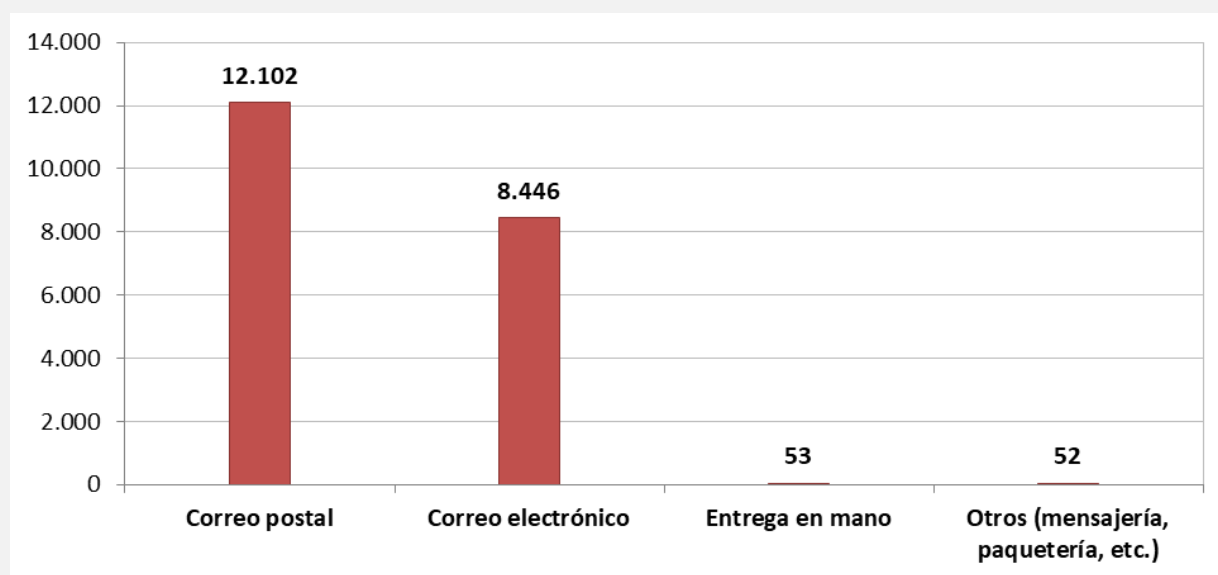
## 4. Comparativa de Registros de Entrada: años 2019 y 2020.

FORMA DE ENTRADA	Año 2019	Año 2020	Diferencia	
Correo electrónico	3.254	7.421	+4.167	+128,00%
ORVE (Registro Electrónico)	1.659	2.377	+718	+43,00%
Formulario Web	842	1.718	+876	+104,00%
Entrega en mano	3.812	1.659	-2.153	-56,00%
Correo postal	2.552	1.254	-1.298	-50,00%
Fax	106	21	-85	-80,00%
Otros	11	18	+7	+63,00%
<b>Totales</b>	<b>12.236</b>	<b>14.468</b>	<b>2.232</b>	<b>+18,24%</b>



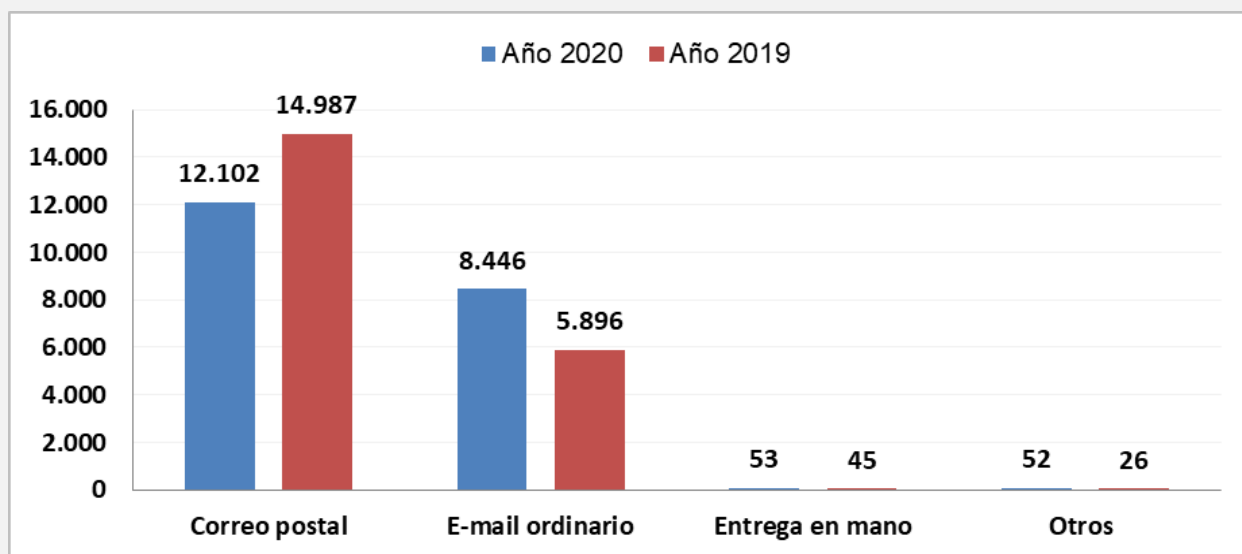
## 5. Salida de documentos

FORMA DE SALIDA	TOTAL	%
Correo postal	12.102	58.60%
Correo electrónico	8.446	40.90%
Entrega en mano	53	0,30%
Otros (mensajería, paquetería, etc.)	52	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>20.653</b>	<b>100,00%</b>



## 6. Comparativa Registros de Salida: años 2019 y 2020.

FORMA DE SALIDA	Año 2019	Año 2020	Diferencia	
Correo postal	14.987	12.102	-2.885	-19,25%
Correo electrónico	5.896	8.446	+2.550	+43,24%
Entrega en mano	45	53	+8	+17,77%
Otros	26	52	+26	+100,00%
<b>Totales</b>	<b>20.954</b>	<b>20.653</b>	<b>-301</b>	<b>-1,43%</b>





**Listado de usuarios activos en la aplicación de quejas (TDCom)**

NOMBRE
Amanda Armas Correa
Angel Javier Marcos Garcia
Beatriz Barrera Vera
Candelaria Gonzalez-Barreda Gonzalez
Carmen Maria Pérez Brito
Carmen Medina Gonzalez
Felipe Afonso El Jaber
Javier Brito Lorenzo
Juan Jesus Pérez Pérez
Laura Sautoho Gonzalez
Lázaro Brito Hernández
Lidia Barrios Serpa
Lucia Guedes Alonso
Luz Marina Hernández Martin
Maria de los Remedios Afonso Hernández
Maria Jesus Hernández Afonso
Maria Jose Hernández Leal
Marlene Figueroa Martin
Milagros Fuentes Gonzalez
Octavio Topham Camejo
Oliver Fariña Fariña
Rafael Alvarez Gil
Rafael Yanes Mesa
Regina Garcia Casañas
Rosa Elvira Castilla Plasencia
Silvina Morales Dragonetti
Victor Manuel Ramírez Pérez
Yesica Gonzalez Mateo