**INFORME DE QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS**

**Periodo del 3 de Marzo al 23 de diciembre de 2020**

***Unidad de Quejas y Denuncias***

Desde la creación de la Unidad de Quejas y Denuncias, el pasado 3 de marzo al 23 de diciembre del año 2020se recibido 110 quejas.

Por lo que se hace del conocimiento el Informe 2020, con el detalle de las mismas recibidas durante el periodo antes mencionado.

1. **Receptadas por los medios:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Medio de Recepción** | **Quejas receptadas** |
| * Correo electrónico con la cuenta oficinadequejas@pgres.gob.sv
 | **54** |
| * Presencial
 | **49** |
| * Telefónica
 | **4** |
| * Redes Sociales
 | **3** |
| **TOTAL RECIBIDAS**  | **110** |



**2. Procuraduría Auxiliares reportadas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Procuraduría Auxiliar** | **Quejas reportadas** |
| San Salvador | 63 |
| Soyapango | 8 |
| Sonsonate | 7 |
| Santa Ana | 6 |
| Ahuachapan | 3 |
| Cuscatlan | 4 |
| La Libertad | 11 |
| Zacatecoluca | 2 |
| Apopa | 3 |
| Cojutepeque | 1 |
| San Miguel | 1 |
| San Vicente | 1 |



1. **Unidades reportadas:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Procuraduría auxiliar**  | **Quejas reportadas** |
| Unidad de Familia | **66** |
| Unidad Laboral | **24** |
| Fondos a Terceros | **3** |
| UAEM | **1** |
| Derechos Reales | **5** |
| Unidad de Penal | **2** |
| Contencioso Administrativo | **3** |
| Unidad de Mediación | **2** |
| Unidad de Niñez | **3** |
| Secretaria General | **1** |

1. **Tipología de la queja**

|  |  |
| --- | --- |
| **Procuraduría auxiliar**  | **Quejas reportadas** |
| Incumplimiento de procedimiento | **30** |
| Incumplimiento de plazos | **21** |
| Extravió de expediente o documento | **5** |
| No le brindaron información de su caso | **30** |
| Espera Prolongada injustificada | **4** |
| Indebido trato | **20** |



1. **RESUMEN DE PESONAS USUARIAS ATENDIDAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicio brindado** | **Número** |
| **Quejas** | 104 |
| **Denuncias** | 6 |
| **Asistencias** | 550 |
| **Personas usuarias atendidas** | **660** |

1. **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA:**

De forma inmediata o durante el periodo establecido en el procedimiento ( 5 a 10 días hábiles si necesita investigación más exhaustiva)