



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/11565

20/04/2017

30998

AUTOR/A: HURTADO ZURERA, Antonio (GS); SERRANO JIMÉNEZ, María Jesús (GS)

RESPUESTA:

En relación con la pregunta formulada, se informa que el número de quejas presentadas en la Jefatura Provincial de Tráfico de Córdoba, en los años interesados, fue el recogido en el siguiente cuadro:

AÑO	2012	2013	2014	2015	2016
Nº. quejas	35	49	98	54	62

Asimismo, la tipología de las quejas presentadas fue la siguiente:

Año	SERVICIO	CLASIFICACIÓN
2012	1-Oficina de Información	320-CALIDAD DEL SERVICIO. TIEMPOS DE ESPERA EXCESIVOS
2012	1-Oficina de Información	360-CALIDAD DEL SERVICIO. HORARIOS
2012	1-Oficina de Información	210-TRATO A LOS CIUDADANOS. FALTA DE AMABILIDAD, CORTESÍA O EDUCACIÓN
2012	2-Conductores (Permisos)	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2012	2-Conductores (Permisos)	610-TASAS Y SANCIONES
2012	2-Conductores (Permisos)	370-CALIDAD DEL SERVICIO. FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO
2012	2-Conductores (Permisos)	611-TASAS: PAGO, DEVOLUCIÓN Y OTRAS INCIDENCIAS
2012	3-Canjes de permisos y licencias de conducir	370-CALIDAD DEL SERVICIO. FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO
2012	3-Canjes de permisos y licencias de conducir	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2012	3-Canjes de permisos y licencias de conducir	121-INFORMACIÓN. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. INFORMACIÓN DEFICIENTE O INCOMPLETA
2012	3-Canjes de permisos y licencias de conducir	340-CALIDAD DEL SERVICIO. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA
2012	4-Caja (Tasas)	360-CALIDAD DEL SERVICIO. HORARIOS
2012	6-Sanciones	610-TASAS Y SANCIONES
2012	6-Sanciones	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2012	6-Sanciones	340-CALIDAD DEL SERVICIO. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA
2012	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	121-INFORMACIÓN. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. INFORMACIÓN DEFICIENTE O INCOMPLETA
2012	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	610-TASAS Y SANCIONES
2012	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN



Año	SERVICIO	CLASIFICACIÓN
2012	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	340-CALIDAD DEL SERVICIO. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA
2012	8-Otros	460-INSTALACIONES. FALTA DE ESPACIOS O INADECUACIÓN DE LOS EXISTENTES
2013	1-Oficina de Información	420-INSTALACIONES. BARRERAS FÍSICAS O ARQUITECTÓNICAS
2013	1-Oficina de Información	111-INFORMACIÓN. ACCESIBILIDAD DE LAS INSTALACIONES. PRESENCIAL
2013	1-Oficina de Información	210-TRATO A LOS CIUDADANOS. FALTA DE AMABILIDAD, CORTESÍA O EDUCACIÓN
2013	1-Oficina de Información	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2013	1-Oficina de Información	460-INSTALACIONES. FALTA DE ESPACIOS O INADECUACIÓN DE LOS EXISTENTES
2013	2-Conductores (Permisos)	370-CALIDAD DEL SERVICIO. FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO
2013	2-Conductores (Permisos)	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2013	2-Conductores (Permisos)	320-CALIDAD DEL SERVICIO. TIEMPOS DE ESPERA EXCESIVOS
2013	2-Conductores (Permisos)	121-INFORMACIÓN. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. INFORMACIÓN DEFICIENTE O INCOMPLETA
2013	2-Conductores (Permisos)	611-TASAS: PAGO, DEVOLUCIÓN Y OTRAS INCIDENCIAS
2013	2-Conductores (Permisos)	340-CALIDAD DEL SERVICIO. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA
2013	3-Canjes de permisos y licencias de conducir	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2013	5-Formación Vial (Cursos y Exámenes)	210-TRATO A LOS CIUDADANOS. FALTA DE AMABILIDAD, CORTESÍA O EDUCACIÓN
2013	5-Formación Vial (Cursos y Exámenes)	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2013	6-Sanciones	121-INFORMACIÓN. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. INFORMACIÓN DEFICIENTE O INCOMPLETA
2013	6-Sanciones	611-TASAS: PAGO, DEVOLUCIÓN Y OTRAS INCIDENCIAS
2013	6-Sanciones	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2013	6-Sanciones	370-CALIDAD DEL SERVICIO. FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO
2013	6-Sanciones	612-SANCIONES: PAGO, DEVOLUCIÓN Y OTRAS INCIDENCIAS
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	380-CALIDAD DEL SERVICIO. OTRAS INCIDENCIAS EN LA GESTIÓN
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	340-CALIDAD DEL SERVICIO. PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN INNECESARIA
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	320-CALIDAD DEL SERVICIO. TIEMPOS DE ESPERA EXCESIVOS
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	210-TRATO A LOS CIUDADANOS. FALTA DE AMABILIDAD, CORTESÍA O EDUCACIÓN
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	220-TRATO A LOS CIUDADANOS. FALTA DE INTERÉS EN AYUDAR AL CIUDADANO
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	123-INFORMACIÓN. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. NIVEL DE DEFINICIÓN DE LOS REQUISITOS PREVIOS
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	250-TRATO A LOS CIUDADANOS. CONOCIMIENTOS Y AYUDA DE LOS FUNCIONARIOS
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	611-TASAS: PAGO, DEVOLUCIÓN Y OTRAS INCIDENCIAS
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	370-CALIDAD DEL SERVICIO. FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL CIUDADANO
2013	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	121-INFORMACIÓN. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. INFORMACIÓN DEFICIENTE O INCOMPLETA
2013	8-Otros	121-INFORMACIÓN. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN. INFORMACIÓN DEFICIENTE O INCOMPLETA
2014	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2014	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS
SECRETARÍA GENERAL
REGISTRO GENERAL
18 JUL 2017 16:00:43
Entrada 43362



Año	SER VICIO	CLASIFICACIÓN
2014	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	61-ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD. Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (pagina web, sede electrónica)
2014	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	44-SER VICIO PRESTADO. Tiempos de tramitación excesivos
2014	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	72-INFORMACIÓN. Información on-line deficiente., desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar
2014	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	31-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de competencia
2014	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	46-SER VICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2014	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	18-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Otros accesibilidad, horarios e instalaciones
2014	1-Oficina de Información	13-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Horarios de atención
2014	1-Oficina de Información	33-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de interés en la atención al ciudadano
2014	1-Oficina de Información	47-SER VICIO PRESTADO. Otros servicio
2014	1-Oficina de Información	43-SER VICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades
2014	1-Oficina de Información	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2014	1-Oficina de Información	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2014	1-Oficina de Información	35-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de comprensión o interés por los problemas planteados
2014	2-Conductores (Permisos)	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2014	2-Conductores (Permisos)	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2014	2-Conductores (Permisos)	471-TASAS Y SANCIONES (ATT. PRESENCIAL)
2014	2-Conductores (Permisos)	44-SER VICIO PRESTADO. Tiempos de tramitación excesivos
2014	2-Conductores (Permisos)	47-SER VICIO PRESTADO. Otros servicio
2014	3-Canjes de permisos y licencias de conducir	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2014	3-Canjes de permisos y licencias de conducir	93-SER VICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones
2014	4-Caja (Tasas)	47-SER VICIO PRESTADO. Otros servicio
2014	4-Caja (Tasas)	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2014	4-Caja (Tasas)	84-ATENCIÓN AL CIUDADANO. Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados
2014	4-Caja (Tasas)	16-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Recursos tecnológicos
2014	4-Caja (Tasas)	971-TASAS Y SANCIONES (ATT. ELECTRÓNICA)
2014	4-Caja (Tasas)	471-TASAS Y SANCIONES (ATT. PRESENCIAL)
2014	5-Formación Vial (Cursos y Exámenes)	47-SER VICIO PRESTADO. Otros servicio
2014	6-Sanciones	471-TASAS Y SANCIONES (ATT. PRESENCIAL)
2014	6-Sanciones	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2014	6-Sanciones	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2014	6-Sanciones	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2014	6-Sanciones	32-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de cortesía o educación
2014	6-Sanciones	21-INFORMACIÓN. Accesibilidad a la información
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	43-SER VICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	46-SER VICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	24-INFORMACIÓN. Tiempos excesivos de respuesta a consultas
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	22-INFORMACION. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	26-INFORMACIÓN. Otros Información



Año	SER VICIO	CLASIFICACIÓN
	Circulación)	
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	94-SER VICIO PRESTADO. Tiempos de tramitación excesivos
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	75-INFORMACIÓN. Otros Información
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	21-INFORMACIÓN. Accesibilidad a la información
2014	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	97-SER VICIO PRESTADO. Otros servicio
2014	8-Otros	22-INFORMACION. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2014	8-Otros	33-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de interés en la atención al ciudadano
2014	8-Otros	14-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Tiempos de espera excesivos
2014	8-Otros	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2014	8-Otros	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2014	8-Otros	72-INFORMACIÓN. Información on-line deficiente., desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar
2014	8-Otros	34-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de equidad en el trato
2014	9.1-Permiso por puntos - Incidencias consulta Web	61-ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD. Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (pagina web, sede electrónica)
2015	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2015	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	46-SER VICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2015	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	96-SER VICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2015	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	67-ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD. Otros accesibilidad, horarios y usabilidad
2015	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2015	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	31-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de competencia
2015	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	42-SER VICIO PRESTADO. Falta de simplicidad en el procedimiento
2015	1-Oficina de Información	15-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Espacios/condiciones ambientales/mobiliario
2015	2-Conductores (Permisos)	75-INFORMACIÓN. Otros Información
2015	2-Conductores (Permisos)	46-SER VICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2015	2-Conductores (Permisos)	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2015	2-Conductores (Permisos)	41-SER VICIO PRESTADO. Errores en la prestación del servicio
2015	2-Conductores (Permisos)	33-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de interés en la atención al ciudadano
2015	4-Caja (Tasas)	92-SER VICIO PRESTADO. Falta de simplicidad en el procedimiento
2015	5-Formación Vial (Cursos y Exámenes)	34-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de equidad en el trato
2015	5-Formación Vial (Cursos y Exámenes)	46-SER VICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2015	6-Sanciones	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2015	6-Sanciones	84-ATENCIÓN AL CIUDADANO. Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados
2015	6-Sanciones	471-TASAS Y SANCIONES (ATT. PRESENCIAL)
2015	6-Sanciones	47-SER VICIO PRESTADO. Otros servicio
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	97-SER VICIO PRESTADO. Otros servicio
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	41-SER VICIO PRESTADO. Errores en la prestación del servicio
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	84-ATENCIÓN AL CIUDADANO. Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados



Año	SERVICIO	CLASIFICACIÓN
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	93-SERVICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	43-SERVICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	46-SERVICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	43-SERVICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades
2015	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	471-TASAS Y SANCIONES (ATT. PRESENCIAL)
2015	8-Otros	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2015	8-Otros	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2015	8-Otros	75-INFORMACIÓN. Otros Información
2015	8-Otros	15-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Espacios/condiciones ambientales/mobiliario
2015	9-Sede Electrónica - Web DGT	71-INFORMACIÓN. Acceso on-line a la información
2015	9-Sede Electrónica - Web DGT	971-TASAS Y SANCIONES (ATT. ELECTRÓNICA)
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	44-SERVICIO PRESTADO. Tiempos de tramitación excesivos
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	75-INFORMACIÓN. Otros Información
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	18-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Otros accesibilidad, horarios e instalaciones
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	46-SERVICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	45-SERVICIO PRESTADO. Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	46-SERVICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	47-SERVICIO PRESTADO. Otros servicio
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	91-SERVICIO PRESTADO. Errores en la prestación del servicio
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	85-ATENCIÓN AL CIUDADANO. Otros atención al ciudadano
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	47-SERVICIO PRESTADO. Otros servicios
2016	1.1-Incidencias Cita Previa Trámites Jefaturas y Oficinas de Tráfico	42-SERVICIO PRESTADO. Falta de simplicidad en el procedimiento
2016	1-Oficina de Información	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2016	2-Conductores (Permisos)	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2016	2-Conductores (Permisos)	92-SERVICIO PRESTADO. Falta de simplicidad en el procedimiento
2016	2-Conductores (Permisos)	471-TASAS Y SANCIONES (ATT. PRESENCIAL)
2016	2-Conductores (Permisos)	44-SERVICIO PRESTADO. Tiempos de tramitación excesivos
2016	2-Conductores (Permisos)	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2016	2-Conductores (Permisos)	41-SERVICIO PRESTADO. Errores en la prestación del servicio
2016	2-Conductores (Permisos)	43-SERVICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades
2016	4-Caja (Tasas)	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2016	5-Formación Vial (Cursos y Exámenes)	47-SERVICIO PRESTADO. Otros servicios



Año	SERVICIO	CLASIFICACIÓN
2016	5-Formación Vial (Cursos y Exámenes)	44-SERVICIO PRESTADO. Tiempos de tramitación excesivos
2016	5-Formación Vial (Cursos y Exámenes)	46-SERVICIO PRESTADO. Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano
2016	6-Sanciones	471-TASAS Y SANCIONES (ATT. PRESENCIAL)
2016	6-Sanciones	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2016	6-Sanciones	41-SERVICIO PRESTADO. Errores en la prestación del servicio
2016	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	85-ATENCIÓN AL CIUDADANO. Otros atención al ciudadano
2016	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	43-SERVICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades
2016	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	471-TASAS Y SANCIONES (ATT. PRESENCIAL)
2016	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	31-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de competencia
2016	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	41-SERVICIO PRESTADO. Errores en la prestación del servicio
2016	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	22-INFORMACIÓN. Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar
2016	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2016	7-Vehículos (Matriculación y Permisos de Circulación)	47-SERVICIO PRESTADO. Otros servicios
2016	8-Otros	23-INFORMACIÓN. Información deficiente o incompleta
2016	8-Otros	13-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Horarios de atención
2016	8-Otros	33-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de interés en la atención al ciudadano
2016	8-Otros	32-EMPLEADOS PÚBLICOS. Falta de cortesía o educación
2016	8-Otros	44-SERVICIO PRESTADO. Tiempos de tramitación excesivos
2016	8-Otros	26-INFORMACIÓN. Otros Información
2016	8-Otros	18-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Otros accesibilidad, horarios e instalaciones
2016	8-Otros	15-ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. Espacios/condiciones ambientales/mobiliario
2016	8-Otros	43-SERVICIO PRESTADO. Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades

Por último, y por lo que se refiere a la respuesta al reclamante, cabe señalar que en todos los casos se procedió a dar una contestación por escrito al ciudadano en el plazo de 20 días hábiles, de conformidad con el procedimiento de quejas y sugerencias regulado en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y se registraron en el Sistema de Gestión de Quejas y Sugerencias del Ministerio del Interior.

Asimismo, con carácter general se estudia el contenido de cada queja y se procede a comprobar el fundamento de la misma. Si éste resulta acreditado, se piden disculpas al ciudadano y se ponen en marcha las medidas correctoras pertinentes; si no resulta acreditado el fundamento de su reclamación, se le informa de tal extremo, teniendo en consideración el contenido de la misma por si se pudiera repetirse en el futuro.

Madrid, 14 de julio de 2017