

**INFORMES ANUALES SOBRE LAS QUEJAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL IFAS.**

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Nº de QUEJAS REGISTRADAS</b>	58	43	70	86	81	59
<b>Nº de MOTIVOS DE QUEJA*</b>	92	80	130	140	107	76
<b>Nº de MOTIVOS de QUEJA ACEPTADOS</b>	54	44	58	84	64	28

<b>DISTRIBUCIÓN POR TEMAS DE LOS MOTIVOS DE QUEJA ACEPTADOS</b>	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS Y ARQUITECTÓNICAS DE LOS CENTROS</b>	1	0	1	2	1	0
<b>LAS CONDICIONES DE INTIMIDAD Y SEGURIDAD EN LOS CENTROS</b>	4	2	0	4	1	7
<b>LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b>	2	1	2	4	6	1
<b>CÓMO SE COMUNICAN LOS CENTROS CON PERSONAS USUARIAS Y FAMILIAS</b>	4	3	7	6	6	2
<b>LA ORGANIZACIÓN DE LOS CENTROS</b>	12	15	7	21	16	4
<b>LOS CANALES DE PARTICIPACIÓN EN LOS CENTROS</b>	0	0	0	1	0	0
<b>LA ATENCIÓN HOSTELERA DE LOS CENTROS</b>	12	6	17	17	20	11
<b>LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA/EDUCATIVA DE LOS CENTROS</b>	19	17	24	29	14	3
<b>EL IMPACTO COMUNITARIO DE LA ACTIVIDAD DE LOS CENTROS</b>	0	0	0	0	0	0
<b>EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO</b>	0	0	0	0	0	0

<b>TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN Y CONTESTACIÓN (en días hábiles)</b>	18,2	27,1	18,7	19,5	16,2	16,4
--------------------------------------------------------------------	------	------	------	------	------	------

\* Los motivos de quejas son más que el nº de quejas porque en una queja se pueden plantear varios motivos.