

# Report Reclami 2021

*Dati al 06 giugno 2022*



Comune di  
Milano

# Overview



01/01/2021 – 31/12/2021

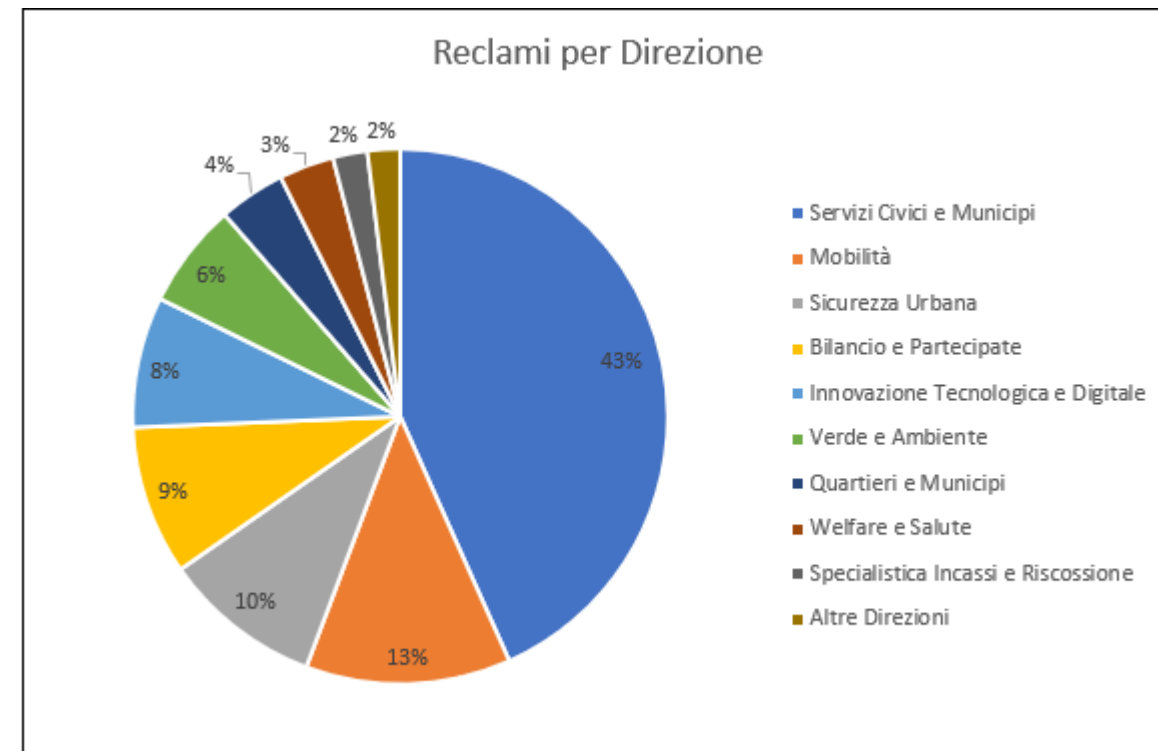
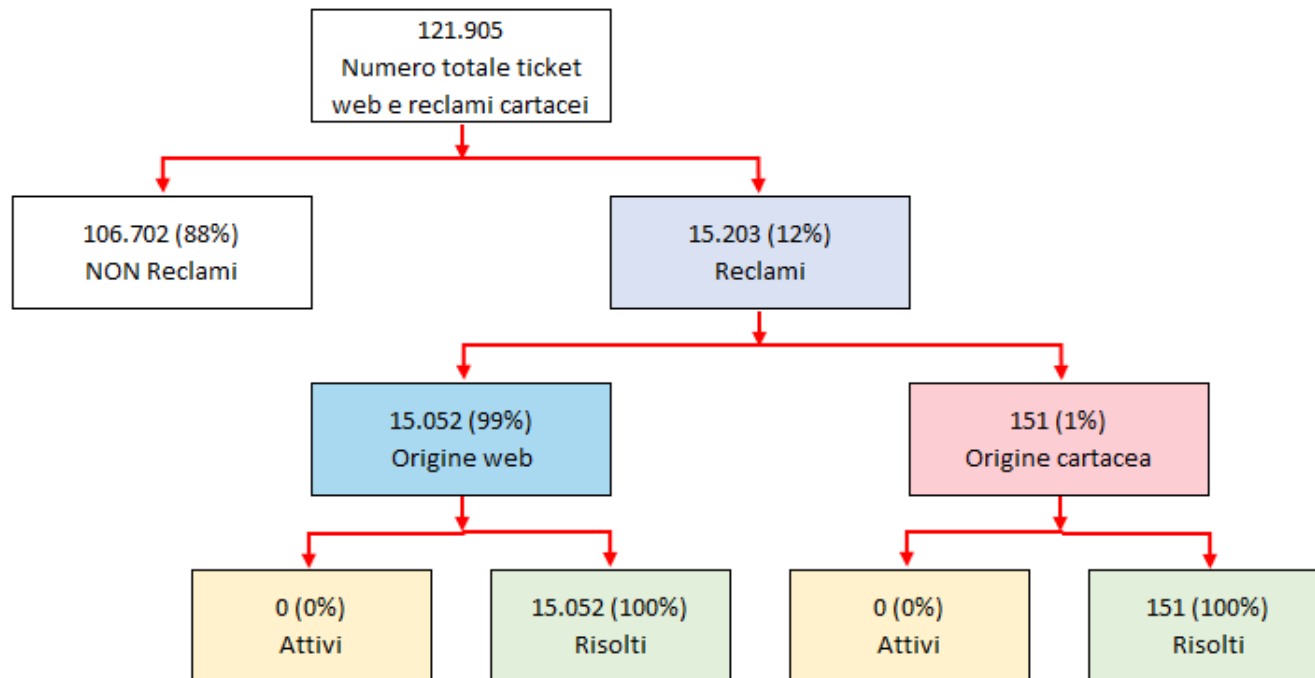
Dati aggiornati al 06/06/2022

Nel 2021 sono stati registrati 15.203 reclami nel CRM.

Il 99% di questi è pervenuto via Portale, mentre il restante 1% tramite lettera cartacea.

I reclami rappresentano il 12% del totale di ticket web o cartacei registrati.

Le Direzioni che hanno registrato un numero almeno superiore ai 300 reclami sono 9 e rappresentano circa il 98% del totale reclami.



## Nota

Il numero di reclami per Direzione può essere soggetto a variazioni. I ticket inseriti nel CRM vengono smistati per competenza e le Direzioni possono cambiarne l'assegnazione. Quanto descritto in questo documento rappresenta la fotografia del numero di reclami al 6 giugno.

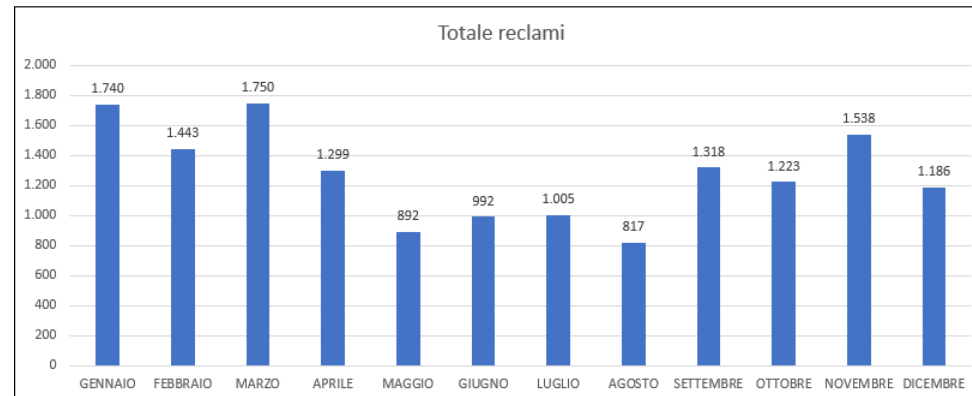
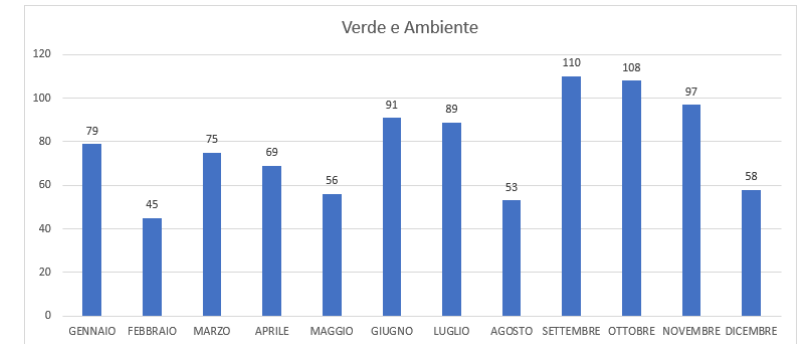
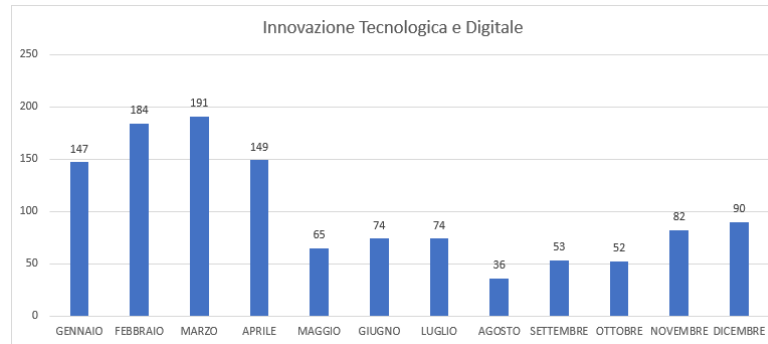
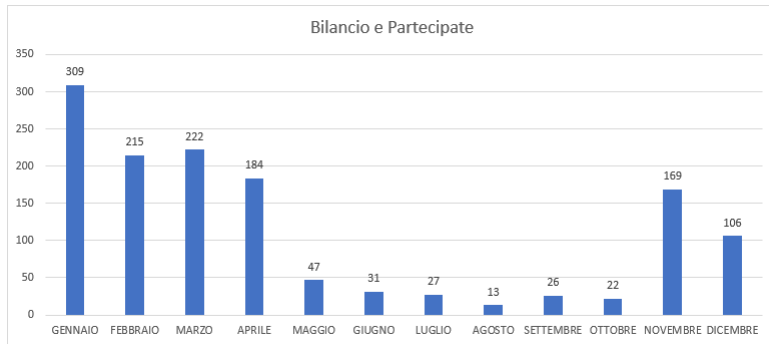
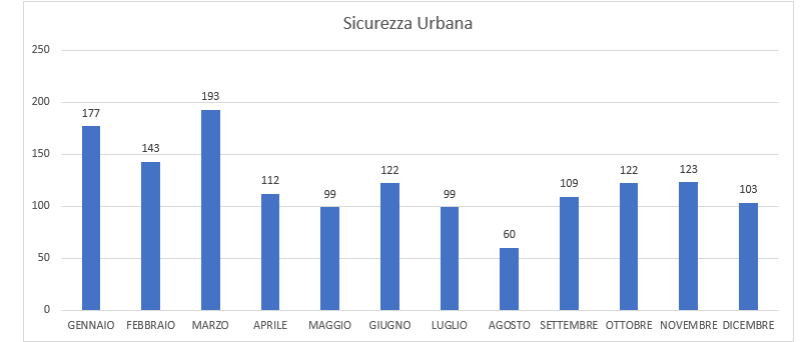
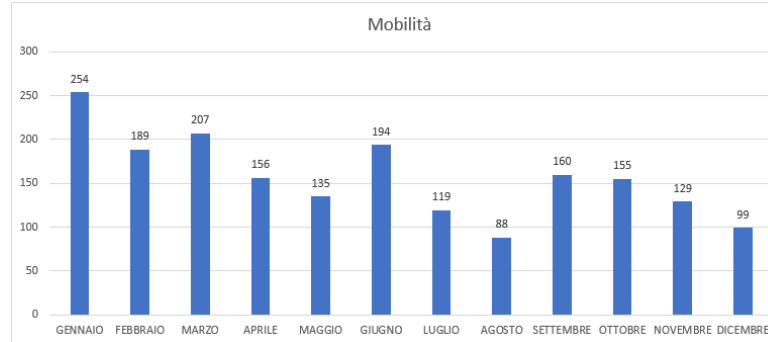
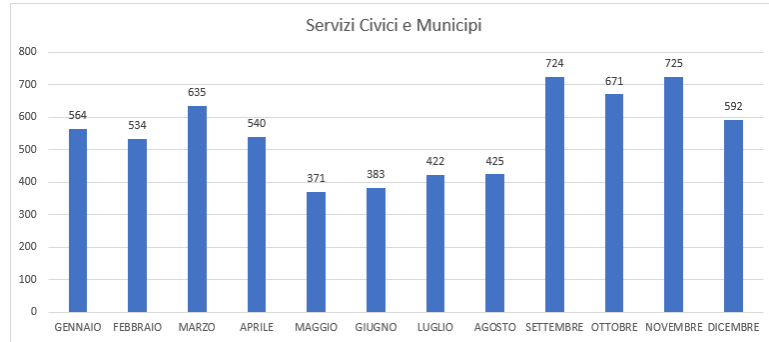
# Andamento mensile

Direzioni con il numero più alto di reclami



01/01/2021 – 31/12/2021

Dati aggiornati al 06/06/2022



# Percentuali e tempi di risoluzione

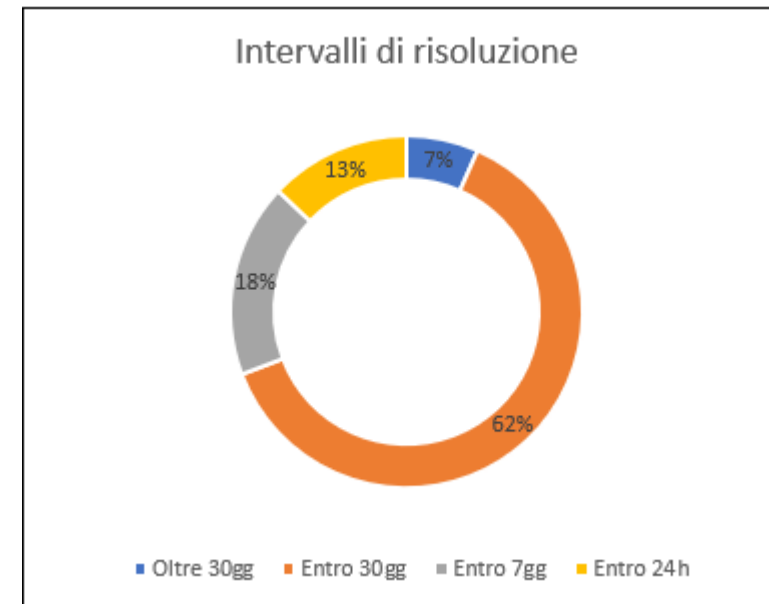
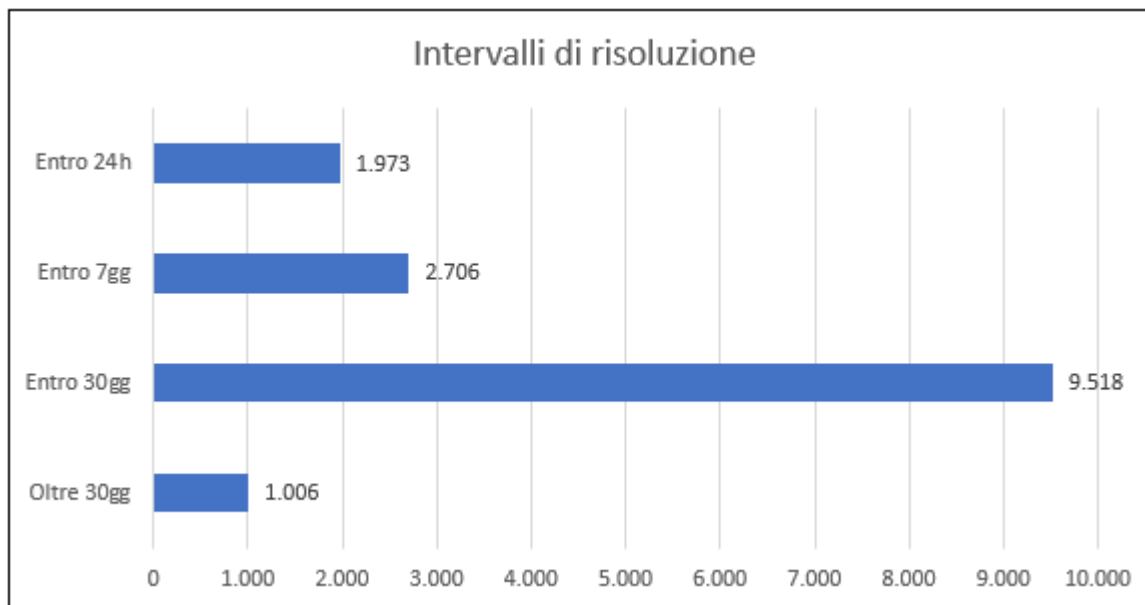


01/01/2021 – 31/12/2021

Dati aggiornati al 06/06/2022

Tutti i 15.203 reclami registrati nel CRM risultano risolti.

Il 13% dei questi riceve una risposta entro le prime 24 ore, il 18% entro una settimana, il 62% entro i 30 giorni ed il 7% oltre.



Il tempo medio di risoluzione dei reclami è di 14 giorni  
I reclami risolti entro 30 gg sono il 93,4% del totale