



Las Torres de Cotillas
ayuntamiento

INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS COMPARATIVA 2019-2020- 2021-2022





En cuanto a la comparativa entre los ejercicios 2019, 2020, 2021 y 2022 y en términos porcentuales, resulta lo expresado en los gráficos siguientes:

Gráfico: Porcentaje de Quejas y Sugerencias

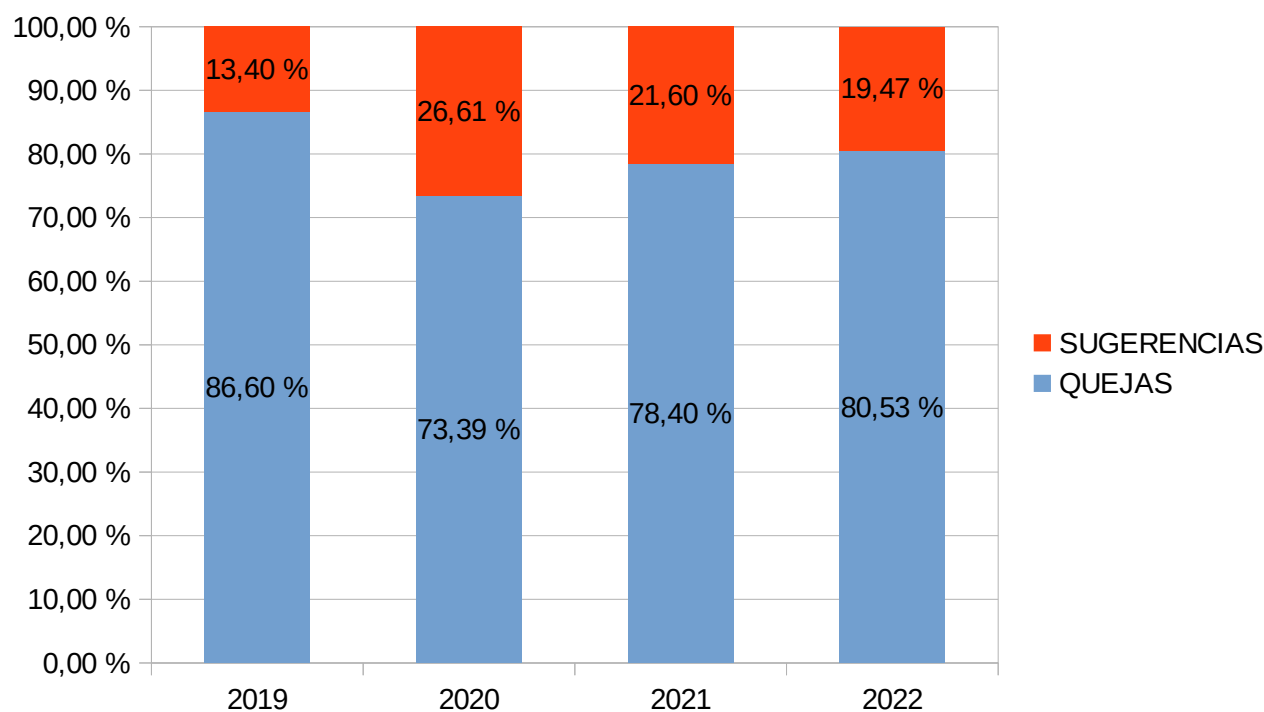
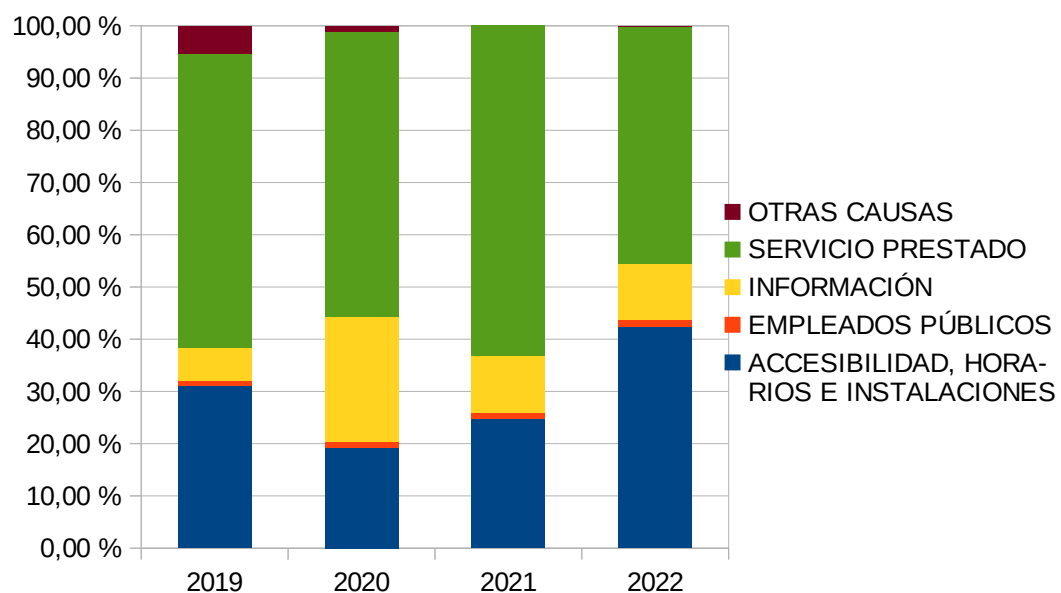


Gráfico: Porcentaje de Quejas y Sugerencias por motivos

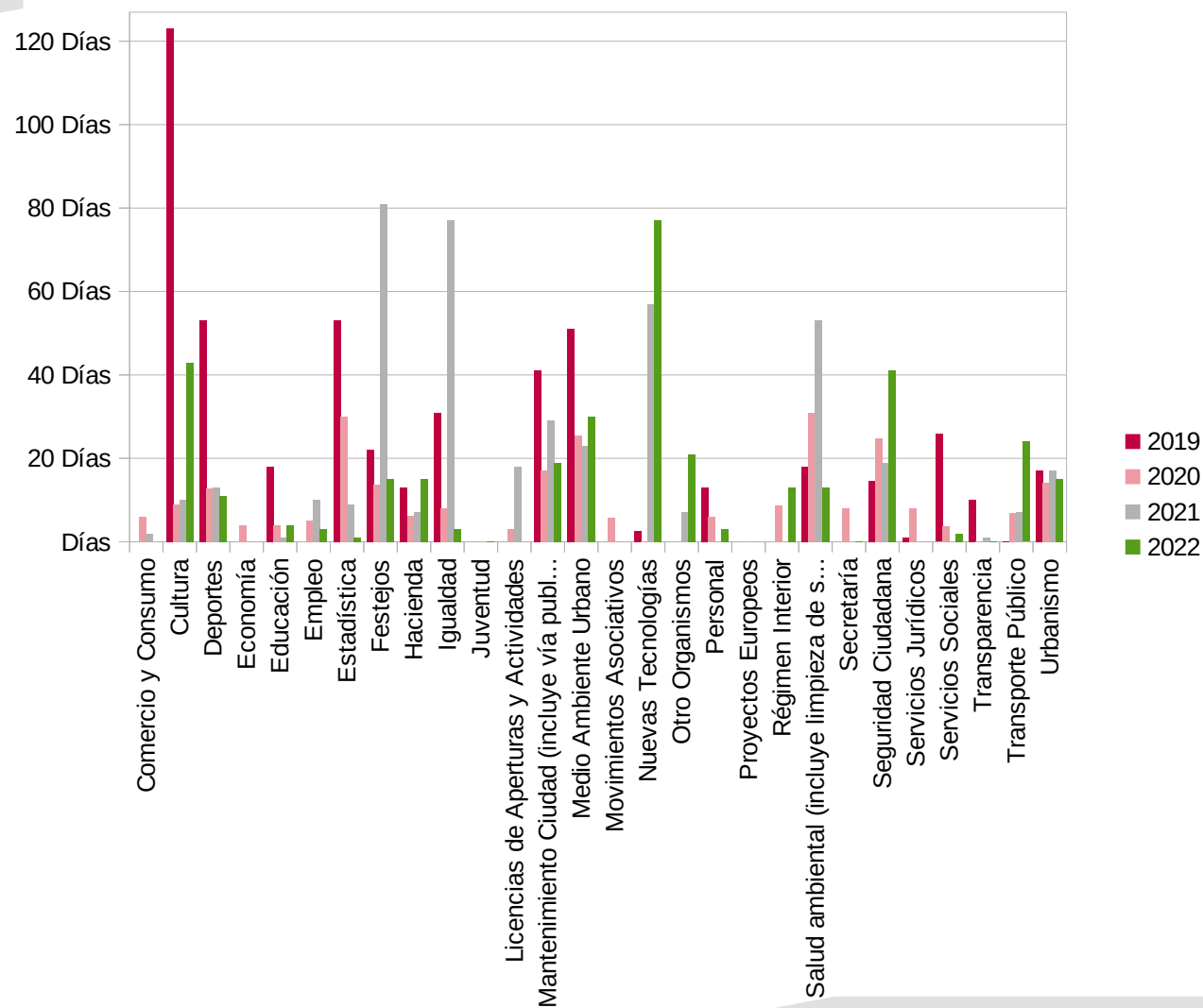


MOTIVO	2019	2020	2021	2022
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	31,10%	19,19%	24,81%	42,43%
EMPLEADOS PÚBLICOS	0,96%	1,13%	1,15%	1,20%
INFORMACIÓN	6,22%	24,03%	10,81%	10,82%
SERVICIO PRESTADO	56,46%	54,52%	63,23%	45,43%
OTRAS CAUSAS	5,26 %	1,13%	0,00%	0,12%

tabla: total de quejas y sugerencias resueltas y tiempo de resolución por áreas

ÁREAS	2019		2020		2021		2022	
	Nº RESUELTAS 2019	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2020	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2021	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2022	TIEMPO
Comercio y Consumo			8	6 Días	4	2 Días		
Cultura	1	123 Días	7	9 Días	4	10 Días	6	43 Días
Deportes	2	53 Días	9	13 Días	13	13 Días	10	131Días
Economía			1	4 Días				
Educación	3	18 Días	5	4 Días	1	1 Días	1	1 Días
Empleo			1	5 Días	4	10 Días	1	3 Días
Estadística	1	53 Días	4	30 Días	7	9 Días	2	1 Días
Festejos	3	22 Días	9	14 Días	8	81 Días	7	15 Días
Hacienda	3	13 Días	18	6 Días	12	7 Días	32	15 Días
Igualdad	4	31 Días	10	8 Días	2	77 Días	3	3 Días
Juventud	0		0		2	Días	5	Días
Licencias de Aperturas y Actividades			1	3 Días	3	18 Días		
Mantenimiento Ciudad (incluye vía publica)	22	41 Días	44	17 Días	150	29 Días	130	19 Días
Medio Ambiente Urbano	21	51 Días	87	25 Días	147	23 Días	121	30 Días
Movimientos Asociativos			3	6 Días				
Nuevas Tecnologías	2	3 Días	1	0 Días	2	57 Días	2	77 Días
Otro Organismos			1	0 Días	13	7 Días	2	21 Días
Personal	4	13 Días	12	6 Días	11	Días	10	3 Días
Proyectos Europeos			3	0 Días				
Régimen Interior			3	9 Días	12	Días	6	13 Días
Salud ambiental (incluye limpieza de solares)	8	18 Días	198	31 Días	81	53 Días	63	13 Días
Secretaría			1	8 Días			2	Días
Seguridad Ciudadana	18	15 Días	43	25 Días	36	19 Días	32	41 Días
Servicios Jurídicos	1	1 Días	2	8 Días				
Servicios Sociales	6	26 Días	9	4 Días	3	Días	2	2 Días
Transparencia	1	10 Días	0	0	4	1 Días	2	Días
Transporte Público	0	Días	14	7 Días	6	7 Días	8	24 Días
Urbanismo	21	17 Días	45	14 Días	57	17 Días	77	15 Días

Grafico: Comparativa tiempo de resolución por Áreas año 2019, 2020, 2021 y 2022





**Lo que no se define,
no se puede medir.**

**Lo que no se mide,
no se puede mejorar.**

**Lo que no se mejora,
se degrada siempre.**

William Thomson Kelvin (Científico británico siglo XIX)