



**Las Torres de Cotillas**  
ayuntamiento

# INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS AÑO 2022

SUGERENCIA ☒  
QUEJA ☐  
COMENTARIO ☐  
FELICITACIÓN ☐

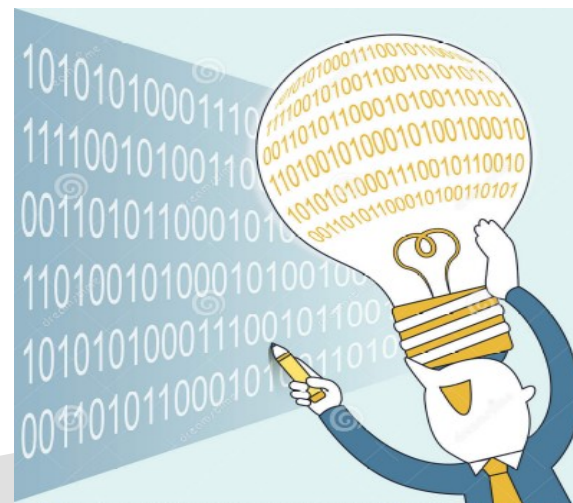


La Concejalía de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen Interior desde junio de 2019, asumió la gestión de las Quejas y Sugerencias (QyS) presentadas por los vecinos y vecinas del municipio de Las Torres de Cotillas.



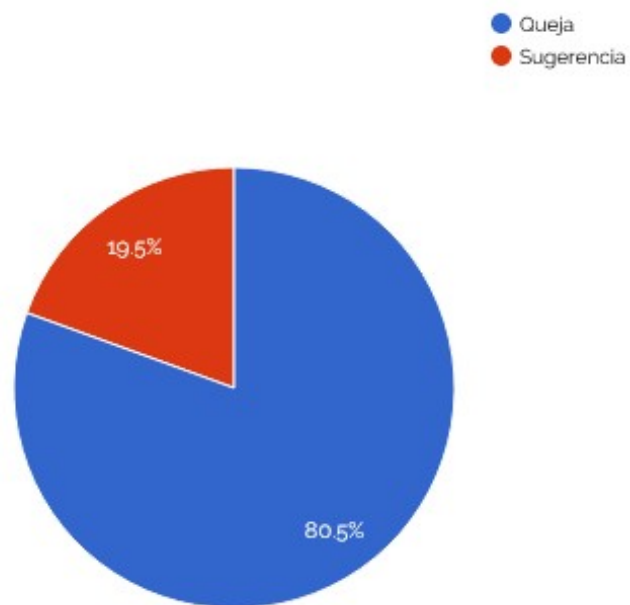
La coordinación y seguimiento de la gestión de dichas quejas y sugerencias se realiza por la Unidad de Planificación y Comunicación Interna con la colaboración de la Unidad de Atención al Ciudadano.

En la codificación y gestión de las quejas y sugerencias se aplica el sistema de clasificación establecido por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones.





## Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias año 2022



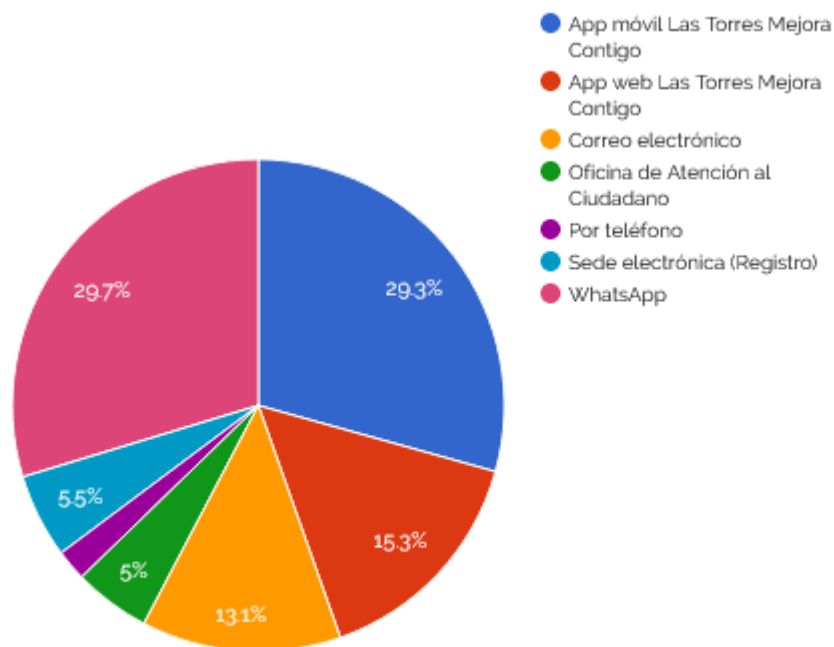
Nº de Avisos: 832



| Medio de presentación               | Número | %      |
|-------------------------------------|--------|--------|
| WhatsApp                            | 247    | 29,69% |
| App móvil Las Torres Mejora Contigo | 244    | 29,33% |
| App web Las Torres Mejora Contigo   | 127    | 15,26% |
| Correo electrónico                  | 109    | 13,10% |
| Sede electrónica (Registro)         | 46     | 5,53%  |
| Oficina de Atención al ciudadano    | 42     | 5,05%  |
| Teléfono                            | 17     | 2,04%  |



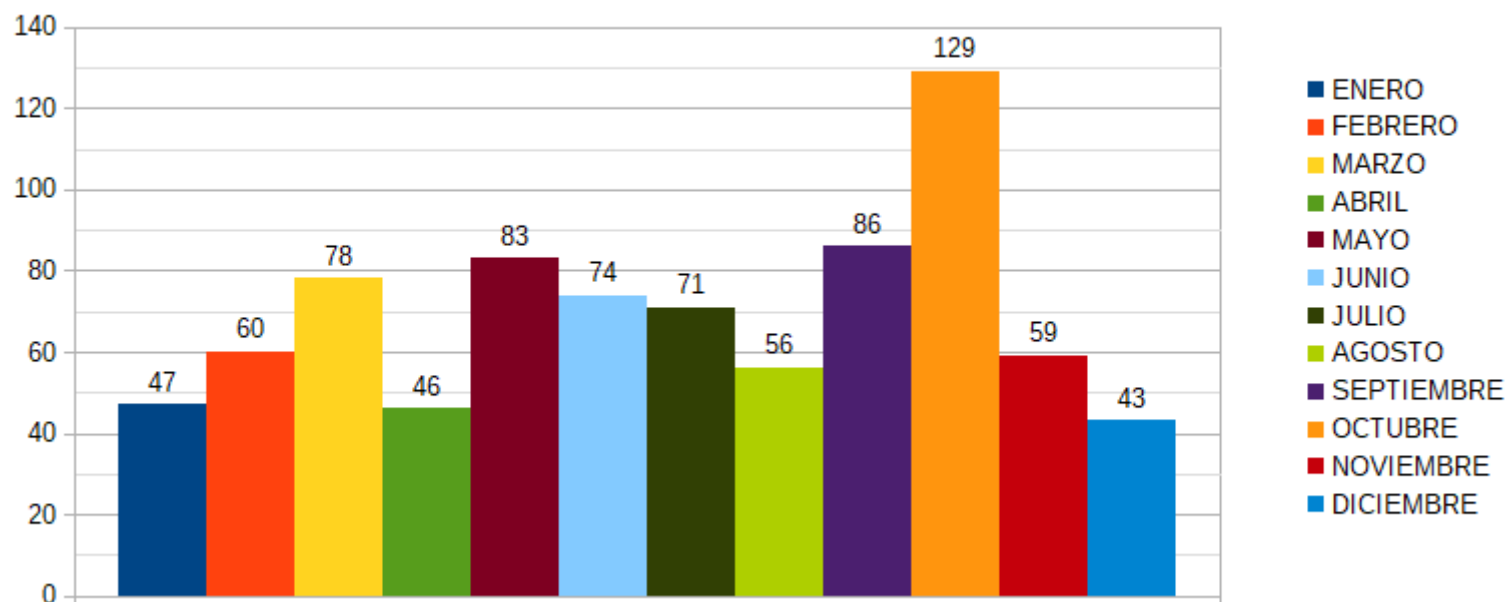
## Gráfico 2: Medios por los que se han presentado



Nº de Avisos: 832

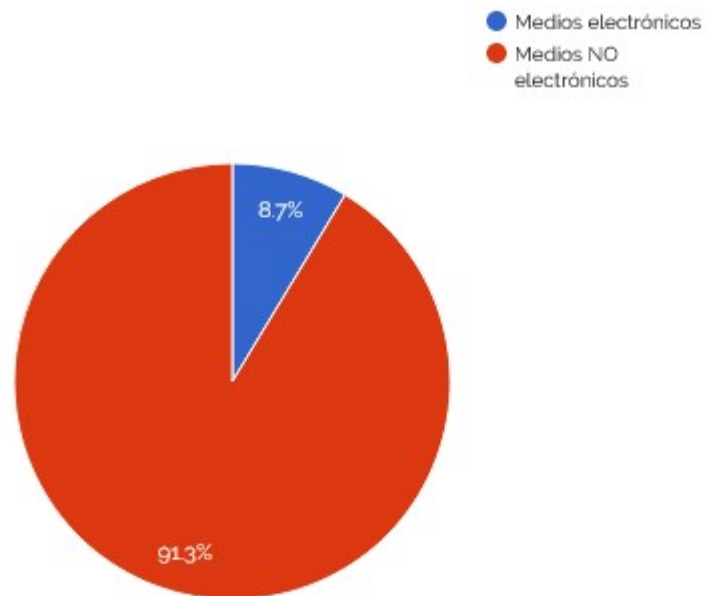


**Grafico 3: Número de Quejas y Sugerencias presentadas por meses**





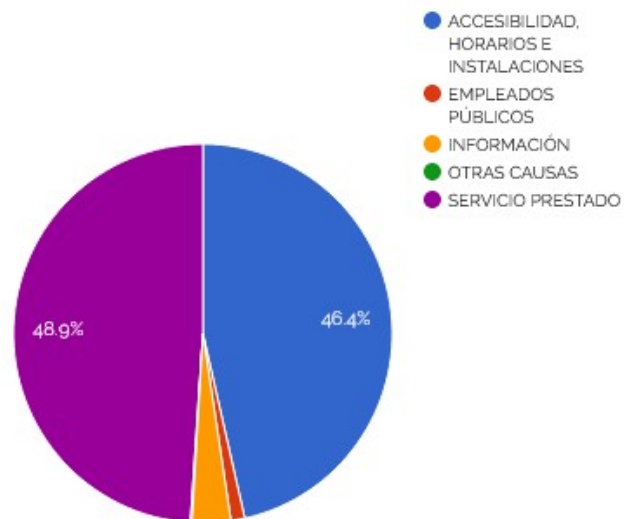
## Grafico 4: Motivos de Quejas y Sugerencias en general



Nº de Avisos: 832



## Grafico 5: Motivos de Quejas y Sugerencias en servicios prestados por medios no electrónicos

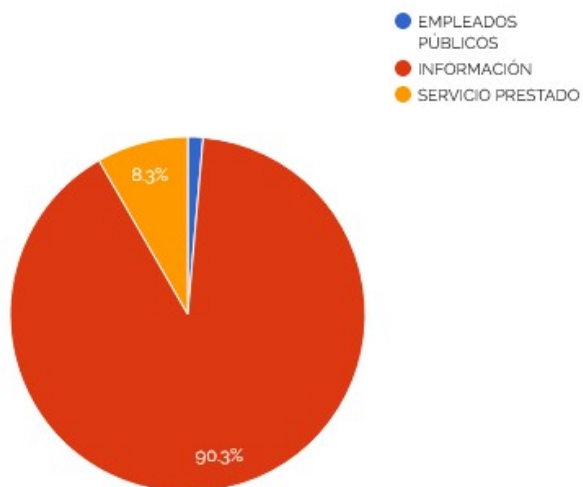


Nº de Avisos: 760

| Motivo                                  | Número | %      |
|-----------------------------------------|--------|--------|
| SERVICIO PRESTADO                       | 372    | 48,95% |
| ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES | 353    | 46,45% |
| INFORMACIÓN                             | 25     | 3,29%  |
| EMPLEADOS PÚBLICOS                      | 9      | 1,18%  |
| OTRAS CAUSAS                            | 1      | 0,13%  |



## Grafico 6: Motivos de Quejas y Sugerencias en servicios prestados por medios electrónicos



Nº de Avisos: 72

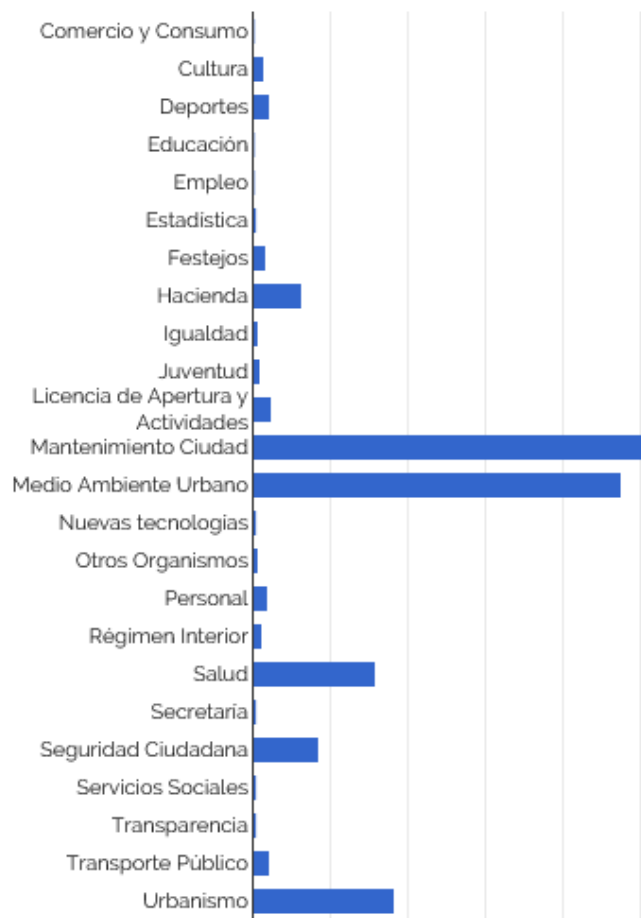
| Motivo             | Número | %      |
|--------------------|--------|--------|
| INFORMACIÓN        | 65     | 90,28% |
| SERVICIO PRESTADO  | 6      | 8,33%  |
| EMPLEADOS PÚBLICOS | 1      | 1,39%  |

**Tabla 2: Número de Quejas y Sugerencias por Áreas**

| Área                                          | Número     | %              |
|-----------------------------------------------|------------|----------------|
| Mantenimiento Ciudad (incluye vía pública)    | 259        | 31.13%         |
| Medio Ambiente Urbano                         | 238        | 87.61%         |
| Urbanismo                                     | 92         | 11.06%         |
| Salud Ambiental (Incluye limpieza de solares) | 79         | 9.50%          |
| Seguridad Ciudadana                           | 43         | 5.17%          |
| Hacienda                                      | 32         | 3.85%          |
| Licencia de Apertura y Actividades            | 12         | 1.44%          |
| Transporte Público                            | 11         | 1.32%          |
| Deportes                                      | 11         | 1.32%          |
| Personal                                      | 10         | 1.20%          |
| Festejos                                      | 8          | 0.96%          |
| Cultura                                       | 7          | 0.84%          |
| Régimen Interior                              | 6          | 0.72%          |
| Juventud                                      | 5          | 0.60%          |
| Otros Organismos                              | 3          | 0.36%          |
| Igualdad                                      | 3          | 0.36%          |
| Transparencia                                 | 2          | 0.24%          |
| Servicios Sociales                            | 2          | 0.24%          |
| Secretaría                                    | 2          | 0.24%          |
| Nuevas tecnologías                            | 2          | 0.24%          |
| Estadística                                   | 2          | 0.24%          |
| Empleo                                        | 1          | 0.12%          |
| Educación                                     | 1          | 0.12%          |
| Comercio y Consumo                            | 1          | 0.12%          |
| <b>Total</b>                                  | <b>832</b> | <b>100.00%</b> |

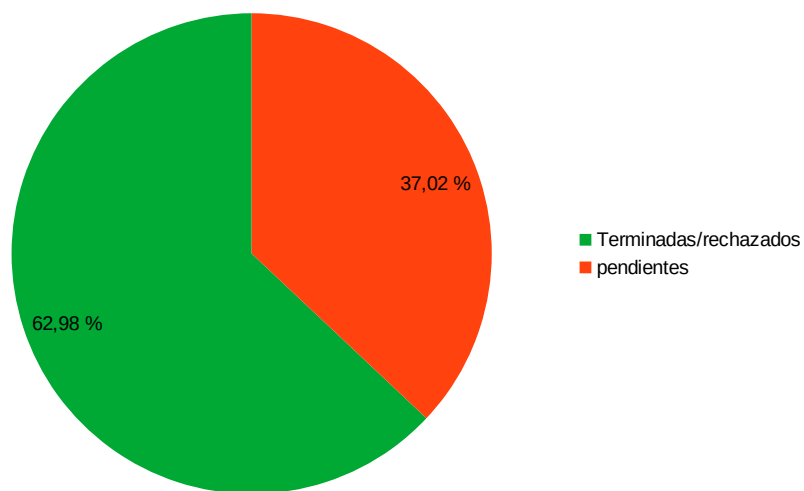


## Gráfico 7: Quejas y sugerencias por áreas





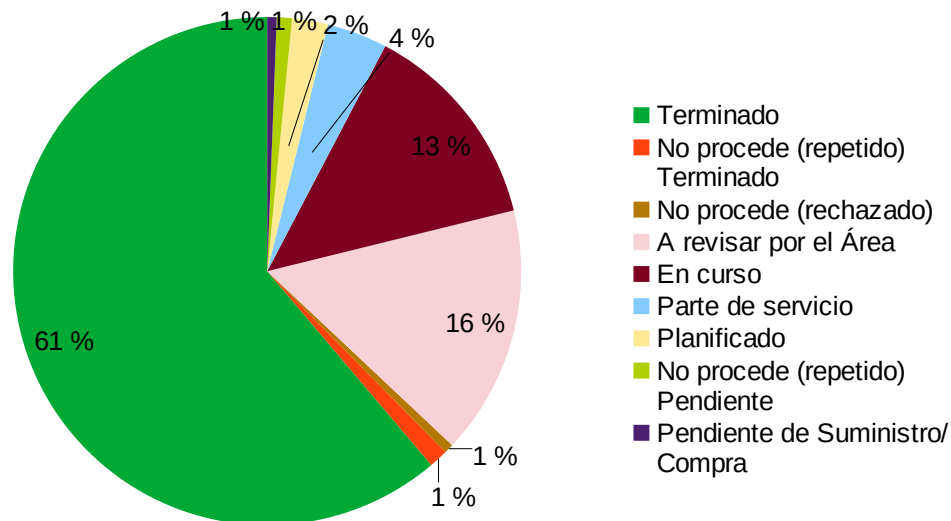
## Grafico 8 : Quejas y Sugerencias en estado de pendientes y terminadas



| Estado de tramitación | Número | %      |
|-----------------------|--------|--------|
| Pendientes (resto)    | 308    | 37,02% |
| Terminadas/rechazadas | 524    | 62,98% |



## Grafico 9 : Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



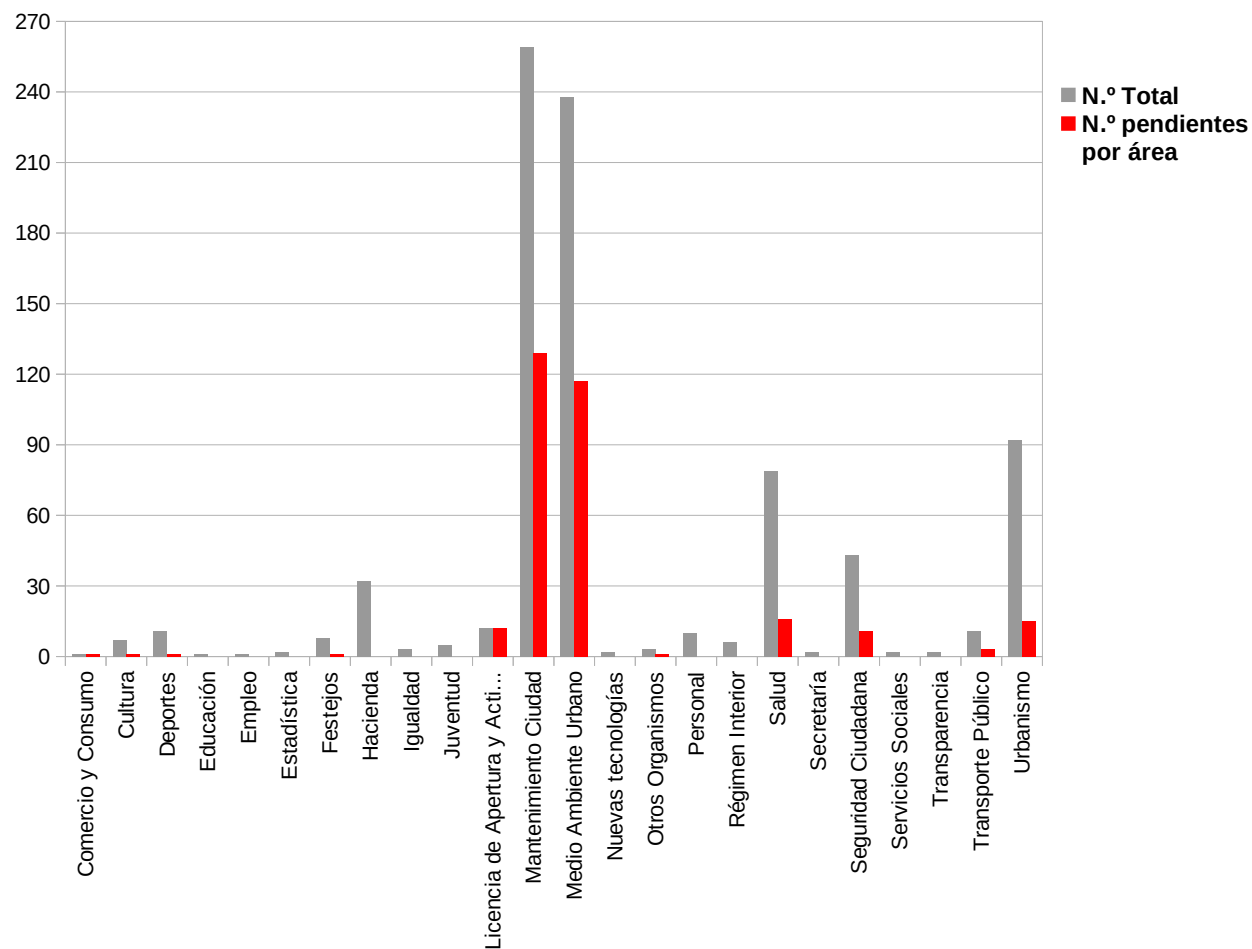
| Estado de tramitación           | Número | %       |
|---------------------------------|--------|---------|
| Terminado                       | 509    | 61,18 % |
| A revisar por el Área           | 132    | 15,87 % |
| En curso                        | 112    | 13,46 % |
| Parte de servicio               | 32     | 3,85 %  |
| Planificado                     | 19     | 2,28 %  |
| No procede (repetido) Terminado | 10     | 1,20 %  |
| No procede (repetido) Pendiente | 8      | 0,96 %  |
| Pendiente de Suministro/Compra  | 5      | 0,60 %  |
| No procede (rechazado)          | 5      | 0,60 %  |

**Tabla 3: Total de Quejas y Sugerencias por Áreas, número de pendientes, resueltas y tiempo de resolución**

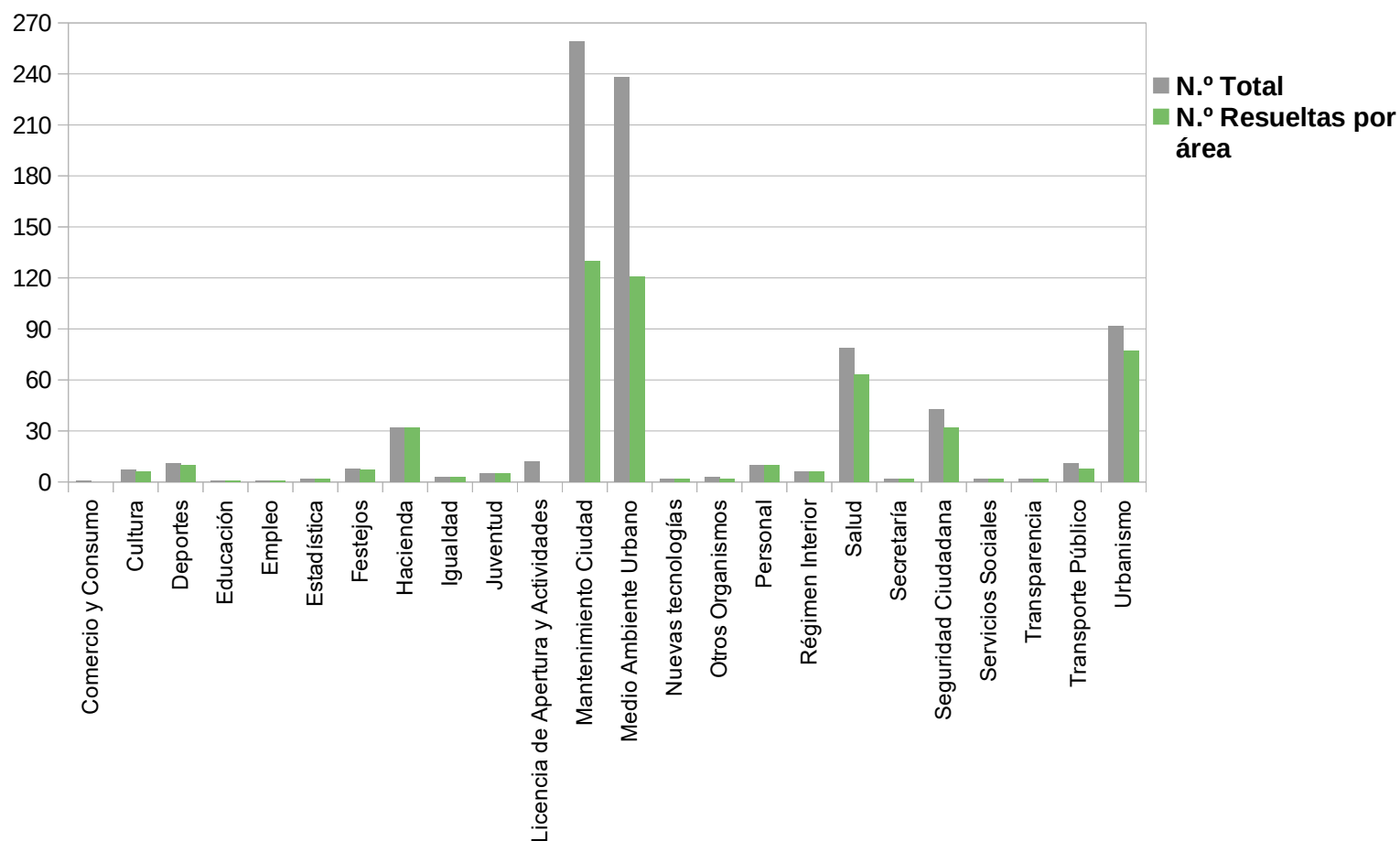
| ÁREAS                              | N.º TOTAL | PENDIENTES | RESUELTAS | TIEMPO RESOLUCIÓN |
|------------------------------------|-----------|------------|-----------|-------------------|
| Comercio y Consumo                 | 1         | 1          |           |                   |
| Cultura                            | 7         | 1          | 6         | 43 Días           |
| Deportes                           | 11        | 1          | 10        | 11 Días           |
| Educación                          | 1         |            | 1         | 4 Días            |
| Empleo                             | 1         |            | 1         | 3 Días            |
| Estadística                        | 2         |            | 2         | 1 Días            |
| Festejos                           | 8         | 1          | 7         | 15 Días           |
| Hacienda                           | 32        |            | 32        | 15 Días           |
| Igualdad                           | 3         |            | 3         | 3 Días            |
| Juventud                           | 5         |            | 5         | Días              |
| Licencia de Apertura y Actividades | 12        | 12         |           |                   |
| Mantenimiento Ciudad               | 259       | 129        | 130       | 19 Días           |
| Medio Ambiente Urbano              | 238       | 117        | 121       | 30 Días           |
| Nuevas tecnologías                 | 2         |            | 2         | 77 Días           |
| Otros Organismos                   | 3         | 1          | 2         | 21 Días           |
| Personal                           | 10        |            | 10        | 3 Días            |
| Régimen Interior                   | 6         |            | 6         | 13 Días           |
| Salud                              | 79        | 16         | 63        | 13 Días           |
| Secretaría                         | 2         |            | 2         | Días              |
| Seguridad Ciudadana                | 43        | 11         | 32        | 41 Días           |
| Servicios Sociales                 | 2         |            | 2         | 2 Días            |
| Transparencia                      | 2         |            | 2         | Días              |
| Transporte Público                 | 11        | 3          | 8         | 24 Días           |
| Urbanismo                          | 92        | 15         | 77        | 15 Días           |



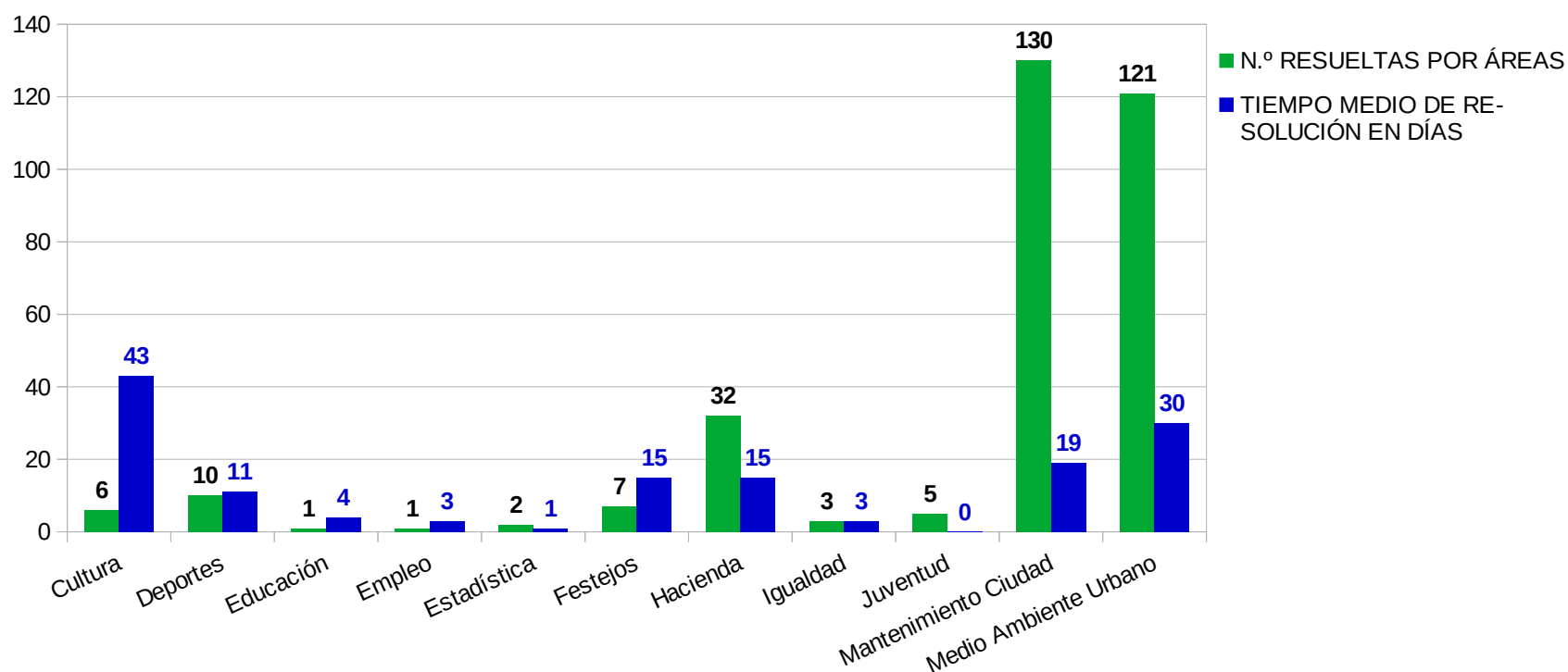
## Grafico 10: Número total de Quejas y Sugerencias y pendientes por Áreas



**Grafico 11: Número total de Quejas y Sugerencias y número de resueltas por Áreas**

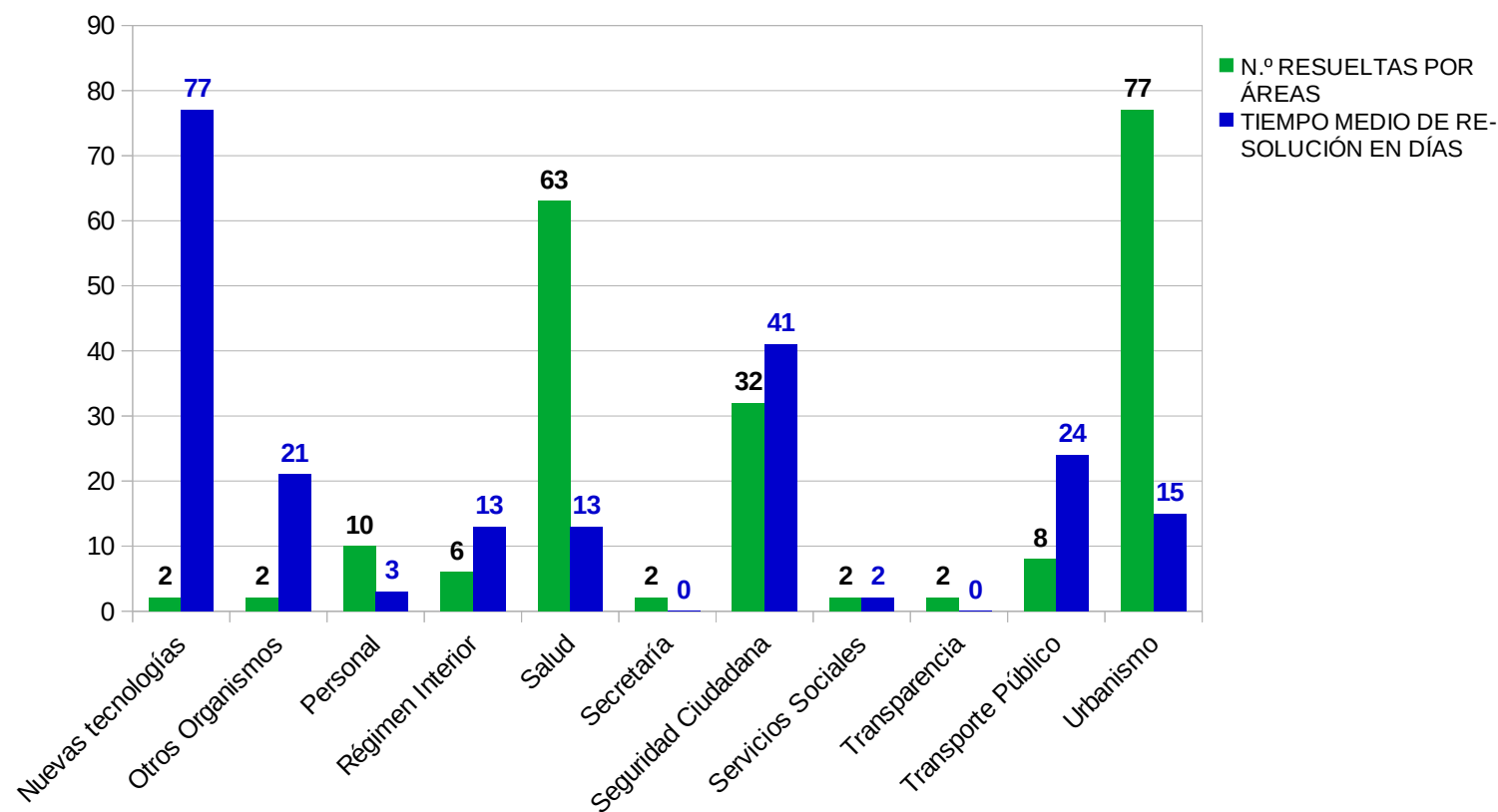


**Grafico 12: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución**





**Grafico 12: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución**





**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)