

## ESTUDIO QUEJAS Y SUGERENCIAS

2019

La Concejalía de Transparencia y Relaciones Institucionales, desde la toma de posesión de la nueva Corporación municipal tras las elecciones locales, asumió la gestión de las Quejas y Sugerencias presentadas por los vecinos y vecinas del Ayuntamiento a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Pagina Web Municipal, la Sede electrónica y la Oficina de Atención al Ciudadano. Además, en fecha 21 de noviembre de 2019, se habilitó un sistema de presentación de quejas y sugerencias a través de la aplicación Whatsapp.

Las quejas y sugerencias tramitadas han sido un total de 209, de las cuales 29 eran anteriores a la fecha de toma de posesión de la nueva corporación, es decir el 13,88% sobre el total.

Para la mejor gestión de las Quejas y Sugerencias (QyS) se aplicó el sistema de clasificación de las mismas establecido por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones.

Del estudio de las QyS realizado en base a dicha clasificación se pueden extraer los siguientes datos estadísticos:

- De las quejas y sugerencias presentadas el 86,60% han sido Quejas y el 13,40% Sugerencias.
- Se han presentado de forma presencial, un total de 3, que supone el 1,44% y a través de medios electrónicos, 206, es decir, el 98,56%. Se entienden presentadas por medios electrónicos las que se han realizado a través de correo electrónico, Buzón de quejas y sugerencias de la página Web municipal, sede electrónica y whatsapp. Por whatsapp se han presentado 35, es decir, el 16,75% del total lo que supone una cantidad muy importante si tenemos en cuenta que este sistema se puso en marcha a partir del 21 de noviembre de 2019.
- Respecto a los motivos por los que se ha presentado, 200 de ellas, es decir, el 95,69%, se refieren a Servicios prestados por medios no electrónicos, (por ejemplo limpieza, jardines, vía pública, etc) y de éstas, el 40,00 % vienen motivadas por el incumplimiento de las expectativas del ciudadano, el 30,50% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones y tan solo el 1 % tienen que ver con la falta de interés o de comprensión con los problemas planteados, por parte de los empleados públicos.

Las áreas a las que se refieren son las siguientes:

AREAS	Nº TOTAL	AREAS	Nº TOTAL	AREAS	Nº TOTAL
Cultura	1	Mantenimiento ciudad	46	Servicios Juridicos	1
Deportes	3	Medio Ambiente	49	Servicios Sociales	6
Educación	3	NNTT	3	Tesoreria	3
Estadística	1	Personal	4	Transparencia	1
Festejos	3	Salud	11	Transporte Pùblico	1
Igualdad	4	Seg. Ciudadana	34	Urbanismo	28
Vía publica	6	Otros	1		

En cuanto al **estado de tramitación** a fecha 31 de diciembre de 2019, y a efectos de la Concejalía de Transparencia, se encuentran resueltas el 81,82% de las presentadas.

Por áreas queda **pendientes de resolución** las que seguidamente se indican:

AREAS	Nº TOTAL	PENDIENTES DE EJECUTAR POR LAS ÁREAS	% PENDIENTE DE EJECUTAR POR LAS ÁREAS
Transporte Publico	1	1	100,00%
Mantenimiento ciudad	46	27	58,70%
Medio Ambiente	49	27	55,10%
Seg. Ciudadana	34	15	44,12%
Deportes	3	1	33,33%
NNTT	3	1	33,33%
Salud	11	3	27,27%
Urbanismo	28	7	25,00%

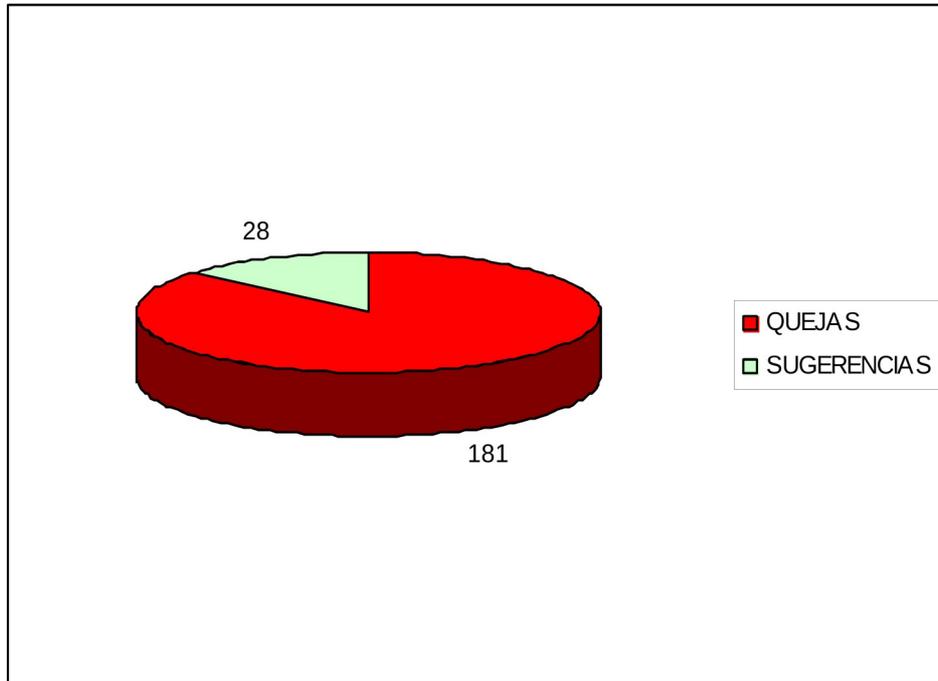
El **tiempo promedio de resolución** durante el 2019, ha sido de 31 días, desde su entrada en el Ayuntamiento. En la siguiente tabla se expresan los tiempos de resolución en cada una de las áreas:

ÁREAS	Nº RESUELTAS POR LAS ÁREAS	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Servicios Jurídicos	1	1 días
NNTT	2	3 días
Transparencia	1	10 días
Personal	4	13 días
Tesorería	3	13 días
Seguridad Ciudadana	18	15 días
Urbanismo	21	17 días
Salud	8	18 días
Educación	3	18 días
Festejos	3	22 días
Servicios Sociales	6	26 días
Igualdad	4	31 días
Mantenimiento ciudad	19	35 días
Medio Ambiente	21	51 días
Deportes	2	53 días
Estadística	1	53 días
Via publica	3	80 días
Cultura	1	123 días

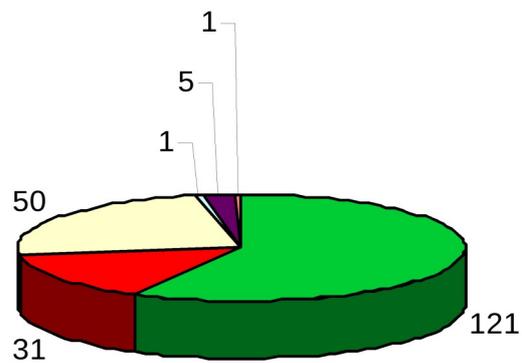
La coordinación y seguimiento en la gestión de dichas Quejas y Sugerencias se ha realizado por la Unidad de Planificación y Comunicación Interna con la colaboración de la Unidad de Atención al Ciudadano y en cuanto a su resolución, por los distintos departamentos

Las Torres de Cotillas, en fecha al margen.  
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

## GRAFICOS



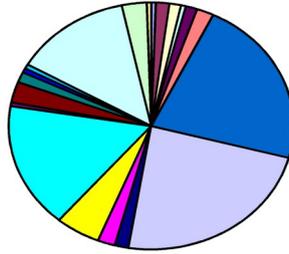
### QUEJAS Y SUGERENCIAS POR ESTADO DE TRAMITACIÓN



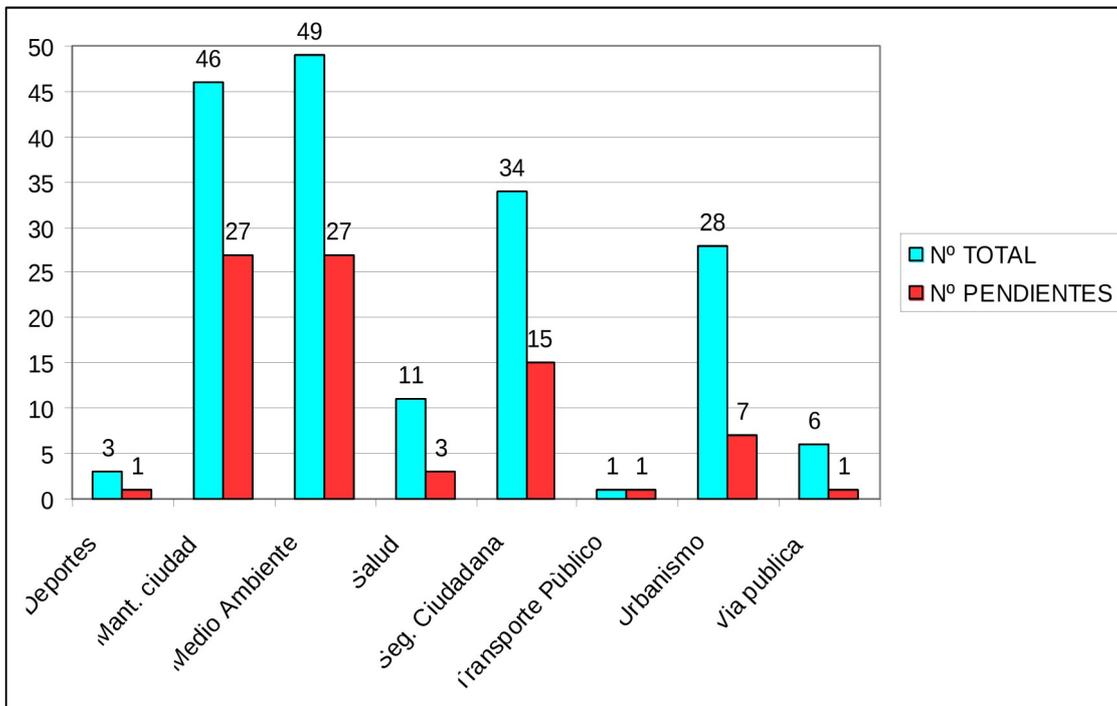
- RESUELTAS
- PENDIENTE
- RT-PENDIENTES DE EJECUTAR POR LAS AREAS RESPONSABLES
- TRAMITANDOSE
- CADUCADA
- NO PROCEDE



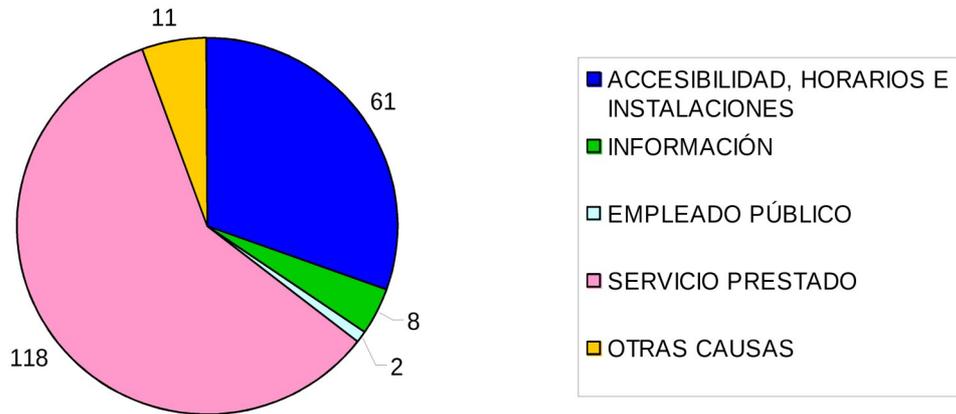
### QUEJAS y SUGERENCIAS POR AREAS



- |                       |                      |                  |
|-----------------------|----------------------|------------------|
| ■ Cultura             | ■ Deportes           | ■ Educación      |
| ■ Estadística         | ■ Festejos           | ■ Igualdad       |
| ■ Mant. ciudad        | ■ Medio Ambiente     | ■ NNTT           |
| ■ Personal            | ■ Salud              | ■ Seg. Ciudadana |
| ■ Servicios Jurídicos | ■ Servicios Soc      | ■ Tesorería      |
| ■ Transparencia       | ■ Transporte Público | ■ Urbanismo      |
| ■ Via pública         | ■ Otros              |                  |



### MOTIVOS DE Qys EN SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRONICOS



### MOTIVOS DE Qys EN SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRONICOS

