

ESTUDIO QUEJAS Y SUGERENCIAS

2020

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

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, que proporciona mayor información estadística.

Durante el primer semestre de 2020, las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía han sido 307, lo que supone un incremento de un 46,89 % respecto del segundo semestre de 2019.

Del estudio de las QyS realizado en base a la clasificación, de la Agencia Estatal se pueden extraer los siguientes datos estadísticos:

- De las quejas y sugerencias presentadas el 80,78% han sido Quejas y el 19,22% Sugerencias. (Gráfico 1)
- Se han presentado de forma presencial, sólo una, lo que supone el 0,33% y a través de medios electrónicos, 306, el 99,67%. 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 171, es decir, el 55,70% del total lo que supone más de la mitad de las presentadas. (Gráfico 2)
- En cuanto a los periodos de tiempo en que se han presentado, hay que destacar que mas del la mitad, el 59,93% corresponden a los meses de mayo y junio, y el otro 40% a los cuatro primeros meses del año. (Gráfico 3)
- Respecto a los motivos por los que se ha presentado, el 95,11% (292) se refieren a Servicios prestados por medios no electrónicos, (por ejemplo limpieza, jardines, via pública, etc) y de éstas, el 53,77 % vienen motivadas por el servicio prestado, ya sea por errores en el mismo, por incumplimiento de las especificaciones previas o de las expectativas del ciudadano, el 20,55% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones y tan solo el 0,68 % tienen que ver con la falta

de interés o de comprensión con los problemas planteados, por parte de los empleados públicos. (Gráficos 4 y 5)

Las áreas a las que se refieren son las siguientes:

AREAS	Nº TOTAL	AREAS	Nº TOTAL	AREAS	Nº TOTAL
Comercio y consumo	2	Juzgado de Paz	5	Salud	74
Cultura	6	Limpieza solares	42	Seg. Ciudadana	28
Deportes	4	Mantenimiento ciudad	9	Servicios Jurídicos	1
Educación	2	Medio Ambiente	56	Servicios Sociales	5
Empleo	1	NNTT	1	Transporte Público	1
Estadística	3	Otro organismos	3	Urbanismo	28
Festejos	3	Personal	4	Vía pública	14
Hacienda	11	Proyectos europeos	3		
Igualdad	10	Régimen interior	1	TOTAL	307

En cuanto al **estado de tramitación** a fecha 30 de junio de 2020, y a efectos de la Concejalía de Transparencia, se encuentran resueltas el 78,50% de las presentadas. En el gráfico 6, se muestran las quejas y sugerencias por estado de tramitación.

Por áreas, quedan **pendientes de resolución para la ciudadanía**, las reflejadas en el gráfico 7 y en la siguiente tabla:

AREAS	Nº TOTAL	PENDIENTES	% PENDIENTES
Empleo	1	1	100,00 %
NNTT	1	1	100,00 %
Deportes	4	3	75,00 %
Mant. Ciudad	9	5	55,56 %
Limpieza Solares	42	22	52,38 %
Seg. Ciudadana	28	10	35,71 %
Medio Ambiente Urbano	56	19	33,93 %
Cultura	6	2	33,33 %
Vía Pública	14	4	28,57 %
Salud	74	21	28,38 %
Urbanismo	18	4	22,22 %
Hacienda	11	1	10,00 %

En cuanto al tiempo promedio de resolución durante el 2020, ha sido de 8 días, desde su entrada en el Ayuntamiento. En la siguiente tabla y en los gráficos 8, 9 y 10, se expresan los tiempos de resolución en cada una de las áreas:

AREAS	Nº RESUELTAS POR LAS ÁREAS	TIEMPO RESOLUCIÓN
Proyectos Europeos	3	0 Días
Transporte Público	1	0 Días
Comercio y Consumo	2	1 Días
Festejos	3	1 Días
Educación	2	1 Días
Personal	3	1 Días
Mant. Ciudad	4	2 Días
Hacienda	10	3 Días
Servicios Jurídicos	1	3 Días
Salud	52	5 Días
Servicios Sociales	5	5 Días
Régimen Interior	1	7 Días
Cultura	4	8 Días
Igualdad	10	8 Días
Urbanismo	14	9 Días
Limpieza Solares	20	12 Días
Seg. Ciudadana	18	15 Días
Deportes	1	21 Días
Medio Ambiente Urbano	34	23 Días
Vía Pública	10	29 Días
Estadística	3	39 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, en el momento de entrada de las mismas. La resolución de las mismas se ha realizado por parte de los responsables de los departamentos correspondientes.

Las Torres de Cotillas, en fecha al margen.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE

GRAFICOS

Gráfico 1: Quejas y sugerencias por tipo:



Gráfico 2: Medio utilizado para presentación de las quejas y sugerencias

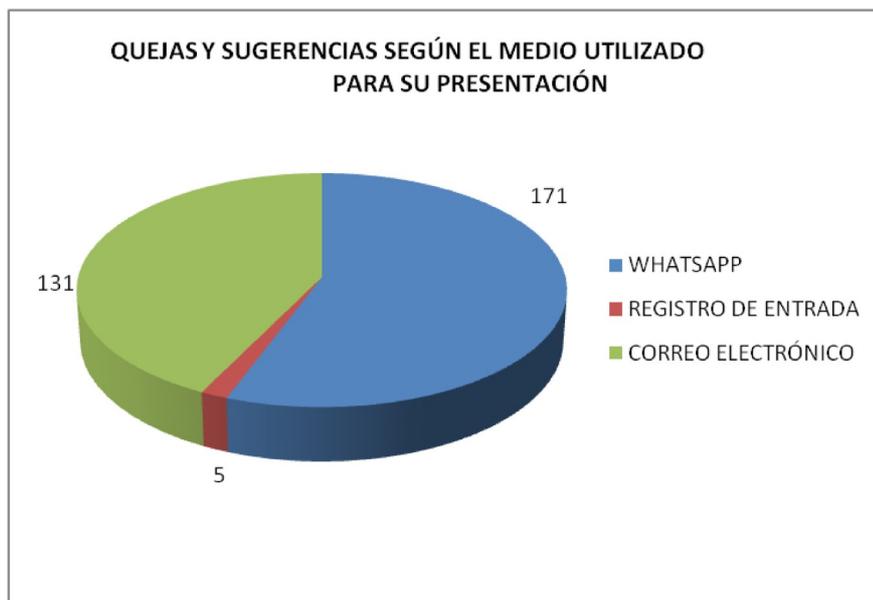


Gráfico 3: Quejas y sugerencias por meses

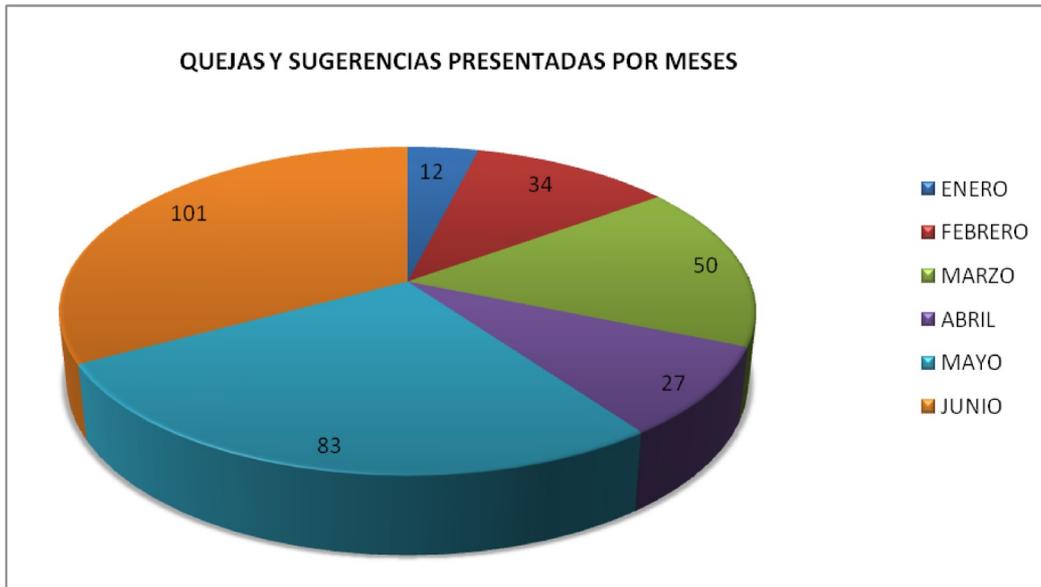


Gráfico 4: Motivos de las quejas y sugerencias referidas a servicios prestados por medios no electrónicos.

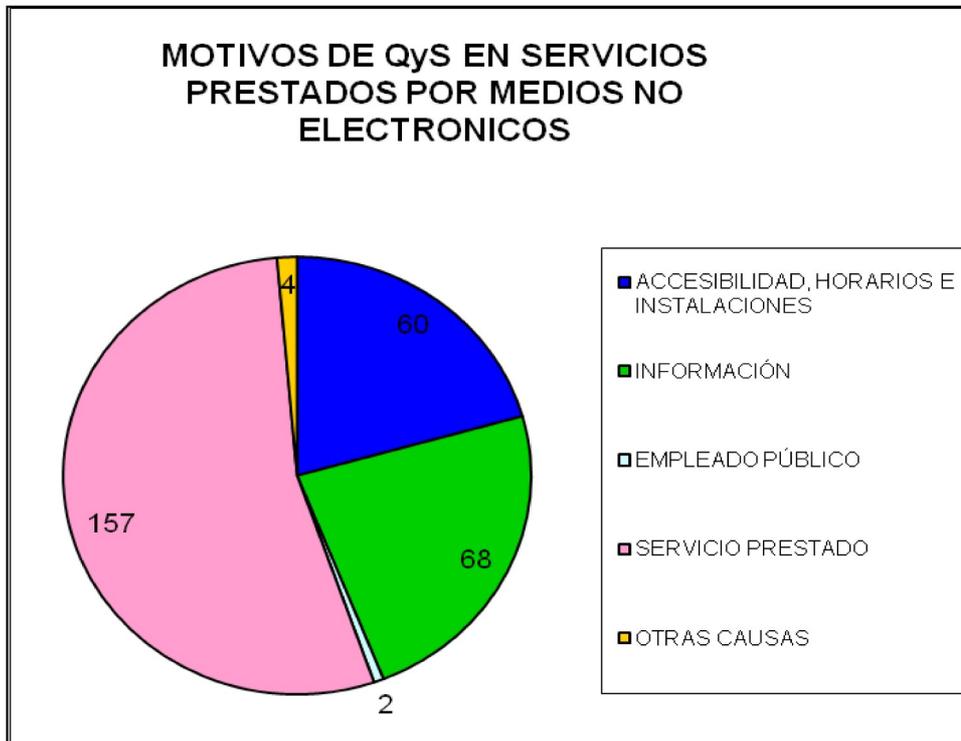


Gráfico 5: Motivos de las quejas y sugerencias referidas a servicios prestados por medios electrónicos.

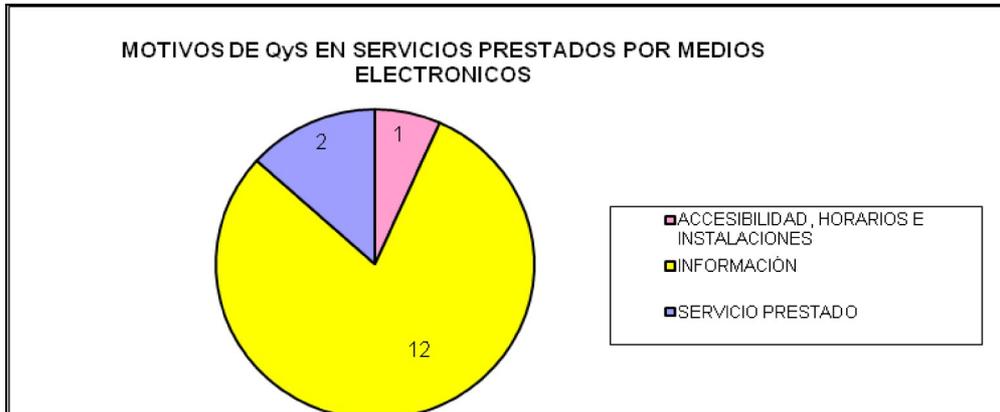


Gráfico 6: Quejas y sugerencias por estado de tramitación

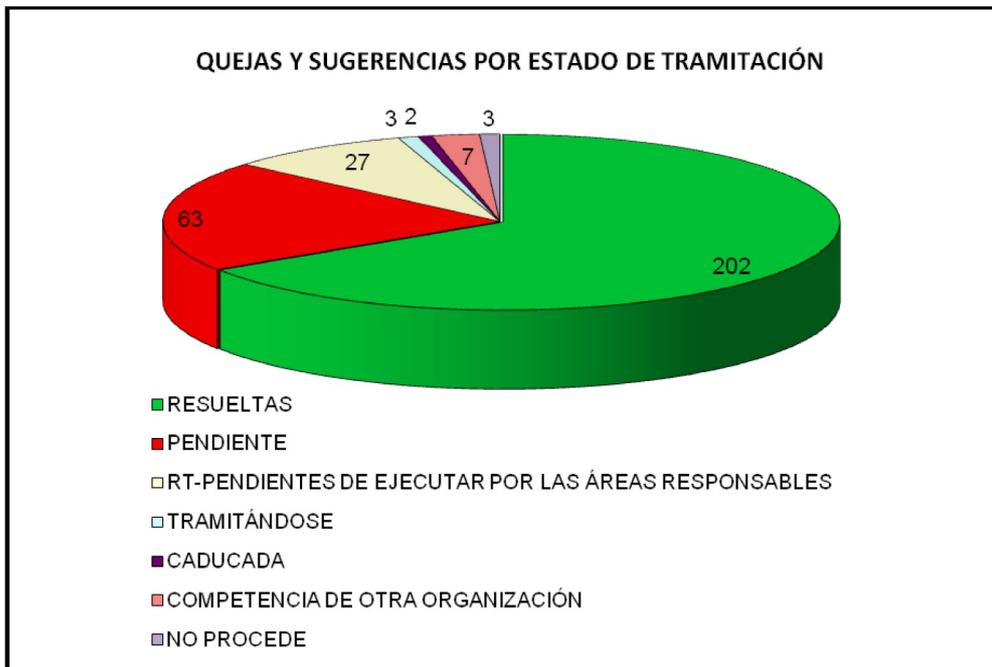


Gráfico 7: Quejas y sugerencias pendientes por áreas

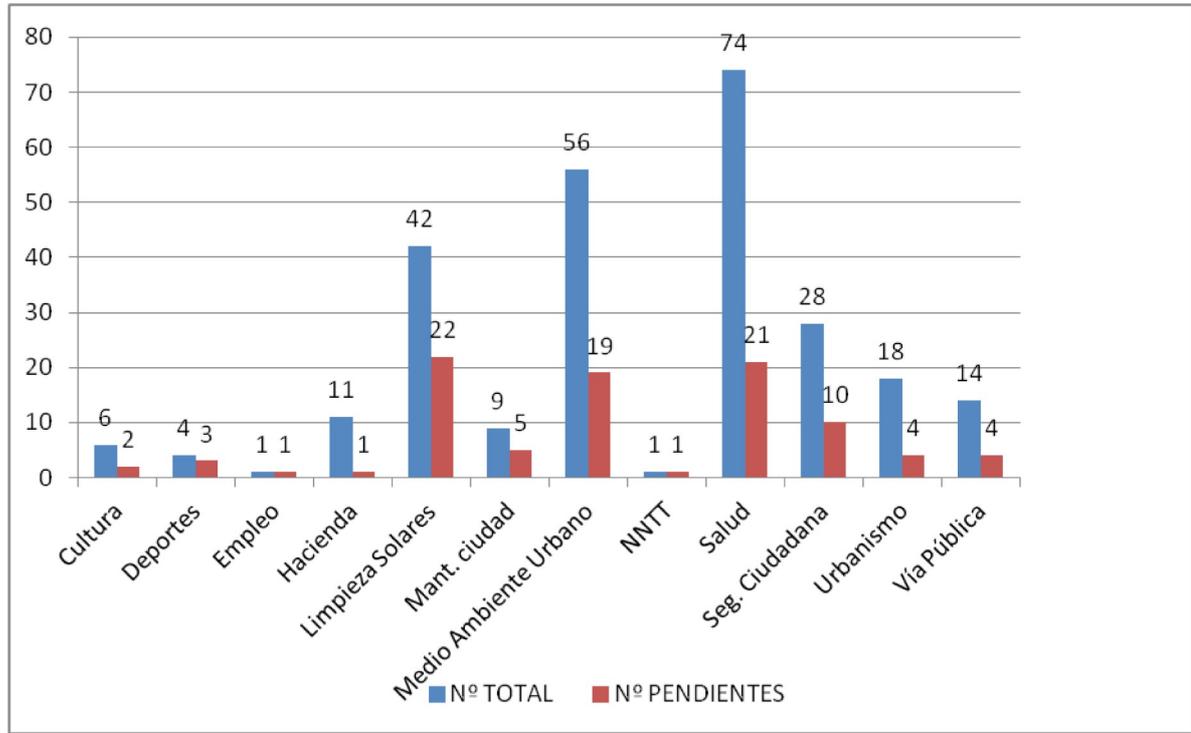
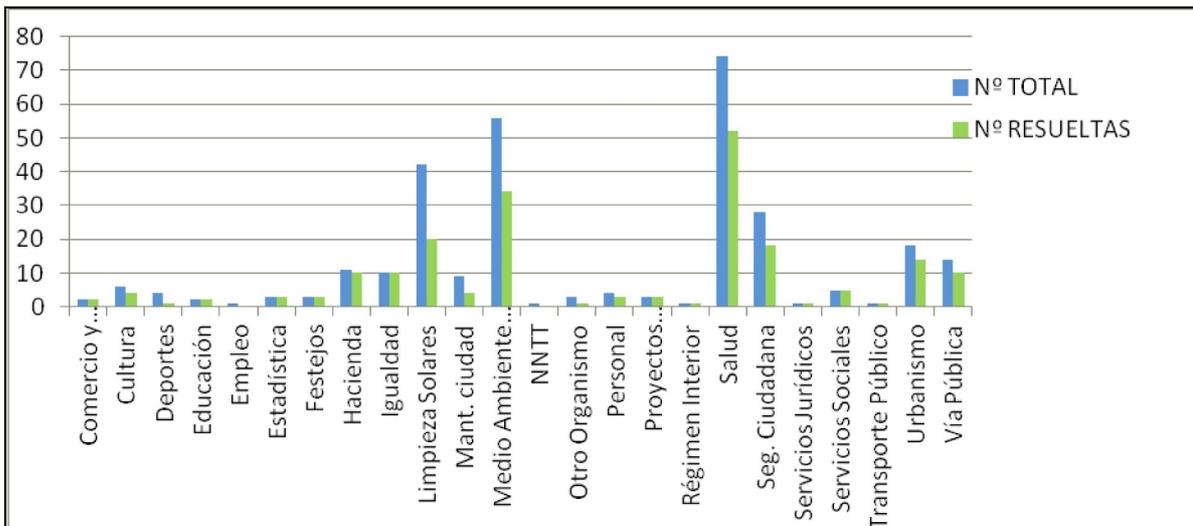


Gráfico 8: Quejas y sugerencias resueltas por área:



Gráficos 9 y 10: Número de quejas y sugerencias resueltas y tiempos de resolución por áreas.

