

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 municipio de Las Torres de Cotillas, a través de las distintas vías habilitados por el Ayuntamiento para este fin (Buzón de Quejas y Sugerencias, Sede electrónica, Oficina de Atención al Ciudadano, Whatsapp).

Para la mejor gestión 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 año 2020, las quejas y sugerencias, presentadas por la ciudadanía han sido 620, de las que 307 corresponden al primer semestre y 313 al segundo semestre.

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 73,39 % han sido Quejas y el 26,61 % Sugerencias, según se muestra en grafico 1.

Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias 2020



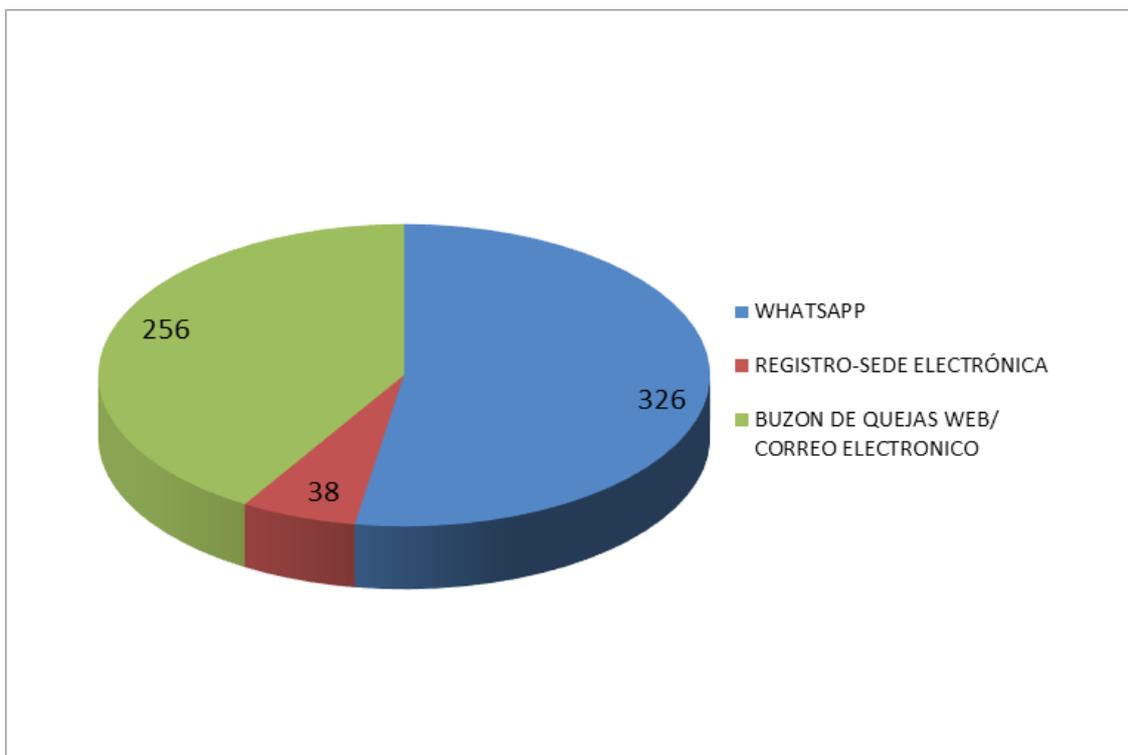
Fuente: Elaboración propia UPCI

- Se han presentado de forma presencial, sólo cinco, lo que supone el 0,81% y a través de medios electrónicos, 615, el 99,19%.

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 326, es decir, el 52,58% del total, lo que supone más de la mitad de las presentadas.

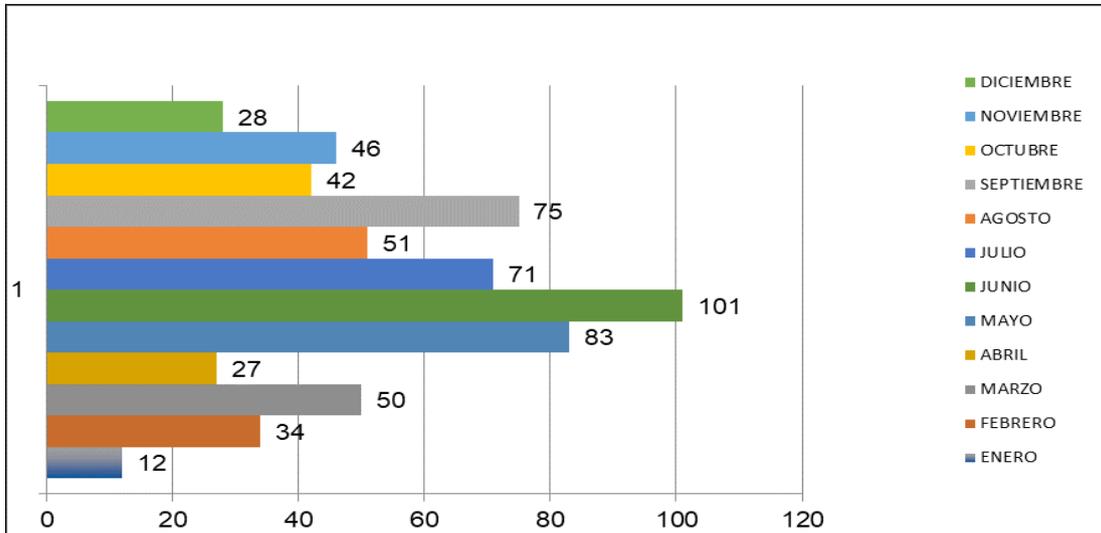
Grafico 2: Medio electrónicos por los que se han presentado



Fuente: Elaboración propia UPCI

En cuanto a los periodos de tiempo en que se han presentado, hay que destacar que casi la tercera parte se han realizado en los meses de mayo, junio, julio y septiembre, el 53,23. Los meses con menor número de quejas han sido los de enero y diciembre.

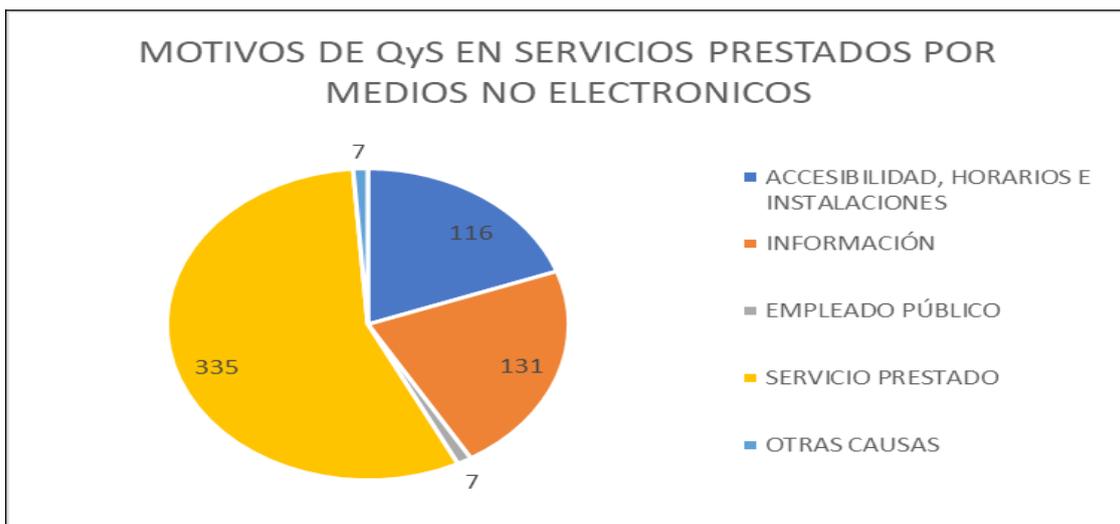
Grafico 3: Quejas y Sugerencias presentadas por meses



Fuente: Elaboración propia UPCI

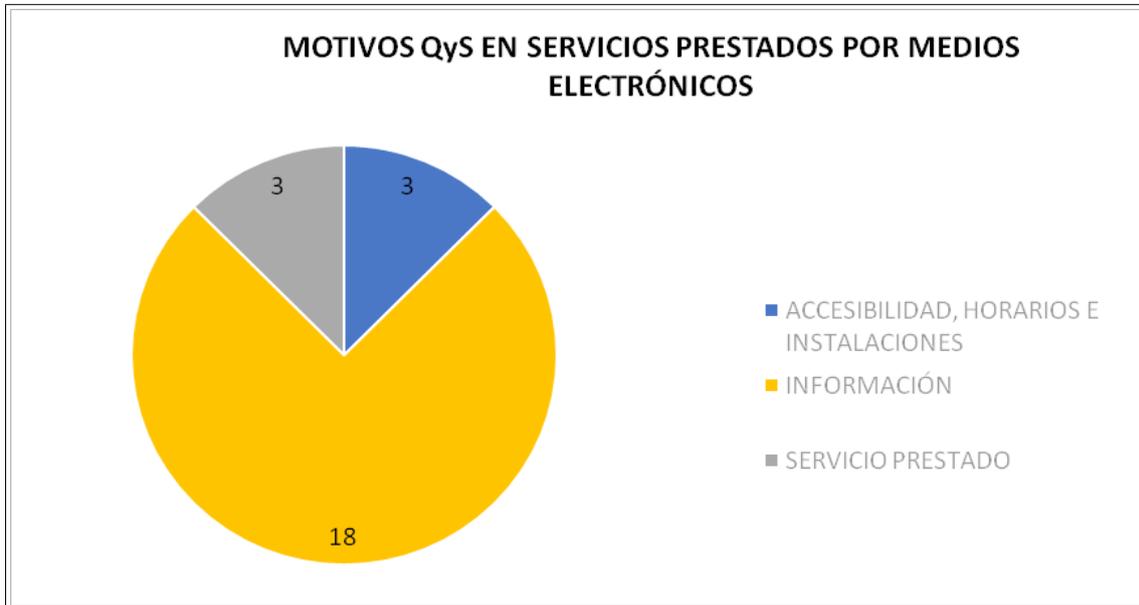
- Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 96,13% (596) se refieren a servicios presenciales prestados a la ciudad o a la ciudadanía, tales como limpieza, jardines, vía pública, limpieza de solares. De éstas, el 56,21 % vienen motivadas por el servicio prestado, ya sea por errores en el mismo, por incumplimiento de las especificaciones previas o de las expectativas de la ciudadanía; el 19,46% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones, el 21,98% a la información ofrecida y tan solo el 1,17 % tienen que ver con la falta de interés o de comprensión con los problemas planteados, por parte de los empleados públicos.

Grafico 4: Motivos de Quejas y Sugerencias en servicios prestados por medio no electrónicos



Fuente: Elaboración propia UPCI

Grafico 5: Motivos de Quejas y Sugerencias en servicios prestados por medio electrónicos



Fuente: Elaboración propia UPCI

Las áreas a las que se refieren son las que se muestran en la Tabla 1:

Tabla 1: Quejas y Sugerencia por Áreas

AREAS	Nº	AREAS	Nº	AREAS	Nº
Comercio y consumo	8	Juzgado de Paz	7	Salud (incluye limpieza de solares)	217
Cultura	8	Licencias de apertura y actividades	2	Secretaría	1
Deportes	10	Mantenimiento ciudad y Via pública	62	Seg. Ciudadana	50
Economía	1	Medio Ambiente Urbano	98	Servicios Juridicos	2
Educación	5	Movimientos asociativos	3	Servicios Sociales	9
Empleo	1	Nuevas Tecnologías	2	Transporte Público	14
Estadística	6	Otro organismos	3	Urbanismo	51
Festejos	10	Personal	14	TOTAL	620
Hacienda	18	Proyectos europeos	4		
Igualdad	11	Régimen interior	3		

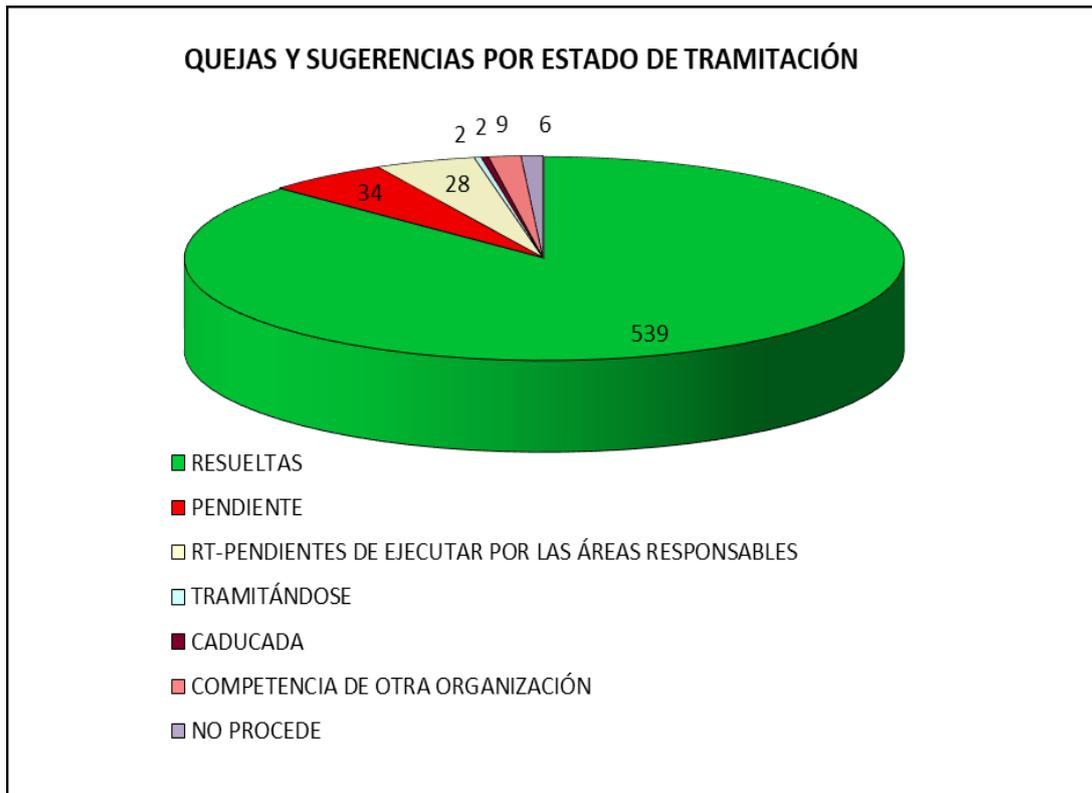
Fuente: Elaboración propia UPCI

En cuanto al estado de tramitación, a efectos de la Concejalía de

Transparencia, se encuentran gestionadas el 100 %, quedando pendientes de resolución por parte de las áreas el 10,32% de las presentadas.

En el siguiente gráfico, se muestran las quejas y sugerencias por estado de tramitación.

Gráfico 6: Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



Fuente: Elaboración propia UPCI

En la tabla 2, se muestran por áreas el número total, el número de pendientes, resueltas y tiempos de resolución de las mismas:

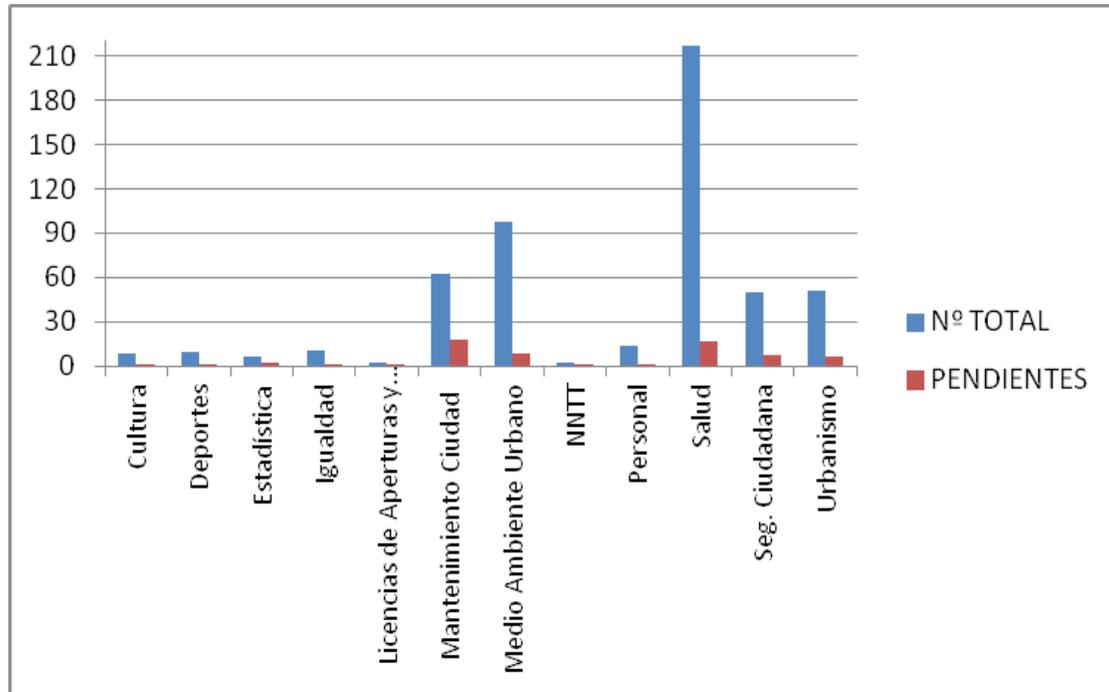
Tabla 2: Total de Quejas y Sugerencias por Áreas, número de pendientes, resueltas y tiempo de resolución

ÁREAS	Nº TOTAL	PENDIENTES	RESUELTAS	TIEMPO RESOLUCIÓN
Comercio y Consumo	8	0	8	6 Días
Cultura	8	1	7	9 Días
Deportes	10	1	9	13 Días
Economía	1	0	1	4 Días
Educación	5	0	5	4 Días
Empleo	1	0	1	5 Días
Estadística	6	2	4	30 Días
Festejos	10	0	9	14 Días
Hacienda	18	0	18	6 Días
Igualdad	11	1	10	8 Días
Licencias de Aperturas y Actividades	2	1	1	3 Días
Mant. Ciudad y Vía Pública	62	18	44	17 Días
Medio Ambiente Urbano	98	8	87	25 Días
Movimientos Asociativos	3	0	3	6 Días
Nuevas Tecnologías	2	1	1	0 Días
Personal	14	1	12	6 Días
Proyectos Europeos	4	0	3	0 Días
Régimen Interior	3	0	3	9 Días
Salud y Limpieza de Solares	217	17	198	31 Días
Secretaría	1	0	1	8 Días
Seg. Ciudadana	50	7	43	25 Días
Servicios Jurídicos	2	0	2	8 Días
Servicios Sociales	9	0	9	4 Días
Transporte Público	14	0	14	7 Días
Urbanismo	51	6	45	14 Días

Fuente: Elaboración propia UPCI

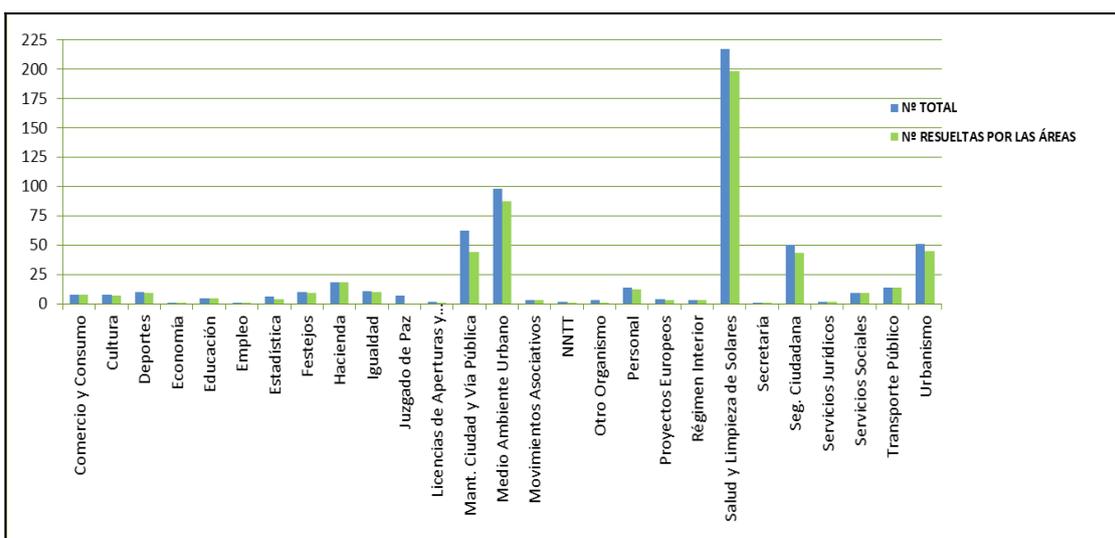
En los gráficos siguientes se muestran por áreas, las quejas pendientes y las resueltas, así como los tiempos de resolución:

Gráfico 7: Número total de Quejas y Sugerencias y pendientes por Áreas



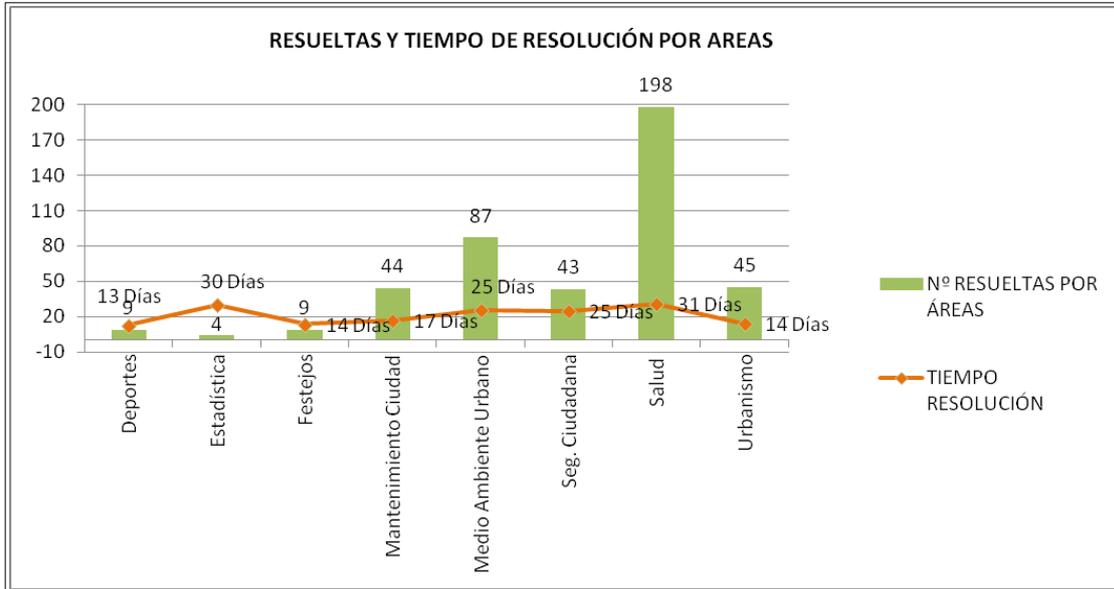
Fuente: Elaboración propia UPCI

Gráfico 8: Número total de Quejas y Sugerencias y resueltas por Áreas



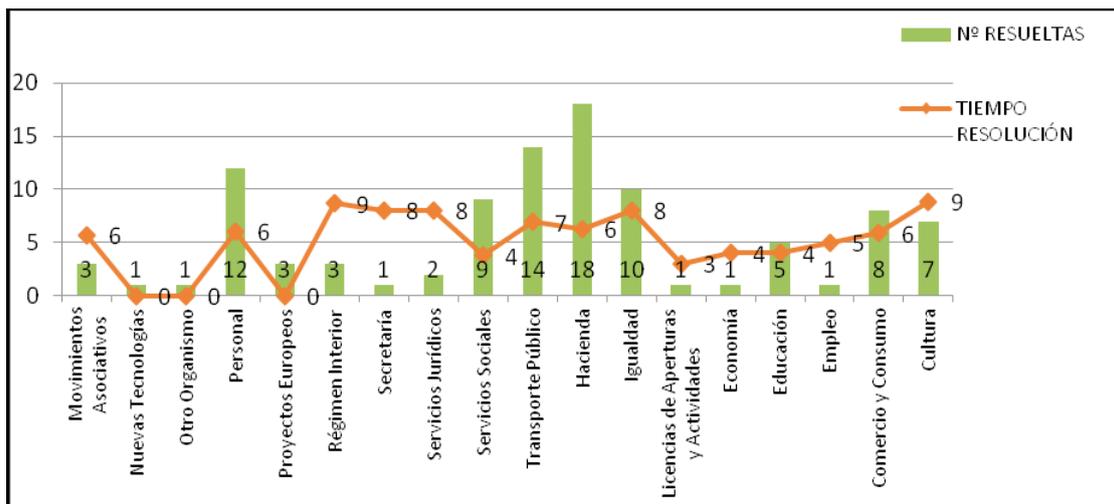
Fuente: Elaboración propia UPCI

Grafico 9: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución



Fuente: Elaboración propia UPCI

Grafico 10: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución

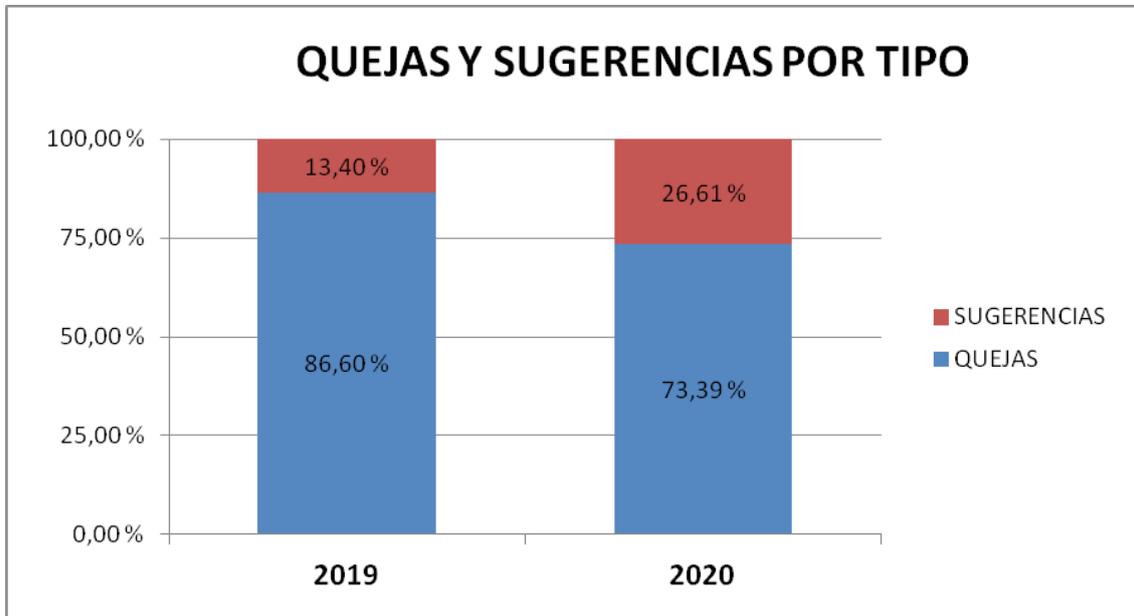


Fuente: Elaboración propia UPCI



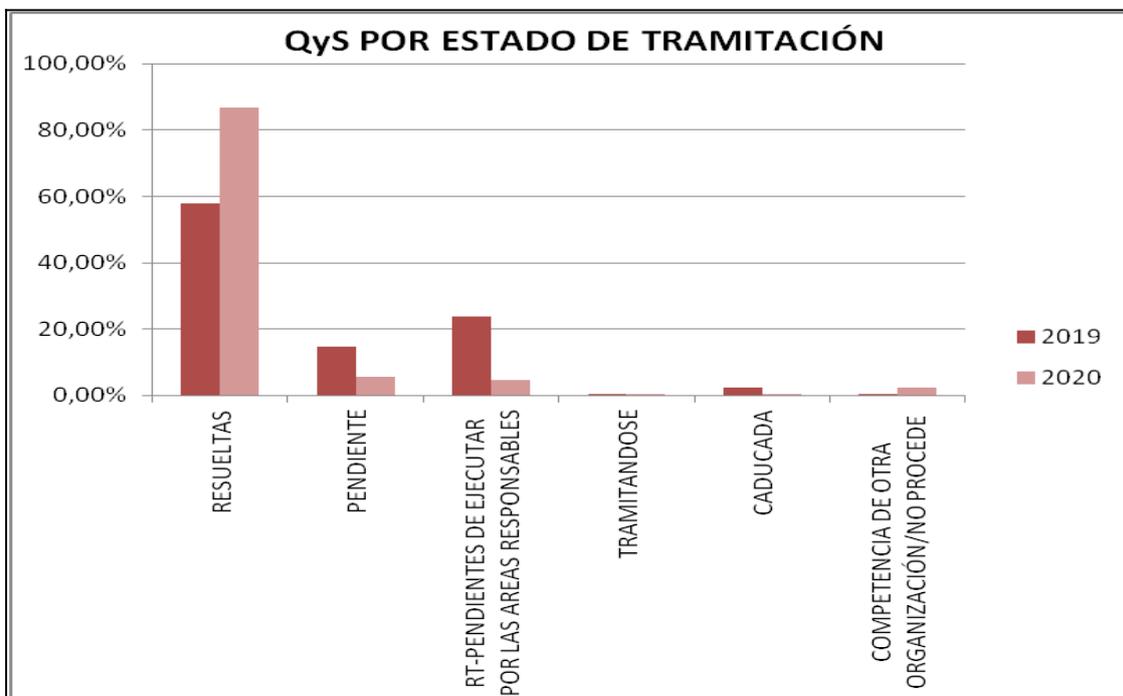
En cuanto a la comparativa de los ejercicios 2019 y 2020, en términos porcentuales, se pueden hacer las siguientes comparaciones:

Gráfico 11: Porcentaje de Quejas y Sugerencias por tipo



Fuente: Elaboración propia UPCI

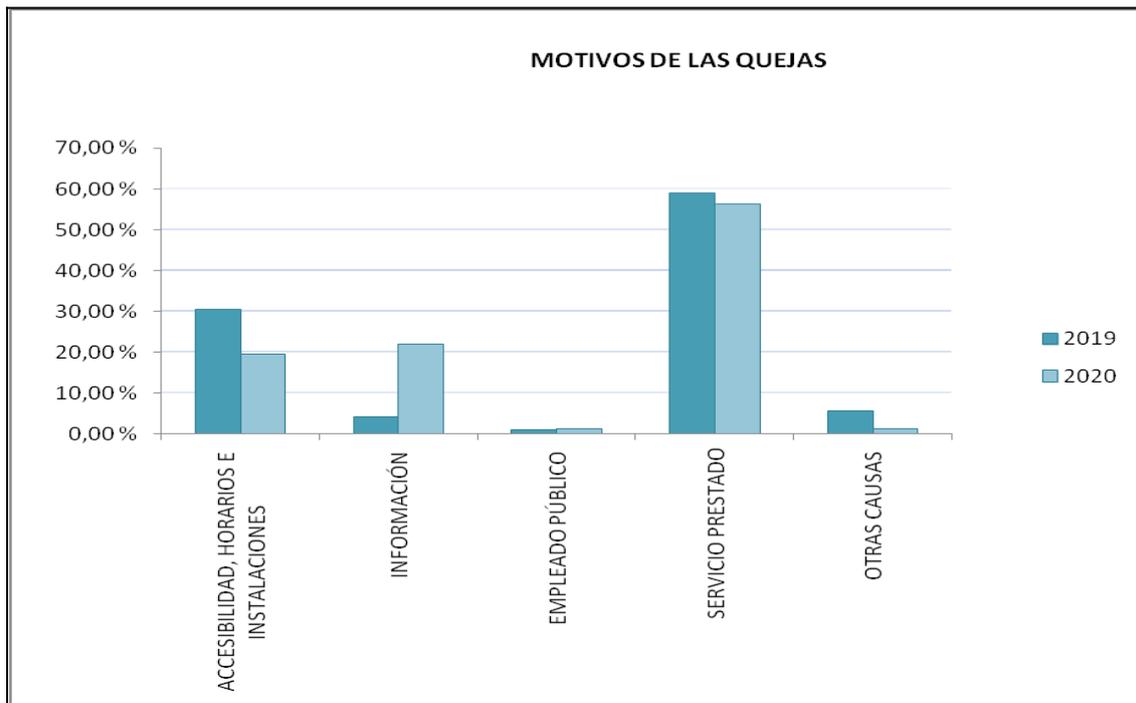
Gráfico 12: Porcentaje de Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



Fuente: Elaboración propia UPCI

En el gráfico 13 se muestra la comparativa relativa a los motivos a los que se refieren las quejas sobre los servicios prestados a la ciudad y a la ciudadanía.

Gráfico 13: Porcentaje de Quejas y Sugerencias por motivos



Fuente: Elaboración propia UPCI

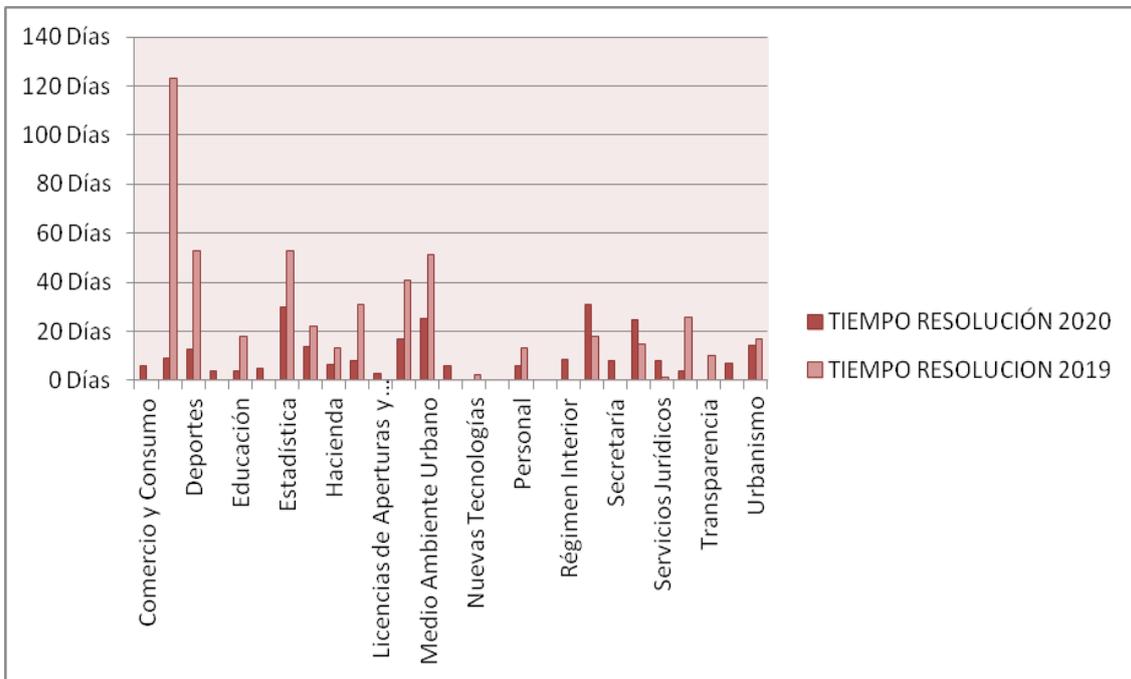
En la tabla 3 se muestra una comparativa entre los tiempos de resolución de correspondientes a los ejercicios 2020 y 2019, por áreas con indicación del número de quejas resueltas en cada caso. Con carácter general se ha mejorado en el 2020 el promedio de los tiempos de resolución teniendo en cuenta el número de las resueltas.

Tabla 3: Total de Quejas y Sugerencias resueltas por Áreas del año 2020 y 2019

ÁREAS	2020		2019	
	Nº RESUELTAS	TIEMPO RESOLUCIÓN	Nº RESUELTAS	TIEMPO RESOLUCIÓN
Comercio y Consumo	8	6 Días		
Cultura	7	9 Días	1	123 Días
Deportes	9	13 Días	2	53 Días
Economía	1	4 Días		
Educación	5	4 Días	3	18 Días
Empleo	1	5 Días		
Estadística	4	30 Días	1	53 Días
Festejos	9	14 Días	3	22 Días
Hacienda	18	6 Días	3	13 Días
Igualdad	10	8 Días	4	31 Días
Licencias de Aperturas y Actividades	1	3 Días		
Mantenimiento Ciudad (incluye via publica)	44	17 Días	22	41 Días
Medio Ambiente Urbano	87	25 Días	21	51 Días
Movimientos Asociativos	3	6 Días		
Nuevas Tecnologías	1	0 Días	2	3 Días
Otro Organismos	1	0 Días		
Personal	12	6 Días	4	13 Días
Proyectos Europeos	3	0 Días		
Régimen Interior	3	9 Días		
Salud (incluye limpieza de solares)	198	31 Días	8	18 Días
Secretaría	1	8 Días		
Seg. Ciudadana	43	25 Días	18	15 Días
Servicios Jurídicos	2	8 Días	1	1 Días
Servicios Sociales	9	4 Días	6	26 Días
Transparencia	0	0	1	10 Días
Transporte Público	14	7 Días	0	Días
Urbanismo	45	14 Días	21	17 Días

Fuente: Elaboración propia UPCI

Grafico 14: Comparativa tiempo de resolución por Áreas año 2020 y 2019



Fuente: Elaboración propia UPCI

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, dentro de la Concejalía de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen interior.

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



Cód. Validación: 6L6S45PNZQSFTNQY9FLRG3PCY | Verificación: <https://las-torres-de-cotillas.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 12