

ESTUDIO QUEJAS Y SUGERENCIAS AÑO 2021

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, 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).

En el ejercicio 2021, y para facilitar la presentación de quejas y sugerencias por la ciudadanía se ha puesto en funcionamiento la aplicación móvil y aplicación web Las Torres mejora contigo, aplicación que además facilita la gestión interna y resolución de las quejas presentadas.

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, siguiendo las directrices de la Concejalía de Transparencia, Relaciones Institucionales y Régimen interior.

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, que proporciona mayor información estadística.

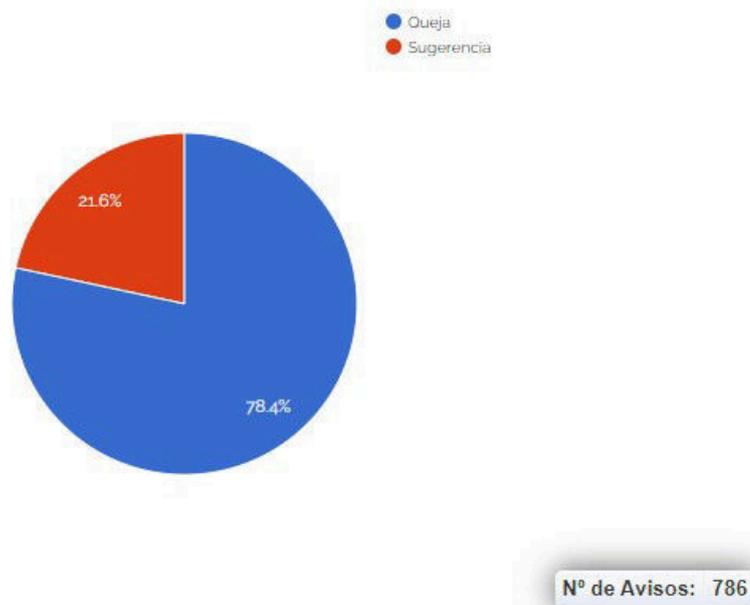
Durante el año 2021, se han presentado por la ciudadanía 786 quejas y sugerencias, lo que supone un incremento del 26,77% respecto de las presentadas en el ejercicio 2020; así mismo el promedio diario de presentación de quejas es superior a dos.



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 78,40% han sido Quejas y el 21,60 % Sugerencias, según se muestra en el gráfico 1.

Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

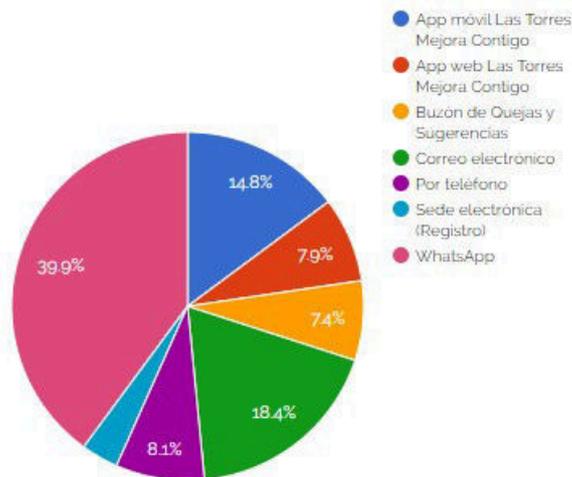
- Los medios por los que se presentan son los que aparecen reflejados en la siguiente tabla y gráfico, siendo el whatsapp el preferido por la ciudadanía, suponiendo el 39,95% del total.

Tabla 1: Medios por los que se han presentado

Medio de presentación	Número	%
App móvil Las Torres Mejora Contigo	116	14.76%
App web Las Torres Mejora Contigo	62	7.89%
Buzón de Quejas y Sugerencias web	58	7.38%
Correo electrónico	145	18.45%
Teléfono	64	8.14%
Sede electrónica (Registro)	27	3.44%
WhatsApp	314	39.95%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

Grafico 2: Medios por los que se han presentado

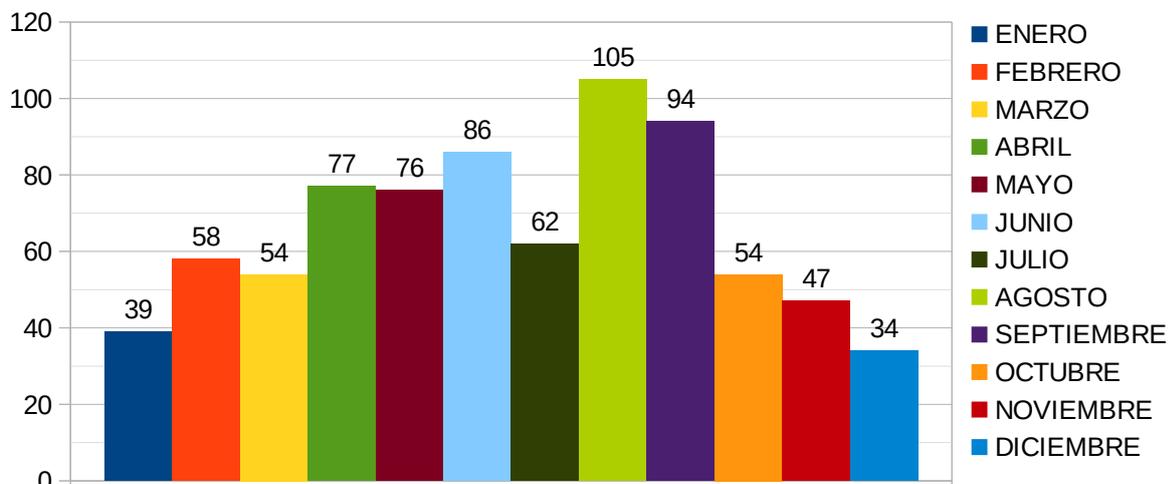


Nº de Avisos: 786

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

- En cuanto a los periodos de tiempo, hay que destacar que los meses con mayor numero de quejas han sido los meses de agosto y septiembre con 105 y 94 respectivamente. Sin embargo, los meses de enero, con 39 y diciembre con 34, han sido los que han acumulado menor número.

Grafico 3: Número de Quejas y Sugerencias presentadas por meses



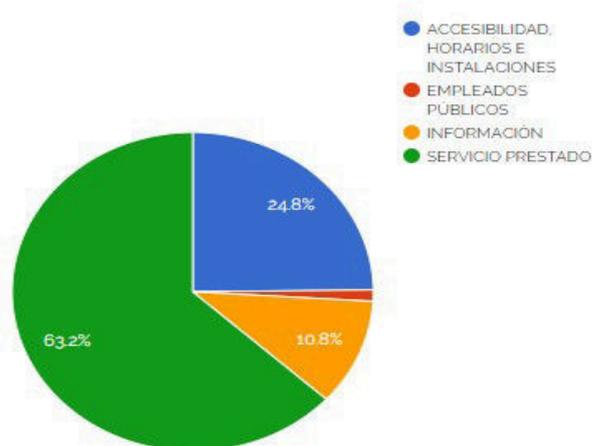
Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas

Plaza Adolfo Suárez, 1, Las Torres de Cotillas. 30565 Murcia. Tfno. 968 62 65 11. Fax: 968 62 64 25

- Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 96,9% (762) se refieren a servicios presenciales prestados a la ciudad o a la ciudadanía, tales como limpieza, jardines, vía pública, limpieza de solares.
- En cuanto a las quejas y sugerencias por áreas, tal como se muestra en la Tabla 2, resulta que el 56,87%, se refieren a las áreas de mantenimiento de la ciudad y a medio ambiente urbano, servicios que son gestionados a través de empresas concesionarias.
- Del total de quejas presentadas, el 63,23 % vienen motivadas por el servicio prestado, ya sea por errores en el mismo o por incumplimiento de las especificaciones previas o de las expectativas de la ciudadanía; el 24,81% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones, el 10,81% a la información ofrecida y tan solo el 1,15 % tienen que ver con la falta de interés o de comprensión con los problemas planteados, por parte de los empleados públicos. En los siguientes gráficos y tablas se puede observar estos datos.

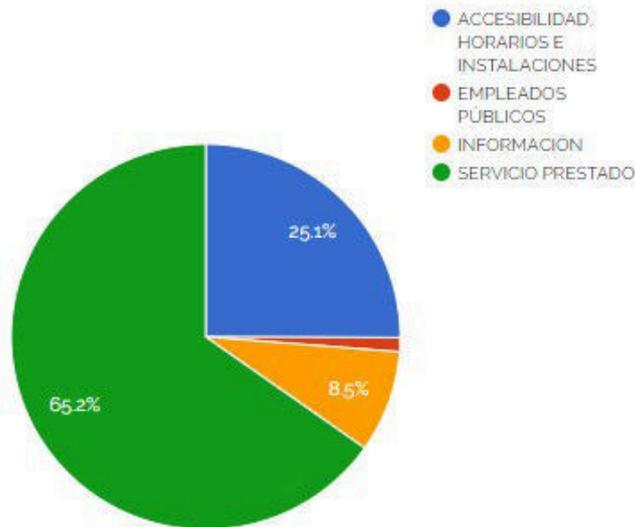
Grafico 4: Motivos de Quejas y Sugerencias en general



Nº de Avisos: 786

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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



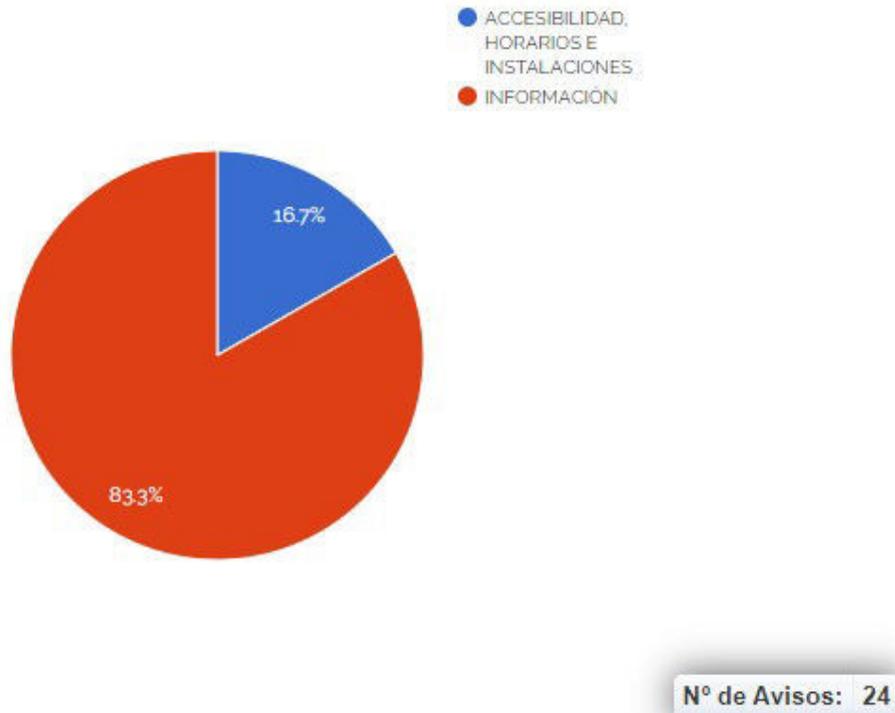
Nº de Avisos: 762

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Motivo	Número	%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	191	25.07%
EMPLEADOS PÚBLICOS	9	1.18%
INFORMACIÓN	65	8.53%
SERVICIO PRESTADO	497	65.22%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Motivo	Número	%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	4	16.67%
INFORMACIÓN	20	83.33%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

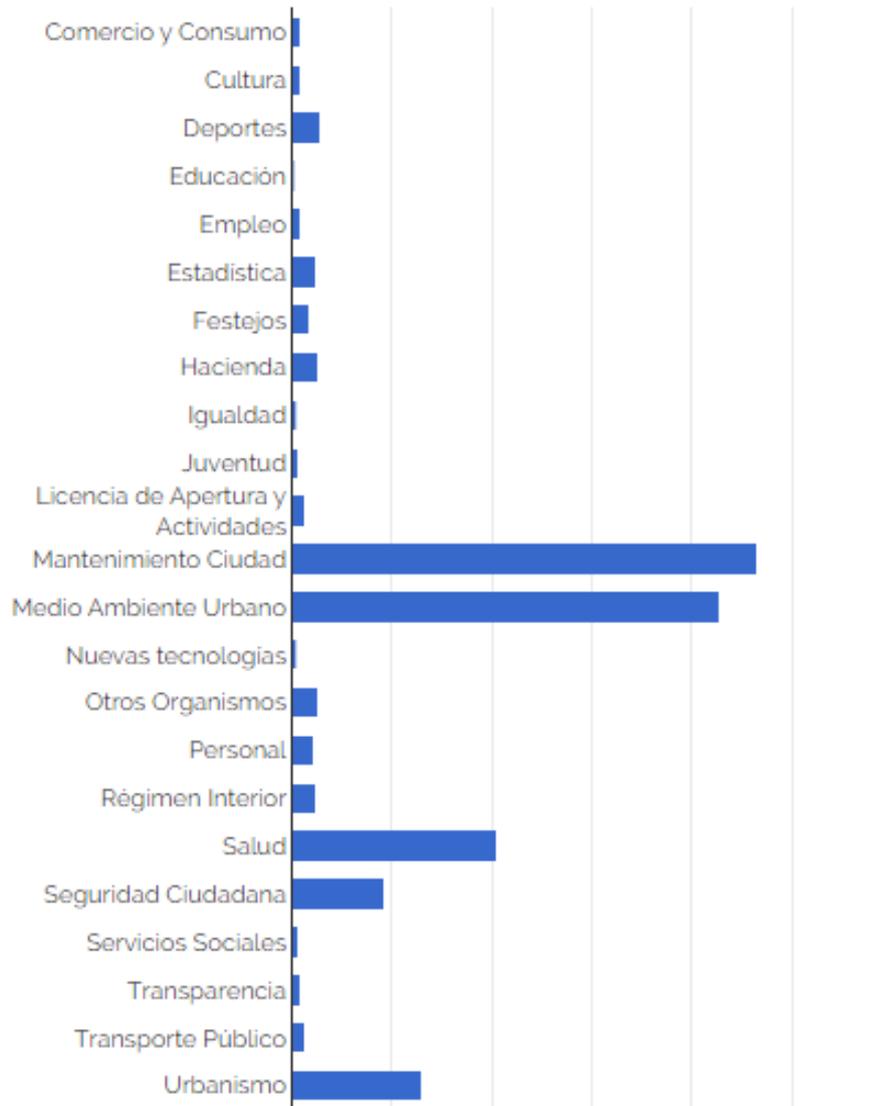
- Las áreas a las que se refieren las quejas y sugerencias son las que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2: Número de Quejas y Sugerencias por Áreas

Área	Número	%
Mantenimiento Ciudad (incluye vía pública)	233	29.64%
Medio Ambiente Urbano	214	27.23%
Salud Ambiental (Incluye limpieza de solares)	103	13.10%
Urbanismo	65	8.27%
Seguridad Ciudadana	46	5.85%
Deportes	14	1.78%
Hacienda	13	1.65%
Otros Organismos	13	1.65%
Estadística	12	1.53%
Régimen Interior	12	1.53%
Personal	11	1.40%
Festejos	9	1.15%
Licencia de Apertura y Actividades	7	0.89%
Transporte Público	7	0.89%
Comercio y Consumo	4	0.51%
Cultura	4	0.51%
Empleo	4	0.51%
Transparencia	4	0.51%
Juventud	3	0.38%
Servicios Sociales	3	0.38%
Igualdad	2	0.25%
Nuevas tecnologías	2	0.25%
Educación	1	0.13%
Total	786	100.00%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

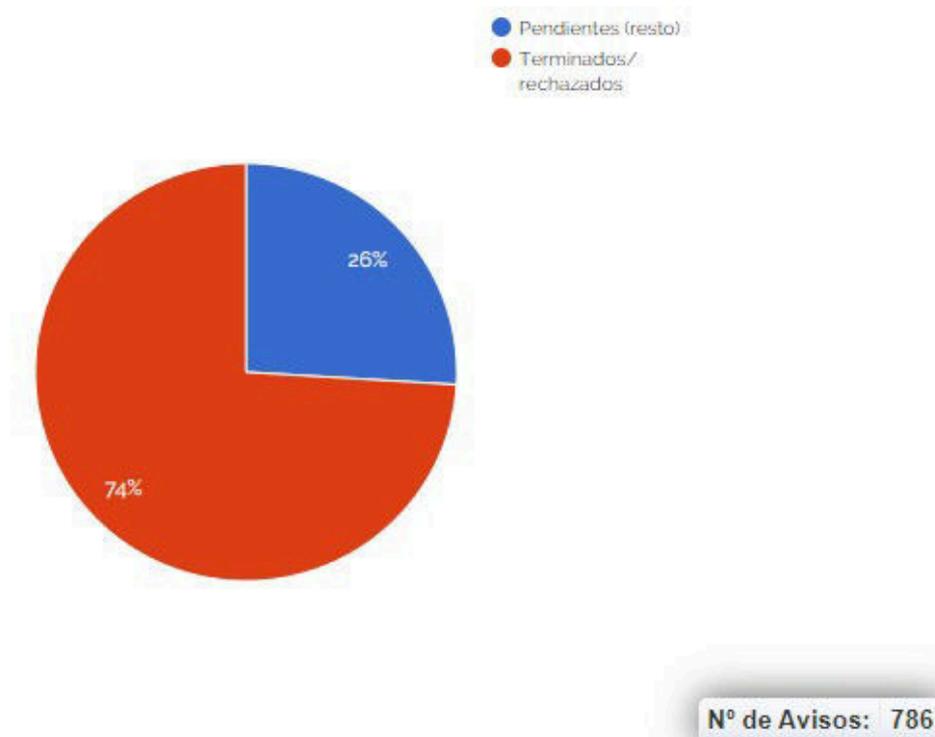
Gráfico 7: Quejas y sugerencias por áreas.



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

En cuanto al estado de tramitación, a efectos de la Concejalía de Transparencia, se encuentran gestionadas el 100 %, quedando pendientes de resolución de los departamentos, el 26 % de las presentadas. En los gráficos 8 y 9, se muestra de forma detallada el estado de tramitación.

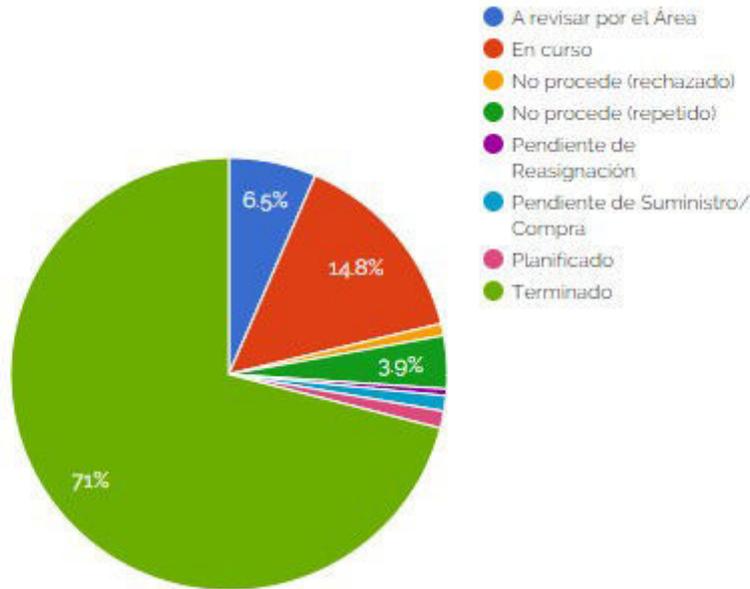
Gráfico 8 : Quejas y Sugerencias en estado de pendientes y terminadas



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Estado de tramitación	Número	%
Pendientes (resto)	204	25.95%
Terminados/rechazados	582	74.05%

Grafico 9 : Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



Nº de Avisos: 786

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Estado de tramitación	Número	%
Terminado	558	70.99%
Planificado	10	1.27%
Pendiente de Suministro/Compra	9	1.15%
Pendiente de Reasignación	4	0.51%
No procede (repetido)	31	3.94%
No procede (rechazado)	7	0.89%
En curso	116	14.76%
A revisar por el Área	51	6.49%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

En la tabla 3, se muestran por áreas el número total, el número de pendientes, el de resueltas y los tiempos de resolución de las mismas:

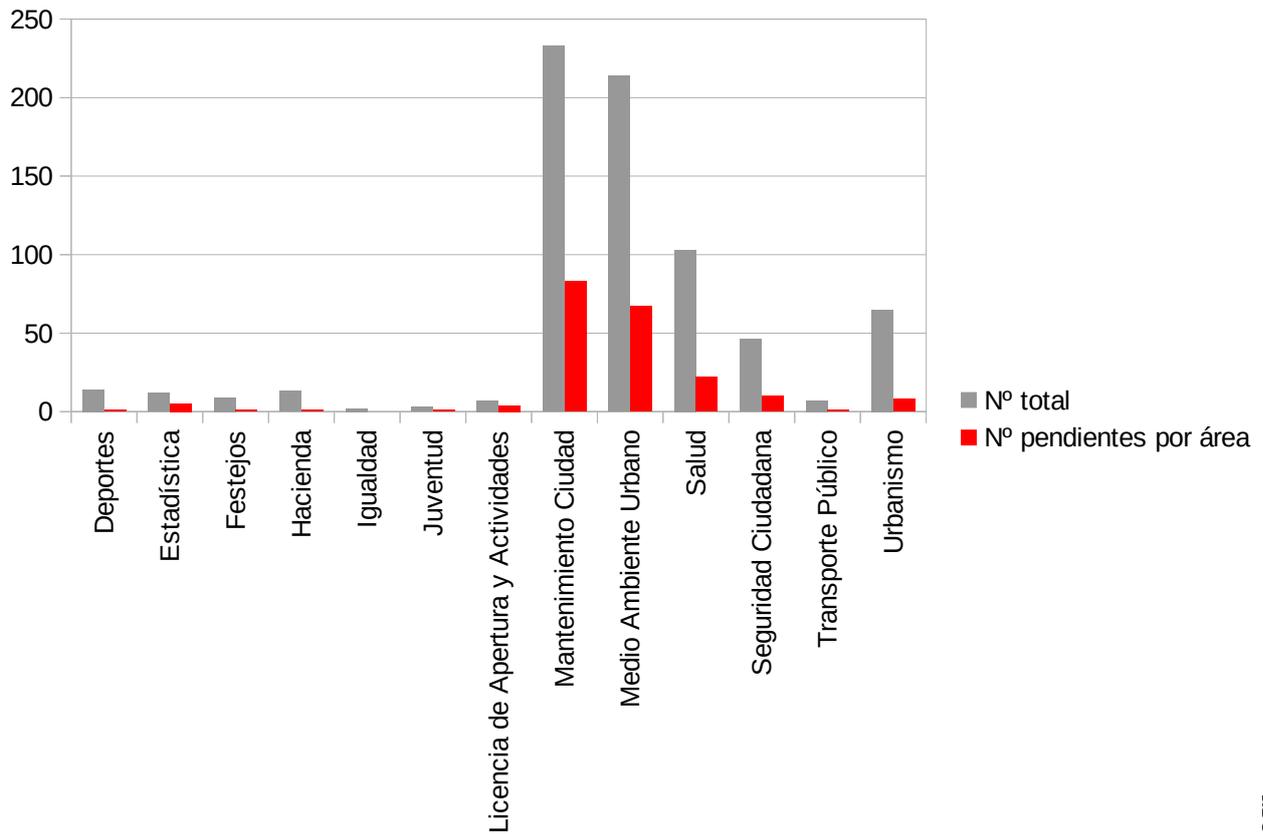
Tabla 3: Total de Quejas y Sugerencias por Áreas, número de pendientes, resueltas y tiempo de resolución

ÁREAS	N.º TOTAL	PENDIENTES	RESUeltas	TIEMPO RESOLUCIÓN
Comercio y Consumo	4		4	2 Días
Cultura	4		4	10 Días
Deportes	14	1	13	13 Días
Educación	1		1	1 Días
Empleo	4		4	10 Días
Estadística	12	5	7	9 Días
Festejos	9	1	8	81 Días
Hacienda	13	1	12	7 Días
Igualdad	2		2	77 Días
Juventud	3	1	2	Días
Licencia de Apertura y Actividades	7	4	3	18 Días
Mantenimiento Ciudad	233	83	150	29 Días
Medio Ambiente Urbano	214	67	147	23 Días
Nuevas tecnologías	2		2	57 Días
Otros Organismos	13		13	7 Días
Personal	11		11	Días
Régimen Interior	12		12	Días
Salud	103	22	81	53 Días
Seguridad Ciudadana	46	10	36	19 Días
Servicios Sociales	3		3	Días
Transparencia	4		4	1 Días
Transporte Público	7	1	6	7 Días
Urbanismo	65	8	57	17 Días

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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

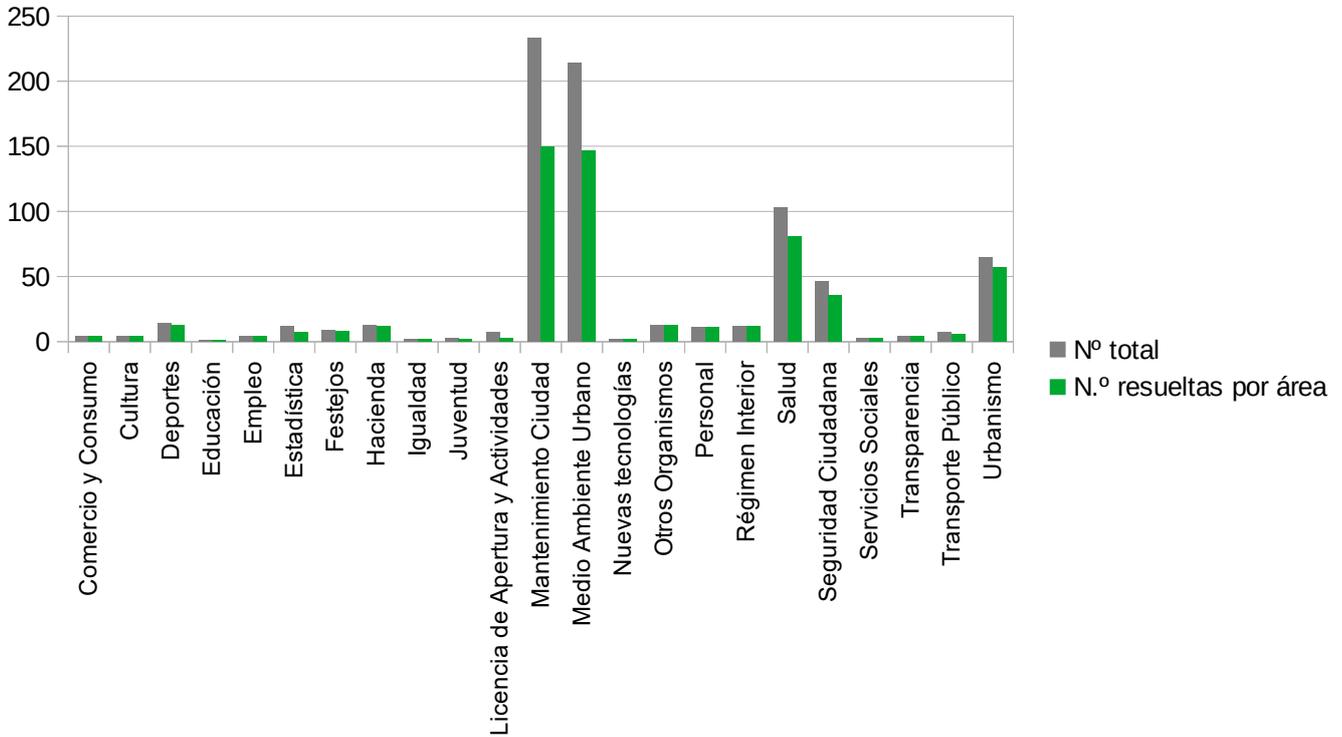
Gráfico 10: Número total de Quejas y Sugerencias y pendientes por Áreas



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. **Elaboración:** UPCI



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

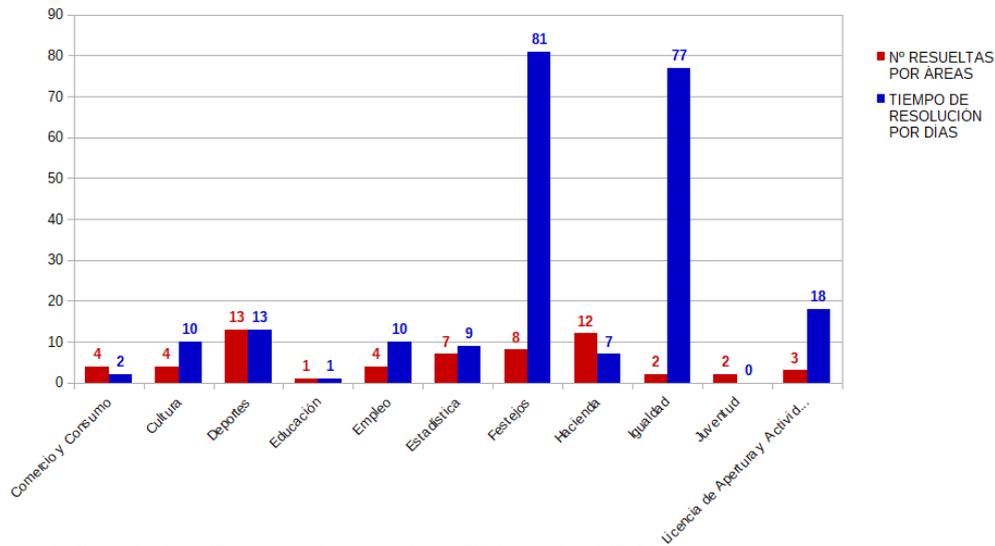


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. *Elaboración UPCI*



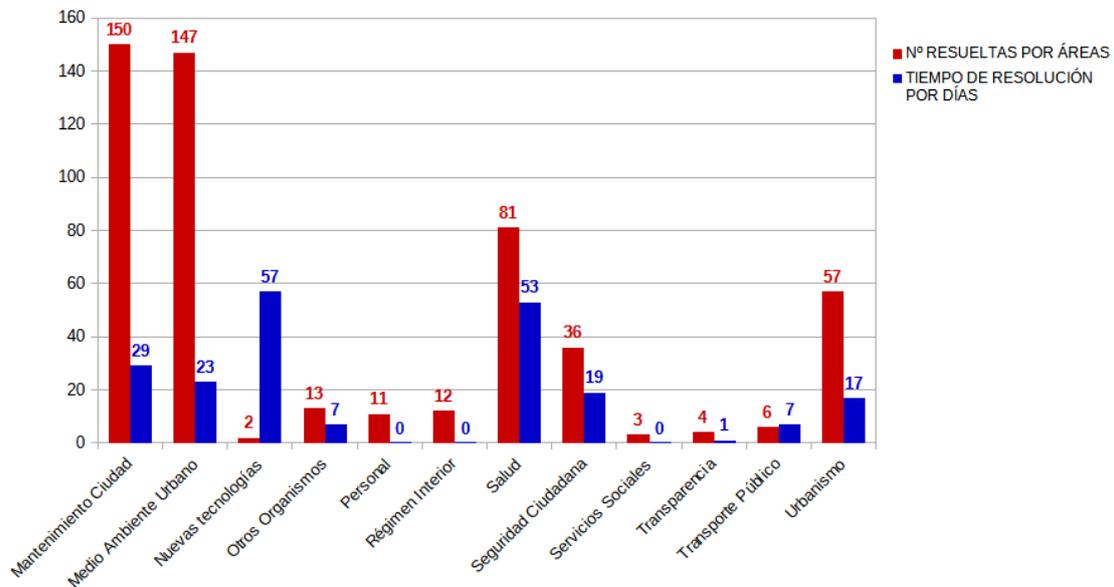
Cód. Validación: 5Q75CDM476WW9F4HADEYZHQ44 | Verificación: <https://las.torresdecotillas.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestión | Página 13 de 18

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



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Grafico 13: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución

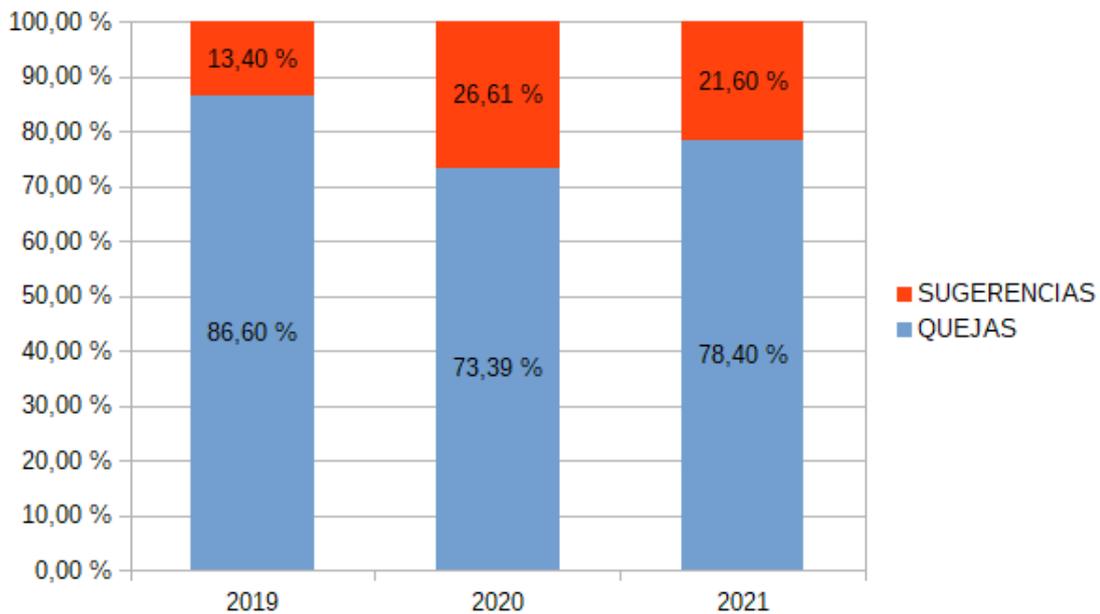


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

INFORME QUEJAS Y SUGERENCIAS COMPARATIVA 2019-2020-2021

En cuanto a la comparativa entre estos tres ejercicios y en términos porcentuales, resulta lo expresado en los gráficos siguientes:

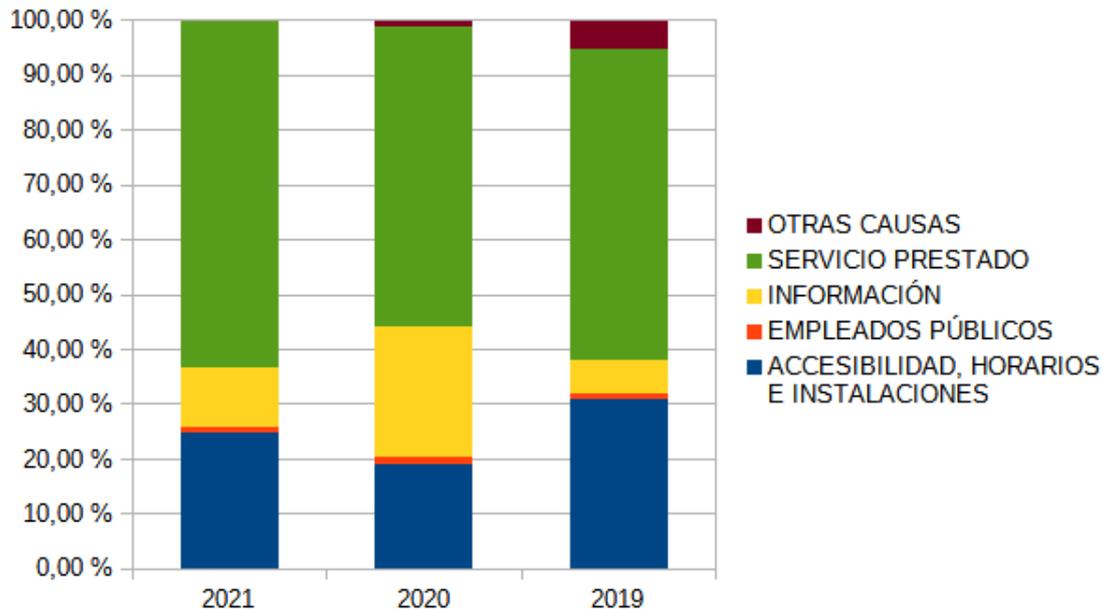
Gráfico 14: Porcentaje de Quejas y Sugerencias



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

En el gráfico 15 se muestra la comparativa relativa a los motivos por los que se presentan.

Grafico 15: Porcentaje de Quejas y Sugerencias por motivos



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

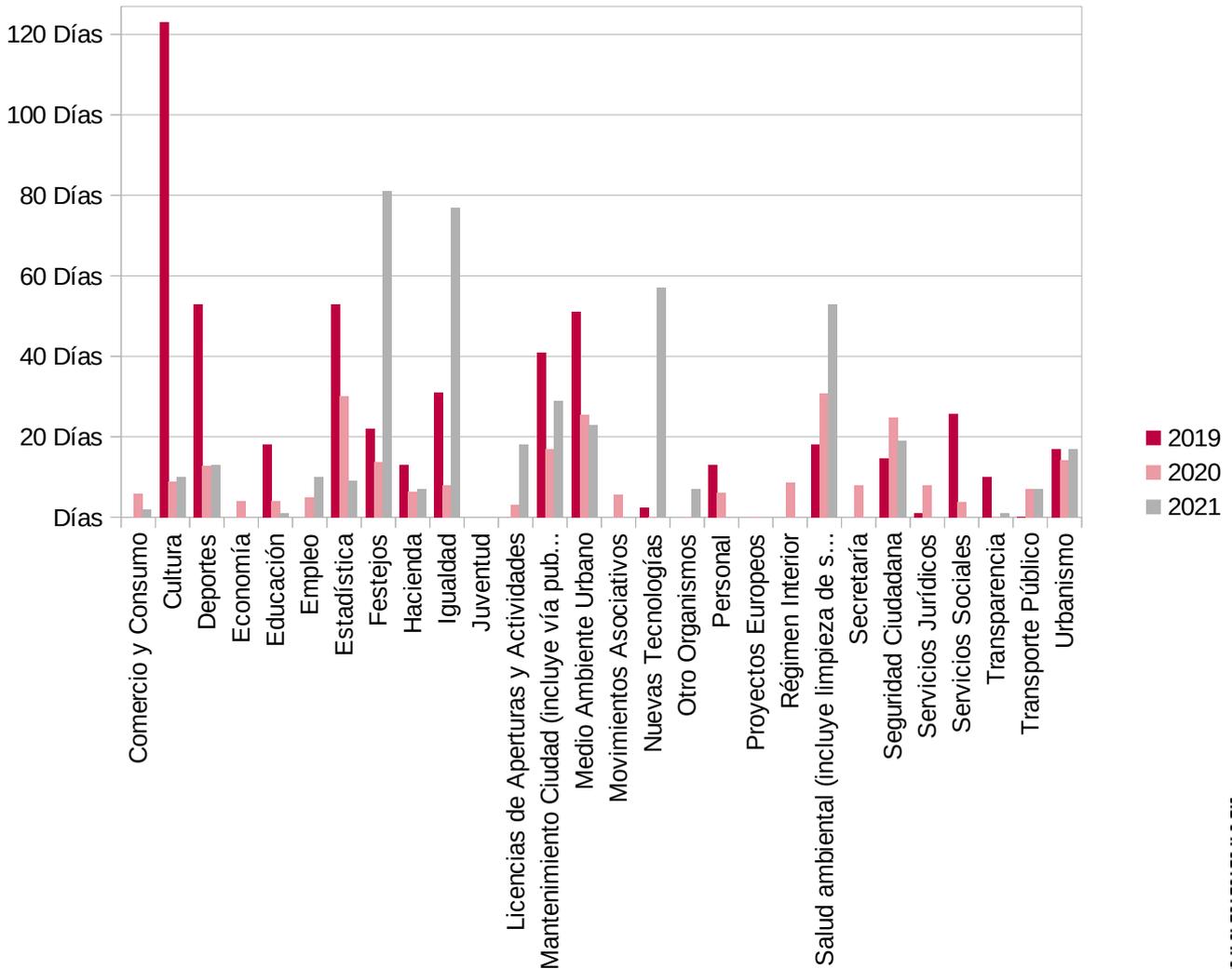
En la **tabla 4** se muestra una comparativa de los tiempos de resolución, por áreas, con indicación del número de quejas resueltas en cada caso.

Tabla 4: Total de Quejas y Sugerencias resueltas y tiempo de resolución por Áreas en los años 2021, 2020 y 2019

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

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Grafico 16: Comparativa tiempo de resolución por Áreas año 2021, 2020 y 2019



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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

