MARIA PILAR PEREZ MAS (1 de 1)
Concejal Delegado
Fecha Firma: 22/07/2022
HASH: d5327d72877a955b1751e67799d546157

ESTUDIO QUEJAS Y SUGERENCIAS

Primer semestre 2022

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). Además, la ciudadanía puede presentar las quejas y sugerencias a través de una aplicación móvil y web denominada Las Torres mejora contigo, que fue puesta en funcionamiento en el primer semestre de 2021

En la codificación y gestión de las quejas y sugerencias se aplica el sistema de clasificación establecido en la Guía para la gestión de Queja y Sugerencias de la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2013, p. 49-52), que proporciona mayor información estadística.

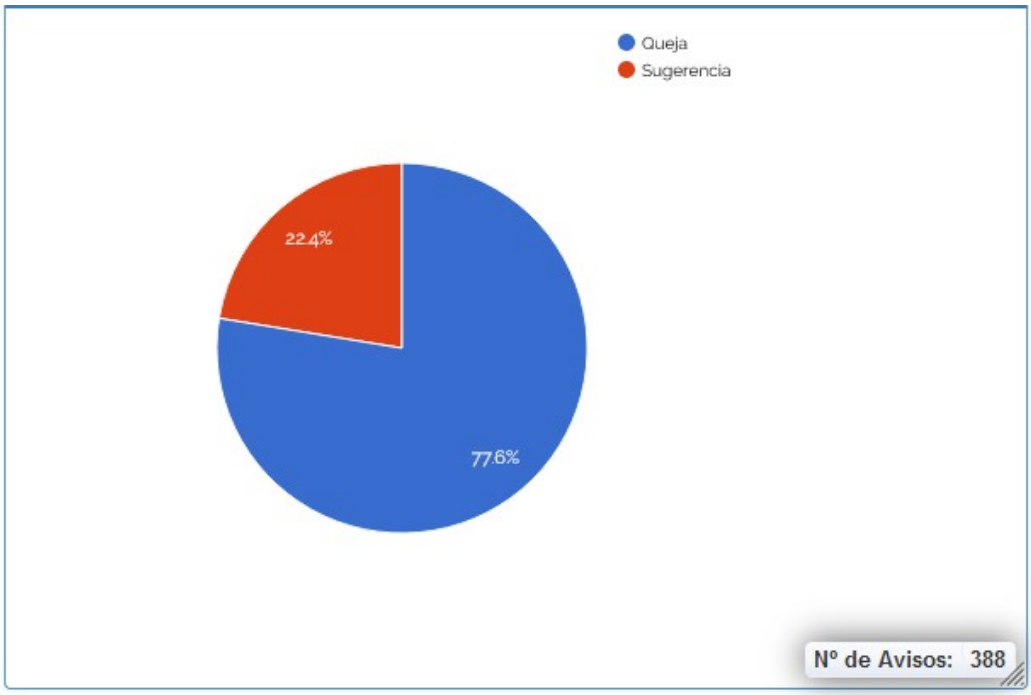
Durante el primer semestre de 2022, las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía **han sido 388,** lo que supone una disminución de un 0,51 % respecto del mismo semestre del año anterior, que se presentaron 390.

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

- De las quejas y sugerencias presentadas, **301 han sido Quejas** lo que supone el **77,60% y 87 han sido sugerencias** lo que supone el **22,40 %,** según se muestra en el gráfico 1.

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 13

Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias Primer semestre 2022



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

- Se han presentado de forma presencial, a través de la oficina de atención al ciudadano, 22 quejas/sugerencias, lo que supone el 5,67% y, a través de formatos y medios electrónicos 366, el 94,33%.

- Se entienden presentadas por medios electrónicos las que se han realizado a través de correo electrónico, sede electrónica, Aplicación Web “Las Torres mejora contigo”, aplicación móvil Las Torres mejora contigo”, teléfono y whatsapp.
- Se observa una buena aceptación por la ciudadanía de la aplicación móvil y web “Las Torres mejora contigo”, ya que el 44,85 % de las presentadas han utilizado dicha aplicación, rebajando el uso del WhatsApp al 28,61% del total, mientras que en el primer semestre del 2021, frente al 41,03%, del mismo semestre del año 2021.

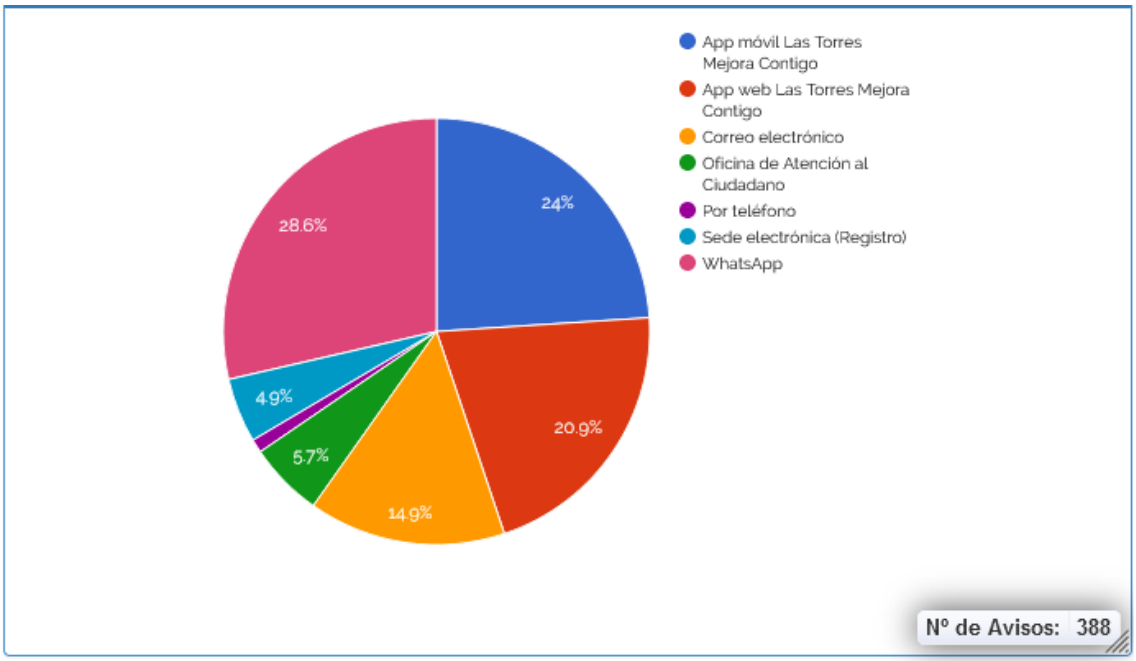
Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 13

Tabla 1: Medios por los que se han presentado

Medio de presentación	Número	%
WhatsApp	111	28.61%
App móvil Las Torres mejora contigo Móvil	93	23.97%
App Web Las Torres mejora contigo	81	20.88%
Correo electrónico	58	14.95%
Oficina de Atención al Ciudadano	22	5.67%
Sede electrónica (Registro)	19	4.90%
Por teléfono	4	1.03%

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

Grafico 2: Medios por los que se han presentado

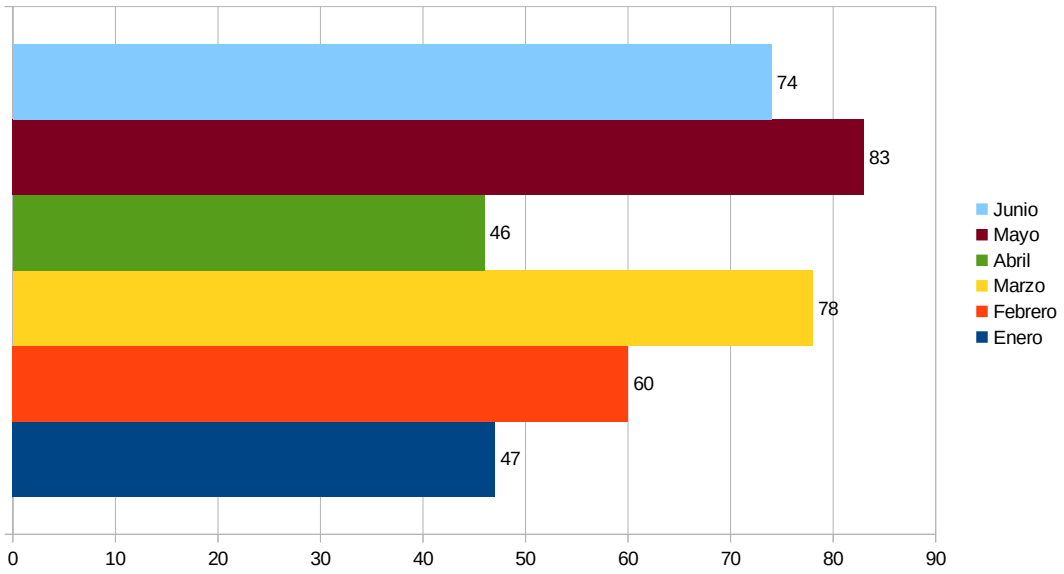


Fuente: *Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI*

- En cuanto a los periodos de tiempo, hay que destacar que los meses con mayor numero de quejas han sido los de mayo, marzo y junio, seguidos de febrero, enero y abril, pro orden descendente.

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 13

Grafico 3: Quejas y Sugerencias presentadas por meses

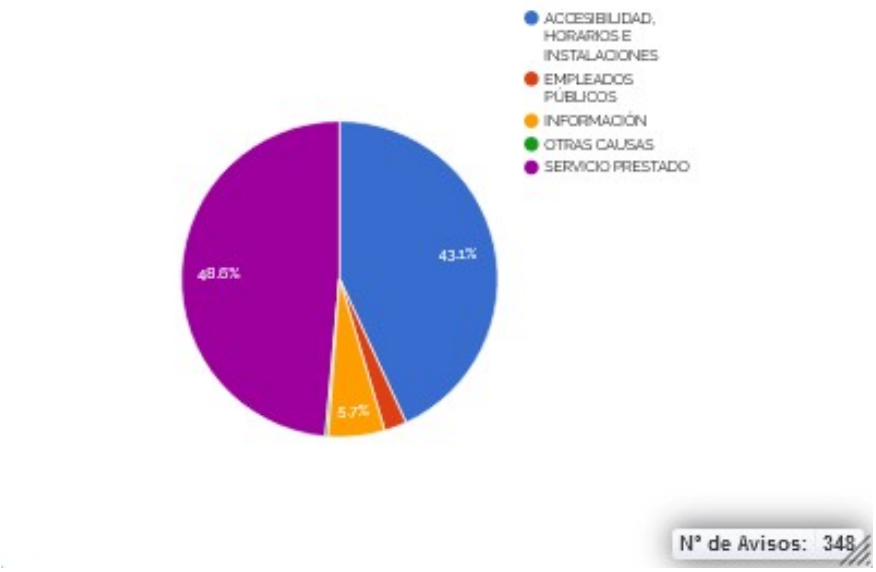


Fuente: *Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI*

- Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 89,69% (348) se refieren a servicios presenciales prestados a la ciudad o a la ciudadanía, tales como limpieza, jardines, vía pública, limpieza de solares. A la vista de los datos que se ofrecen en la Tabla 2, relativa al numero de quejas y sugerencias por áreas, resulta que el 53,87% de ellas 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 44,85 % 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 38,66% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones, el 13,92% a la información ofrecida y tan solo el 2,32 % tienen que ver con los empleados públicos, por su falta de interés o comprensión con los problemas planteados por la ciudadanía y sólo el 0,26% es debido a otras causas. En los siguientes gráficos y tablas se puede observar estos datos.

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 13

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



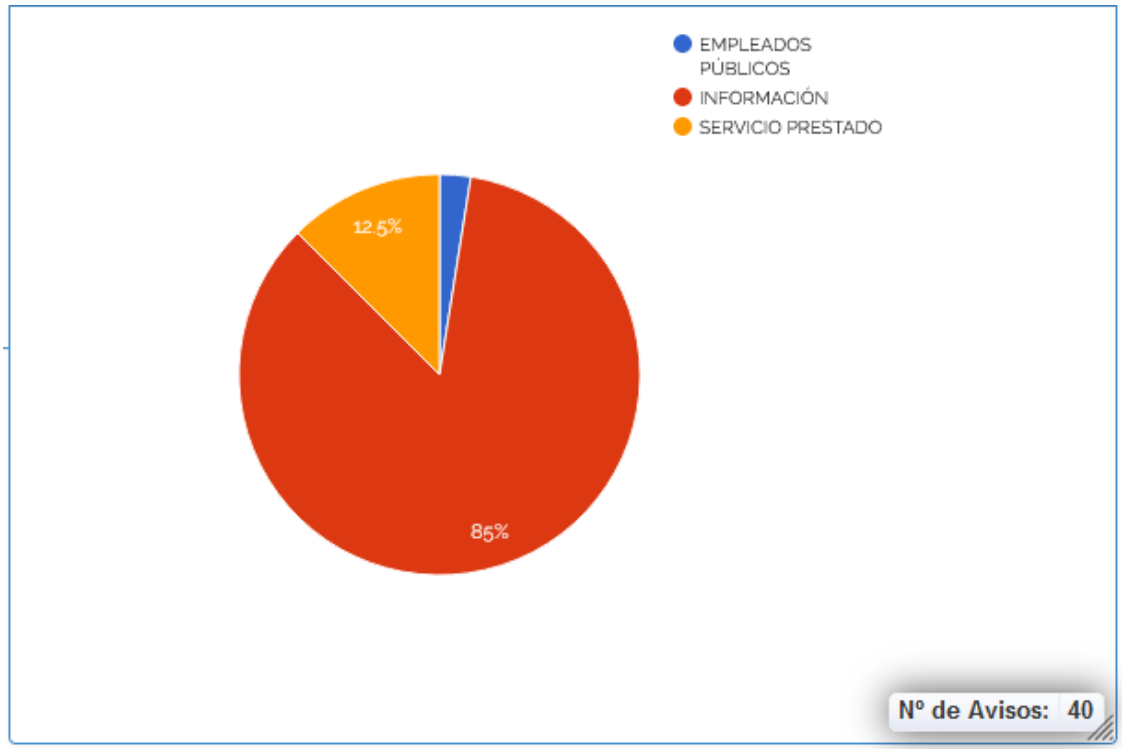
Fuente: *Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI*

Motivo	Número	%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	150	43.10%
EMPLEADOS PÚBLICOS	8	2.30%
INFORMACIÓN	20	5.75%
OTRAS CAUSAS	1	0.29%
SERVICIO PRESTADO	169	48.56%

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

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 13

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



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

Motivo	Número	%
EMPLEADOS PÚBLICOS	1	2.50%
INFORMACIÓN	34	85.00%
SERVICIOS PRESTADOS	5	12.50%

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

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 13

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

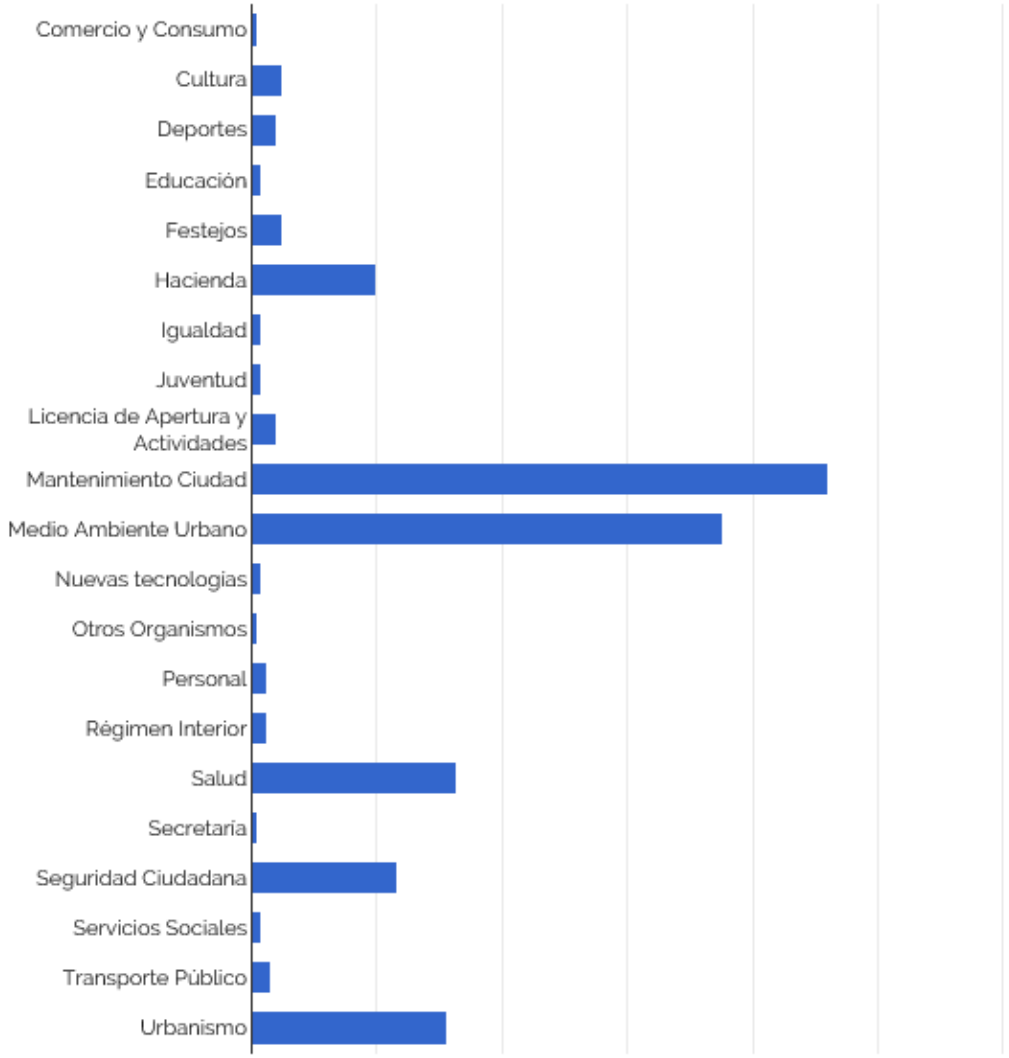
Tabla 2: Quejas y Sugerencias por Áreas

Área	Número	%
Mantenimiento Ciudad	115	29.64%
Medio Ambiente Urbano	94	24.23%
Salud	41	10.57%
Urbanismo	39	10.05%
Seguridad Ciudadana	29	7.47%
Hacienda	25	6.44%
Cultura	6	1.55%
Festejos	6	1.55%
Deportes	5	1.29%
Licencia de Apertura y Actividades	5	1.29%
Transporte Público	4	1.03%
Personal	3	0.77%
Régimen Interior	3	0.77%
Educación	2	0.52%
Igualdad	2	0.52%
Juventud	2	0.52%
Nuevas tecnologías	2	0.52%
Servicios Sociales	2	0.52%
Comercio y Consumo	1	0.26%
Secretaría	1	0.26%
Otros Organismos	1	0.26%

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

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 13

Gráfico 6: Quejas y sugerencias por áreas.

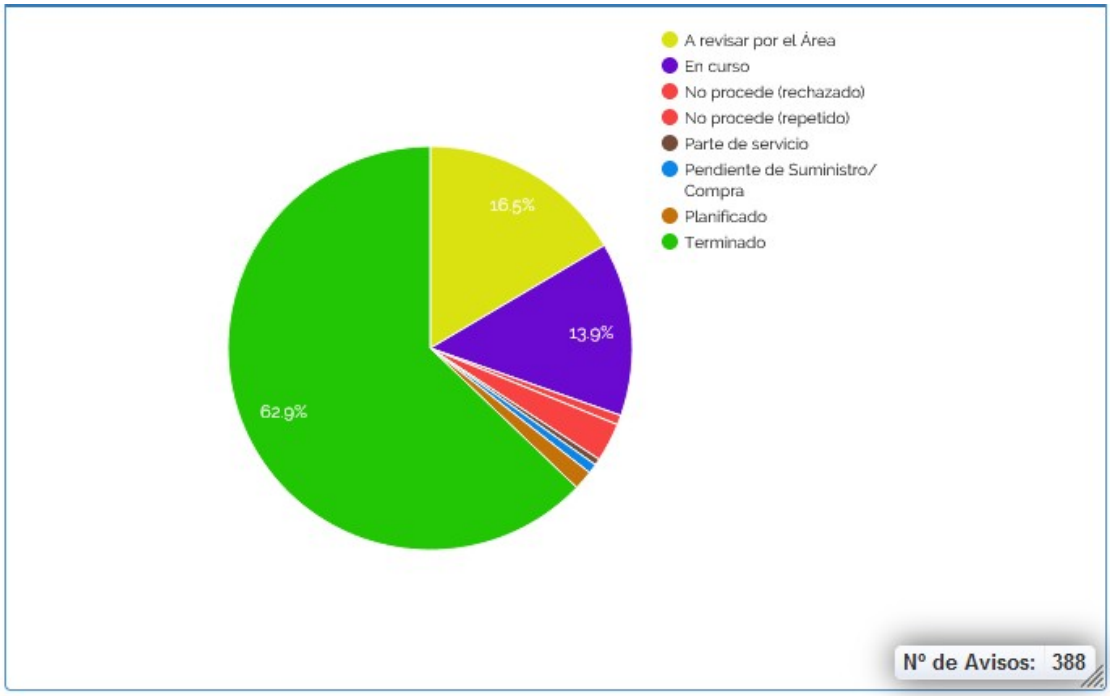


***Fuente**: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI*

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 13

En cuanto al estado de tramitación, a efectos de la Concejalía de Transparencia, se encuentran gestionadas el 100 %, quedando pendientes de resolución el 37,11 % de las presentadas. En el siguiente gráfico, se muestra en detalle el estado de tramitación.

Grafico 7 : Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



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

Estado de tramitación	Número	%
Terminado	244	62.89%
A revisar por el Área	64	16.49%
En curso	54	13.92%
No procede (repetido)	12	3.09%
Planificado y en ejecución	8	2.07%
No procede (rechazado)	3	0.77%
Pendiente de Suministro/Compra	3	0.77%

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

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 13

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

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

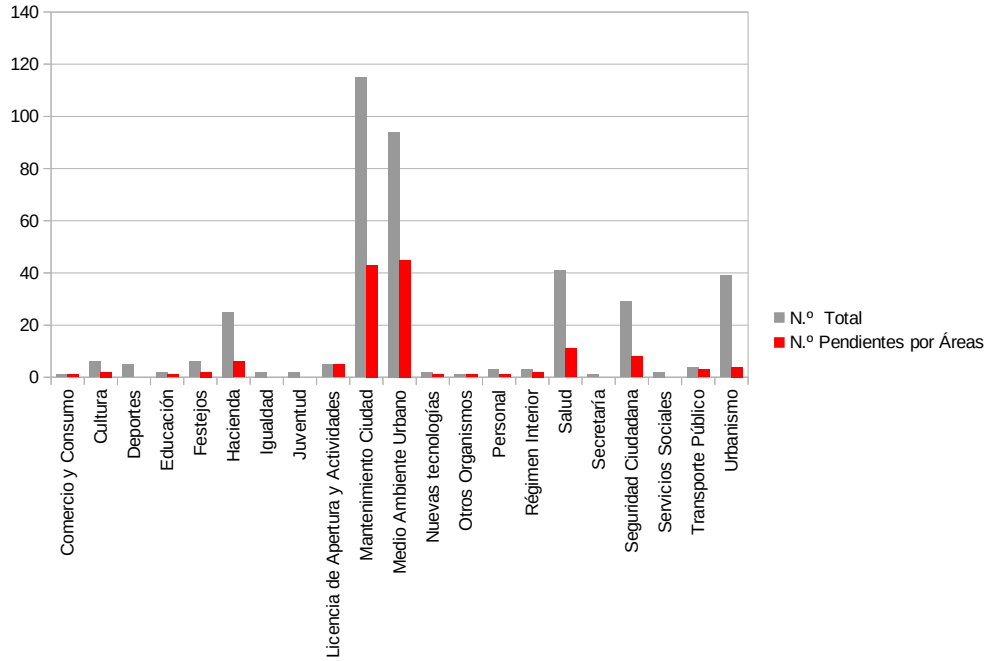
ÁREAS	N.º TOTAL	PENDIENTES	RESUELTAS	TIEMPO RESOLUCIÓN
Comercio y Consumo	1	1		
Cultura	6	2	4	11 Días
Deportes	5		5	14 Días
Educación	2	1	1	4 Días
Festejos	6	2	4	11 Días
Hacienda	25	6	19	1 Días
Igualdad	2		2	4 Días
Juventud	2		2	0 Días
Licencia de Apertura y Actividades	5	5		
Mantenimiento Ciudad	115	43	72	14 Días
Medio Ambiente Urbano	94	45	49	24 Días
Nuevas tecnologías	2	1	1	0 Días
Otros Organismos	1	1		
Personal	3	1	2	6 Días
Régimen Interior	3	2	1	1 Días
Salud	41	11	30	10 Días
Secretaría	1		1	0 Días
Seguridad Ciudadana	29	8	21	20 Días
Servicios Sociales	2		2	2 Días
Transporte Público	4	3	1	6 Días
Urbanismo	39	4	35	7 Días

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

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 13

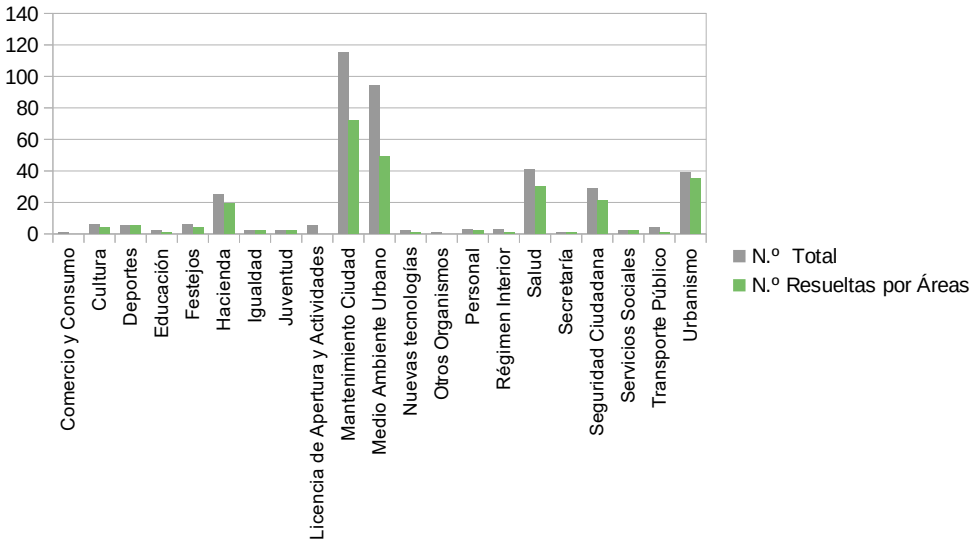
En los gráficos siguientes se muestran por áreas, las quejas pendientes y las resueltas, así como los tiempos de resolución:

Grafico 8: Número total de Quejas y Sugerencias y pendientes por Áreas



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

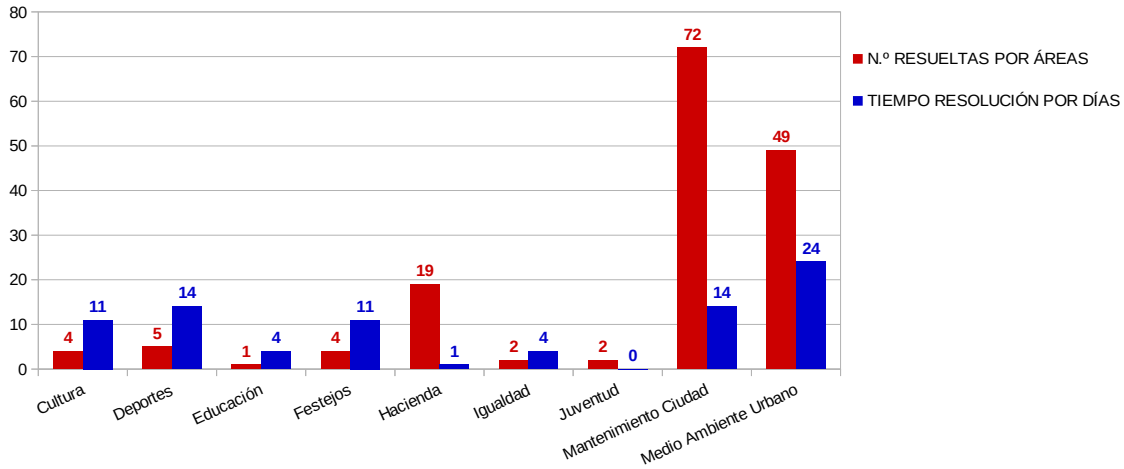
Grafico 9: Número total de Quejas y Sugerencias y resueltas por Áreas



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

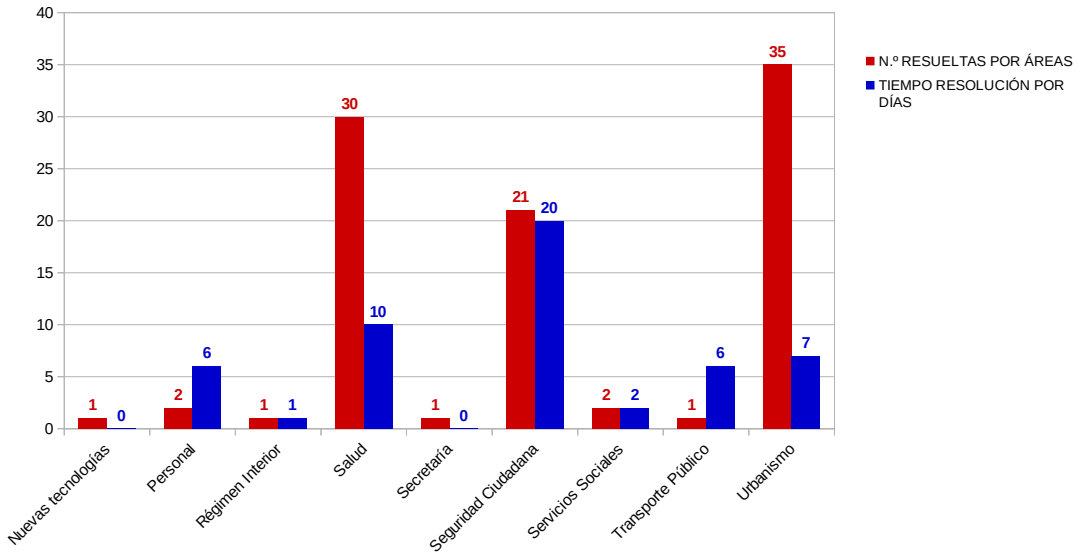
Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 13

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



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

Grafico 11: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por Áreas y tiempo medio de resolución



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

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 13

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 ELECTRÓNICAMENTE

Cód. Validación: 4GNQGCWC3SGAEK493K6Z7XH6G | Verificación: https://lastorresdecotillas.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 13