

ESTUDIO QUEJAS Y SUGERENCIAS

Primer semestre 2023

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).

Desde 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, hasta 17 de junio de 2023. Tras la toma de posesión de la nueva corporación municipal la dirección de las quejas y sugerencias se asume por la Concejalía de Régimen Interior, Coordinación de Concejalías, Contratación, Oficina de Atención Ciudadana, Nuevas Tecnologías, Patrimonio y Servicios a la Ciudad.

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.

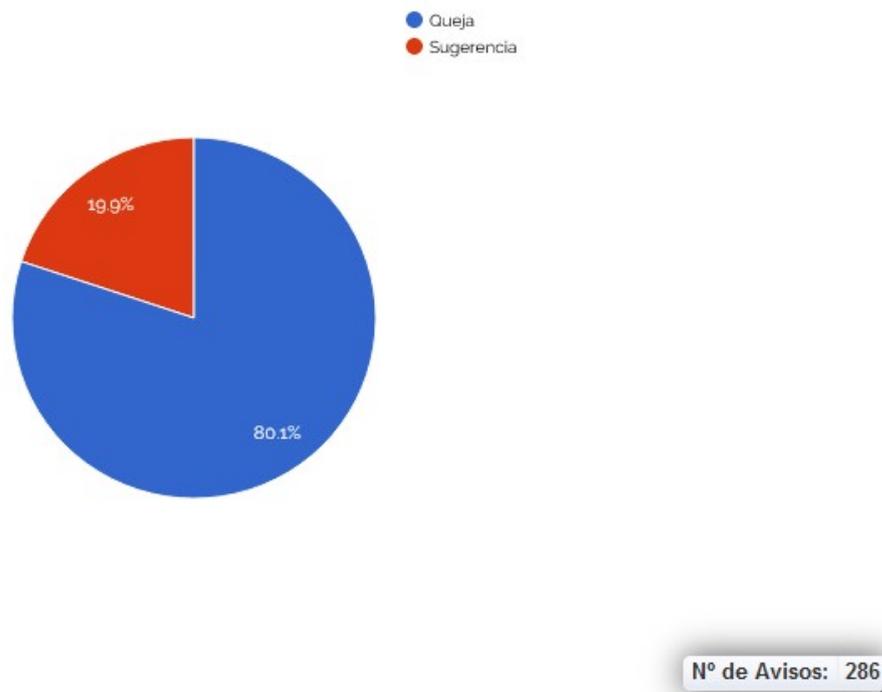


Durante el primer semestre de 2023, las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía **han sido 286**, lo que supone una disminución de un 26,29 % respecto del mismo semestre del año anterior, que se presentaron 388.

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 80,10% han sido Quejas y el 19,90 % Sugerencias, según se muestra en el gráfico 1.

Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias primer semestre 2023



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

- Los medios por los que se presentan son los que aparecen reflejados en la tabla siguiente y gráfico, siendo la nueva aplicación Las Torres Mejora Contigo, el medio preferido por la ciudadanía, que alcanza el



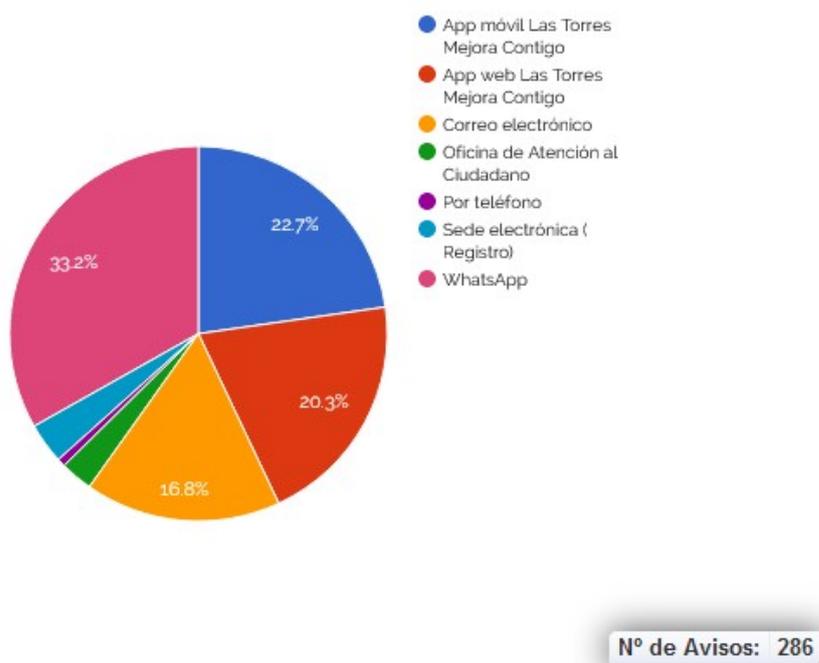
43,01% (frente al 44,59% del mismo semestre de 2022), manteniéndose similar en puntos porcentuales de uso entre la aplicación móvil y la aplicación web, respecto del mismo semestre 2022.

Tabla 1: Medios por los que se han presentado

Medio de presentación	Número	%
WhatsApp	95	33.22%
App móvil Las Torres Mejora Contigo	65	22.73%
App web Las Torres Mejora Contigo	58	20.28%
Correo electrónico	48	16.78%
Sede electrónica (Registro)	10	3.50%
Oficina de Atención al Ciudadano	8	2.80%
Por teléfono	2	0.70%

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

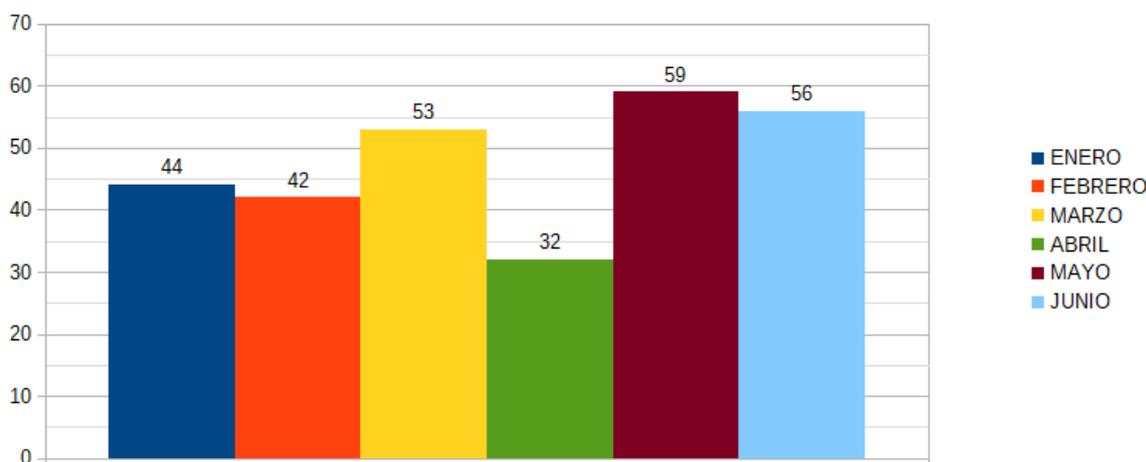
Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas

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



- En cuanto a los periodos de tiempo, hay que destacar que los meses con mayor numero de quejas han sido los de mayo y junio con 59 y 56, respectivamente. Sin embargo, los meses de abril, con 32 y febrero con 42, 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

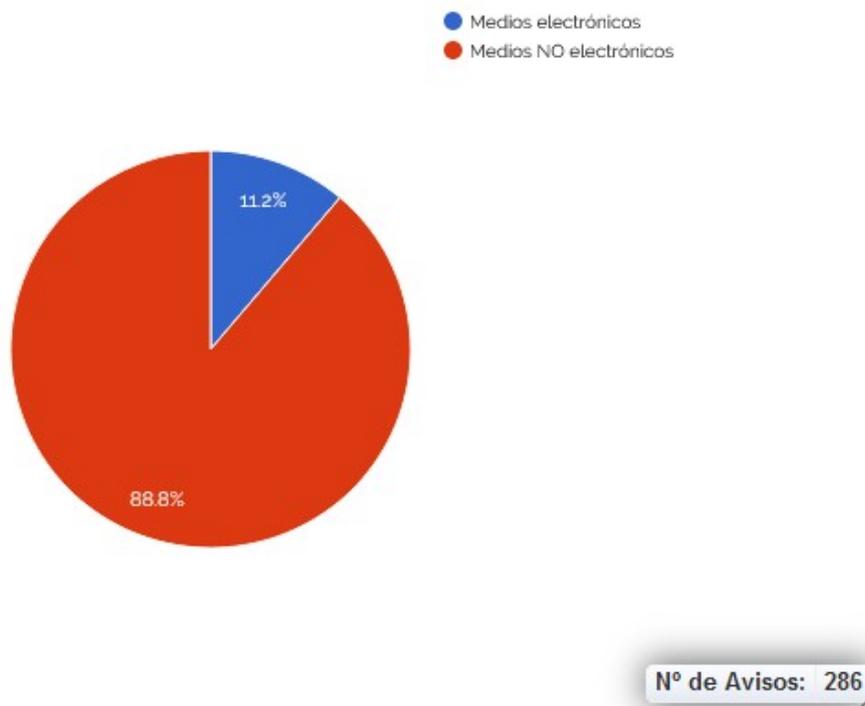
Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 88,81% se refieren a servicios no electrónicos prestados a la ciudad o a la ciudadanía, tales como limpieza, jardines, vía pública, limpieza de solares.

- En cuanto a las quejas y sugerencias por áreas, tal como se muestra en la Tabla 2, resulta que el 45,49 %, 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 52,10% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones; el 34,27% 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



12,94% a la información ofrecida y tan solo el 0,70 % 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 desglosados según se trate de servicios prestados por medios no electrónicos o electrónicos.

Grafico 4: Motivos de Quejas y Sugerencias en general



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Motivo	Número	%
Medios NO electrónicos	254	88.81%
Medios electrónicos	32	11.19%
Total	286	100.00%

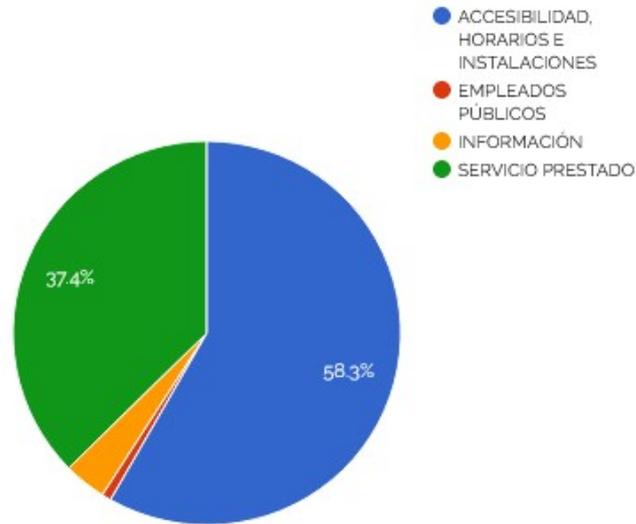
Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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



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



Nº de Avisos: 254

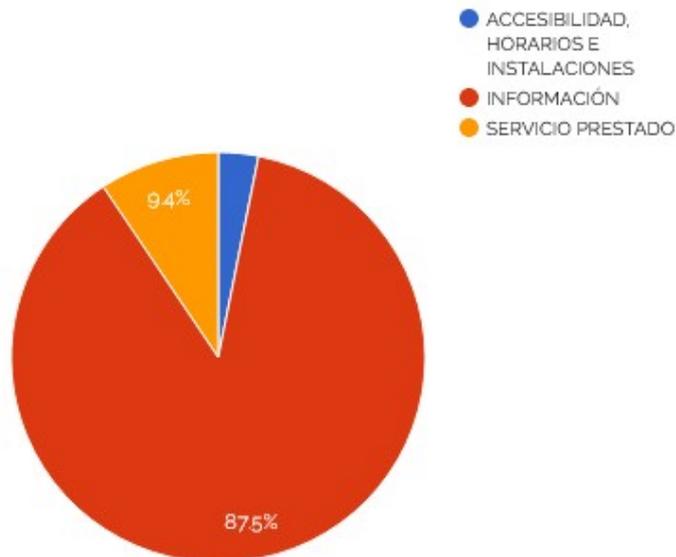
Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Motivo	Número	%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	148	58.27%
SERVICIOS PRESTADOS	95	37.40%
INFORMACIÓN	9	3.54%
EMPLEADOS PÚBLICOS	2	0.79%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



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



Nº de Avisos: 32

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Motivo	Número	%
INFORMACIÓN	28	87.50%
SERVICIO PRESTADO	3	9.38%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	1	3.13%

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:

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



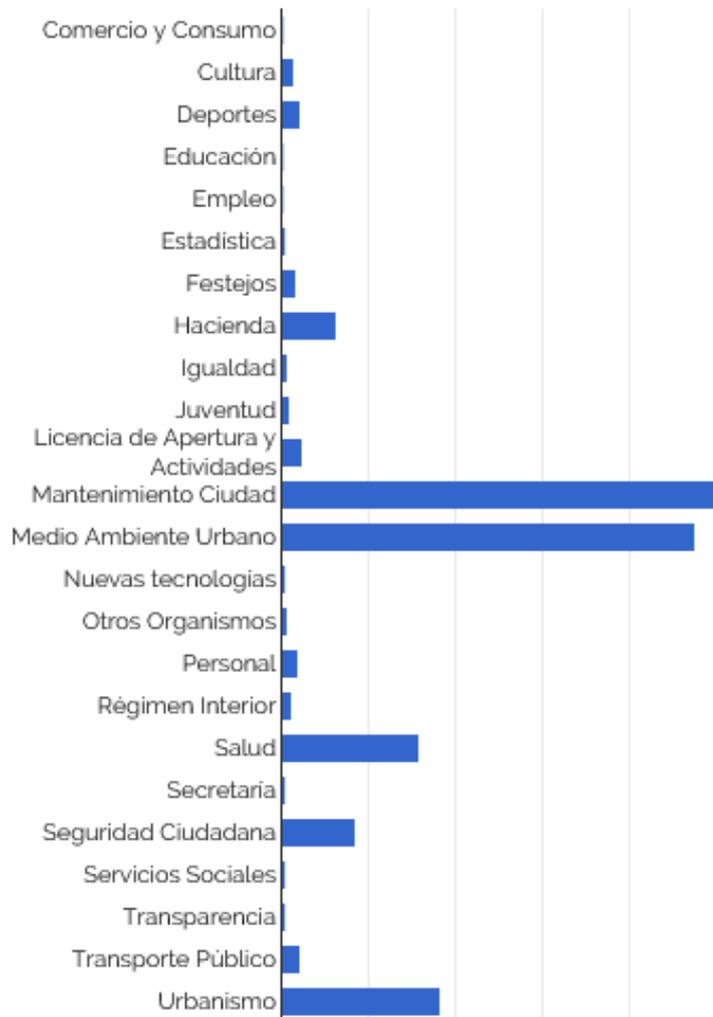
Tabla 2: Número de Quejas y Sugerencias por Áreas

Área	Número	%
Medio Ambiente Urbano	92	17.17%
Mantenimiento Ciudad	81	28.32%
Salud	26	9.09%
Seguridad Ciudadana	26	9.09%
Urbanismo	15	5.24%
Hacienda	13	4.55%
Cultura	5	1.75%
Deportes	5	1.75%
Otros Organismos	4	1.40%
Juventud	3	1.05%
Personal	3	1.05%
Transporte Público	3	1.05%
Estadística	2	0.70%
Festejos	2	0.70%
Educación	1	0.35%
Empleo	1	0.35%
Igualdad	1	0.35%
Licencia de Apertura y Actividades	1	0.35%
Secretaría	1	0.35%
Transparencia	1	0.35%
Total	286	100.00%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



Gráfico 7: Quejas y sugerencias por áreas

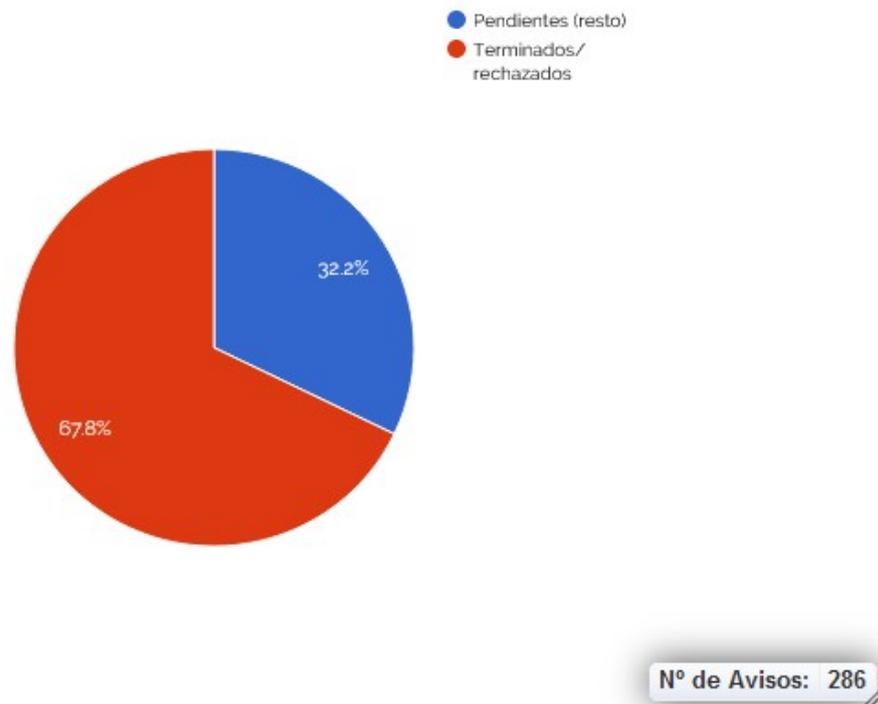


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



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 32,20 % de las presentadas. En los gráficos 8 y 9, se muestra de forma detallada el estado de tramitación.

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



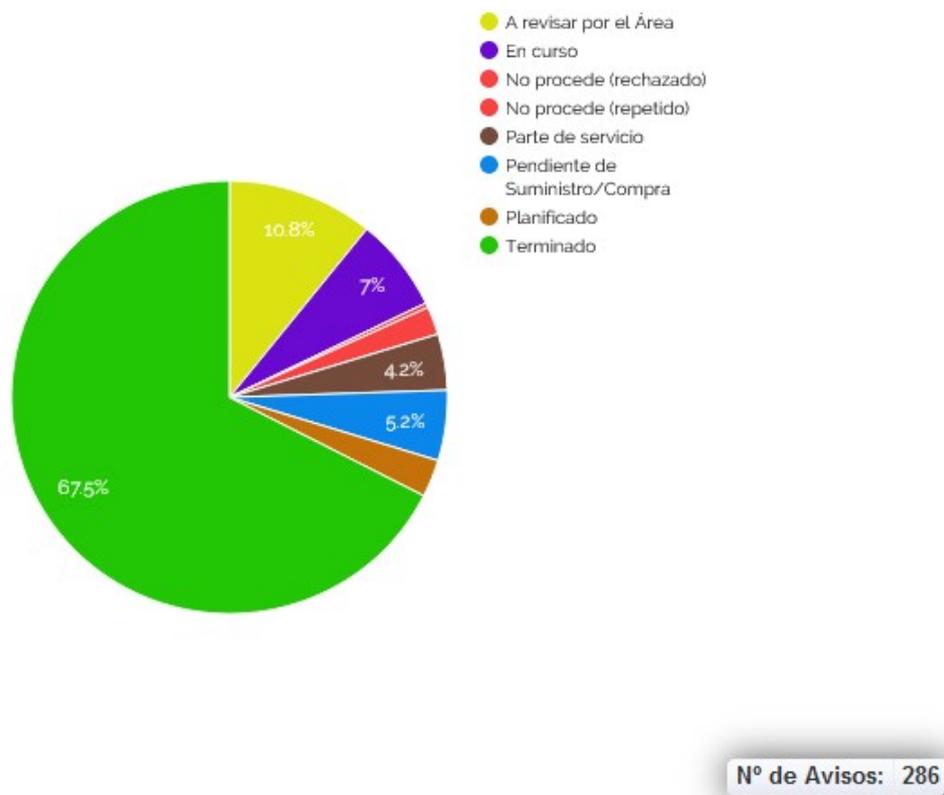
Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Estado de tramitación	Número	%
Terminados/rechazados	194	67.83%
Pendientes (resto)	92	32.17%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



Grafico 9 : Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Estado de tramitación	Número	%
Terminado	193	67.48%
A revisar por el Área	31	10.84%
En curso	20	6.99%
Pendiente de Suministro/Compra	15	5.24%
Parte de servicio	12	4.20%
Planificado	8	2.80%
No procede (repetido)	6	2.10%
No procede (rechazado)	1	0.35%

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

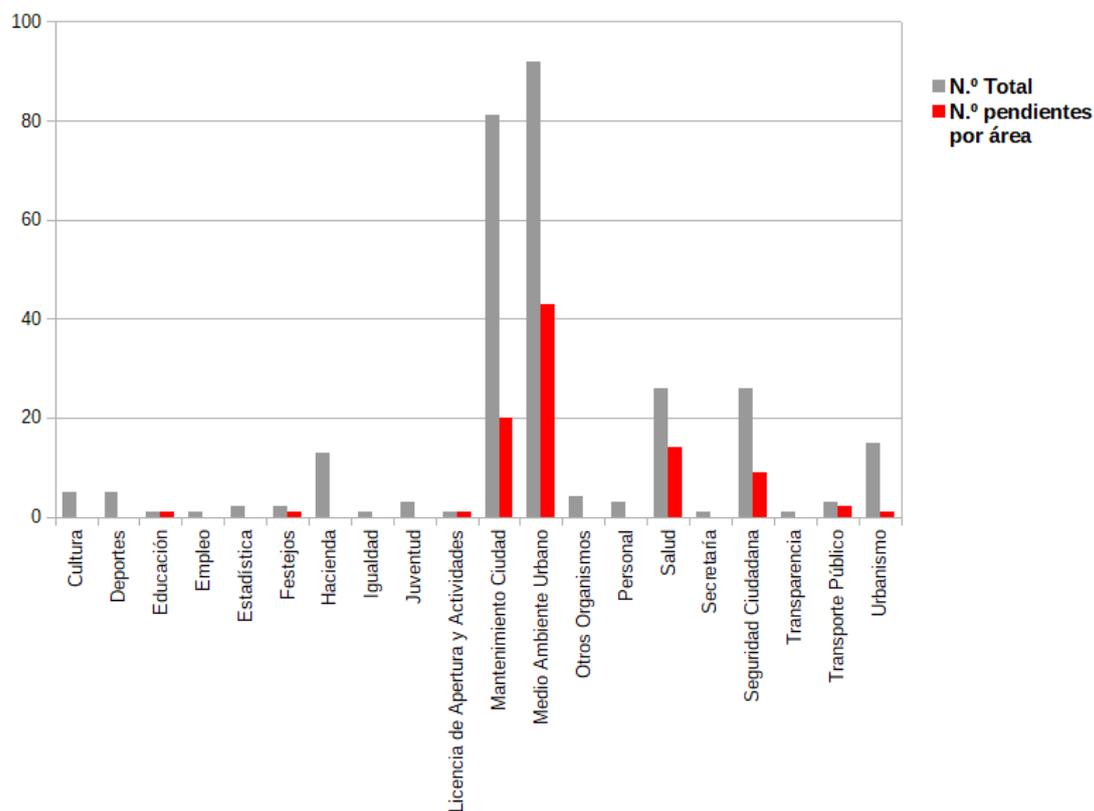
ÁREAS	N.º TOTAL	PENDIENTES	RESUELTAS	TIEMPO RESOLUCIÓN
Cultura	5		5	0 Días
Deportes	5		5	38 Días
Educación	1	1		
Empleo	1		1	21 Días
Estadística	2		2	17 Días
Festejos	2	1	1	0 Días
Hacienda	13		13	0 Días
Igualdad	1		1	32 Días
Juventud	3		3	6 Días
Licencia de Apertura y Actividades	1	1		
Mantenimiento Ciudad	81	20	61	6 Días
Medio Ambiente Urbano	92	43	49	12 Días
Otros Organismos	4		4	0 Días
Personal	3		3	1 Días
Salud	26	14	12	10 Días
Secretaría	1		1	1 Días
Seguridad Ciudadana	26	9	17	45 Días
Transparencia	1		1	0 Días
Transporte Público	3	2	1	2 Días
Urbanismo	15	1	14	0 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:

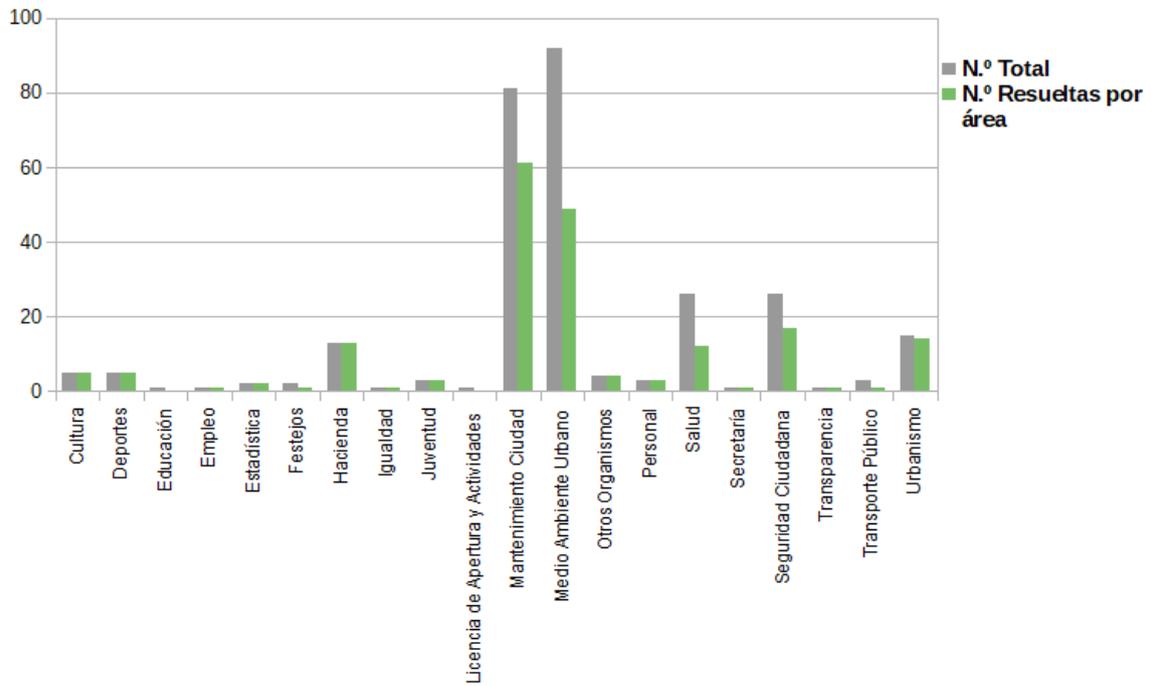
Gráfico 10: Número total de Quejas y Sugerencias y pendientes por Áreas



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



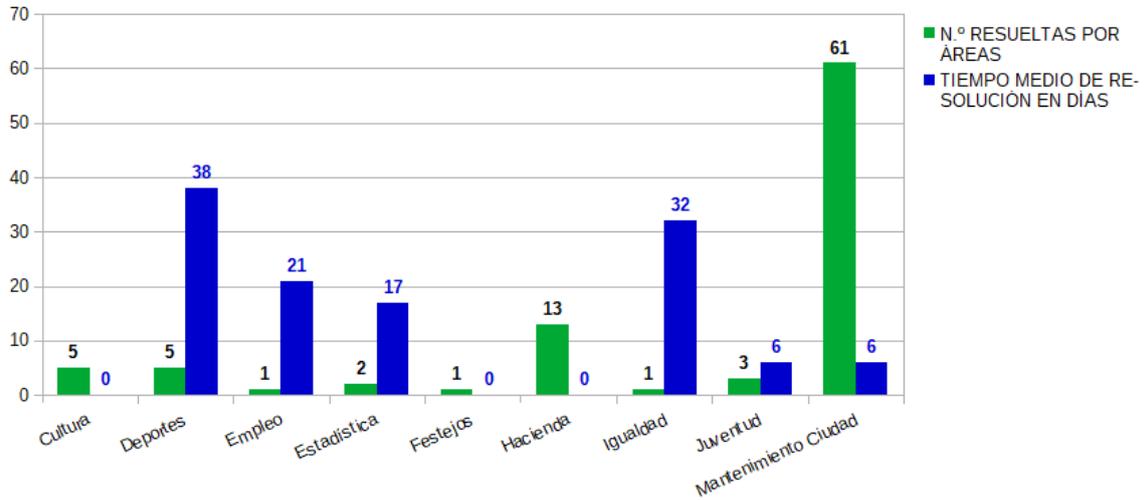
Grafico 11: Número total de Quejas y Sugerencias y número de resueltas por Áreas



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

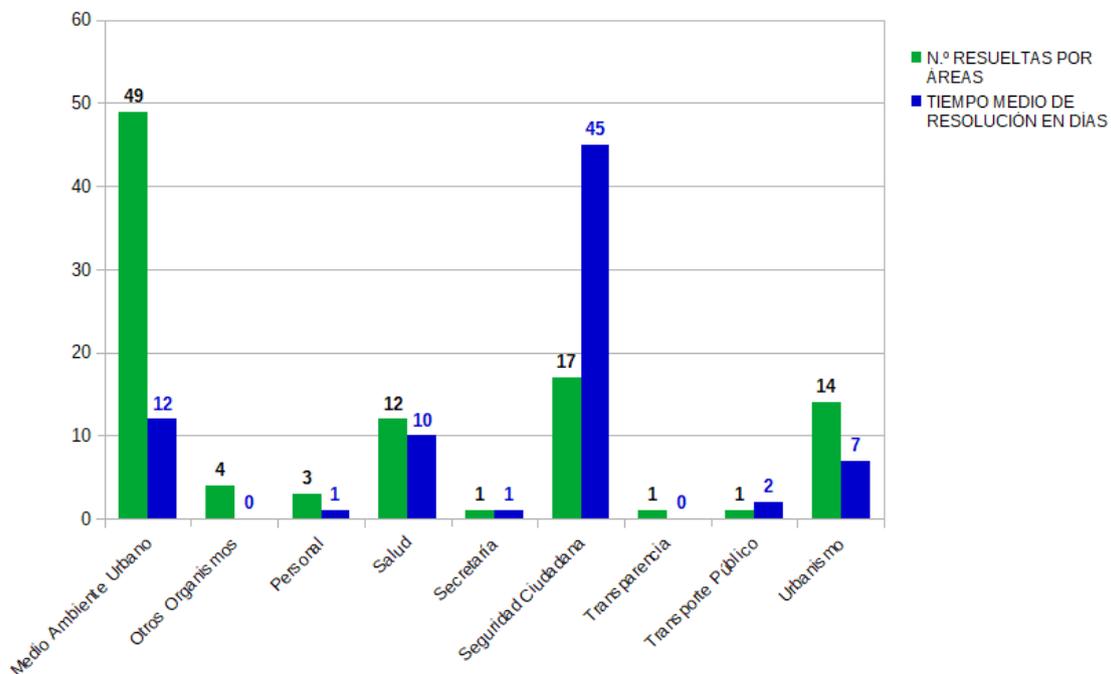


Grafico 12: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución



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



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, hasta el 17 de junio de 2023.

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

