

ESTUDIO QUEJAS Y SUGERENCIAS

Primer semestre 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).

Durante el primer semestre de 2021, y para facilitar la presentación de quejas y sugerencias por la ciudadanía se puso 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.

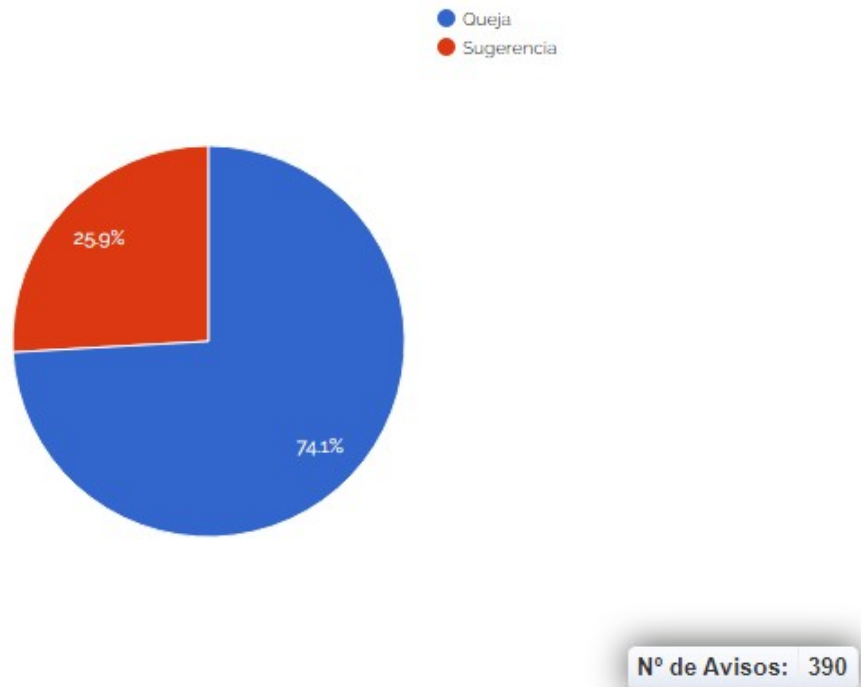
En la codificación y gestión de las quejas y sugerencias se aplica el sistema de clasificación establecido por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios del Ministerio de Hacienda y Administraciones, que proporciona mayor información estadística.

Durante el primer semestre de 2021, las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía han sido 390, lo que supone un incremento de un 27,04 % respecto del mismo semestre del año anterior.

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 74,10% han sido Quejas y el 25,90 % Sugerencias, según se muestra en el gráfico 1.

Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias Primer semestre 2021



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

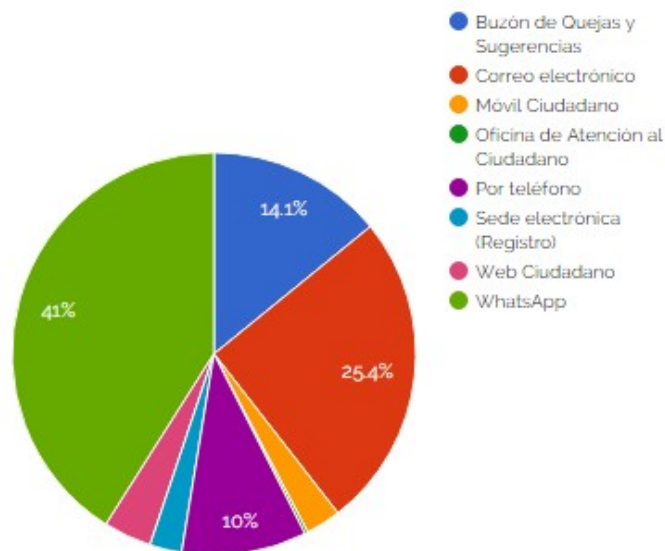
- Se ha presentado de forma presencial, sólo una, lo que supone el 0,26% y, a través de medios electrónicos, 389, el 99,74%.
- Se entienden presentadas por medios electrónicos las que se han realizado a través de correo electrónico, buzón de quejas y sugerencias de la página Web municipal, sede electrónica, Aplicación Web “Las Torres mejora contigo”, aplicación móvil Las Torres mejora contigo”, teléfono y whatsapp.
Por whatsapp se han presentado 160, es decir, el 41,03% del total.

Tabla 1: Medios por los que se han presentado

Medio de presentación	Número	%
Buzón de Quejas y Sugerencias	55	14.10%
Correo electrónico	99	25.38%
App móvil Las Torres mejora contigo Móvil	11	2.82%
Oficina de Atención al Ciudadano	1	0.26%
Por teléfono	39	10.00%
Sede electrónica (Registro)	10	2.56%
App Web Las Torres mejora contigo	15	3.85%
WhatsApp	160	41.03%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

Grafico 2: Medios por los que se han presentado

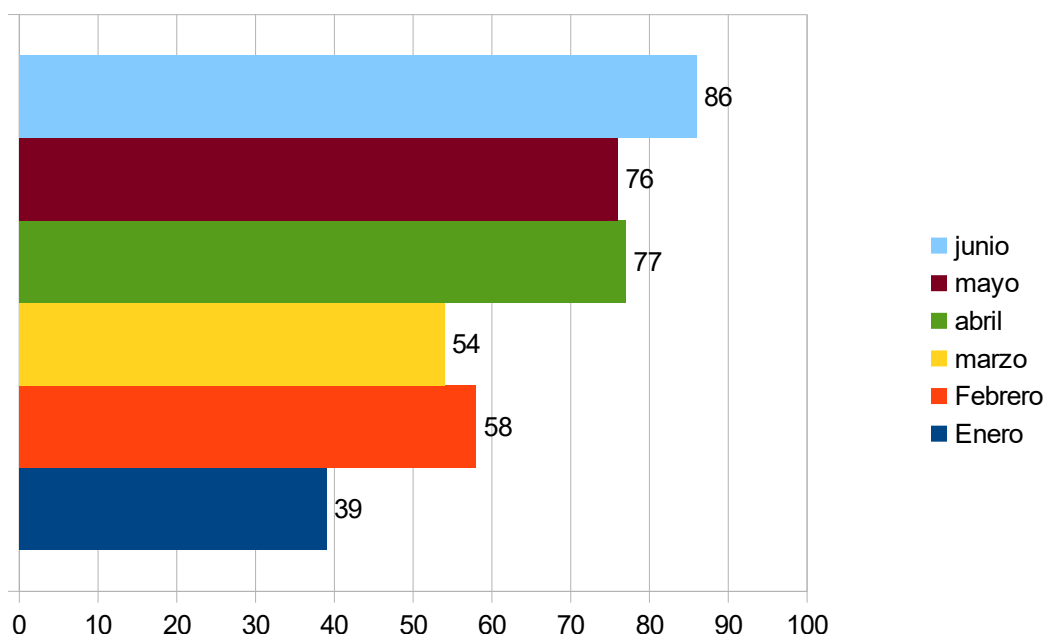


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

- En cuanto a los periodos de tiempo, hay que, destacar que las mismas han ido incrementándose progresivamente, duplicándose en el mes de febrero respecto al de enero, y alcanzado las 86 quejas en el mes de junio.

-

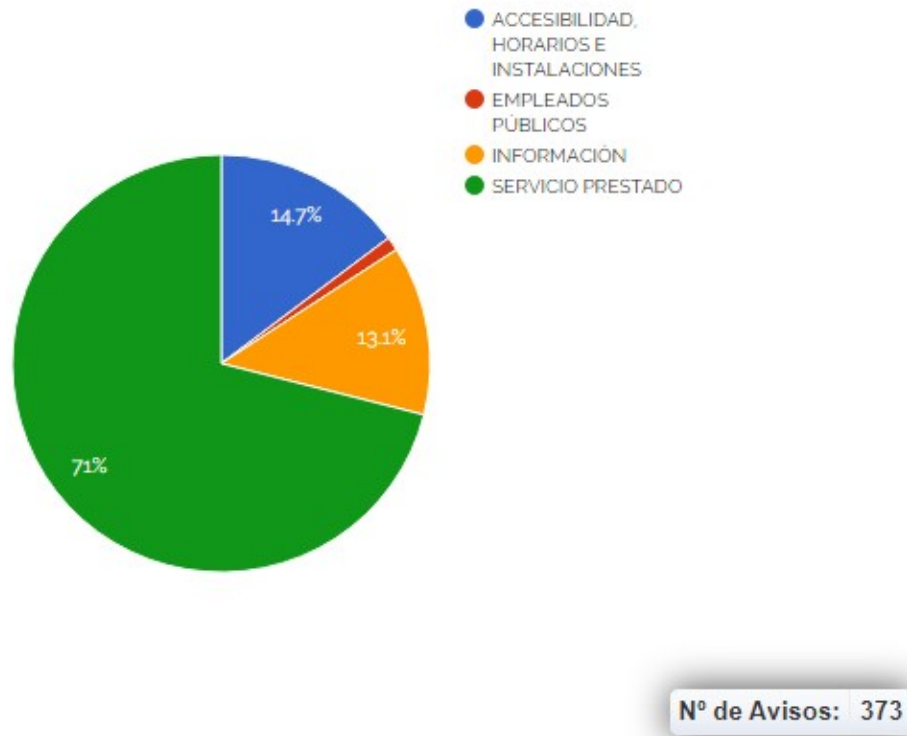
Grafico 3: Quejas y Sugerencias presentadas por meses



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

- Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 95,64% (373) 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 número de quejas y sugerencias por áreas, resulta que el 52,31% de ellas se refieren a las áreas de mantenimiento de la ciudad y a medio ambiente urbano, y los servicios son gestionados a través de empresas concesionarias. Del total de quejas presentadas, el 71,05 % 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 14,75% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones, el 13,14% a la información ofrecida y tan solo el 1,07 % 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 servicios prestados por medios no electrónicos

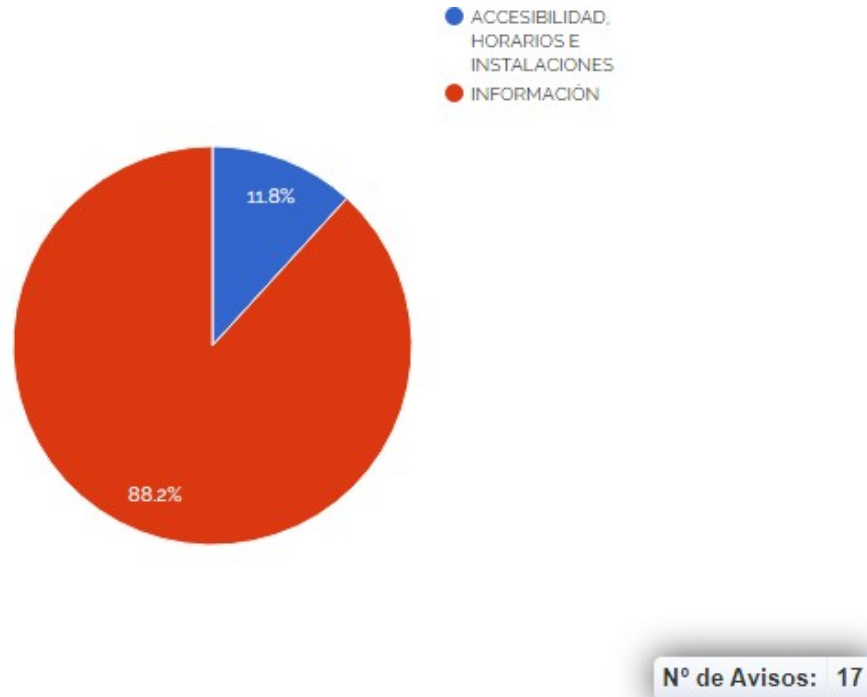


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Motivo	Número	%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	55	14.75%
EMPLEADOS PÚBLICOS	4	1.07%
INFORMACIÓN	49	13.14%
SERVICIO PRESTADO	265	71.05%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Grafico 5: 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	2	11.76%
INFORMACIÓN	15	88.24%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

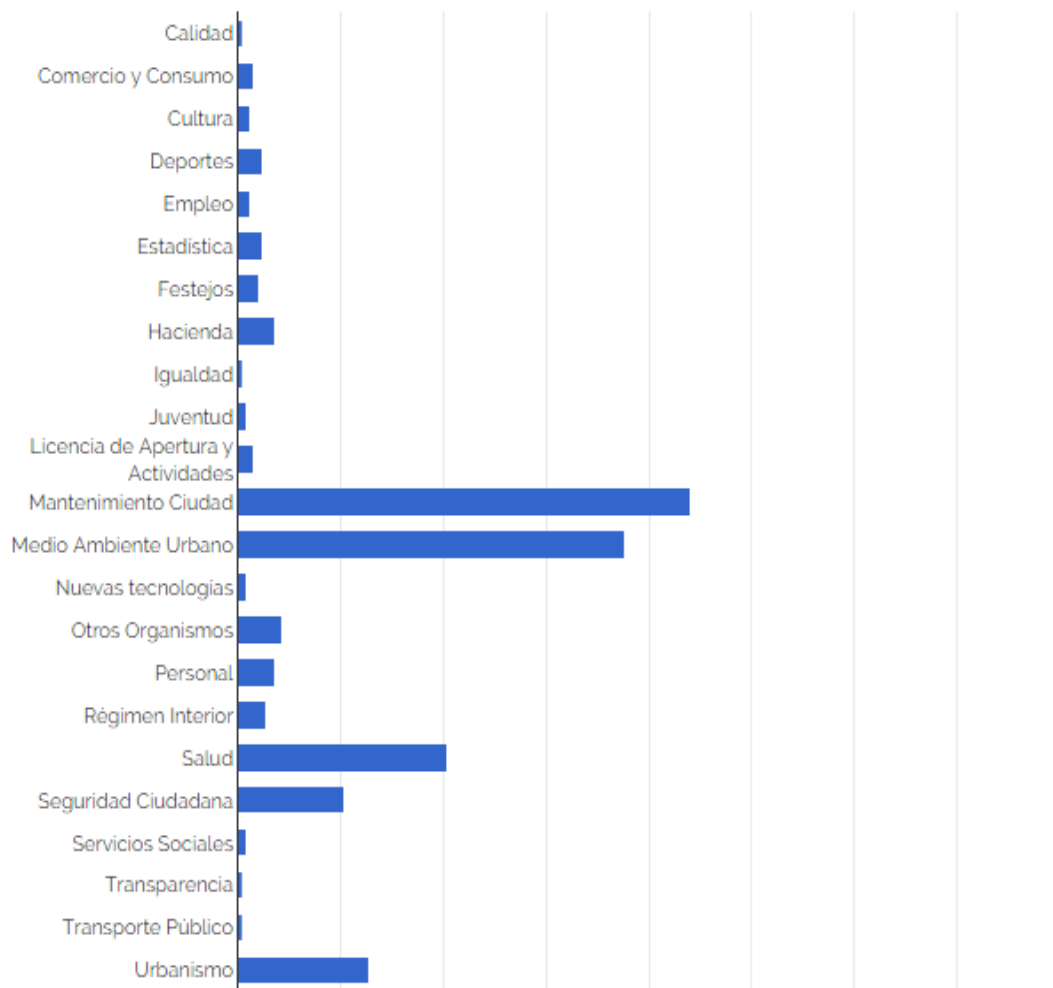
- Las áreas a las que se refieren las quejas y sugerencias son las que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2: Quejas y Sugerencias por Áreas

Área	Número	%
Mantenimiento Ciudad	110	28.21%
Medio Ambiente Urbano	94	24.10%
Salud	51	13.08%
Urbanismo	32	8.21%
Seguridad Ciudadana	26	6.67%
Otros Organismos	11	2.82%
Hacienda	9	2.31%
Personal	9	2.31%
Régimen Interior	7	1.79%
Deportes	6	1.54%
Estadística	6	1.54%
Festejos	5	1.28%
Comercio y Consumo	4	1.03%
Licencia de Apertura y Actividades	4	1.03%
Cultura	3	0.77%
Empleo	3	0.77%
Juventud	2	0.51%
Nuevas tecnologías	2	0.51%
Servicios Sociales	2	0.51%
Calidad	1	0.26%
Igualdad	1	0.26%
Transparencia	1	0.26%
Transporte Público	1	0.26%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

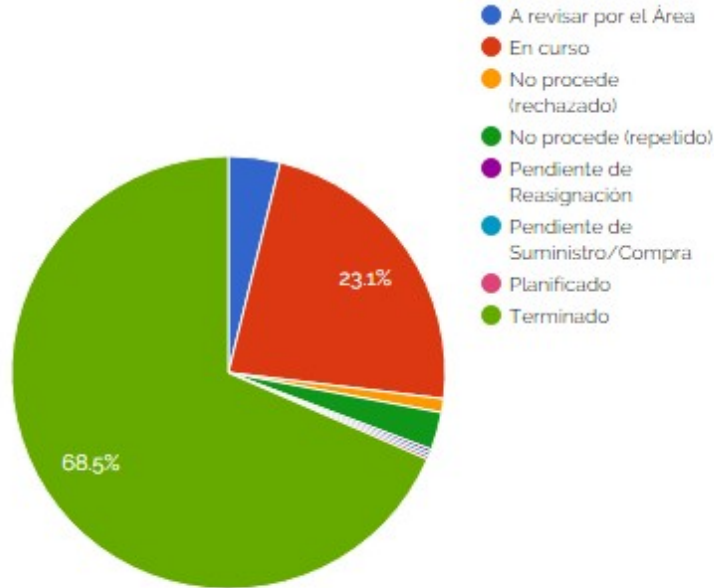
Gráfico 6: Quejas y sugerencias por áreas.



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 el 28,21 % 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	267	68.46%
En curso	90	23.08%
A revisar por el Área	15	3.85%
No procede (repetido)	11	2.82%
No procede (rechazado)	4	1.03%
Pendiente de Reasignación	1	0.26%
Pendiente de Suministro/Compra	1	0.26%
Planificado	1	0.26%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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

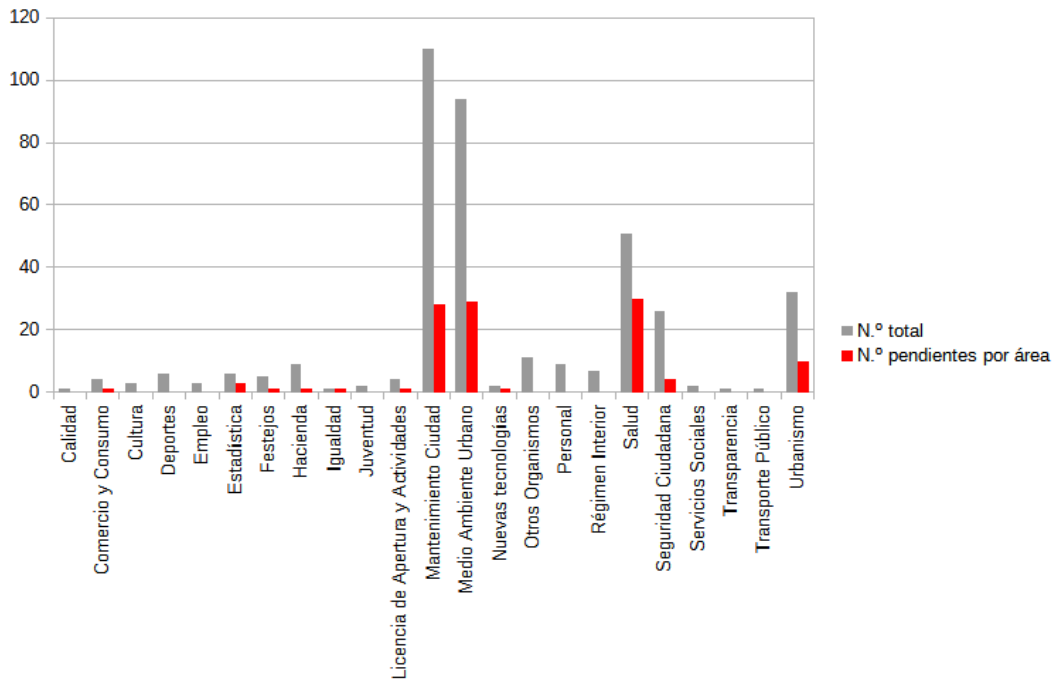
Tabla 3: Total de Quejas y Sugerencias por Áreas, número de pendientes, resueltas y tiempo de resolución

ÁREAS	N.º TOTAL	PENDIENTES	RESUeltas	TIEMPO RESOLUCIÓN
Calidad	1		1	1 Días
Comercio y Consumo	4	1	3	3 Días
Cultura	3		3	13 Días
Deportes	6		6	15 Días
Empleo	3		3	3 Días
Estadística	6	3	3	0 Días
Festejos	5	1	4	41 Días
Hacienda	9	1	8	11 Días
Igualdad	1	1		0 Días
Juventud	2		2	0 Días
Licencia de Apertura y Actividades	4	1	3	18 Días
Mantenimiento Ciudad	110	28	82	24 Días
Medio Ambiente Urbano	94	29	65	19 Días
Nuevas tecnologías	2	1	1	0 Días
Otros Organismos	11		11	8 Días
Personal	9		9	0 Días
Régimen Interior	7		7	0 Días
Salud	51	30	21	7 Días
Seguridad Ciudadana	26	4	22	12 Días
Servicios Sociales	2		2	0 Días
Transparencia	1		1	1 Días
Transporte Público	1		1	3 Días
Urbanismo	32	10	22	11 Días

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

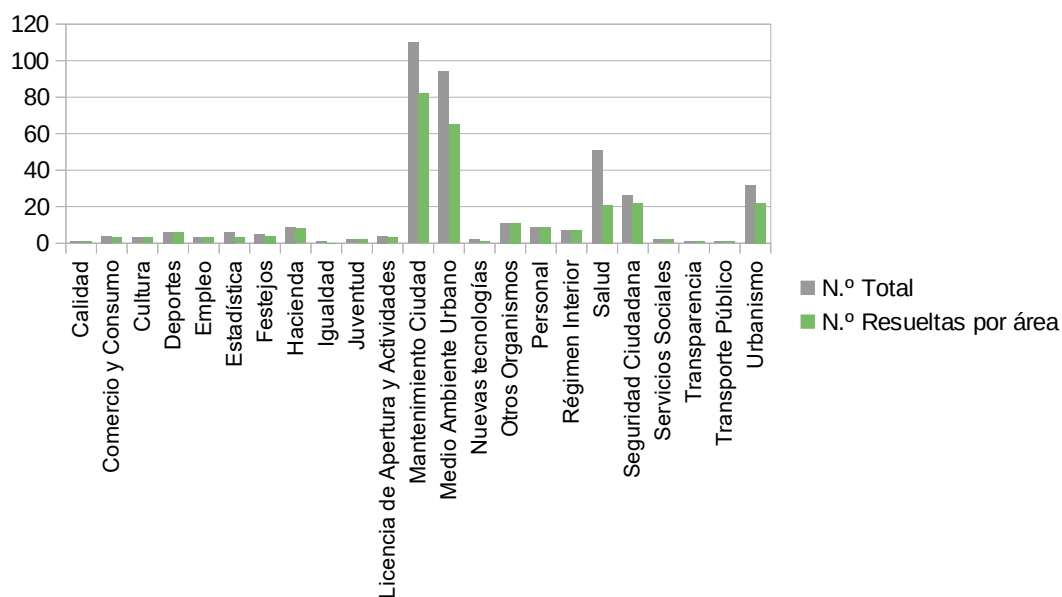
En los gráficos siguientes se muestran por áreas, las quejas pendientes y las resueltas, así como los tiempos de resolución:

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



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

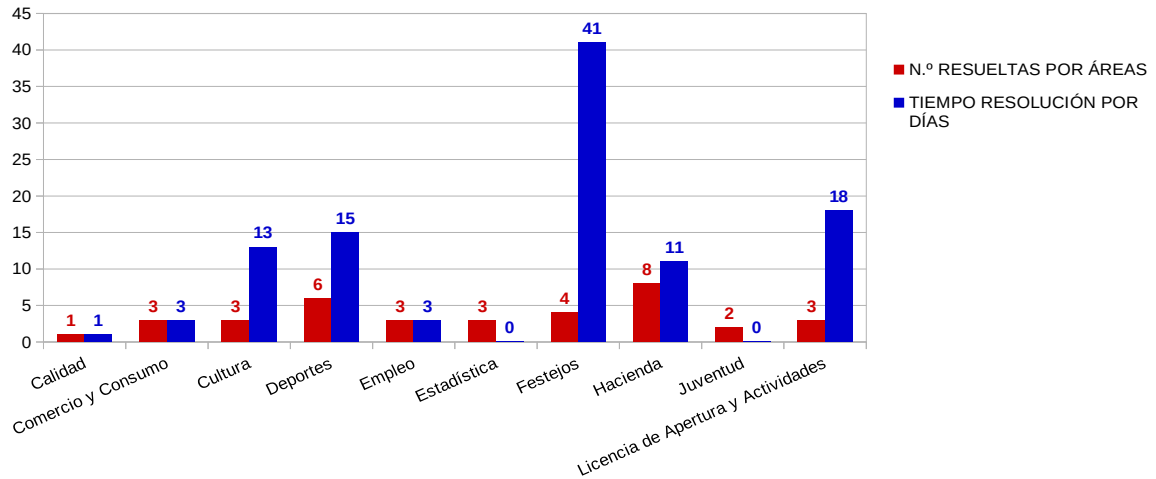
Gráfico 9: Número total de Quejas y Sugerencias y resueltas por Áreas



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

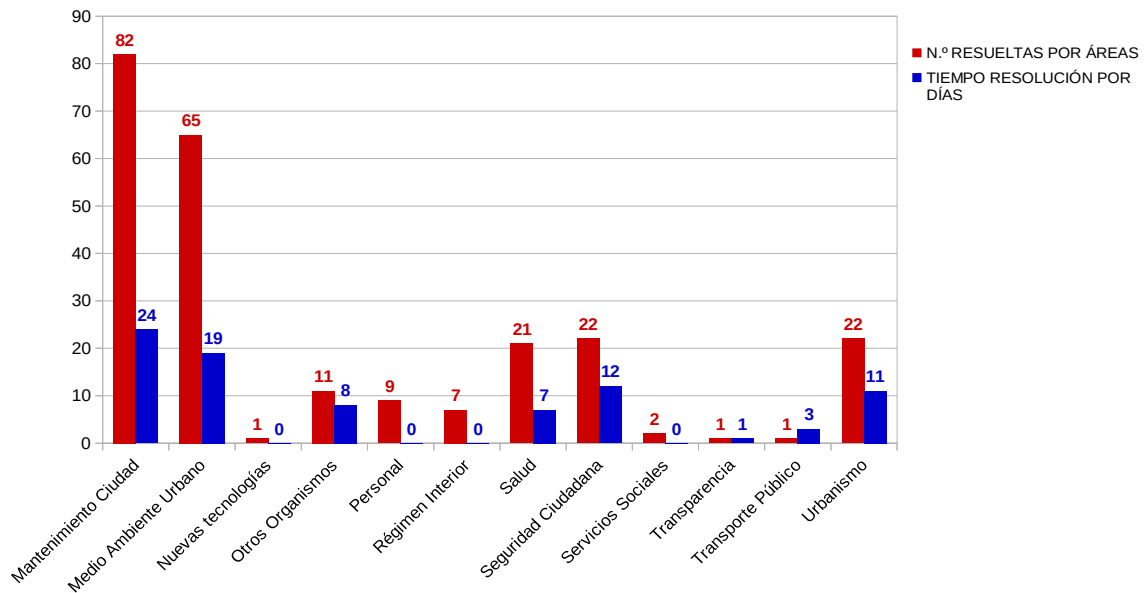


Grafico 10: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Grafico 11: 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.

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