



**Las Torres de Cotillas**  
ayuntamiento

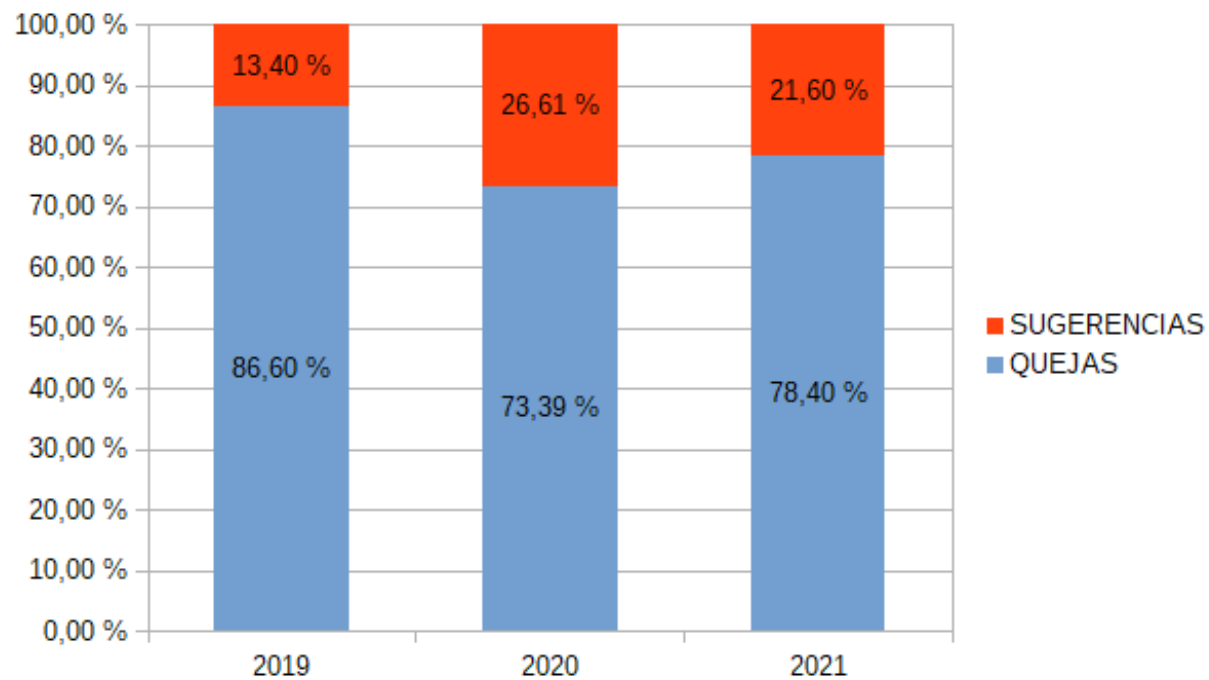
# INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS COMPARATIVA 2019-2020-2021





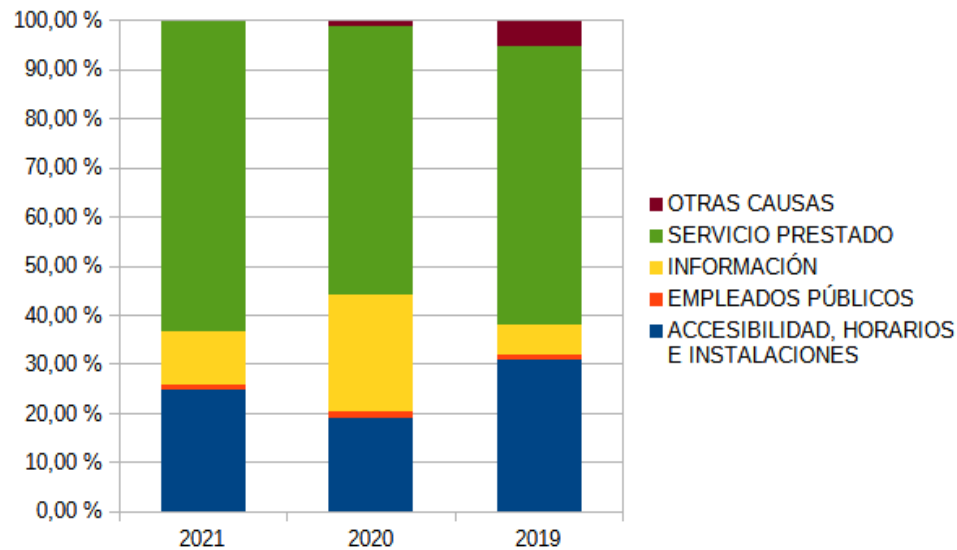
En cuanto a la comparativa entre los ejercicios 2019, 2020 y 2021 y en términos porcentuales, resulta lo expresado en los gráficos siguientes:

### Gráfico: Porcentaje de Quejas y Sugerencias





## Gráfico: Porcentaje de Quejas y Sugerencias por motivos

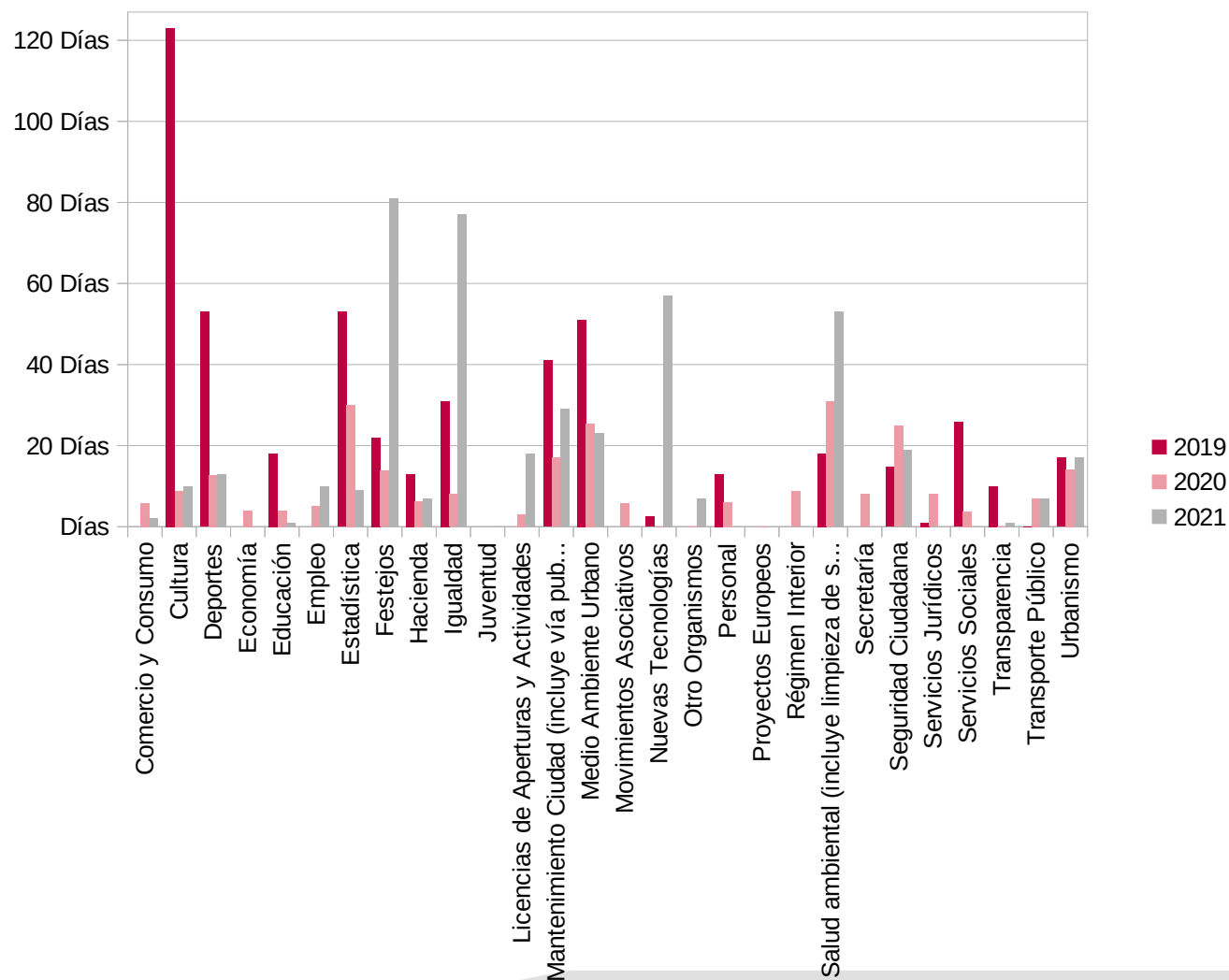


MOTIVO	2021	2020	2019
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	24,81%	19,19%	31,10%
EMPLEADOS PÚBLICOS	1,15%	1,13%	0,96%
INFORMACIÓN	10,81%	24,03%	6,22%
SERVICIO PRESTADO	63,23%	54,52%	56,46%
OTRAS CAUSAS	0,00%	1,13%	5,26 %

## Tabla: Total de Quejas y Sugerencias resueltas y tiempo de resolución por Áreas

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

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





**Lo que no se define,  
no se puede medir.**

**Lo que no se mide,  
no se puede mejorar.**

**Lo que no se mejora,  
se degrada siempre.**

William Thomson Kelvin (Científico británico siglo XIX)