



Las Torres de Cotillas
ayuntamiento

INFORME DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS AÑO 2021

SUGERENCIA
QUEJA
COMENTARIO
FELICITACIÓN





Las Torres de Cotillas
ayuntamiento

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.



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.

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.

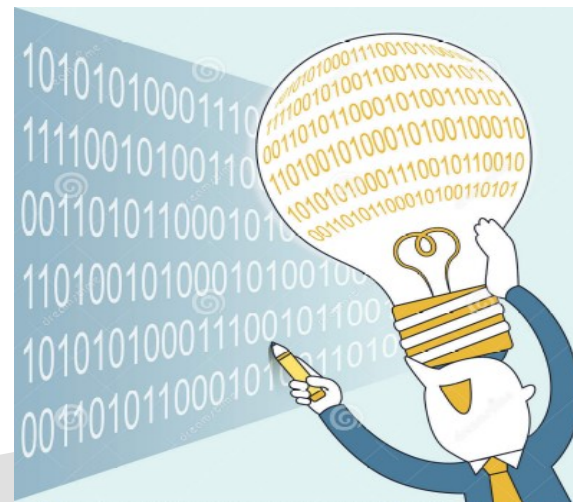
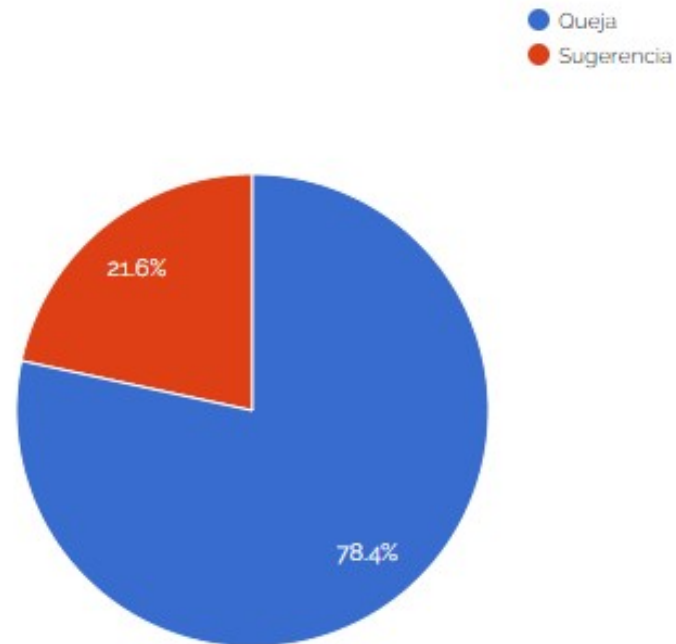




Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias año 2021



Nº de Avisos: 786

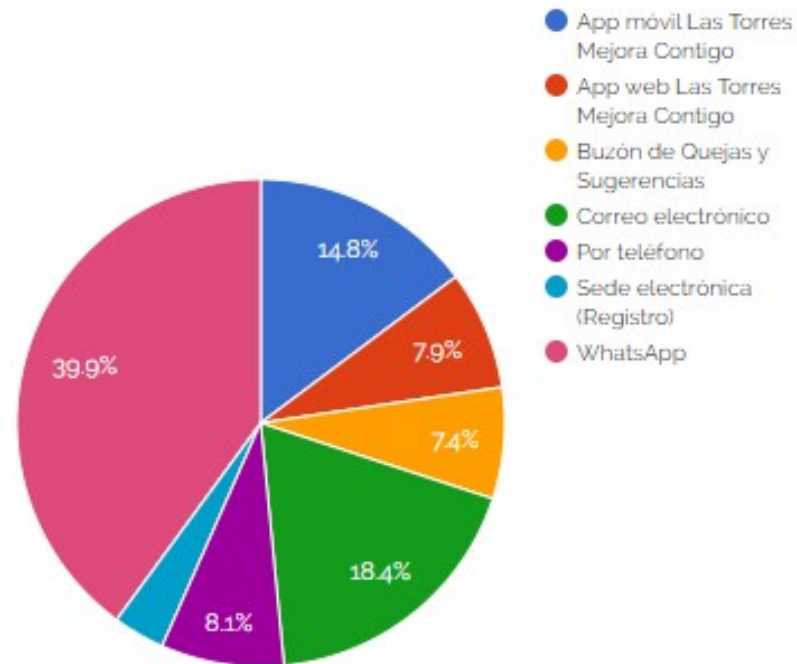


Tabla 1: Medios por los que se han presentado

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%



Gráfico 2: Medios por los que se han presentado



Nº de Avisos: 786



Grafico 3: Número de Quejas y Sugerencias presentadas por meses

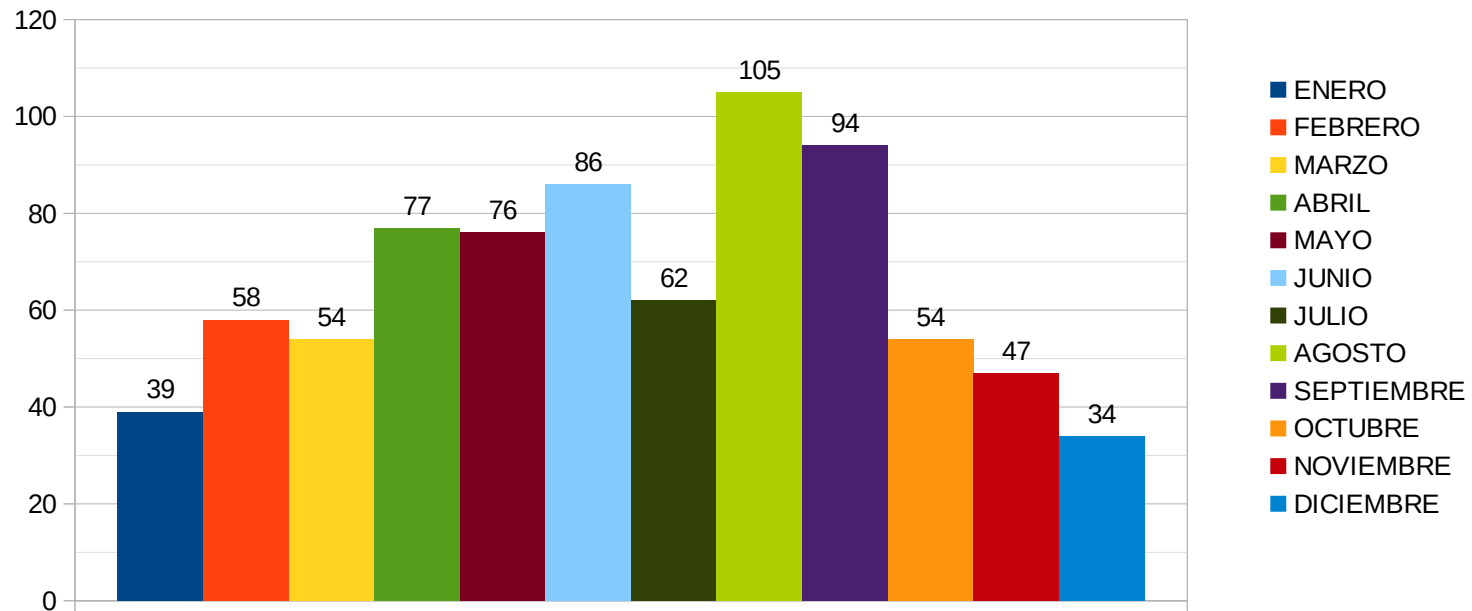
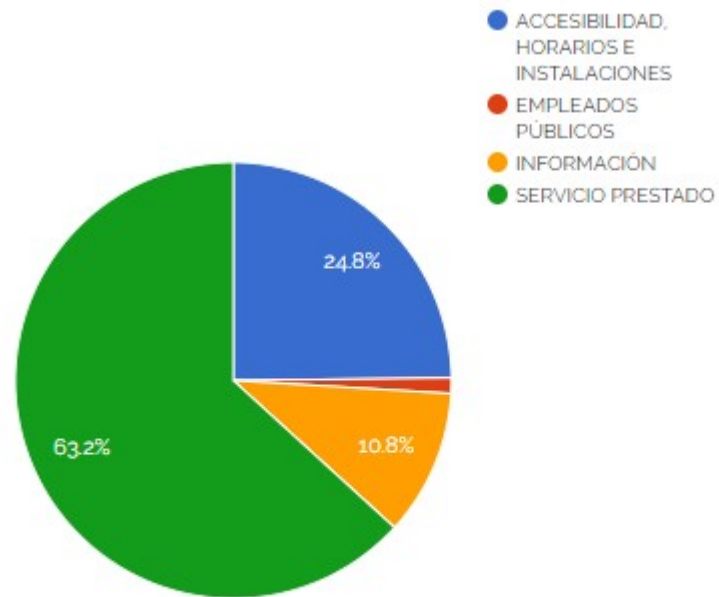




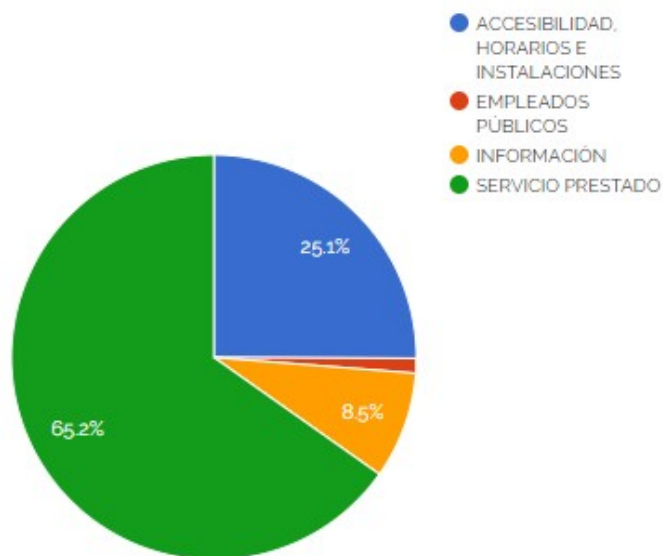
Grafico 4: Motivos de Quejas y Sugerencias en general



Nº de Avisos: 786



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

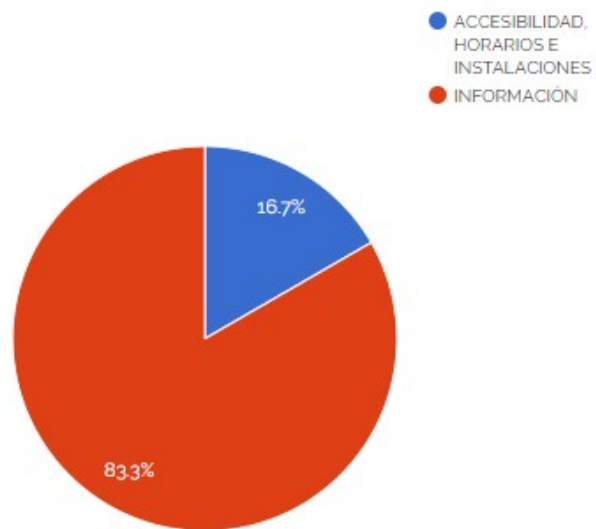


Nº de Avisos: 762

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



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



Nº de Avisos: 24

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%



Gráfico 7: Quejas y sugerencias por áreas

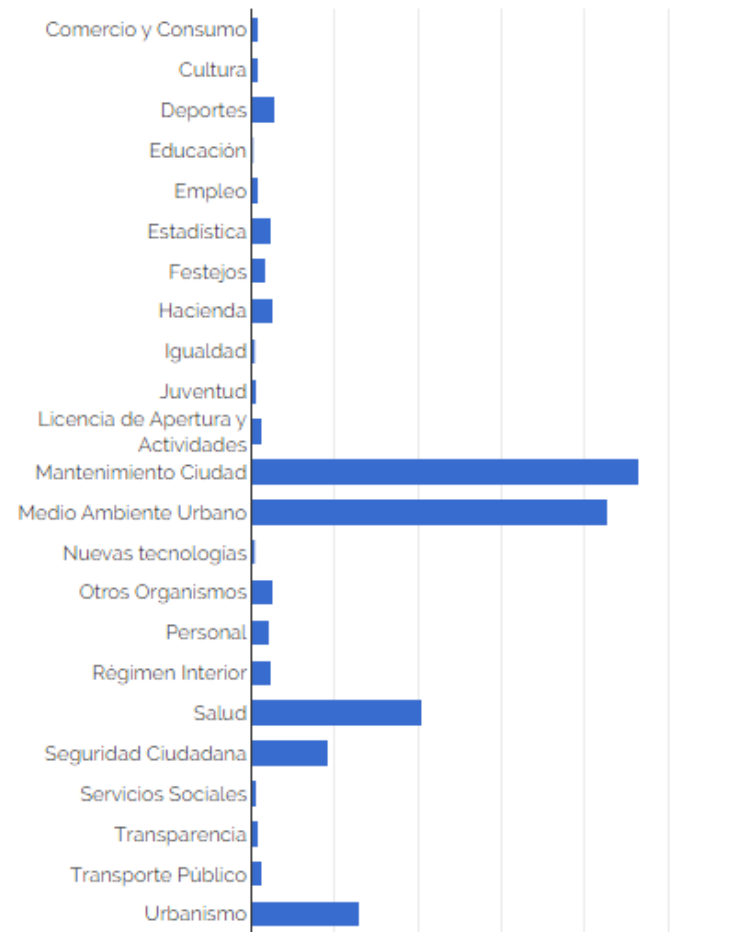
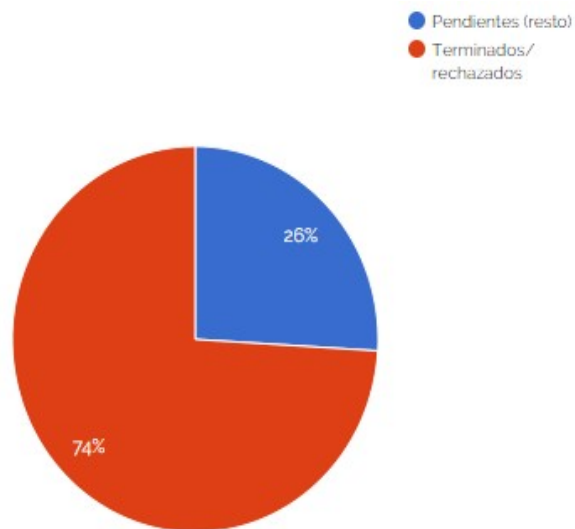




Grafico 8 : Quejas y Sugerencias en estado de pendientes y terminadas

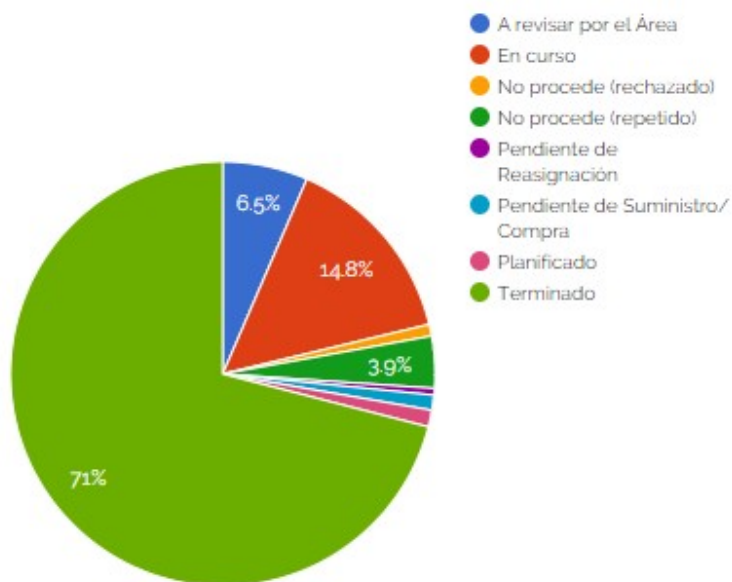


Nº de Avisos: 786

Estado de tramitación	Número	%
Pendientes (resto)	204	25,95%
Terminadas/rechazadas	582	74,05%



Grafico 9 : Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



Nº de Avisos: 786

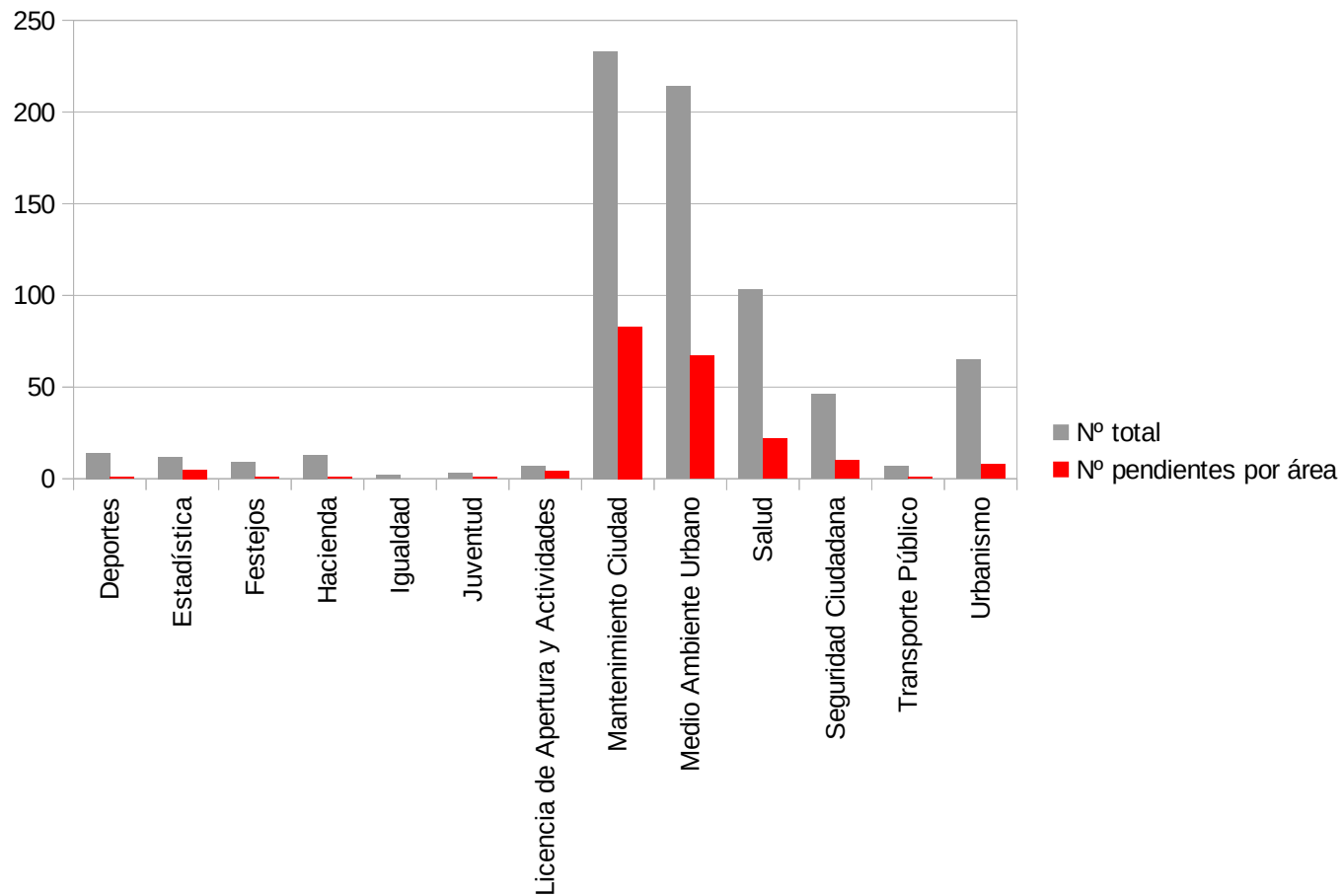
Estado de tramitación	Número	%
Terminado	558	70.99%
Planificado	10	1.27%
Pendiente de Suministro/ Compra	9	1.15%
Pendiente de Reasignación	4	0.51%
No procede (repetido)	31	3.94%
No procede (rechazado)	7	0.89%
En curso	116	14.76%
A revisar por el Área	51	6.49%

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



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



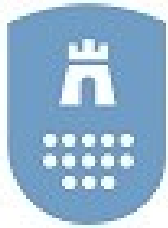


Grafico 11: Número total de Quejas y Sugerencias y número de resueltas por Áreas

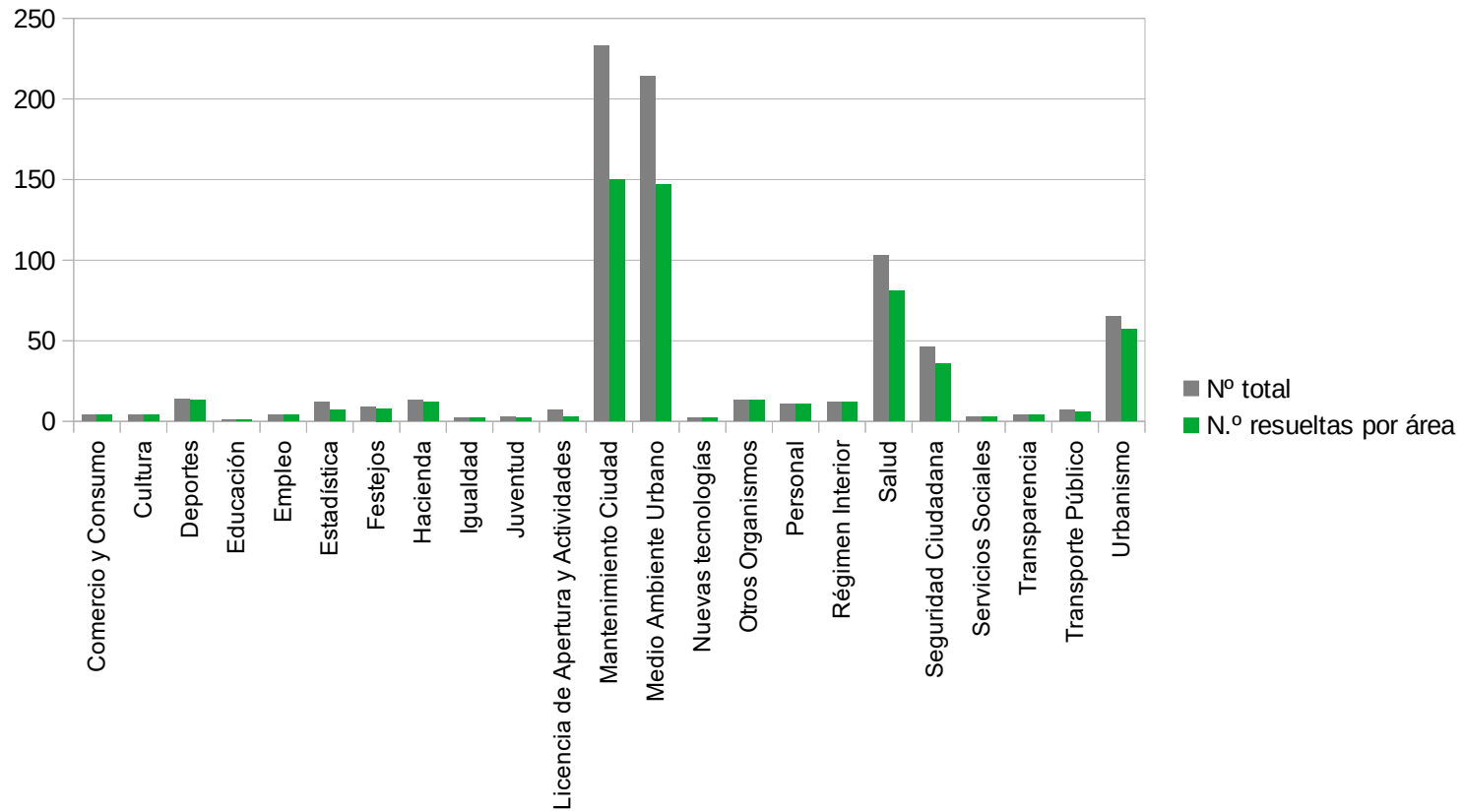




Grafico 12: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución

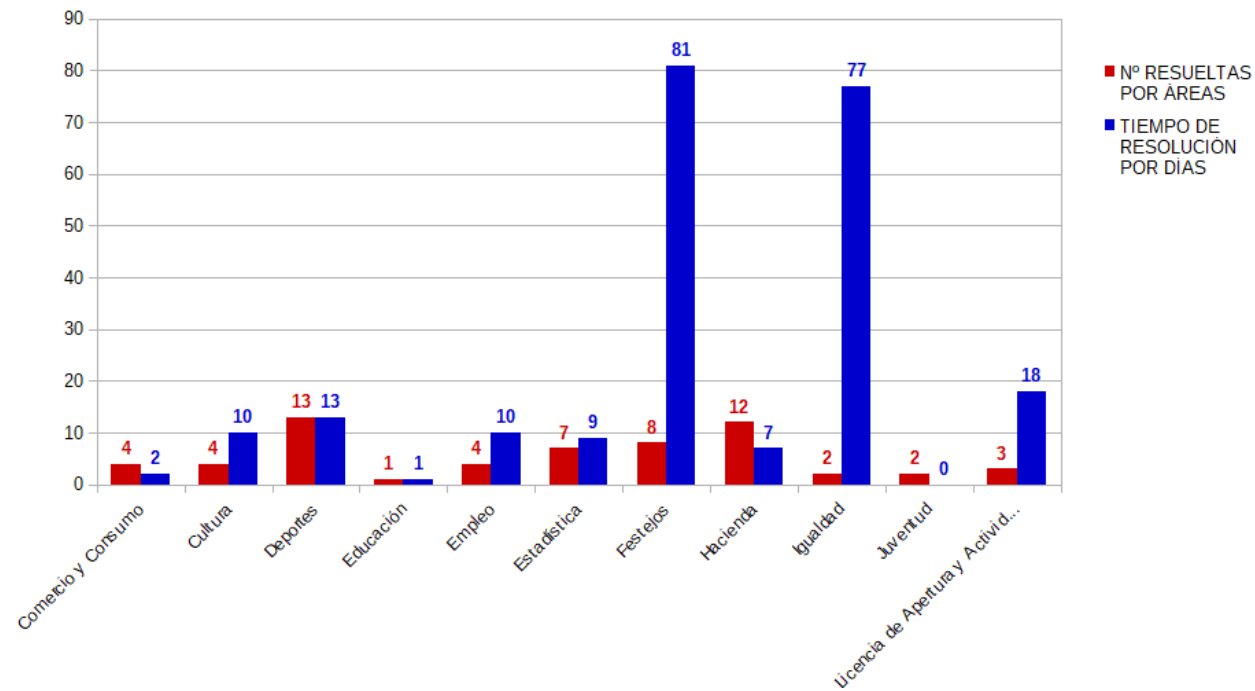
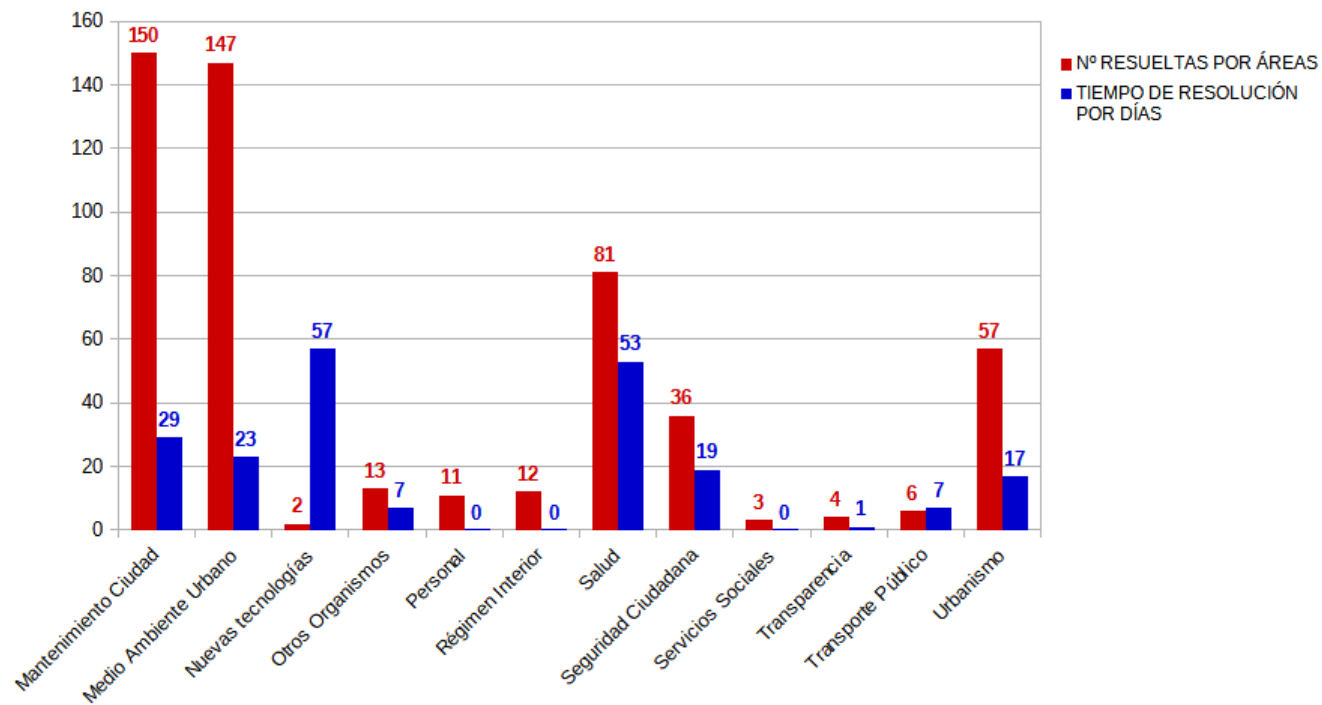




Grafico 12: Número total de Quejas y Sugerencias resueltas por áreas y tiempo de resolución





**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)