

ESTUDIO QUEJAS Y SUGERENCIAS

AÑO 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).

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.

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.

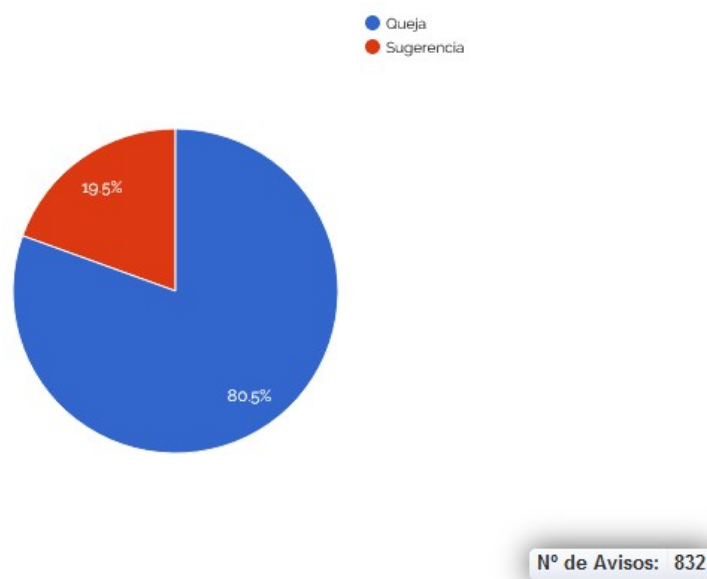
Durante el año 2022, se han presentado por la ciudadanía 832 quejas y sugerencias, lo que supone un incremento del 5,85% respecto de las presentadas en el ejercicio 2021, siendo superior a dos, el promedio diario de presentación de quejas.



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 80,53% han sido Quejas y el 19,47 % Sugerencias, según se muestra en el gráfico 1.

Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias año 2022



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

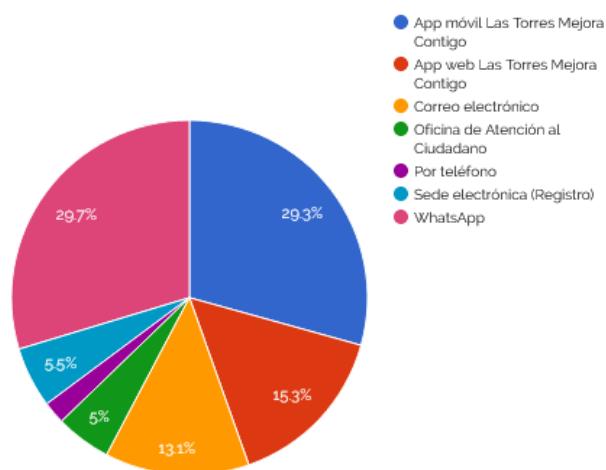
- Los medios por los que se presentan son los que aparecen reflejados en la tabla siguiente y gráfico, siendo la nueva aplicación Las Torres Mejora Contigo, el medio preferido por la ciudadanía, que alcanza el 44,59% (frente al 22,65% del año 2021), lo que supone un incremento de más de veinte puntos porcentuales de uso entre la aplicación móvil y la aplicación web, respecto del año 2021.

Tabla 1: Medios por los que se han presentado

Medio de presentación	Número	%
WhatsApp	247	29.69%
App móvil Las Torres Mejora Contigo	244	29.33%
App web Las Torres Mejora Contigo	127	15.26%
Correo electrónico	109	13.10%
Sede electrónica (Registro)	46	5.53%
Oficina de Atención al Ciudadano	42	5.05%
Por teléfono	17	2.04%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración propia UPCI

Grafico 2: Medios por los que se han presentado

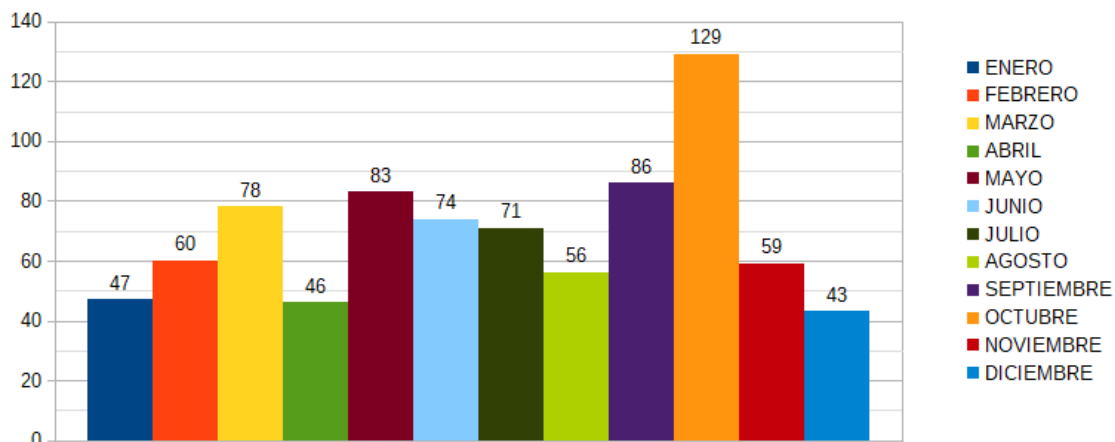


Nº de Avisos: 832

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 octubre y septiembre con 129 y 86, respectivamente. Sin embargo, los meses de abril, con 46 y diciembre con 43, han sido los que han acumulado menor número.

Grafico 3: Número de Quejas y Sugerencias presentadas por meses

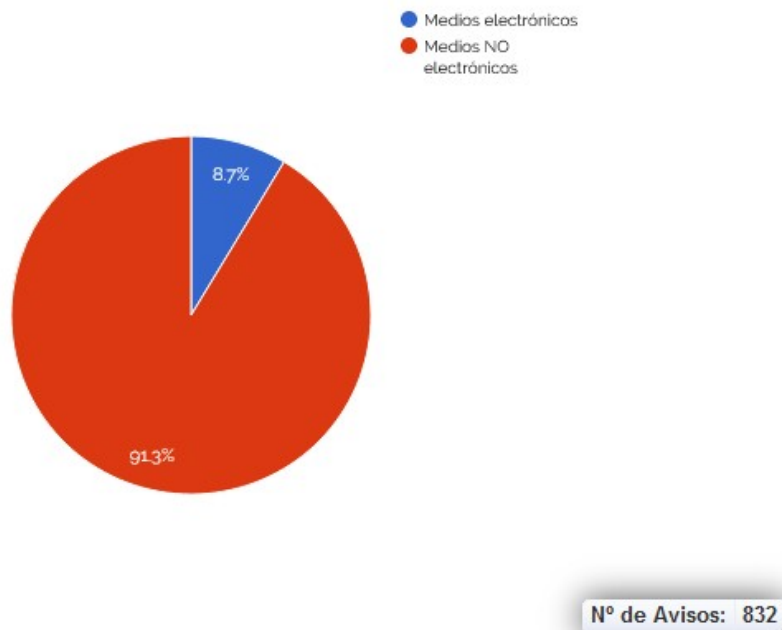


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 91,3% se refieren a servicios no electrónicos prestados a la ciudad o a la ciudadanía, tales como limpieza, jardines, vía pública, limpieza de solares.

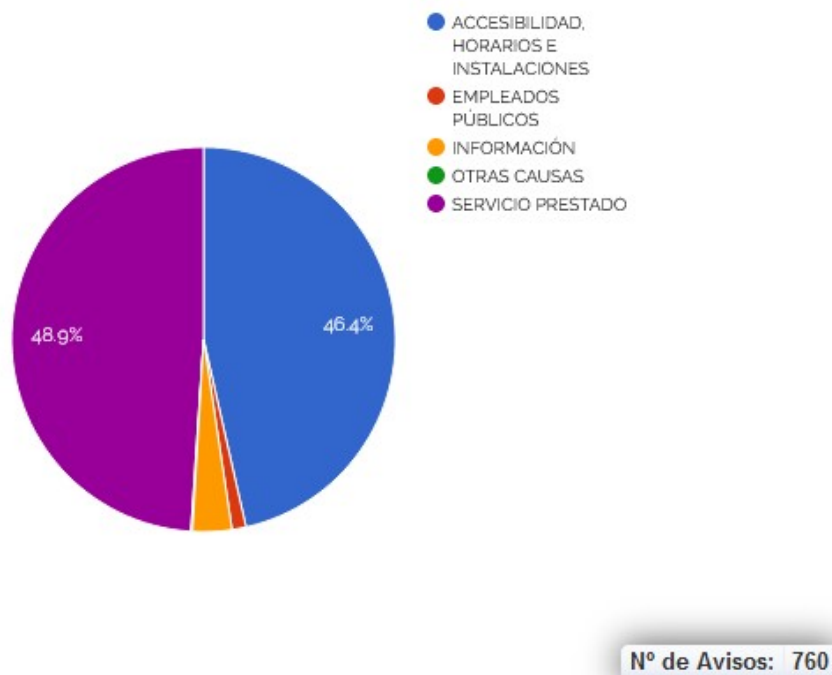
- En cuanto a las quejas y sugerencias por áreas, tal como se muestra en la Tabla 2, resulta que el 59,74 %, se refieren a las áreas de mantenimiento de la ciudad y a medio ambiente urbano, servicios que son gestionados a través de empresas concesionarias.
- Del total de quejas presentadas, el 45,43 % 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 42,43% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones, el 10,82% a la información ofrecida y tan solo el 1,20 % 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

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

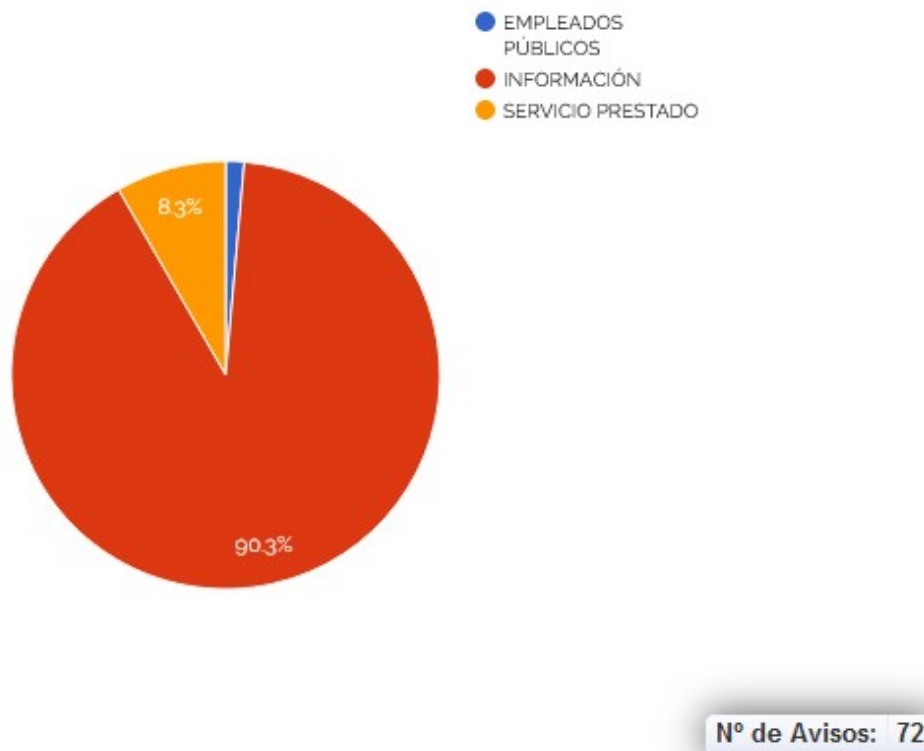


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Motivo	Número	%
SERVICIO PRESTADO	372	48.95%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	353	46.45%
INFORMACIÓN	25	3.29%
EMPLEADOS PÚBLICOS	9	1.18%
OTRAS CAUSAS	1	0.13%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Motivo	Número	%
INFORMACIÓN	65	90.28%
SERVICIO PRESTADO	6	8.33%
EMPLEADOS PÚBLICOS	1	1.39%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

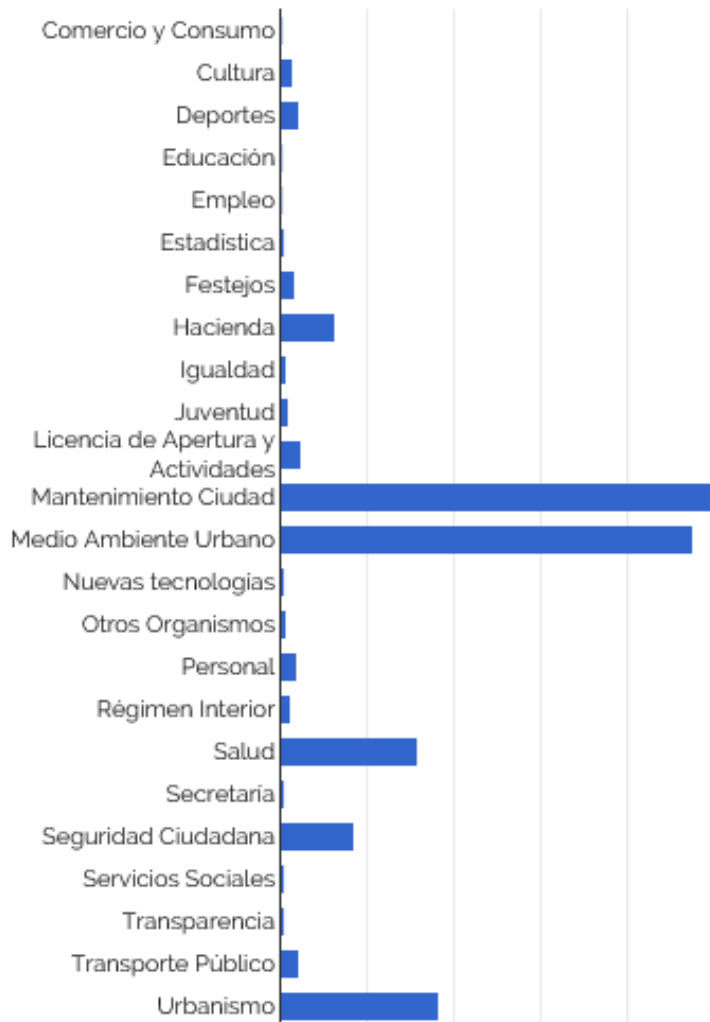
- Las áreas a las que se refieren las quejas y sugerencias son las que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2: Número de Quejas y Sugerencias por Áreas

Área	Número	%
Mantenimiento Ciudad	259	31.13%
Medio Ambiente Urbano	238	28.61%
Urbanismo	92	11.06%
Salud	79	9.50%
Seguridad Ciudadana	43	5.17%
Hacienda	32	3.85%
Licencia de Apertura y Actividades	12	1.44%
Transporte Público	11	1.32%
Deportes	11	1.32%
Personal	10	1.20%
Festejos	8	0.96%
Cultura	7	0.84%
Régimen Interior	6	0.72%
Juventud	5	0.60%
Otros Organismos	3	0.36%
Igualdad	3	0.36%
Transparencia	2	0.24%
Servicios Sociales	2	0.24%
Secretaría	2	0.24%
Nuevas tecnologías	2	0.24%
Estadística	2	0.24%
Empleo	1	0.12%
Educación	1	0.12%
Comercio y Consumo	1	0.12%
Total	832	100.00%

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Gráfico 7: Quejas y sugerencias por áreas



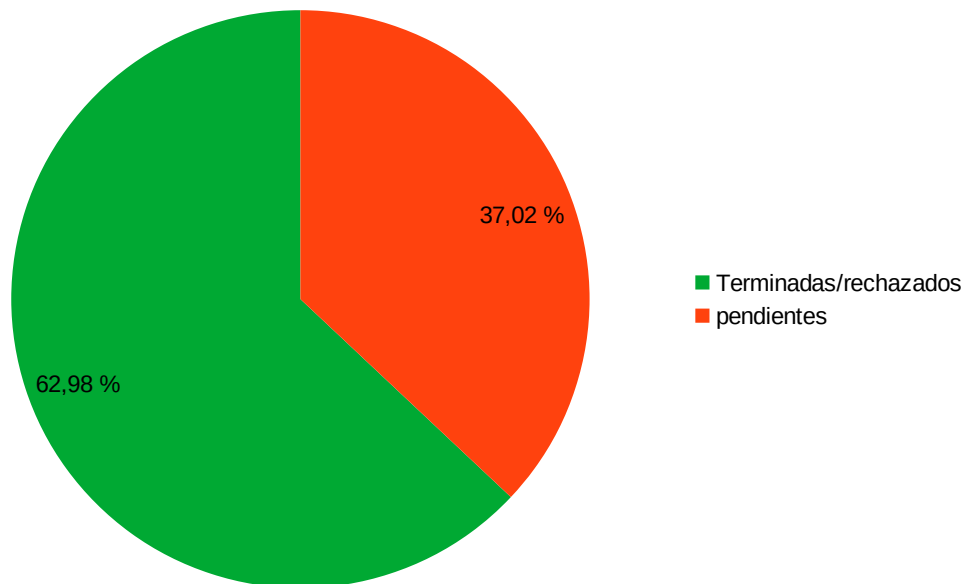
Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



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 37,02 % de las presentadas. En los gráficos 8 y 9, se muestra de forma detallada el estado de tramitación.

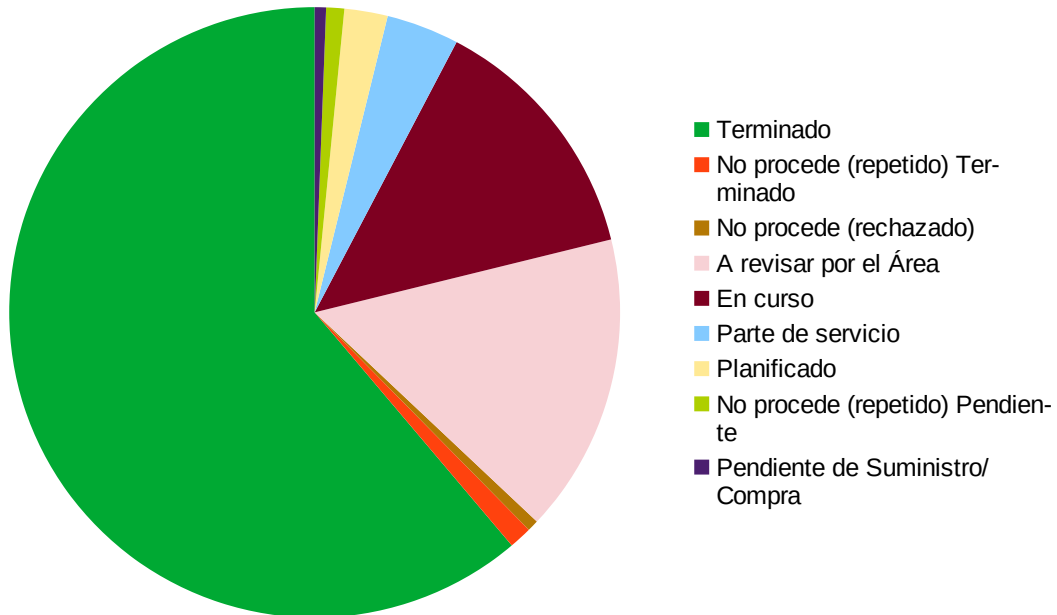
Grafico 8 : Quejas y Sugerencias en estado de pendientes y terminadas

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



Estado de tramitación	Número	%
Pendientes (resto)	308	37.02%
Terminados/rechazados	524	62.98%

Grafico 9 : Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

Estado de tramitación	Número	%
Terminado	509	61.18%
No procede (repetido) Terminado	10	1.20%
No procede (rechazado) Terminado	5	0.60%
A revisar por el Área	132	15.87%
En curso	112	13.46%
Parte de servicio	32	3.85%
Planificado	19	2.28%
No procede (repetido) Pendiente	8	0.96%
Pendiente de Suministro/Compra	5	0.60%

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:

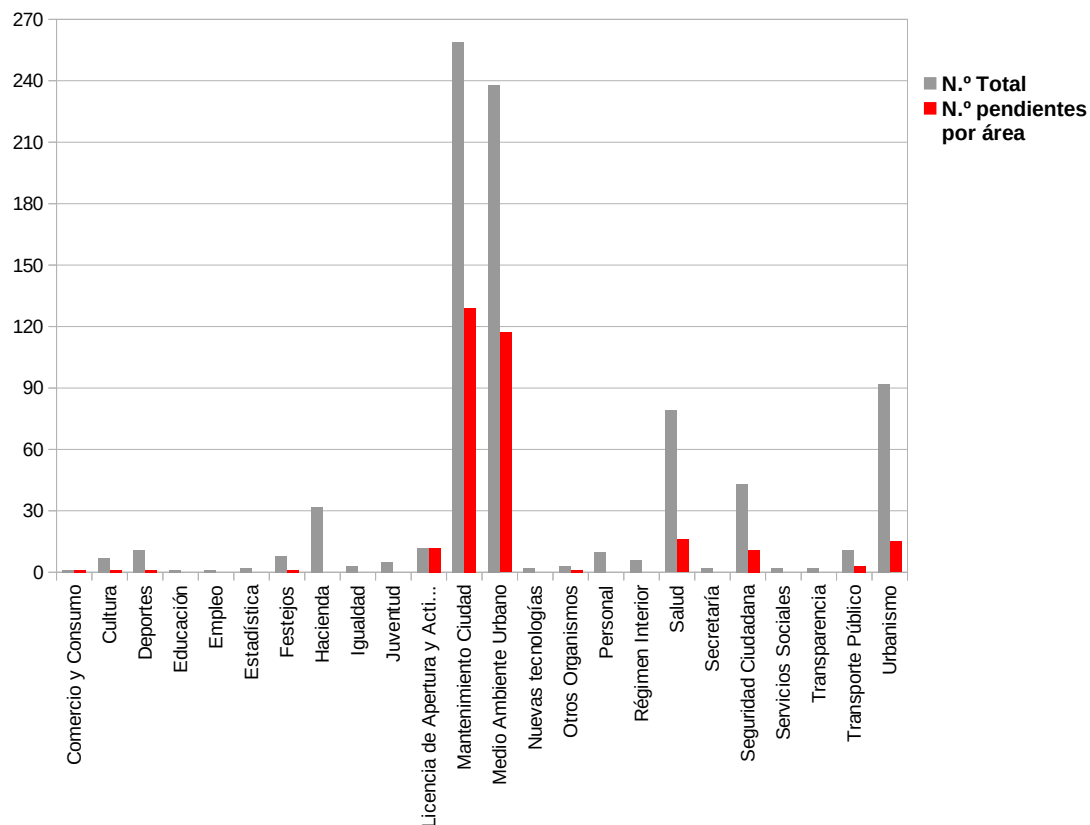
Tabla 3: Total de Quejas y Sugerencias por Áreas, número de pendientes, resueltas y tiempo de resolución

ÁREAS	N.º TOTAL	PENDIENTES	RESUELTAS	TIEMPO RESOLUCIÓN
Comercio y Consumo	1	1		
Cultura	7	1	6	43 Días
Deportes	11	1	10	11 Días
Educación	1		1	4 Días
Empleo	1		1	3 Días
Estadística	2		2	1 Días
Festejos	8	1	7	15 Días
Hacienda	32		32	15 Días
Igualdad	3		3	3 Días
Juventud	5		5	Días
Licencia de Apertura y Actividades	12	12		
Mantenimiento Ciudad	259	129	130	19 Días
Medio Ambiente Urbano	238	117	121	30 Días
Nuevas tecnologías	2		2	77 Días
Otros Organismos	3	1	2	21 Días
Personal	10		10	3 Días
Régimen Interior	6		6	13 Días
Salud	79	16	63	13 Días
Secretaría	2		2	Días
Seguridad Ciudadana	43	11	32	41 Días
Servicios Sociales	2		2	2 Días
Transparencia	2		2	Días
Transporte Público	11	3	8	24 Días
Urbanismo	92	15	77	15 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:

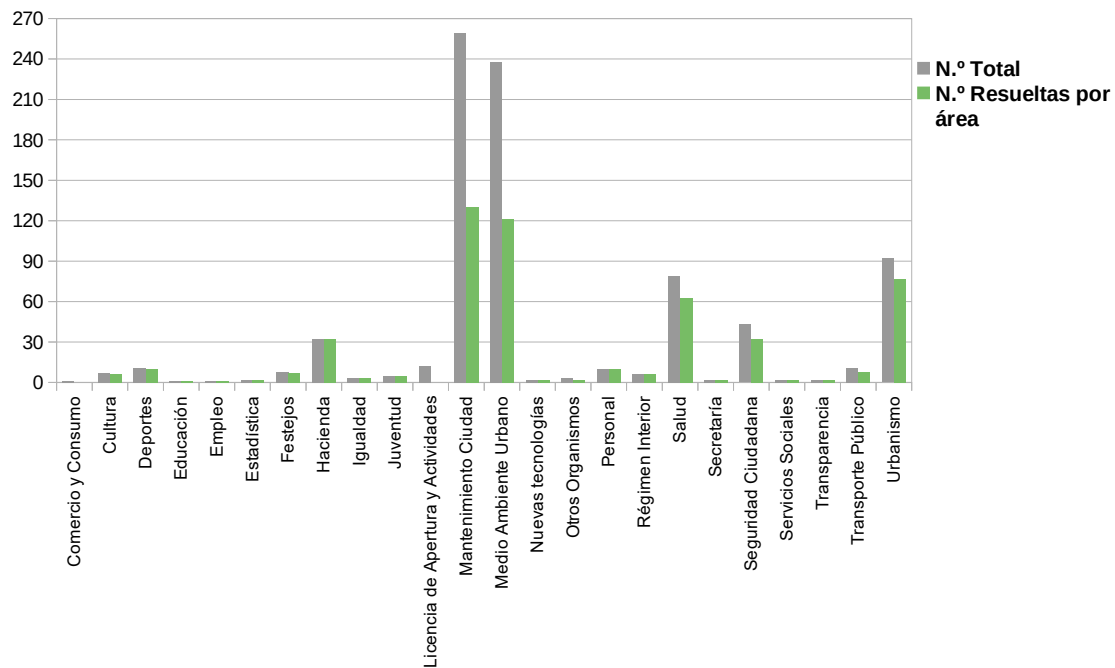
Gráfico 10: Número total de Quejas y Sugerencias y pendientes por Áreas



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



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

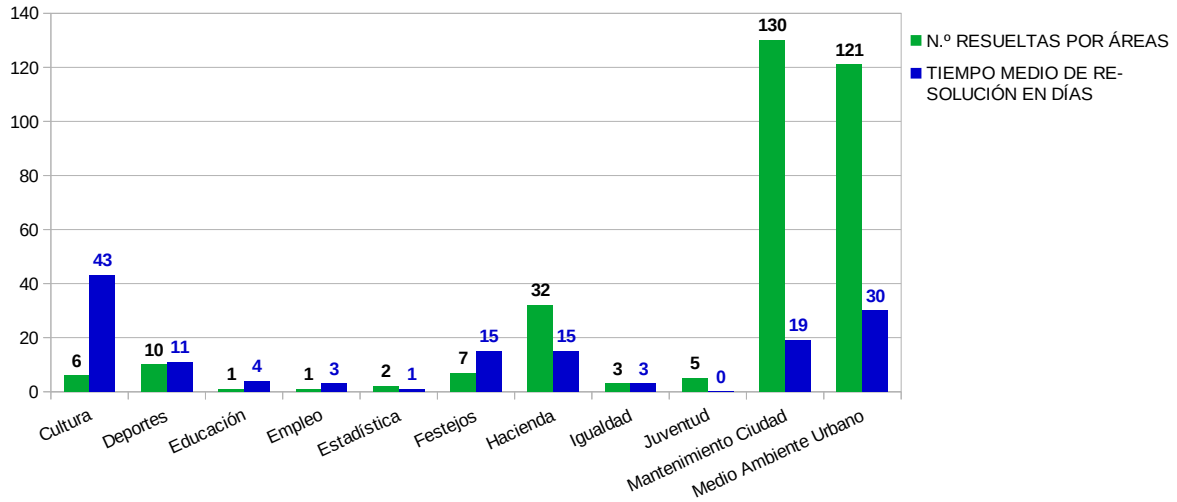


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



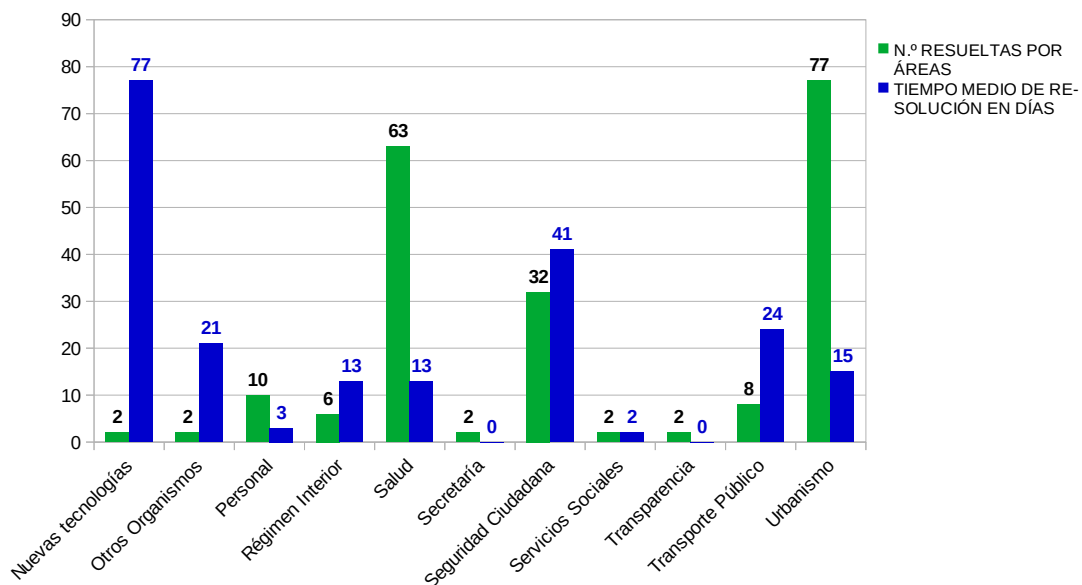
Cód. Validación: 3NQFPLJWDHJF5Z4X5ACZ7K7CD | Verificación: <https://las-torres-de-cotillas.sedelectronica.es/>
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 20

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

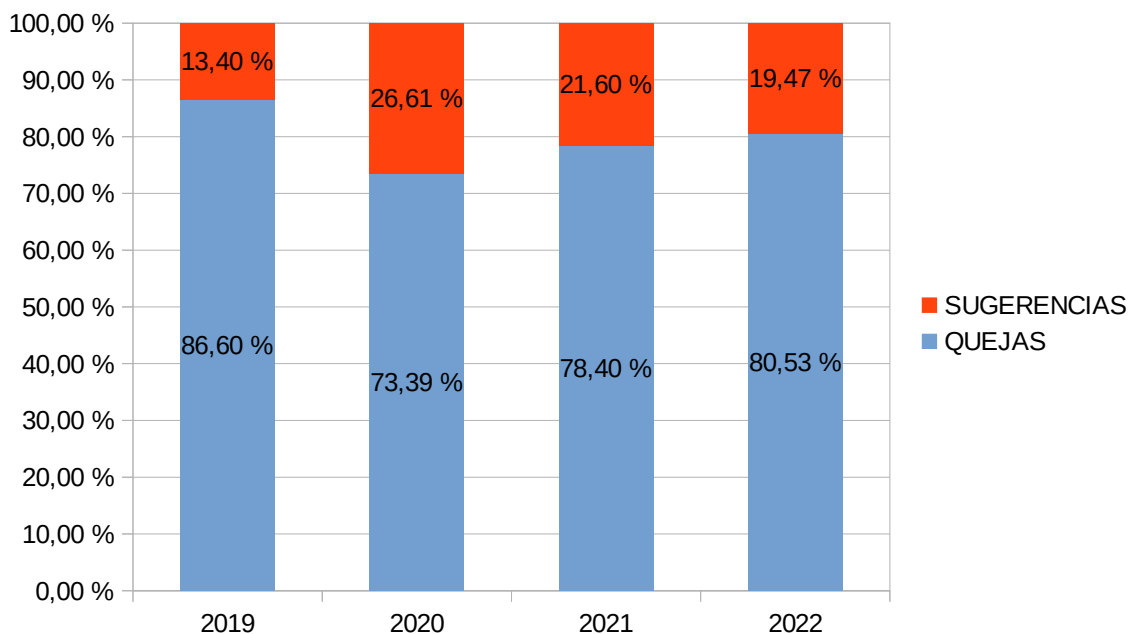


Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

INFORME QUEJAS Y SUGERENCIAS COMPARATIVA 2019-2020-2021-2022

En cuanto a la comparativa entre estos cuatro ejercicios y en términos porcentuales, resulta lo expresado en los gráficos siguientes:

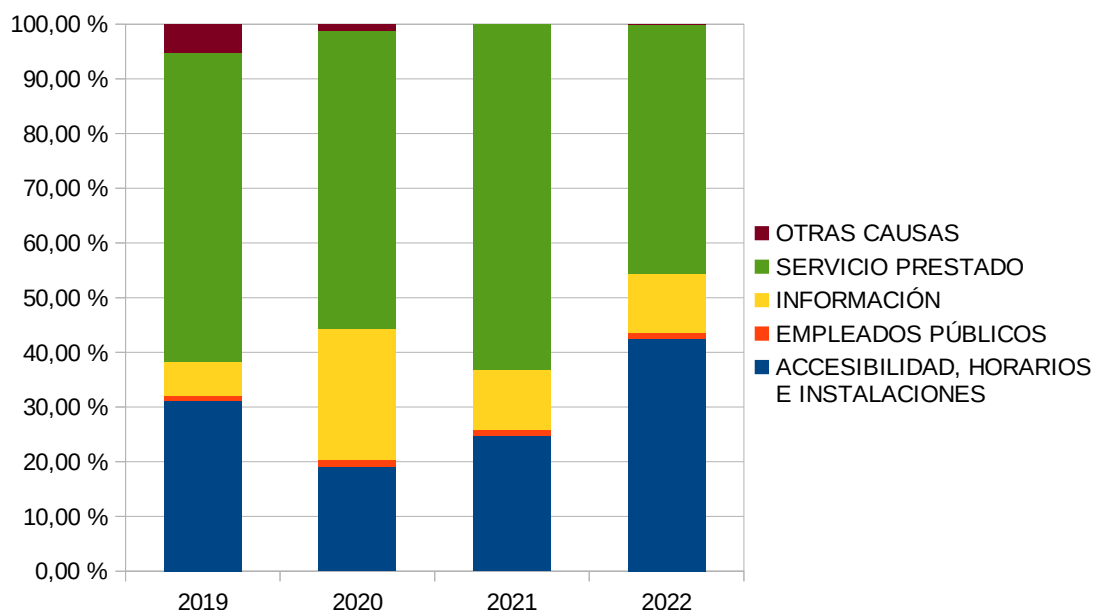
Gráfico 14: Porcentaje de Quejas y Sugerencias



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

En el gráfico 15 se muestra la comparativa relativa a los motivos por los que se presentan.

Gráfico 15: Porcentaje de Quejas y Sugerencias por motivos



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

MOTIVO	2019	2020	2021	2022
SERVICIO PRESTADO	56,46%	54,52%	63,23%	45,43 %
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	31,10%	19,19%	24,81%	42,43 %
EMPLEADOS PÚBLICOS	0,96%	1,13%	1,15%	1,20 %
INFORMACIÓN	6,22%	24,03%	10,81%	10,82 %
OTRAS CAUSAS	5,26 %	1,13%	0,00%	0,12 %

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

En la **tabla 4** se muestra una comparativa de los tiempos de resolución, por áreas, con indicación del número de quejas resueltas en cada caso.

Tabla 4: Total de Quejas y Sugerencias resueltas y tiempo de resolución por Áreas en los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

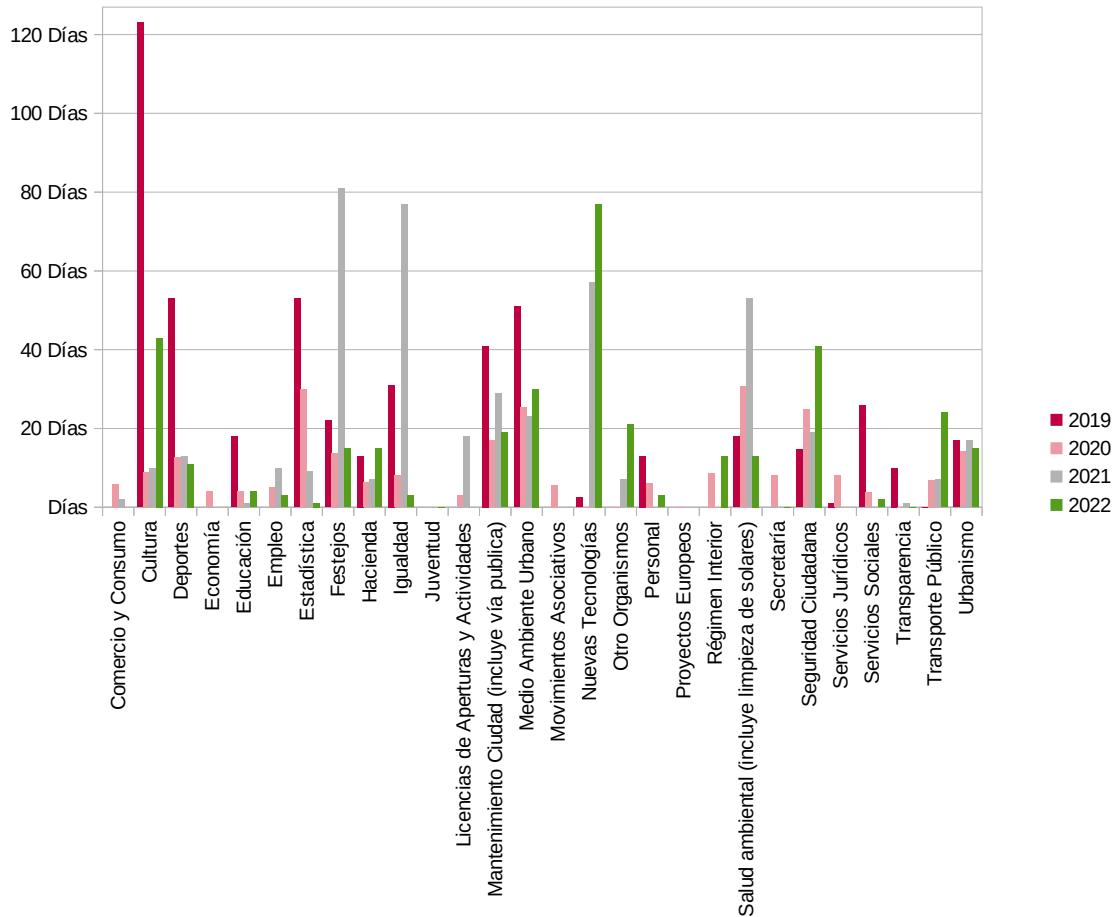
ÁREAS	2019		2020		2021		2022	
	Nº RESUELTAS 2019	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2020	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2021	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2022	TIEMPO
Comercio y Consumo	--	--	8	6 Días	4	2 Días	--	--
Cultura	1	123 Días	7	9 Días	4	10 Días	6	43 Días
Deportes	2	53 Días	9	13 Días	13	13 Días	10	11 Días
Economía	--	--	1	4 Días	--	--	--	--
Educación	3	18 Días	5	4 Días	1	1 Días	1	4 Días
Empleo	--	--	1	5 Días	4	10 Días	1	3 Días
Estadística	1	53 Días	4	30 Días	7	9 Días	2	1 Días
Festejos	3	22 Días	9	14 Días	8	81 Días	7	15 Días
Hacienda	3	13 Días	18	6 Días	12	7 Días	32	15 Días
Igualdad	4	31 Días	10	8 Días	2	77 Días	3	3 Días
Juventud	--	--	--	-	2	0 Días	5	0 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	130	19 Días
Medio Ambiente Urbano	21	51 Días	87	25 Días	147	23 Días	121	30 Días
Movimientos Asociativos	--	--	3	6 Días	--	--	--	--

Nuevas Tecnologías	2	3 Días	1	0 Días	2	57 Días	2	77 Días
Otro Organismos	--	--	1	0 Días	13	7 Días	2	21 Días
Personal	4	13 Días	12	6 Días	11	0 Días	10	3 Días
Proyectos Europeos	--	--	3	0 Días	--	--	--	--
Régimen Interior	--	--	3	9 Días	12	0 Días	6	13 Días
Salud ambiental (incluye limpieza de solares)	8	18 Días	198	31 Días	81	53 Días	63	13 Días
Secretaría	--	--	1	8 Días	--	--	2	0 Días
Seguridad Ciudadana	18	15 Días	43	25 Días	36	19 Días	32	41 Días
Servicios Jurídicos	1	1 Días	2	8 Días	--	--	--	--
Servicios Sociales	6	26 Días	9	4 Días	3	0 Días	2	2 Días
Transparencia	1	10 Días	--	--	4	1 Días	2	0 Días
Transporte Público	--	--	14	7 Días	6	7 Días	8	24 Días
Urbanismo	21	17 Días	45	14 Días	57	17 Días	77	15 Días

Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



Grafico 16: Comparativa tiempo de resolución por Áreas año 2019, 2020, 2021 y 2022.



Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

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

