

## **ESTUDIO QUEJAS Y SUGERENCIAS AÑO 2023**

La Unidad de Planificación y Comunicación Interna con la colaboración de la Unidad de Atención a la Ciudadanía, realiza la coordinación y seguimiento de la gestión de las Quejas y Sugerencias (QyS) presentadas por los vecinos y vecinas del municipio de Las Torres de Cotillas bajo las directrices de la Concejalía delegada en materia de Transparencia, (actualmente la Concejalía de Cultura, Asociacionismo y Patrimonio Histórico, Transparencia y Participación Ciudadana, Oficina de Atención Ciudadana).

Desde el ejercicio 2021, las vías habilitadas por el Ayuntamiento para la presentación de quejas y sugerencias son:

- Procedimiento de quejas y sugerencias en la Sede electrónica.
- Oficina de Atención al Ciudadano.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- Whatsapp.
- Buzón de Quejas y Sugerencias en la pagina web, a través de la versión de la aplicación Las Torres mejora contigo.
- Aplicación Las Torres mejora contigo, en su versión para móvil.

La gestión de dichas quejas y sugerencias se realiza mediante el modulo de Quejas y sugerencias de GECOR lo que facilita la gestión interna, su resolución y evaluación.

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.

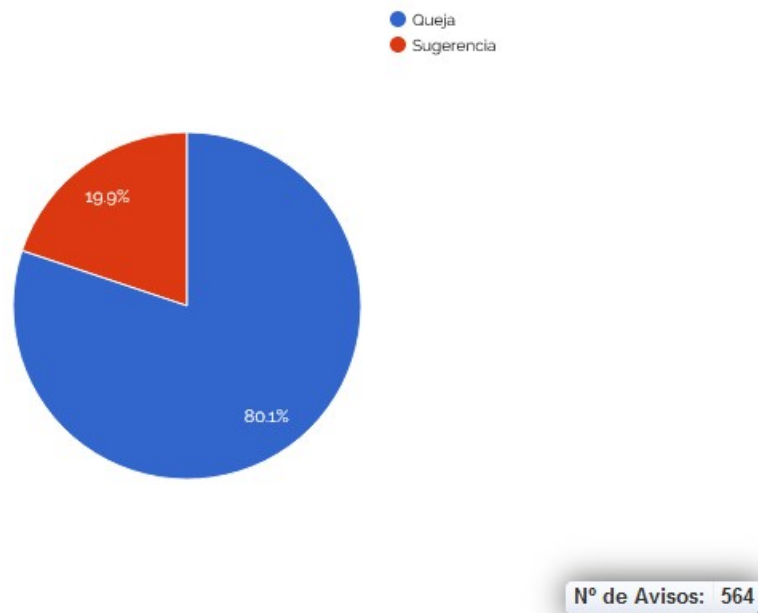


Durante el año 2023, se han presentado por la ciudadanía 564 quejas y sugerencias, lo que supone una disminución del 32,22% respecto de las presentadas en el ejercicio 2022, siendo casi dos, el promedio diario de presentación de quejas.

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 80,14% han sido Quejas y el 19,86 % Sugerencias, según se muestra en el gráfico 1.

**Gráfico 1: Total de Quejas y Sugerencias año 2023**



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

Concepto	Número	%
Quejas	452	80,14%
Sugerencias	112	29,86%
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>100,00%</b>

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



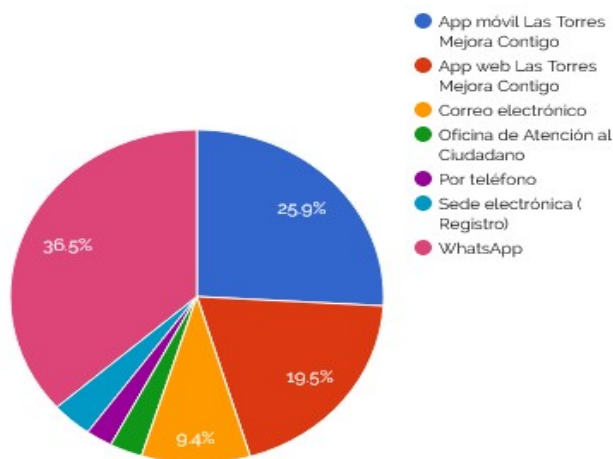
- Los medios por los que se presentan son los que aparecen reflejados en la tabla siguiente y gráfico, siendo la nueva aplicación Las Torres Mejora Contigo, el medio preferido por la ciudadanía, que alcanza el 45,39% (frente al 44,59% del año 2022), por lo que se sigue incrementando el uso de la aplicación móvil y la aplicación web.

**Tabla 1: Medios por los que se han presentado**

Medio de presentación	Número	%
WhatsApp	206	36.52%
App móvil Las Torres Mejora Contigo	146	25.89%
App web Las Torres Mejora Contigo	110	19.50%
Correo electrónico	53	9.40%
Sede electrónica (Registro)	20	3.55%
Oficina de Atención al Ciudadano	16	2.84%
Por teléfono	13	2.30%

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

**Gráfico 2: Medios por los que se han presentado**



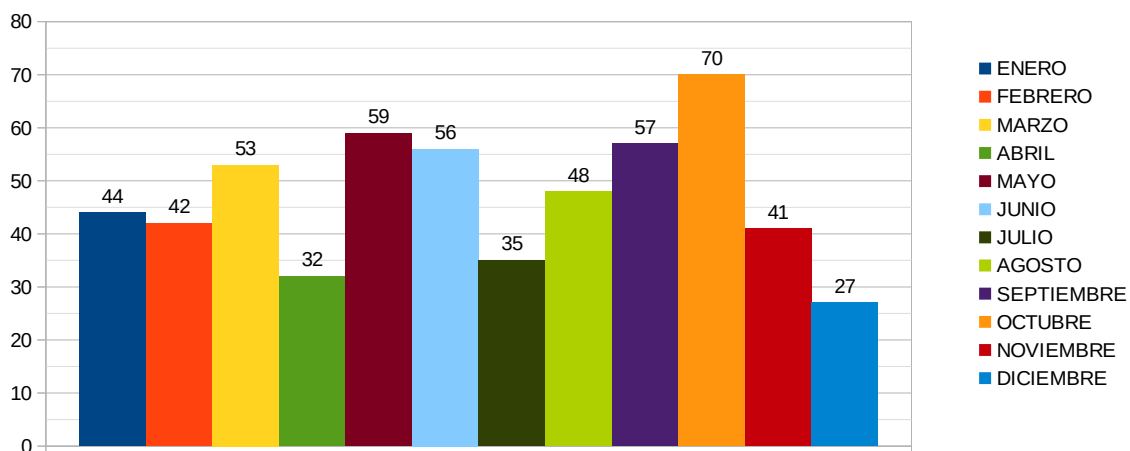
Nº de Avisos: 564

*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 mayo y octubre con 59 y 70, respectivamente. Sin embargo, los meses de abril, con 32 y diciembre con 27, han sido los que han acumulado menor número, coincidiendo con las festividades de Semana Santa y Navidad.

**Grafico 3: Número de Quejas y Sugerencias presentadas por meses**



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

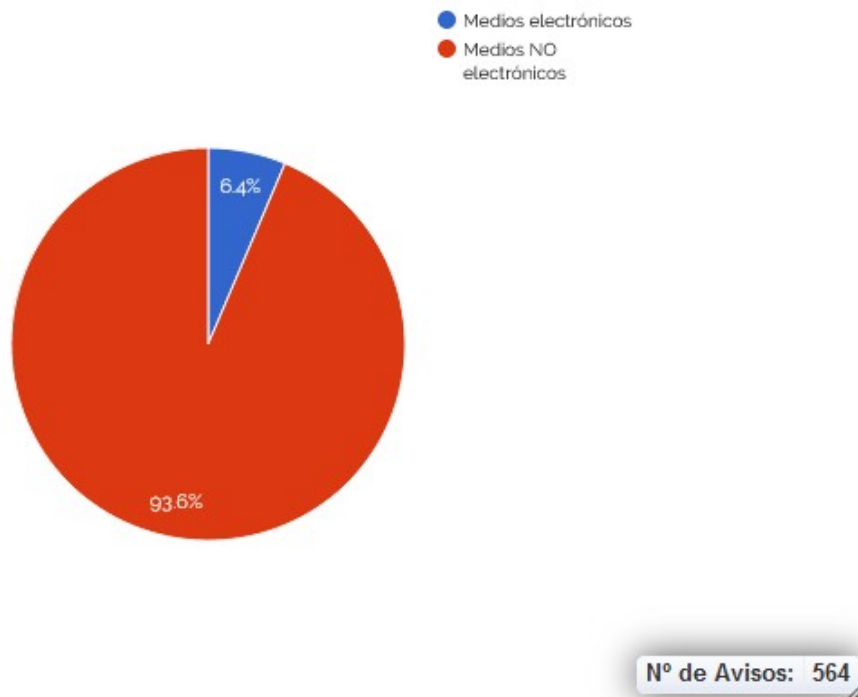
Respecto a las razones por las que se ha presentado, el 93,62% se refieren a servicios no electrónicos prestados a la ciudad o a la ciudadanía, tales como limpieza, jardines, vía pública, limpieza de solares.

- En cuanto a las quejas y sugerencias por áreas, tal como se muestra en la Tabla 2, resulta que el 63,65 %, 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 54,96% se refieren a accesibilidad, horarios e instalaciones; el 35,99% 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 8,33% a



la información ofrecida y tan solo el 0,71 % 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 quejas relativas a servicios prestados por medios no electrónicos o electrónicos.

#### Grafico 4: Motivos de Quejas y Sugerencias en general



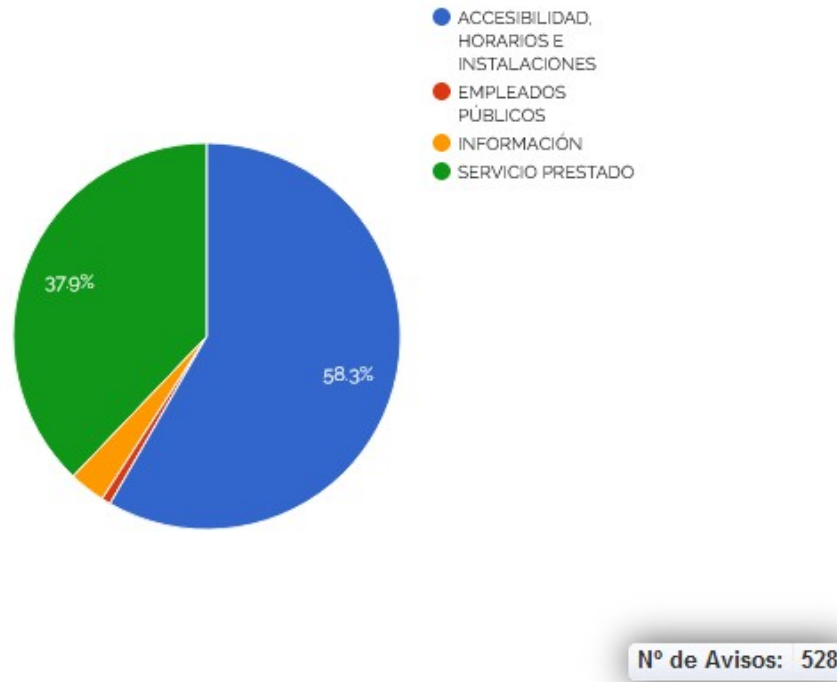
*Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI*

Motivo	Número	%
Medios No electrónicos	528	93,62%
Medios electrónicos	36	6,38%
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>100,00 %</b>

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



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



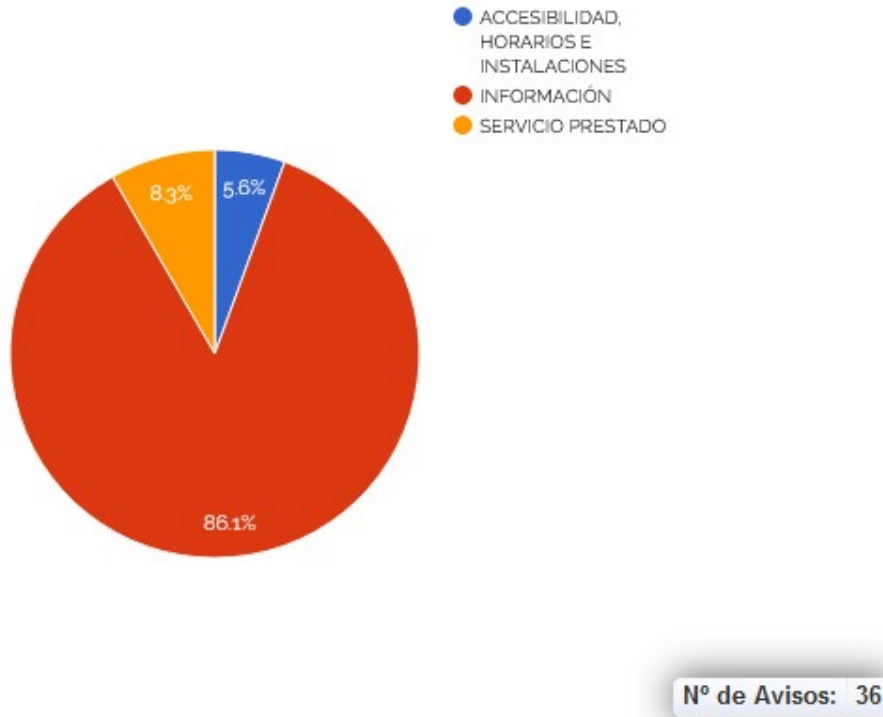
*Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI*

Motivo	Número	%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	308	58.33%
SERVICIOS PRESTADOS	200	37.88%
INFORMACIÓN	16	3.03%
EMPLEADOS PÚBLICOS	4	0.76%

*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	31	86.11%
SERVICIOS PRESTADOS	3	8.33%
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	2	5.56%

*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**

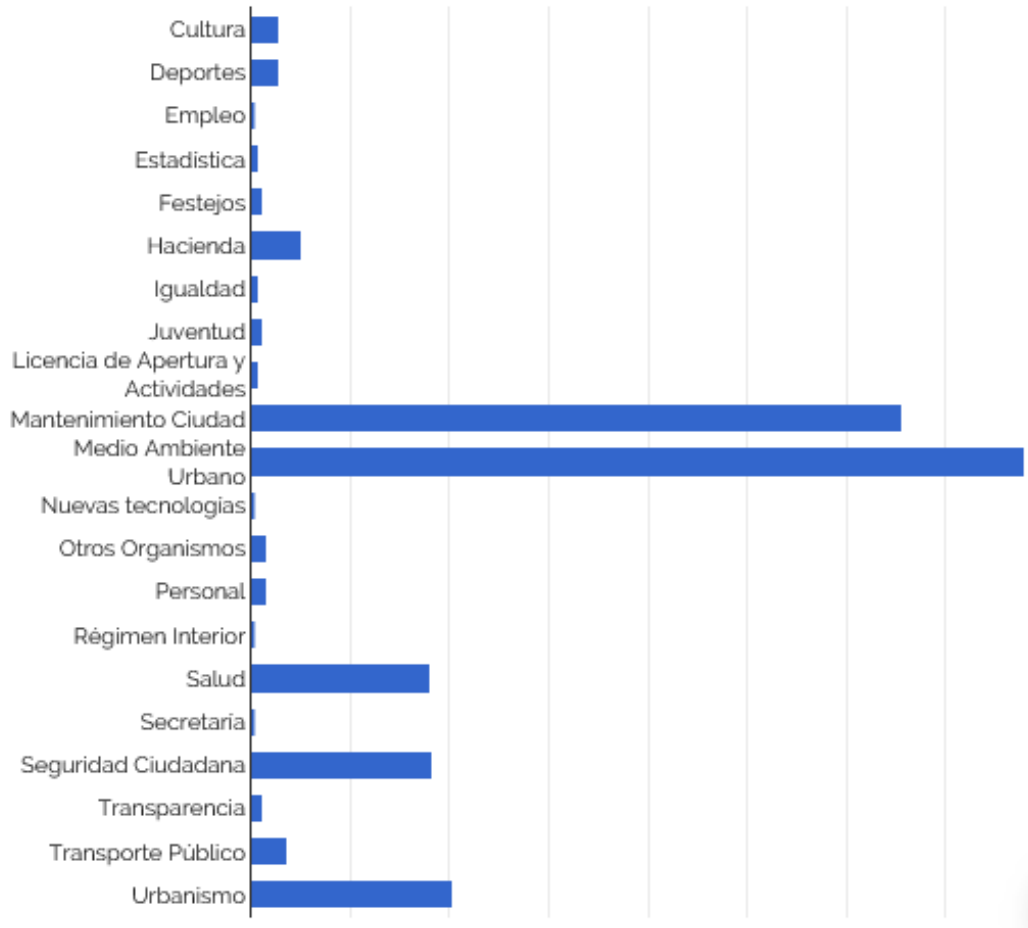
Área	Número	%
Medio Ambiente Urbano	195	34.57%
Mantenimiento Ciudad	164	29.08%
Urbanismo	51	9.04%
Seguridad Ciudadana	46	8.16%
Salud	45	7.98%
Hacienda	13	2.30%
Transporte Público	9	1.60%
Cultura	7	1.24%
Deportes	7	1.24%
Otros Organismos	4	0.71%
Personal	4	0.71%
Festejos	3	0.53%
Juventud	3	0.53%
Transparencia	3	0.53%
Estadística	2	0.35%
Igualdad	2	0.35%
Licencia de Apertura y Actividades	2	0.35%
Empleo	1	0.18%
Nuevas tecnologías	1	0.18%
Régimen Interior	1	0.18%
Secretaría	1	0.18%
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>100.00%</b>

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





**Gráfico 7: Quejas y sugerencias por áreas**

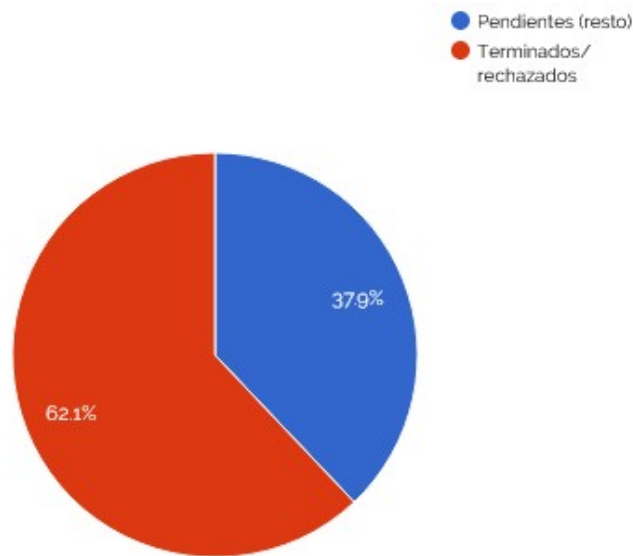


**Fuente:** Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



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 37,94 % de las presentadas. En los gráficos 8 y 9, se muestra de forma detallada el estado de la tramitación.

**Gráfico 8 : Quejas y Sugerencias en estado de pendientes y terminadas**



Nº de Avisos: 564

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

Estado de tramitación	Número	%
Terminados/rechazados	350	62,06%
Pendientes (resto)	214	37,94%

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



### Grafico 9 : Quejas y Sugerencias por estado de tramitación



Nº de Avisos: 564

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

Estado de tramitación	Número	%
Terminado	348	61,17 %
En curso	84	14,89 %
A revisar por el Área	70	12,41 %
Parte de servicio	27	4,79 %
Pendiente de Suministro/Compra	23	4,08 %
Planificado	9	1,60 %
No procede (repetido) Terminada	2	0,70 %
No procede (repetido) Pendiente	1	0,36 %
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>100,00 %</b>

*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**

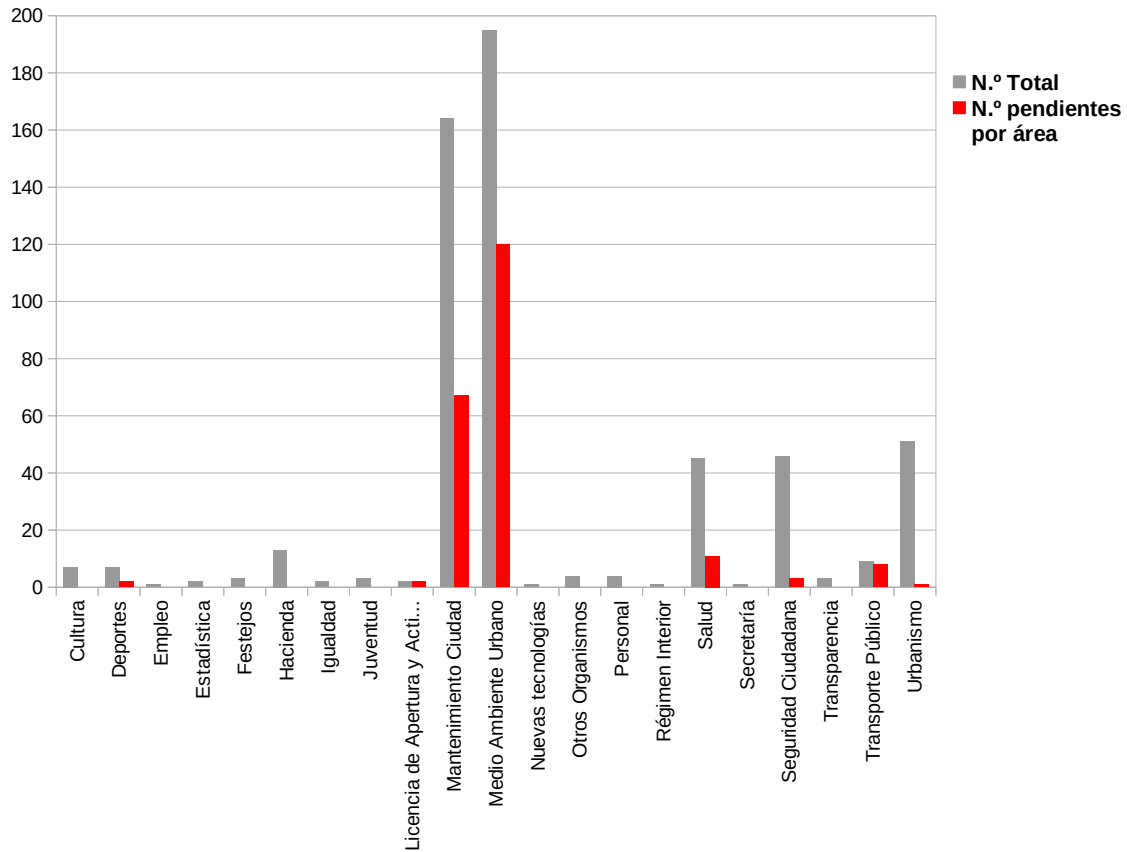
ÁREAS	N.º TOTAL	PENDIENTES	RESUELTAS	TIEMPO MEDIO RESOLUCIÓN
Cultura	7		7	14 Días
Deportes	7	2	5	38 Días
Empleo	1		1	21 Días
Estadística	2		2	17 Días
Festejos	3		3	22 Días
Hacienda	13		13	Días
Igualdad	2		2	16 Días
Juventud	3		3	6 Días
Licencia de Apertura y Actividades	2	2		
Mantenimiento Ciudad	164	67	97	8 Días
Medio Ambiente Urbano	195	120	75	20 Días
Nuevas tecnologías	1		1	28 Días
Otros Organismos	4		4	Días
Personal	4		4	1 Días
Régimen Interior	1		1	3 Días
Salud	45	11	34	34 Días
Secretaría	1		1	1 Días
Seguridad Ciudadana	46	3	43	29 Días
Transparencia	3		3	Días
Transporte Público	9	8	1	2 Días
Urbanismo	51	1	50	5 Días
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>214</b>	<b>350</b>	

*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:

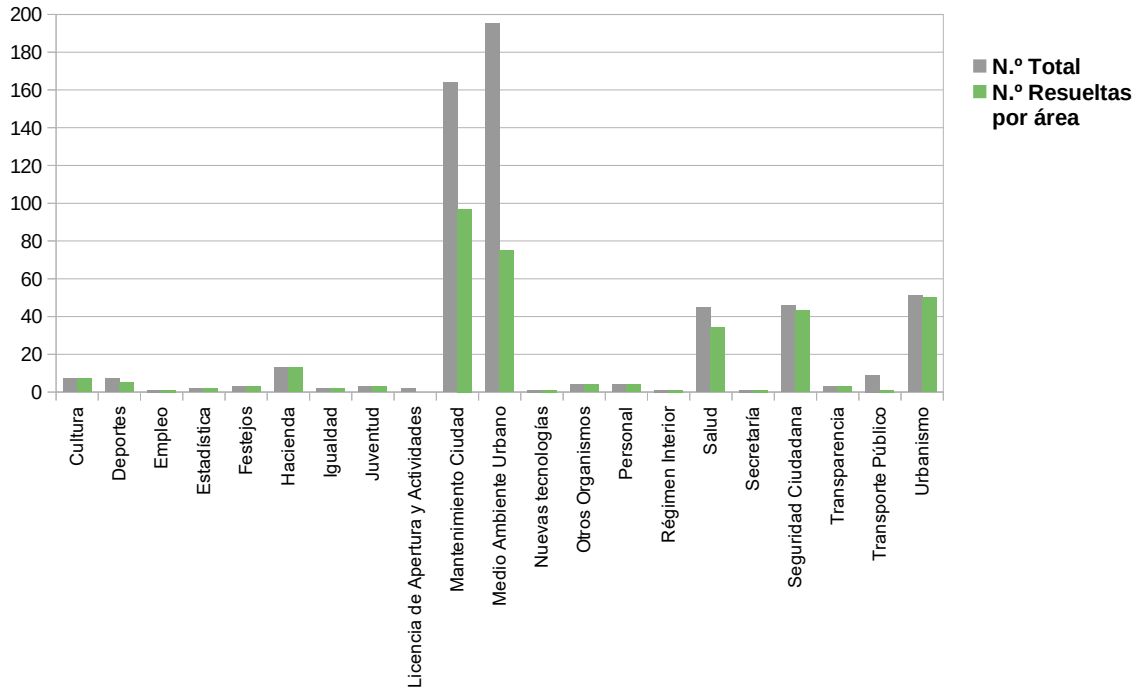
**Gráfico 10: Número total de Quejas y Sugerencias y pendientes por Áreas**



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

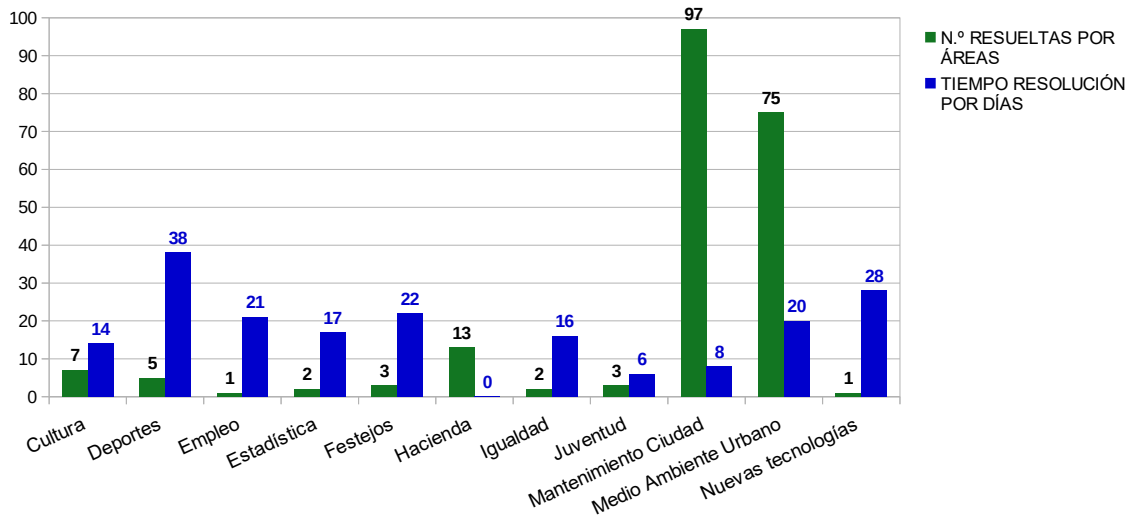


**Grafico 11: Número total de Quejas y Sugerencias y número de resueltas por Áreas**



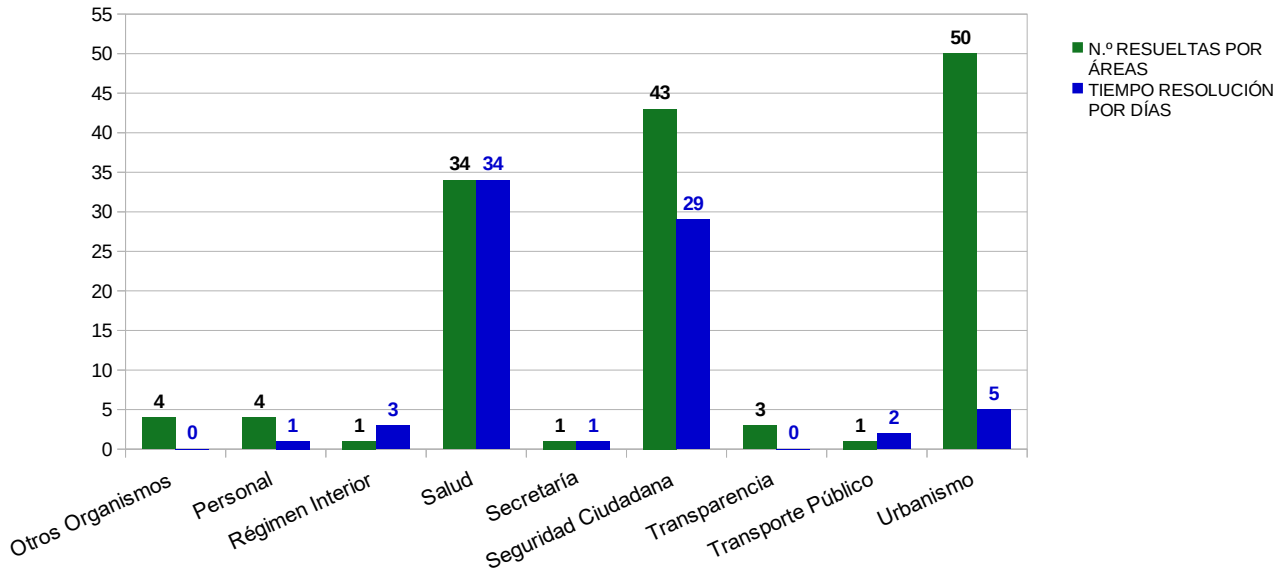
Fuente: Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI

**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**



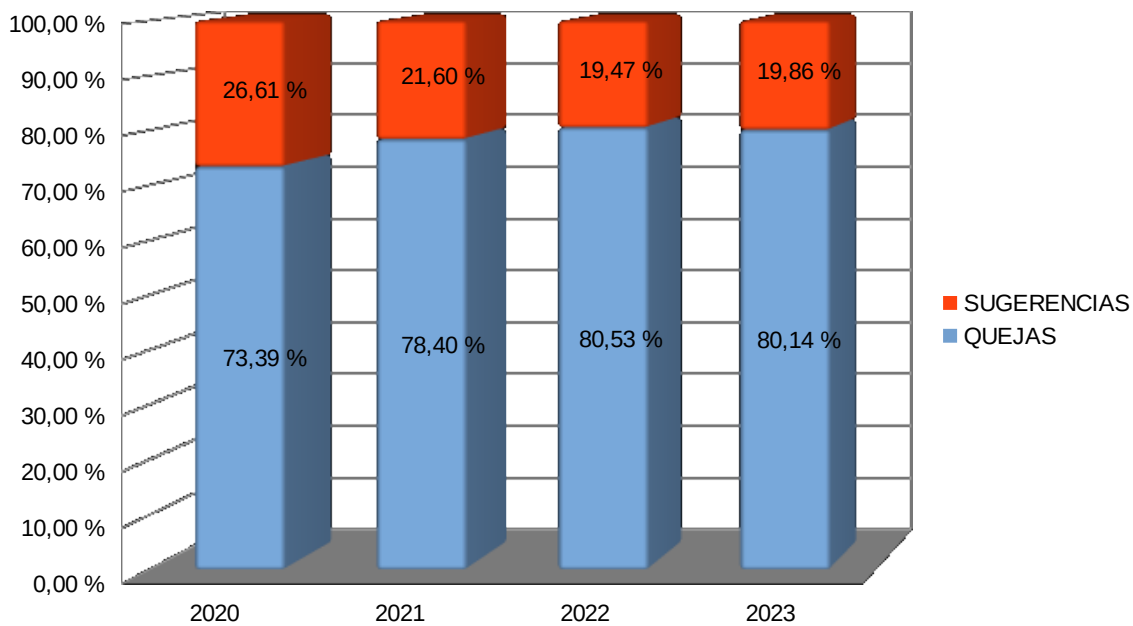
**Fuente:** Aplicación Las Torres mejora contigo. Elaboración UPCI



## INFORME QUEJAS Y SUGERENCIAS COMPARATIVA 2020-2021-2022-2023

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

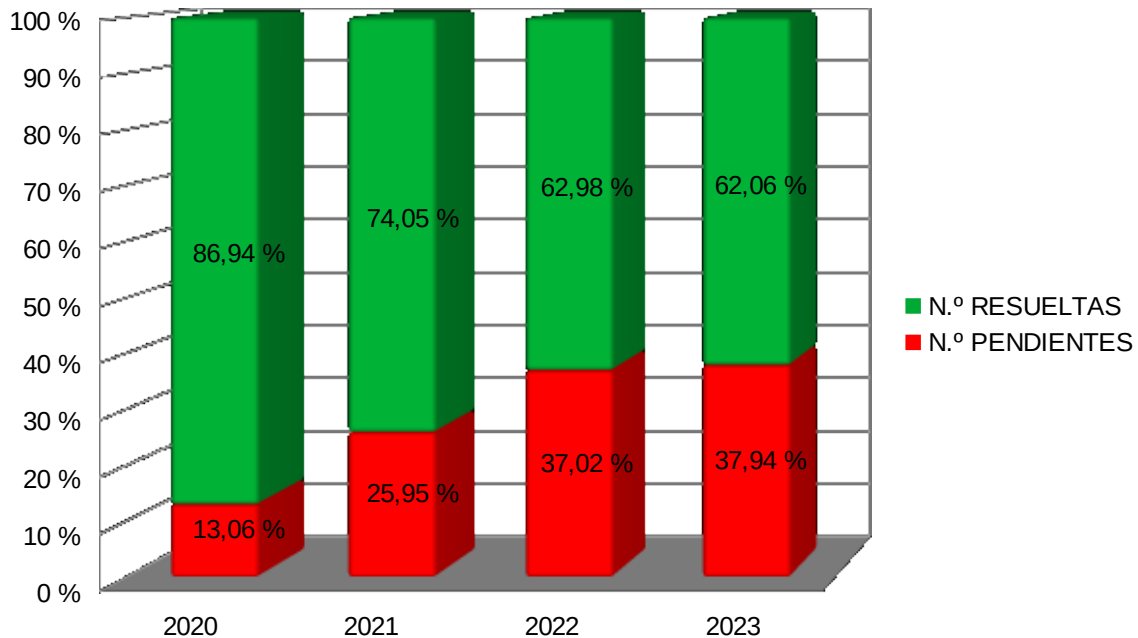
TIPO	2020	2021	2022	2023
QUEJAS	73,39 %	78,40 %	80,53 %	80,14 %
SUGERENCIAS	26,61 %	21,60 %	19,47 %	19,86 %

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





**Grafico 15: Porcentaje de Quejas y Sugerencias Resueltas y Pendientes en los años 2020, 2021, 2022 y 2023**



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

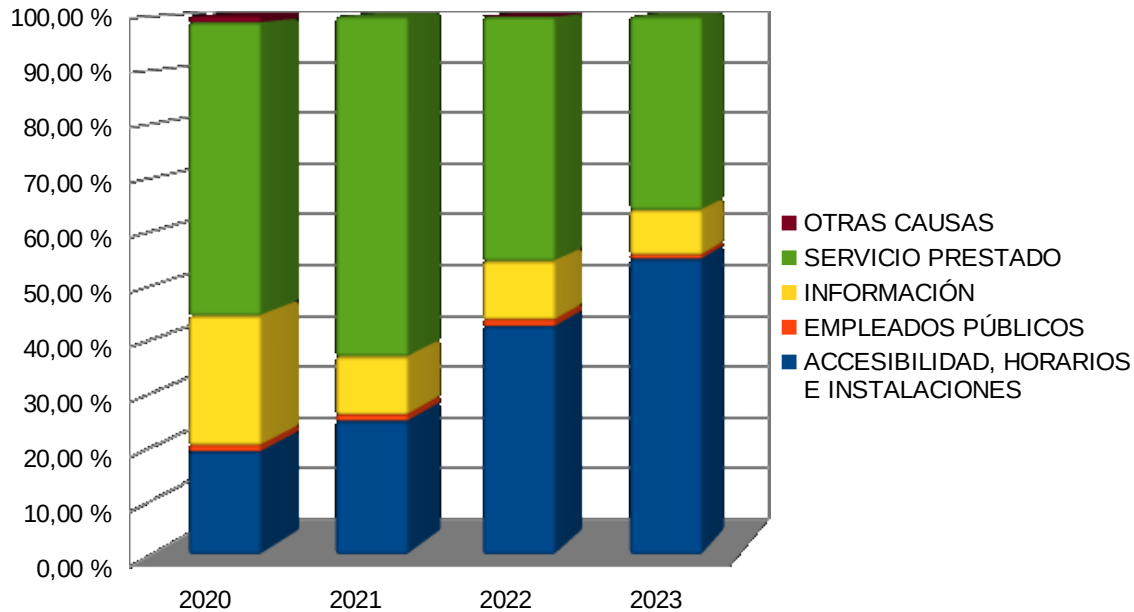
AÑO	N.º PENDIENTES	N.º RESUELTAS
2020	13,06 %	86,94 %
2021	25,95 %	74,05 %
2022	37,02 %	62,98 %
2023	37,94 %	62,06 %

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



En el gráfico 16 se muestra la comparativa relativa a los motivos por los que se presentan.

**Gráfico 16: Porcentaje de Quejas y Sugerencias por motivos**



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

MOTIVO	2020	2021	2022	2023
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	19,19 %	24,81 %	45,43 %	54,96 %
EMPLEADOS PÚBLICOS	1,13 %	1,15 %	42,43 %	0,71 %
INFORMACIÓN	24,03 %	10,81 %	1,20 %	8,33 %
SERVICIOS PRESTADOS	54,52 %	63,23 %	10,82 %	35,99 %
OTRAS CAUSAS	1,13 %	0,00 %	0,12 %	0,00 %

*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 2020, 2021, 2022 y 2023.3.(1ª parte)**

ÁREAS	2020		2021		2022		2023	
	Nº RESUELTAS 2020	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2021	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2022	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2023	TIEMPO
Comercio y Consumo	8	6 Días	4	2 Días	--	--	--	--
Cultura	7	9 Días	4	10 Días	6	43 Días	7	14 Días
Deportes	9	13 Días	13	13 Días	10	11 Días	5	38 Días
Economía	1	4 Días	--	--	--	--	--	--
Educación	5	4 Días	1	1 Días	1	4 Días	--	--
Empleo	1	5 Días	4	10 Días	1	3 Días	1	21 Días
Estadística	4	30 Días	7	9 Días	2	1 Días	2	17 Días
Festejos	9	14 Días	8	81 Días	7	15 Días	3	22 Días
Hacienda	18	6 Días	12	7 Días	32	15 Días	13	0 Días
Igualdad	10	8 Días	2	77 Días	3	3 Días	2	16 Días
Juventud	--	-	2	0 Días	5	0 Días	3	6 Días
Licencias de Aperturas y Actividades	1	3 Días	3	18 Días	--	--	--	--
Mantenimiento Ciudad (incluye vía pública)	44	17 Días	150	29 Días	130	19 Días	97	8 Días
Medio Ambiente Urbano	87	25 Días	147	23 Días	121	30 Días	75	20 Días



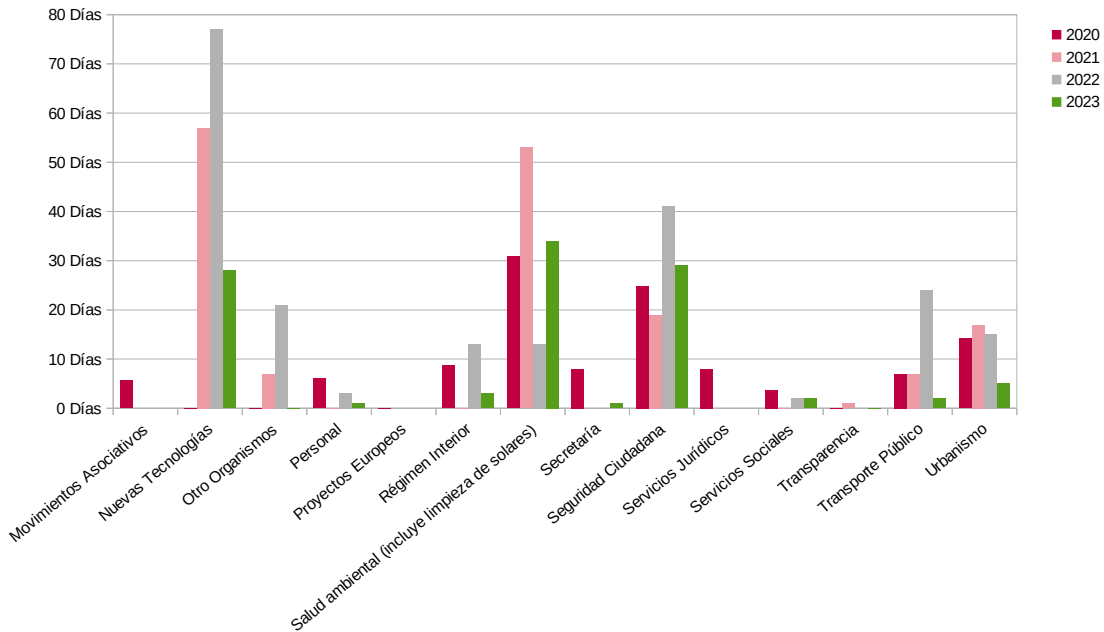
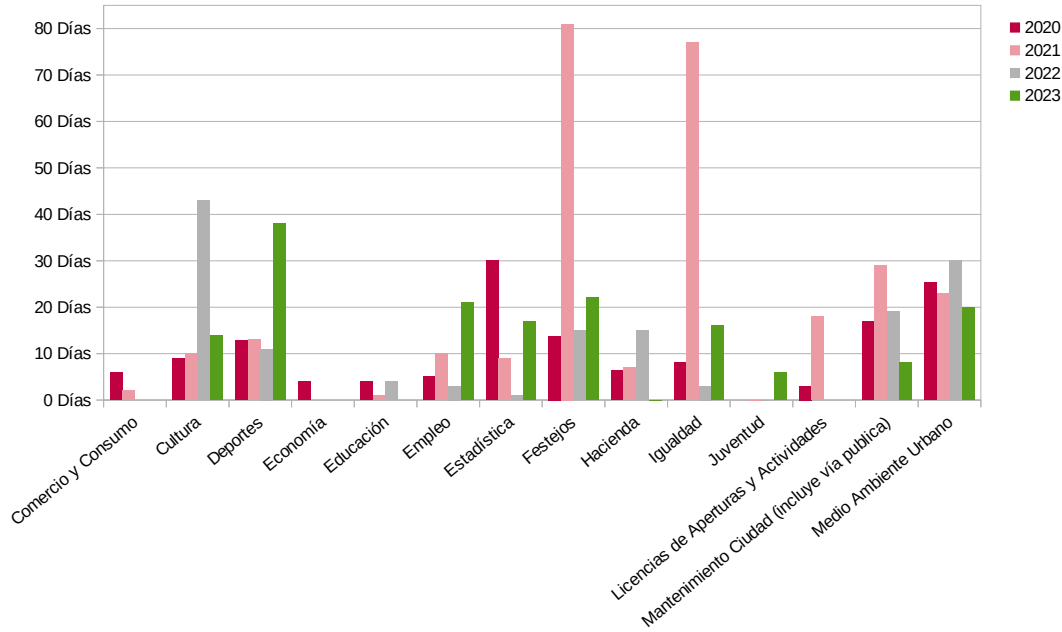
**Tabla 4: Total de Quejas y Sugerencias resueltas y tiempo de resolución por Áreas en los años 2020, 2021, 2022 y 2023.(2ª parte)**

ÁREAS	2020		2021		2022		2023	
	Nº RESUELTAS 2020	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2021	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2022	TIEMPO	Nº RESUELTAS 2023	TIEMPO
Movimientos Asociativos	3	6 Días	--	--	--	--	--	--
Nuevas Tecnologías	1	0 Días	2	57 Días	2	77 Días	1	28 Días
Otro Organismos	1	0 Días	13	7 Días	2	21 Días	4	0 Días
Personal	12	6 Días	11	0 Días	10	3 Días	4	1 Días
Proyectos Europeos	3	0 Días	--	--	--	--	--	--
Régimen Interior	3	9 Días	12	0 Días	6	13 Días	1	3 Días
Salud ambiental (incluye limpieza de solares)	198	31 Días	81	53 Días	63	13 Días	34	34 Días
Secretaría	1	8 Días	--	--	2	0 Días	1	1 Días
Seguridad Ciudadana	43	25 Días	36	19 Días	32	41 Días	43	29 Días
Servicios Jurídicos	2	8 Días	--	--	--	--	--	--
Servicios Sociales	9	4 Días	3	0 Días	2	2 Días	2	2 Días
Transparencia	--	--	4	1 Días	2	0 Días	3	0 Días
Transporte Público	14	7 Días	6	7 Días	8	24 Días	1	2 Días
Urbanismo	45	14 Días	57	17 Días	77	15 Días	50	5 Días

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



**Grafico 17: Comparativa tiempo de resolución por Áreas años 2020, 2021, 2022 y 2023**



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

El presente informe será objeto de difusión a través de su publicación en la página web para conocimiento de toda la ciudadanía y se remitirá a todo el personal municipal mediante correo electrónico a los efectos oportunos.

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

