

ÍNDICE

Introducción	Pág. 3
Análisis de entrada de expedientes.	Pág. 6
Quejas	Pág. 7
Sugerencias	Pág. 9
Consultas	Pág. 10
Conclusiones	Pág. 10
Objetivos ejercicio 2020	Pág. 11

Introducción

El objeto de esta memoria es dar cuenta de los datos obtenidos en el ejercicio 2019 en la oficina de Atención al Ciudadano, relacionados con el área de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, desde el 1 de enero hasta el 30 de diciembre, establecidos por los canales oficiales de entrada.

El Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz cuenta con un área de Quejas, Sugerencias, Incidencias y Consultas, poniendo al alcance de sus ciudadanos diferentes canales de entrada de cualquier manifestación de disconformidad, iniciativa de mejora o consulta respecto al funcionamiento de los servicios que presta la administración local en cualquiera de sus ámbitos.

Para hacer uso de este servicio, basta con dirigirnos a las personas responsables, o mediante la web del Ayuntamiento, la sede electrónica o la aplicación Cuida Caravaca. Esta última ha dejado de funcionar en los últimos meses.

Durante este informe vamos a conocer los datos que ha tenido esta área referente a quejas, sugerencias o consultas. No pudiendo analizar por en esta memoria la rama de incidencias que entra por la aplicación 'Cuida Caravaca', puesto que ha sido gestionada por el área de servicios públicos directamente

La Oficina de Quejas y Sugerencias es una herramienta que nos permite gestionar y analizar la relación entre la administración y el ciudadano. Este servicio permite que se tengan en cuenta las sugerencias de los vecinos, se les facilita información de los temas que les preocupan y se busquen soluciones a sus problemas.

Por lo general, la relación ante las quejas y sugerencias de los ciudadanos con la administración no ha sido fluida, puesto que el ciudadano no ha encontrado en la administración siempre respuesta. Es por ello, que el ciudadano muestra dejadez a la hora de informar de la incidencia a la administración y no se comunica con esta en el momento de ocurrencia, por lo que cuando la incidencia llega al Ayuntamiento esta lleva producida un tiempo prolongado.

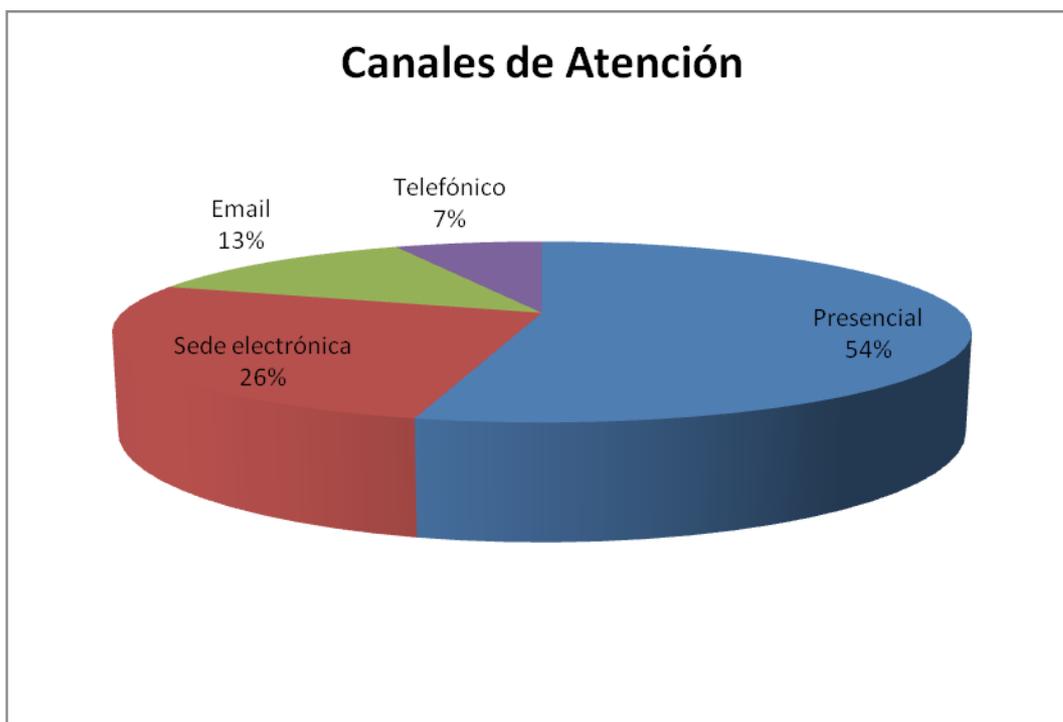
Uno de los objetivos fundamentales de esta concejalía es dar a conocer el servicio de quejas y sugerencias, hacerlo cercano al usuario. Desde el pasado mes de octubre contamos en el Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, con una oficina física de Atención al Ciudadano más visible, con un técnico responsable del área. Esta oficina ofrece el servicio de Quejas, Sugerencias, Incidencias y Comunicaciones con el Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz.

El objetivo planteado por esta nueva oficina es, como ya hemos comentado anteriormente, dar visibilidad y cercanía al ciudadano, para que las incidencias entre en el momento de ocurrencia y sean resueltas en menos de 30 días, que es el objetivo puesto por esta concejalía para resolución de quejas, incidencias, y sugerencias.

Actualmente el ciudadano puede interponer su queja o sugerencia por varios canales de entrada,. Todos estos canales y resultados son analizados en esta memoria de ejercicio 2019

A lo largo del ejercicio 2019, el Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, ha recibido un total de 323 entradas de quejas, sugerencias, o consultas que han sido comunicadas por los ciudadanos por las distintas vías de entrada (oficina física, sede electrónica, telefónica o e-mail), lo que supone la atención de 92 entradas más que el ejercicio 2018.

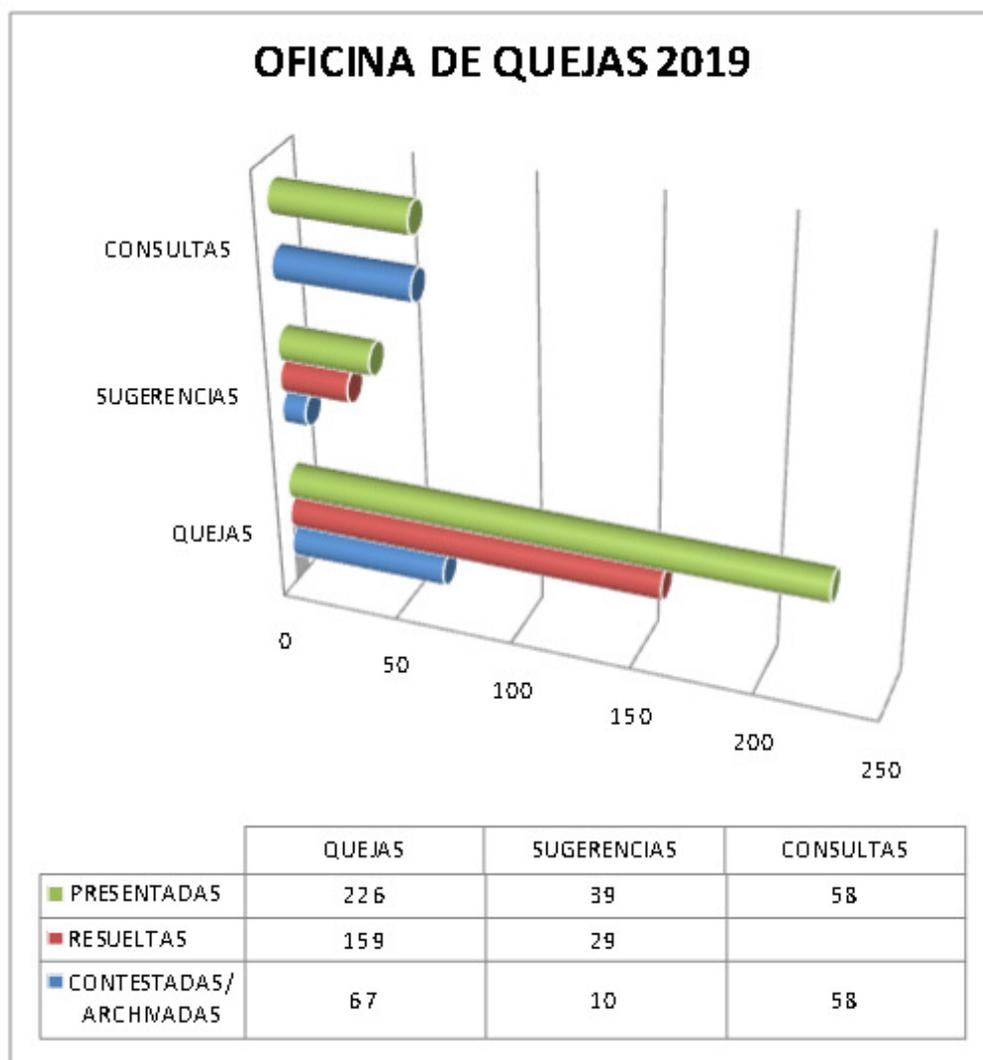
En esta gráfica podemos comprobar el porcentaje de uso de canales de comunicación.



Como se ven en la gráfica, el canal más utilizado es la oficina física de Atención al Ciudadano. El mayor incremento en este canal se ha producido en los últimos meses del año, tras colocar en un lugar más visible y cercano la oficina de Atención al Ciudadano. Atendiendo esta de enero a septiembre un

total de 174 expedientes que han entrado de forma presencial en la antigua oficina situada en un anexo del Ayuntamiento en Cuesta del Castillo, y de septiembre a diciembre un total de 149, lo que significa más del doble de consultas entradas en los tres últimos meses del ejercicio 2019, por oficina física.

El área de Quejas y Sugerencias ha contestado del 100% de las 323 entradas, resolviendo 246 comunicaciones. Lo que supone un 76,1% de resolución, No habiendo alcanzado el objetivo de resolución que debería de superar el 90% de las entradas efectuadas por los usuarios.



Análisis de entrada de expedientes:

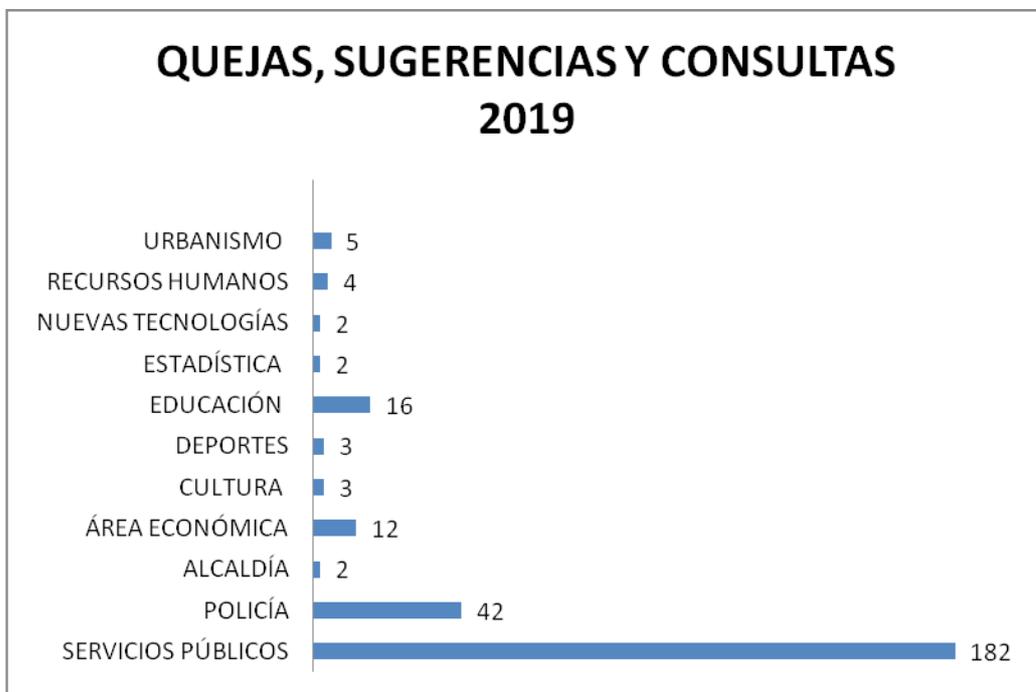
Quejas.

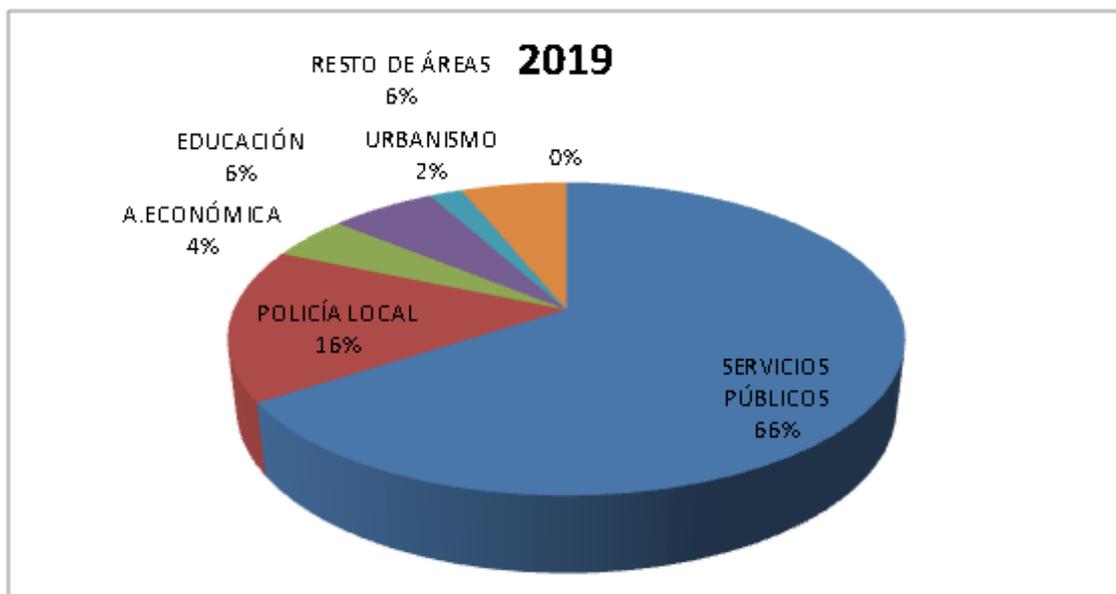
El Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, ha gestionado un total de 226 quejas, de las cuales se han resultado un total de 159, obteniendo un porcentaje del 70,3%, dato que debemos de mejorar para el próximo año 2020. Aunque el dato obtenido no ha sido negativo, puesto que se han resuelto 7 de cada 10 quejas interpuestas por los ciudadanos.

Contestando el 100% de las quejas por los técnicos del área y los concejales correspondientes en el tiempo establecido de respuesta.

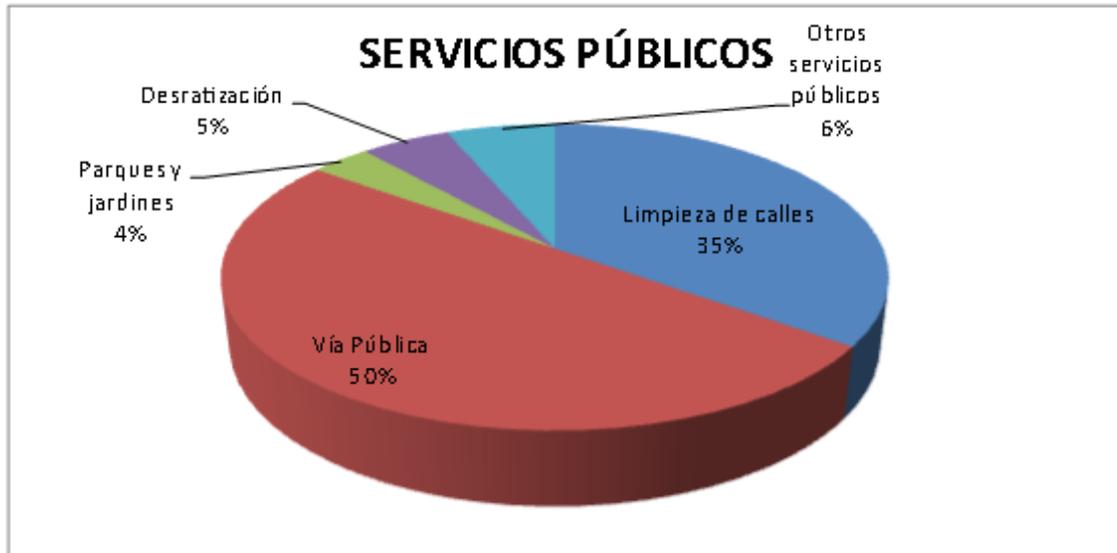
Las áreas que más quejas han tenido han sido Servicios Públicos con total de 182 quejas, ocupando el 66% del total de quejas, seguidamente el área que ha tenido un mayor número de quejas ha sido Seguridad Ciudadana y Tráfico con 42 expedientes, ocupando un 16% de las quejas totales del ejercicio 2019

Adjuntamos gráfica de estadística.





Dentro del área de Servicios Públicos, la rama que más quejas ha obtenido este año 2019, ha sido Vías Públicas con un 50% de las quejas del área, seguido de la rama de limpieza vial, con un 35% de las mismas. El porcentaje por ramos podemos verlo en esta gráfica.



La segunda área que más quejas ha tenido ha sido Seguridad Ciudadana y tráfico, tal como hemos podido comprobar anteriormente, siendo el ramo de señalización de tráfico el porcentaje más alto, con un 52%, seguido de Tráfico con un 30% y Seguridad Ciudadana con un 18%.

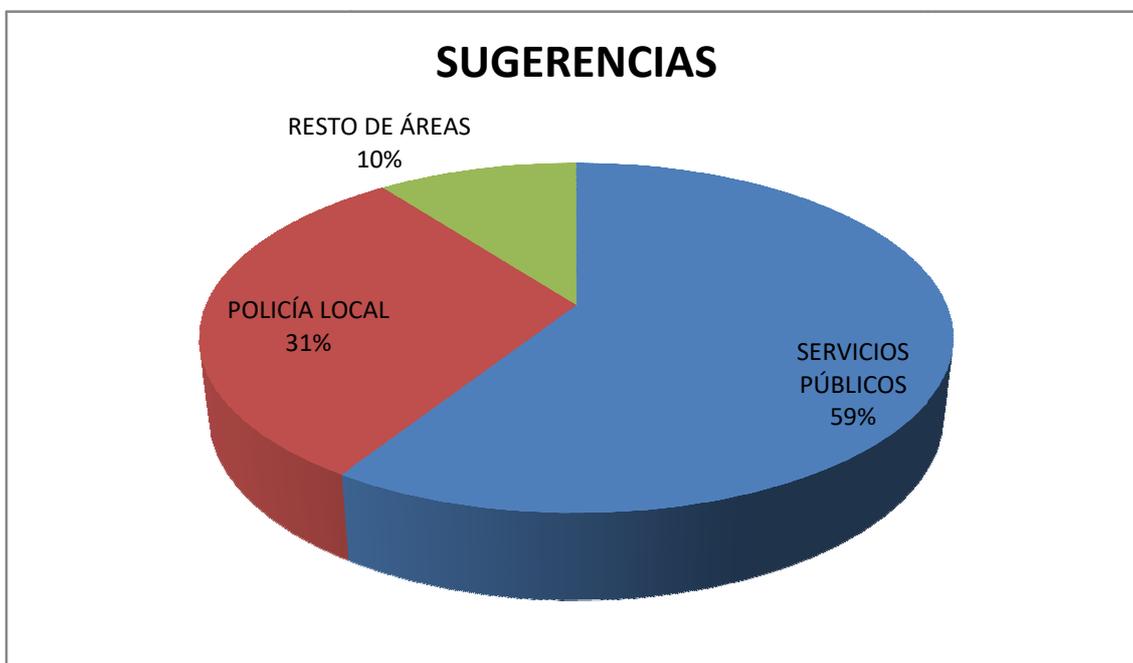


Sugerencias

Las sugerencias hacen que mejore el servicio que se ofrece desde la administración. Ayudando al Ayuntamiento a gestionar los recursos públicos.

Los ciudadanos han comunicado al Ayuntamiento un total de 39 sugerencias, de las cuales 29 han sido efectuadas, suponiendo un 74,3% de realización de las sugerencias por la administración local. Todas las sugerencias han sido contestadas a los ciudadanos, no pudiendo resolver positiva 10 de las 39 sugerencias efectuadas por necesidad de presupuesto. Estas 10 entradas serán estudiadas para la realización de los presupuestos 2020.

Las áreas que más sugerencias han tenido ha sido Servicios Públicos con total de 23, lo que supone un porcentaje de 58,9%, seguida del área de Policía Local, que ha tenido un total de 12, suponiendo un porcentaje de 30,7% el resto de áreas se han realizado 4 sugerencias suponiendo un 10.2% del porcentaje.

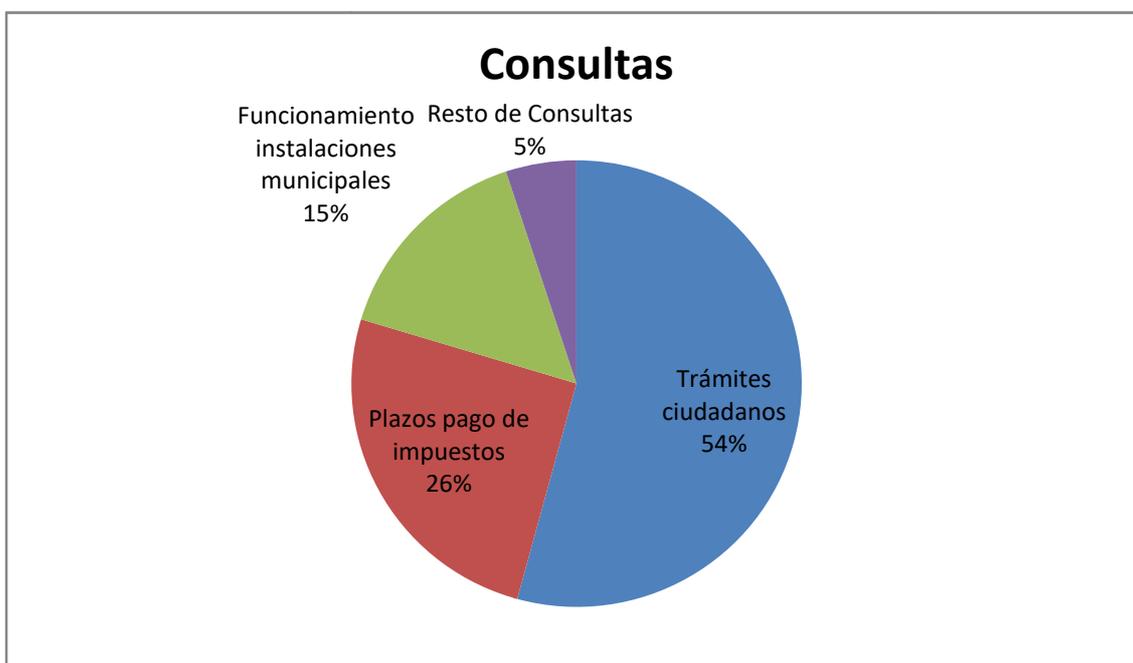


Consultas

El Ayuntamiento de Caravaca ha recibido un total de 59 consultas, resolviéndose el 100% de las consultas, en menos de 3 días hábiles.

Han entrado un total de 49 por oficina física y esta han sido resultas en el mismo momento que han entrado.

La mayoría de las consultas han sido sobre realización de trámites en el ayuntamiento, plazo de pago de impuestos, horarios de instalaciones municipales etc.



Conclusiones

El área de Quejas y sugerencias ha resultado gran cantidad de quejas, sugerencias e incidencias durante el ejercicio 2019. Aunque los datos obtenidos en esta memoria no son negativos, tampoco son los deseados. Para el próximo ejercicio 2020, el área contará con nuevos recursos que deberán ser explotados por los técnicos y concejales para que los datos de resolución de comunicaciones supere el 90%.

Objetivos ejercicio 2020

El área de Atención al Ciudadano debe mejorar varios de los aspectos que han sido consensuados por el concejal correspondiente y el técnico.

La primera medida que se va a tomar para el nuevo ejercicio es canalizar la entrada de expedientes, para que no se produzcan duplicidad, por lo que el técnico del área será el único que podrá recepcionar los expedientes canalizándolos todos por la sede electrónica, consiguiendo centralizar todos los expedientes y evitando duplicidad.

Otro de los medios de canalización de entrada de incidencias será el APP Línea Verde Caravaca de la Cruz, una nueva aplicación y web de entrada de incidencias que ofrece varios servicios al ciudadano. Esta nueva aplicación lleva un organigrama de gestión que siempre tendrá un primer paso en el técnico de quejas, sugerencias e incidencias y por el concejal de esta área.

Para comunicar incidencia en esta nueva aplicación, el usuario deberá de identificarse y adjuntar siempre a la incidencia geolocalización y fotografía. El técnico competente de resolver la incidencia, aportará fotografía de incidencia reparada, hora de reparación, material, coste de la reparación y geolocalización.

De esta misma manera, las quejas que entre por cualquier canal serán contestadas acompañadas de fotografía de resolución, hora de reparación, material y coste de la reparación.

Todas las respuestas serán contestadas en un plazo máximo de 30 días desde que es recepcionado el expediente. Las respuestas serán siempre contestadas por el canal de entrada, más por un correo electrónico que se enviará con toda la documentación expuesta en el párrafo anterior.

El objetivo de resolución para el nuevo año debe de ser superior al 90% de expedientes positivos.