



AYUNTAMIENTO DE  
**CARAVACA DE LA CRUZ**  
.....

# INFORME TRIMESTRAL ENERO/ JUNIO 2020 OFICINA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

---

Ana M<sup>a</sup> Álvarez Álvarez

19/06/2020

19 de junio de 2020

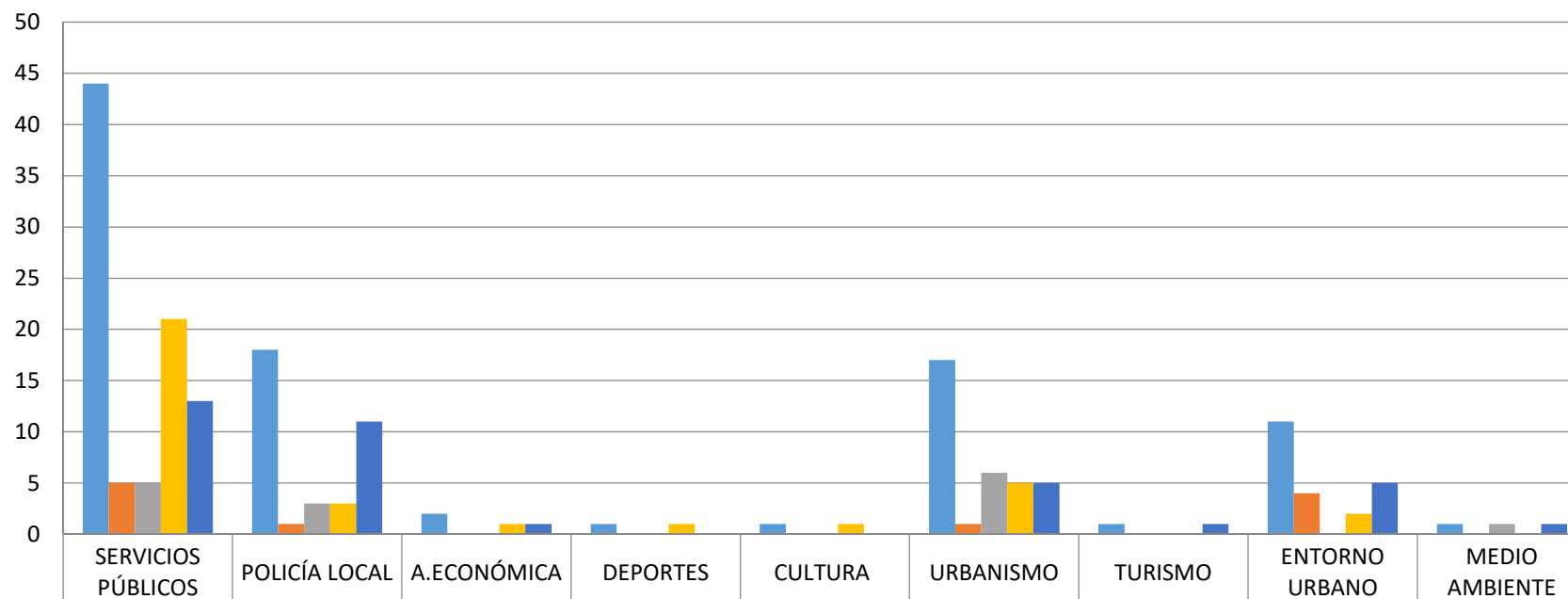
## INFORME TRIMESTRAL QUEJAS Y SUGERENCIAS ENERO – JUNIO 2020

### INTRODUCCIÓN

- El objeto de este informe es dar cuenta de los datos obtenidos en el primer semestre del ejercicio 2020 en la oficina de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, desde el 1 de enero hasta el 15 de junio 2020.
- Durante este semestre la Oficina de Quejas y Sugerencias ha recibido 96 reclamaciones, siendo 90 quejas y 6 sugerencias.
- Las áreas que han recibido más quejas son Servicios Públicos con 44 quejas, el resto de quejas han sido: Policía Local 18, Urbanismo 17, Entorno Urbano 11, Área Económica2, Deportes 1, Cultura1, Turismo 1 y Medio Ambiente 1.
- Se ha contestado a todas las reclamaciones presentadas, de éstas 71 se han solucionado, es decir el 73.9% y quedan 15 en trámite, es decir, 15.6 y 11 pendientes es decir, 11.4%.
- Otro dato a tener en cuenta es la situación de estado de alarma que estamos viviendo, que evidentemente a influido tanto en la presentación de quejas como en la resolución de las mismas al tener que organizar una nueva forma de trabajo y priorizar los recursos para atender a esta situación.
- Como este año 2020 será tomado como referencia de este nuevo funcionamiento de la Oficina de Quejas, en este informe no se muestra la relación de aumento o disminución de años anteriores.

19 de junio de 2020

### QUEJAS ENERO - JUNIO 2020



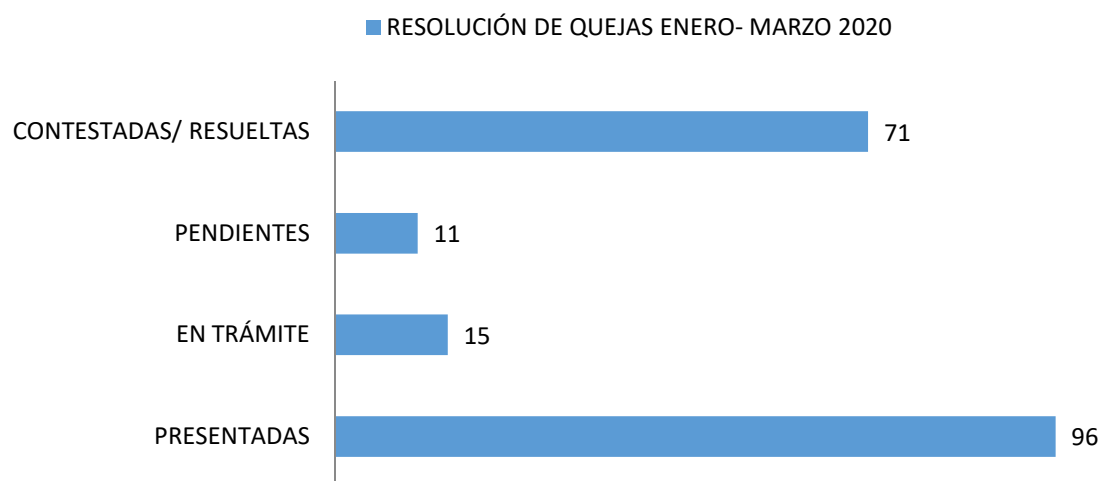
	SERVICIOS PÚBLICOS	POLICÍA LOCAL	A.ECONÓMICA	DEPORTES	CULTURA	URBANISMO	TURISMO	ENTORNO URBANO	MEDIO AMBIENTE
PRESENTADA	44	18	2	1	1	17	1	11	1
PENDIENTE	5	1		0		1		4	
EN TRÁMITE	5	3				6			1
RESUELTA	21	3	1	1	1	5		2	
CONTESTADA	13	11	1			5	1	5	1

19 de junio de 2020

## TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

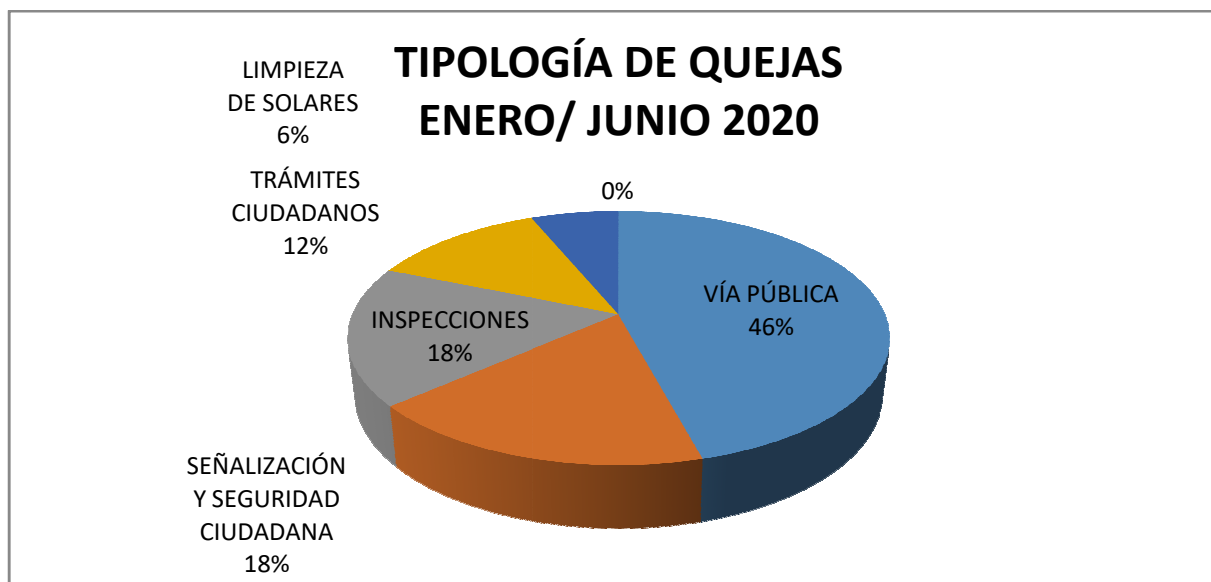
- Las quejas se han enviado al área competente para su resolución el mismo día de su recepción en esta oficina.
- La respuesta por parte de las áreas de las 96 reclamaciones presentadas durante este semestre, a fecha de hoy es de un 74 % se han contestado 71 y de ellas se han resuelto 34, hay 15 en trámite y quedan 11 pendiente de contestación.

### RESOLUCIÓN DE QUEJAS ENERO- JUNIO 2020



19 de junio de 2020

- **LA TIPOLOGÍA DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS HA SIDO:**
- **Vía pública:** alumbrado público, limpieza de calles, excrementos de perros, recogida de basura y poda de arbolado.
- **Mobiliario urbano:** arreglo de columpios, bancos, papeleras.
- **Señalización:** pintar líneas amarillas, pasos de cebra, aparcamientos etc.
- **Inspecciones:** Viviendas por humedades, bajos comerciales por actividades ilegales, solares para limpieza.
- **Seguridad ciudadana:** ocupación de viviendas por okupas.
- **Trámites ciudadanos:** Solicitud de contestación a escritos, devoluciones, instalaciones municipales, relativas a personal funcionario.



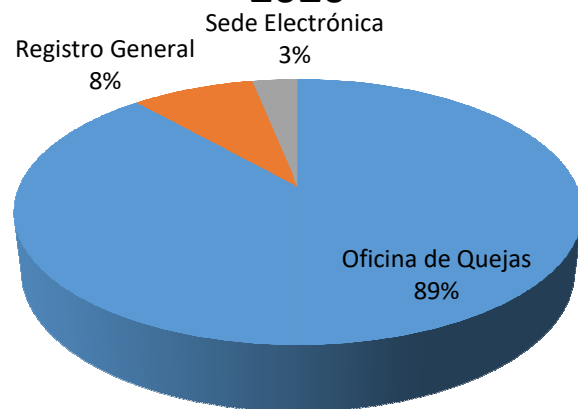
19 de junio de 2020

El canal de comunicación más utilizado ha sido el presencial en la oficina de quejas con el 81 % es decir 81 quejas y 4 sugerencias, seguido de presencial por registro general con 8%, es decir 8 quejas y por último la sede electrónica 3% es decir, 3 quejas.

El mayor incremento en este canal se viene produciendo desde los últimos meses del año 2019, tras colocar en un lugar más visible y cercano la oficina de Quejas y Sugerencias.

### Canales de Comunicación Quejas Enero-Junio

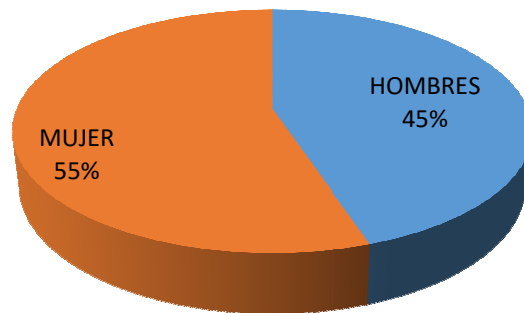
2020



19 de junio de 2020

- Las quejas han sido presentadas en un 45% por hombres y en un 55% por mujeres.

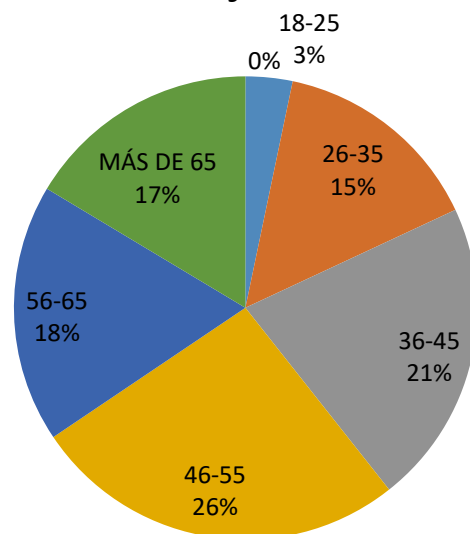
### USUARIOS QUEJAS ENERO- JUNIO 2020



19 de junio de 2020

El rango de edad de entre 46–55 ha presentado más quejas con un 26%, es decir 16 quejas, seguido del rango entre 36–45 con un 21%, es decir, 13 quejas, después le sigue el rango entre 56–65 con un 18 %, es decir 11 quejas, después + de 65 con el 17% es decir 10 quejas, entre 26–35 con el 15% es decir, 9 quejas, y por último entre 18–25 con el 3% es decir, 2 quejas.

### Rango de Edad Quejas Enero- Junio 2020

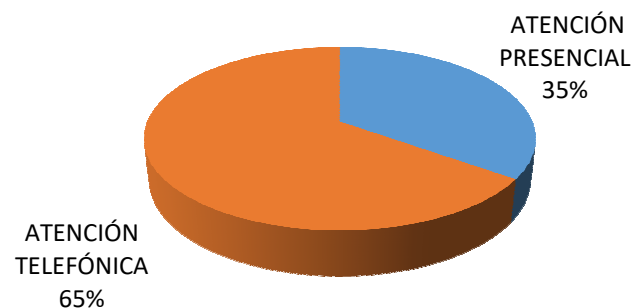




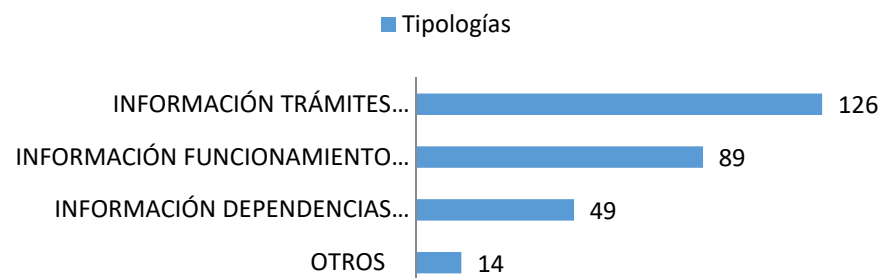
19 de junio de 2020

- Las consultas realizadas en esta oficina han sido 278 durante este semestre de 2020 pero será un dato de carácter informativo debido a que su resolución es inmediata y no se pueden valorar el resto de factores y también para que no se modifique el porcentaje real de resolución.

### Canal de Atención Consultas Enero- Junio 2020.



### Tipologías Consultas Enero- Junio 2020



## CONCLUSIONES

19 de junio de 2020

Teniendo en cuenta los datos que se muestran en el informe la valoración sería la siguiente:

- Las áreas que más quejas reciben son las de obras y servicios, en las que se contabilizan todo lo relativo a la vía pública, mobiliario urbano, alumbrado público etc. Y Policía local, en cuanto señalizaciones y a seguridad ciudadana, ruidos molestos etc.
- Le sigue todo lo relativo a parques y jardines, contenedores, poda de árboles etc.
- Después estaría Urbanismo, en relación a actividades, inspección de viviendas y solares.
- El resto de áreas suele tener una incidencia mínima, ya que salvo excepciones presentan una o ninguna queja sobre su servicio.
- En cuanto a la utilización del servicio, el canal de comunicación más utilizado ha sido el presencial en la Oficina de quejas, con un 89%, en relación a hombres o mujeres se utiliza prácticamente igual pues hay un 55% de mujeres y un 45% de hombres.
- La edad nos muestra que a partir de los 35 años se utiliza más este servicio, y el rango de 46-55 es el que más lo ha utilizado y el que menos el de 18-25.
- En cuanto a la resolución, las áreas que tienen más quejas también tienen más dificultad en contestar así que se debería valorar como se puede trabajar o que podemos hacer para que se agilice las respuestas.
- En cuanto a la utilización de la sede electrónica creo que ha sido muy positivo porque permite un seguimiento exhaustivo del expediente.
- Considero que este primer semestre ha sido positivo, y los errores que hemos vistos nos servirán para seguir mejorando en este servicio y que cada vez más la atención al ciudadano consiga la excelencia.