



AYUNTAMIENTO DE
CARAVACA DE LA CRUZ
.....

INFORME ANUAL 2020

OFICINA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ana M^a Álvarez Álvarez

31/12/2020

31 de diciembre de 2020

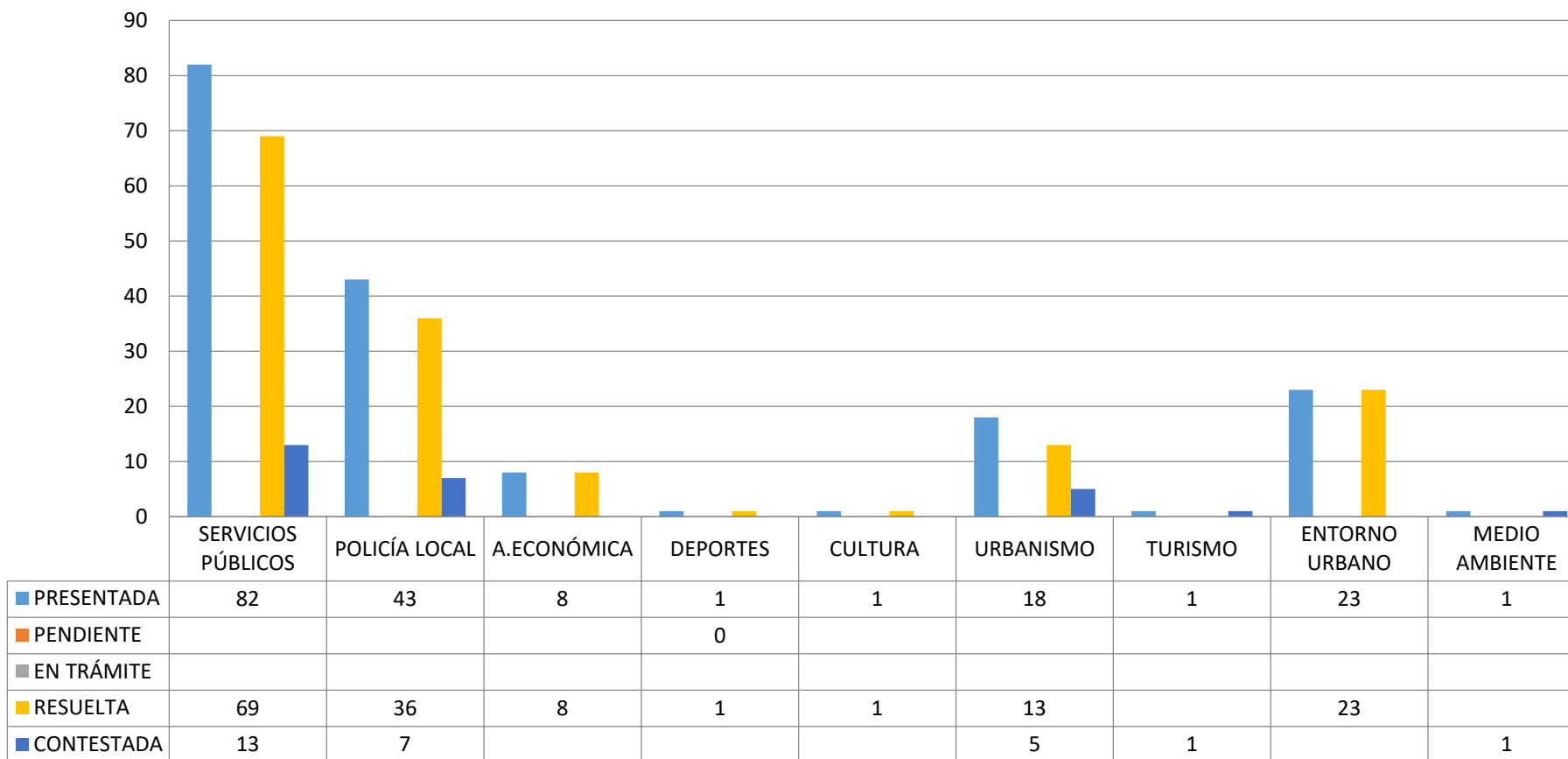
INFORME ANUAL 2020

INTRODUCCIÓN

- El objeto de este informe es dar cuenta de los datos obtenidos durante el ejercicio 2020 en la oficina de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre 2020.
- Durante este año la Oficina de Quejas y Sugerencias ha recibido 178 reclamaciones, siendo 151 quejas y 27 sugerencias.
- Las áreas que han recibido más quejas son Servicios Públicos con 82 quejas, el resto de quejas han sido: Policía Local 43, Urbanismo 18, Entorno Urbano 23, Área Económica 8, Deportes 1, Cultura 1, Turismo 1 y Medio Ambiente 1.
- De todas las reclamaciones presentadas, 163 se han solucionado y 15 se han contestado motivando la negativa a la petición del ciudadano.
- 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.

31 de diciembre de 2020

QUEJAS ENERO - DICIEMBRE 2020

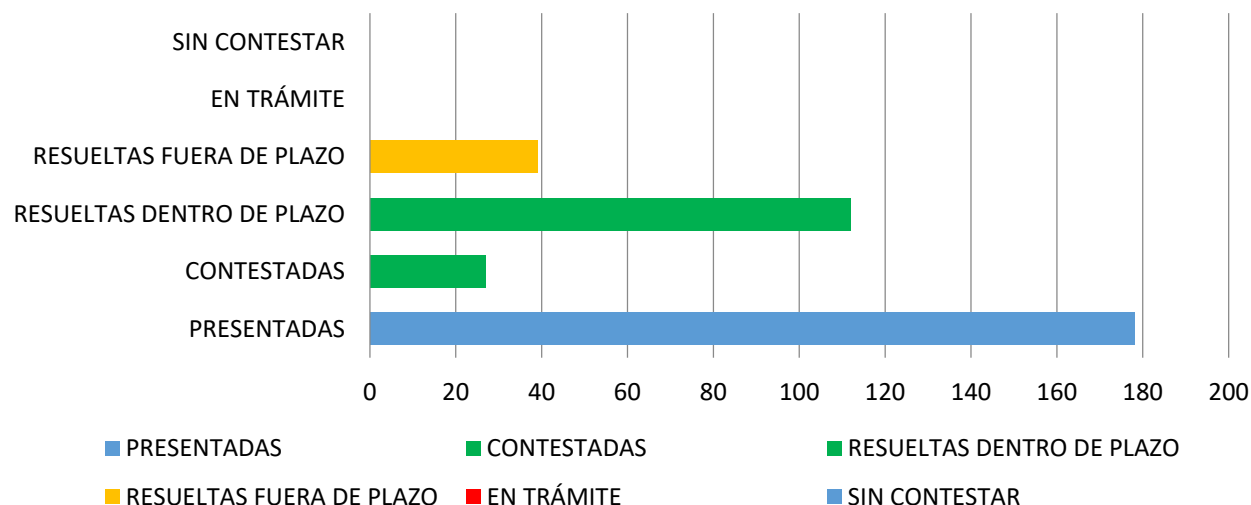


TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

31 de diciembre de 2020

- 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 178 reclamaciones presentadas durante este año, a fecha de hoy es de un 84.8 % se han contestado 27 y de ellas se han resuelto 151, dentro del plazo de contestación establecido de 30 días se han contestado 112 y fuera de plazo 39, y no queda pendiente de contestación ninguna queja.

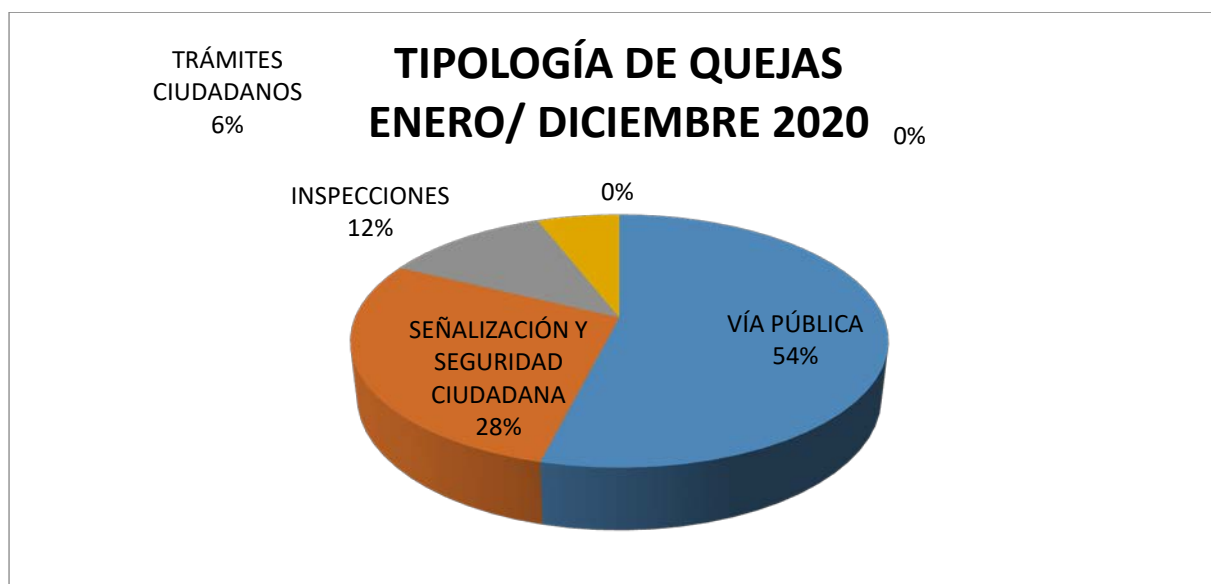
RESOLUCIÓN DE QUEJAS ENERO- DICIEMBRE 2020



- **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.

31 de diciembre de 2020

- **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.



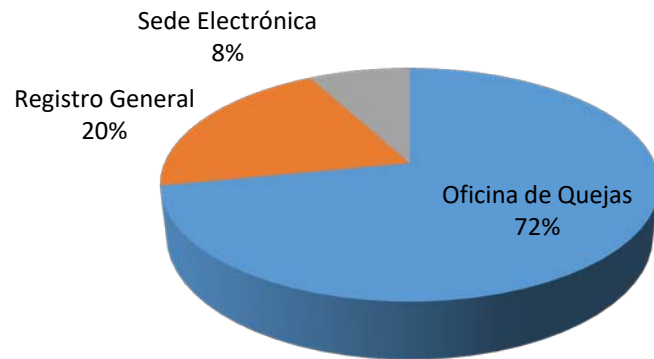
CANAL DE COMUNICACIÓN

El canal de comunicación más utilizado ha sido el presencial en la oficina de quejas con el 79% es decir 46 quejas y 2 sugerencias, seguido del presencial por registro general con 11%, es decir 7 quejas y por último por sede electrónica 10% es decir, 6 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.

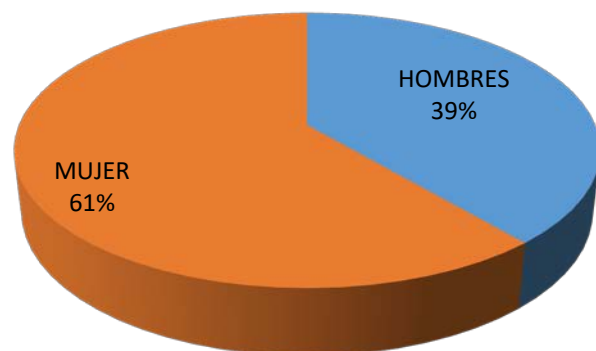
31 de diciembre de 2020

Canales de Comunicación Quejas Enero-Diciembre 2020



- Las quejas han sido presentadas en un 39% por hombres y en un 61% por mujeres.

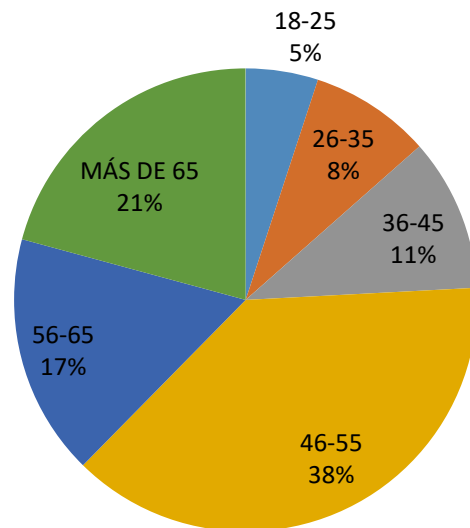
31 de diciembre de 2020

USUARIOS QUEJAS ENERO- DICIEMBRE 2020

El rango de edad que más peticiones ha presentado ha sido el correspondiente a entre 46-55 quejas con un 37%, es decir 68 quejas, seguido del rango de + de 65 con el 21% es decir 37 quejas; entre 56-65 con un 17 %,es decir 30 quejas, entre 36-45 con un 11%, es decir,19 quejas, después le sigue el rango, después, entre 26-35 con el 7% es decir, 15quejas, y por último entre 18-25 con el 5% es decir, 9 quejas.

31 de diciembre de 2020

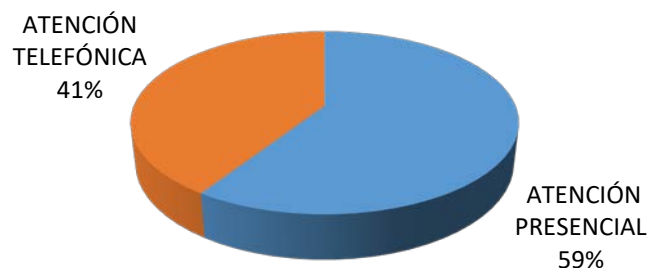
Rango de Edad Quejas Enero- Diciembre 2020



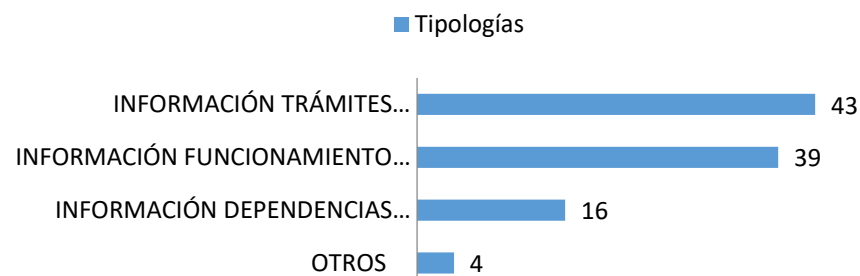
- Las consultas realizadas en esta oficina han sido 282 durante este año 2020 pero será un dato de carácter informativo debido a que su resolución es inmediata y no se pueden valorar el resto de factores y también para que no se modifique el porcentaje real de resolución.

31 de diciembre de 2020

Canal de Atención Consultas Enero- Diciembre 2020.



Tipologías Consultas Enero- Diciembre 2020



CONCLUSIONES

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.

31 de diciembre de 2020

- En cuanto a la utilización del servicio, el canal de comunicación más utilizado ha sido el presencia con un 72% en la Oficina de quejas, en relación a hombres o mujeres se utiliza más por mujeres pues hay un 61% de mujeres y un 31% 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.
-
- Este año 2020 va a ser el de referencia para sucesivos informes, a partir de 2021 ya se podrán realizar además de las cuestiones que se han abordado en este informe, valoraciones de la evolución del servicio.
 - Considero que este año 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.