



AYUNTAMIENTO DE
CARAVACA DE LA CRUZ
.....

INFORME ANUAL 2021

OFICINA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ana M^a Álvarez Álvarez

31/12/2021

31 de diciembre de 2021

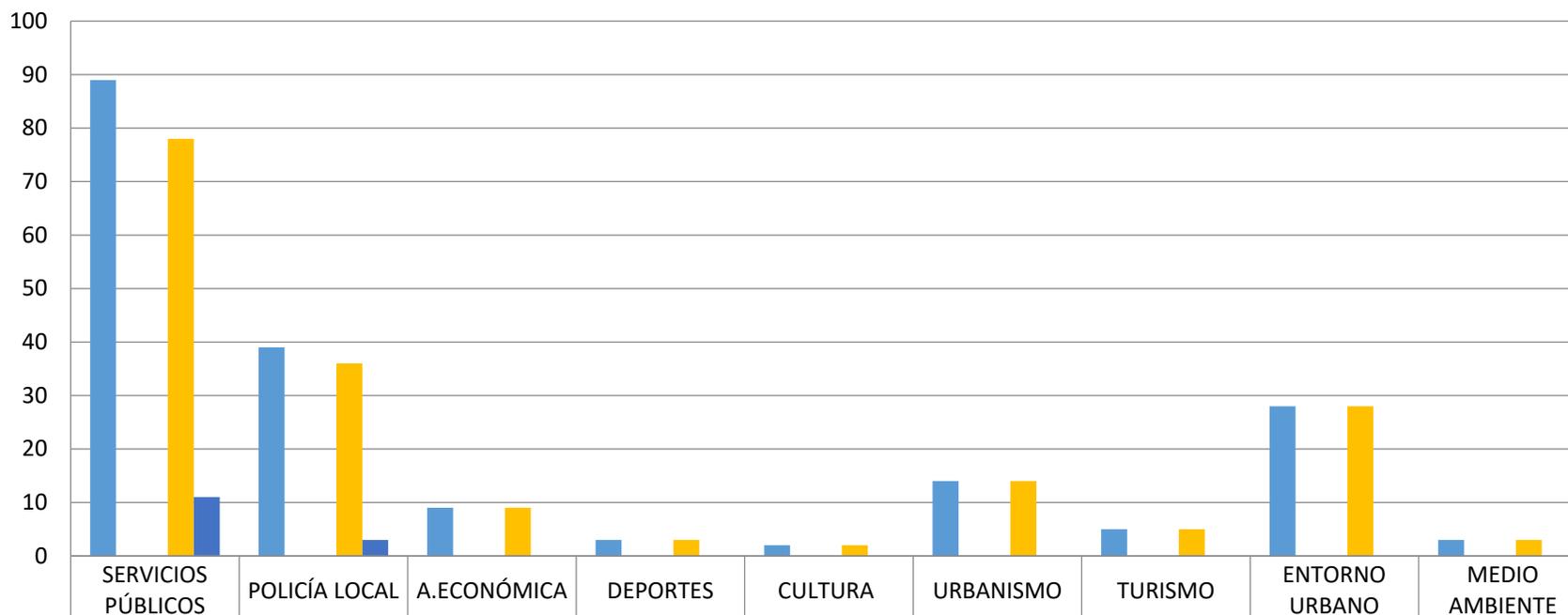
INFORME ANUAL 2021

INTRODUCCIÓN

- El objeto de este informe es dar cuenta de los datos obtenidos durante el ejercicio 2021 en la oficina de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre 2021.
- Durante este año la Oficina de Quejas y Sugerencias ha recibido 192 reclamaciones, siendo 168 quejas y 24 sugerencias.
- Las áreas que han recibido más quejas son Servicios Públicos con 89 quejas, el resto de quejas han sido: Policía Local 39, Urbanismo 14, Entorno Urbano 28, Área Económica 9, Deportes 3, Cultura 2, Turismo 5 y Medio Ambiente 3.
- De todas las reclamaciones presentadas, 178 se han solucionado y 14 se han contestado motivando la negativa a la petición del ciudadano.

31 de diciembre de 2021

QUEJAS ENERO - DICIEMBRE 2021



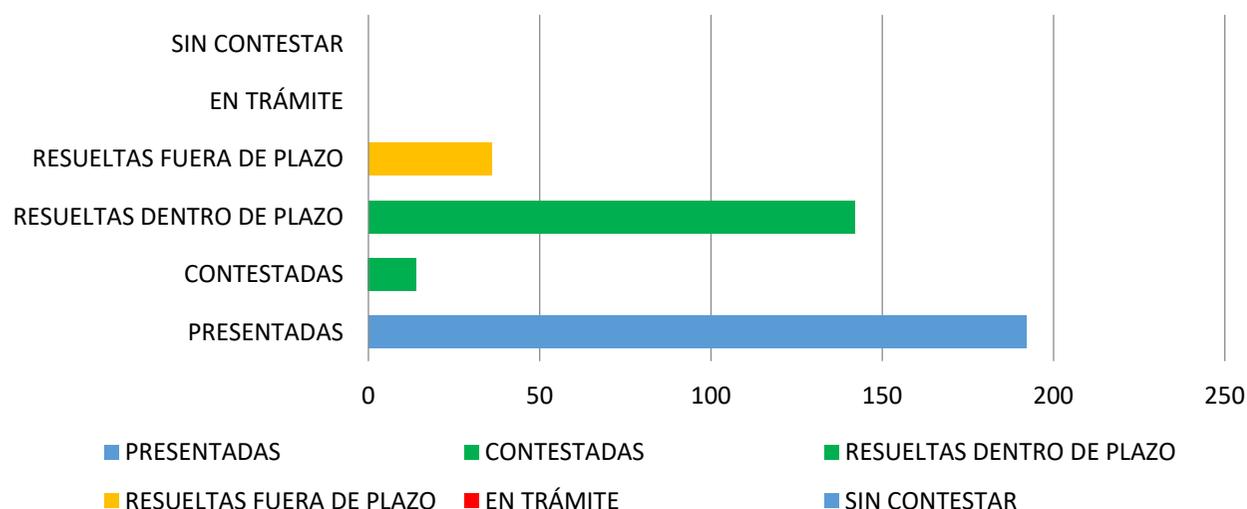
	SERVICIOS PÚBLICOS	POLICÍA LOCAL	A.ECONÓMICA	DEPORTES	CULTURA	URBANISMO	TURISMO	ENTORNO URBANO	MEDIO AMBIENTE
■ PRESENTADA	89	39	9	3	2	14	5	28	3
■ PENDIENTE				0					
■ EN TRÁMITE									
■ RESUELTA	78	36	9	3	2	14	5	28	3
■ CONTESTADA	11	3							

TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

31 de diciembre de 2021

- 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 192 reclamaciones presentadas durante este año, a fecha de hoy es de un 92.7 % se han contestado 14 y de ellas se han resuelto 178, dentro del plazo de contestación establecido de 30 días se han contestado 142 y fuera de plazo 36, y no queda pendiente de contestación ninguna queja.

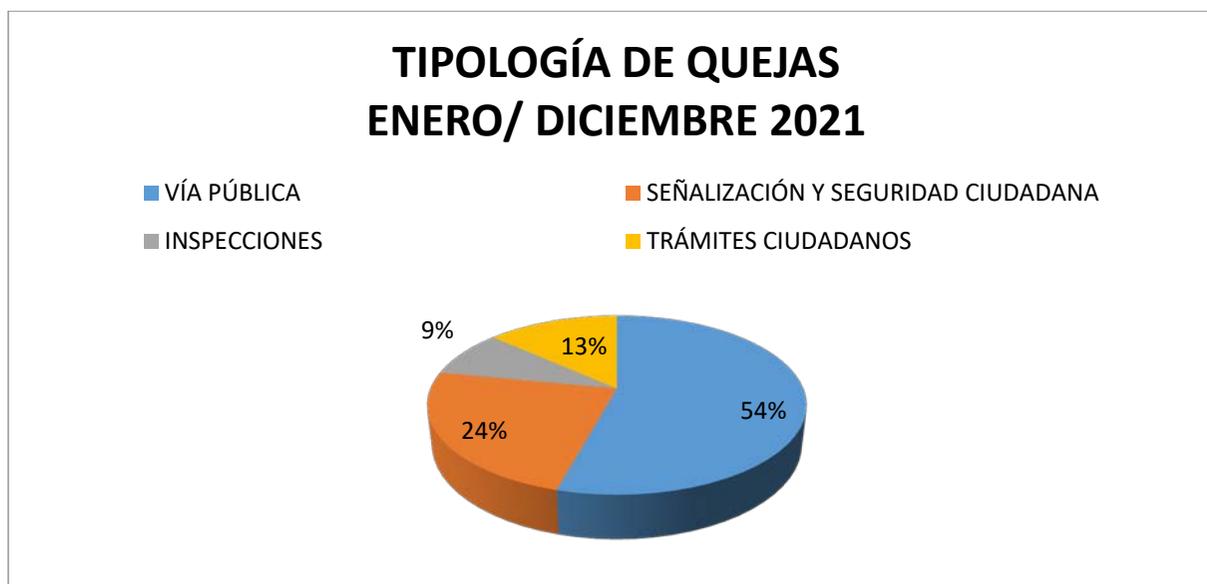
RESOLUCIÓN DE QUEJAS ENERO- DICIEMBRE 2021



- **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.

31 de diciembre de 2021

- **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.



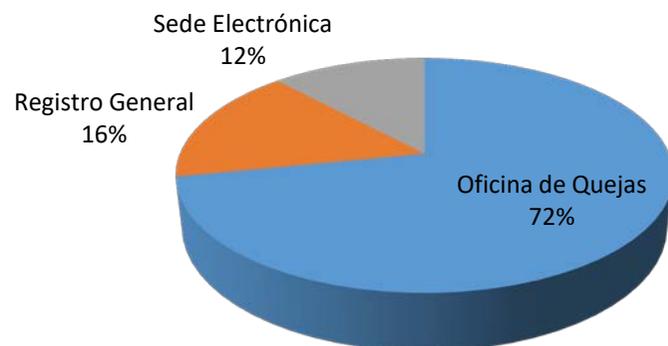
CANAL DE COMUNICACIÓN

El canal de comunicación más utilizado ha sido el presencial en la oficina de quejas con el 72% es decir, 138 quejas y sugerencias, seguido del presencial por registro general con 11%, es decir 31 quejas y por último por sede electrónica 10% es decir, 23 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.

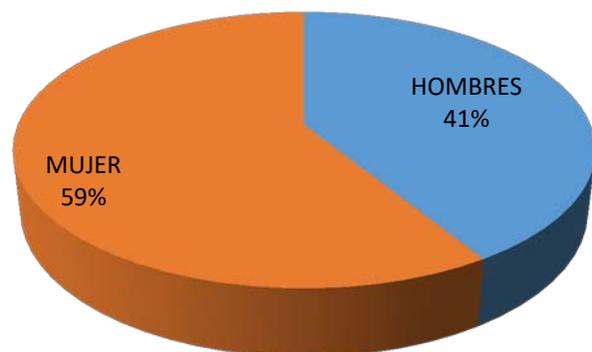
31 de diciembre de 2021

Canales de Comunicación Quejas Enero-Diciembre 2021



- Las quejas han sido presentadas en un 41% por hombres y en un 59% por mujeres.

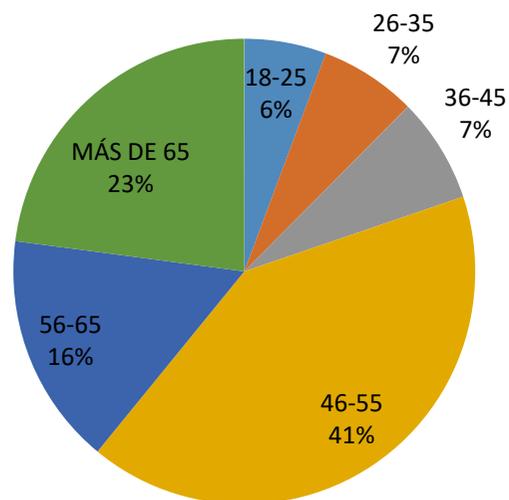
31 de diciembre de 2021

USUARIOS QUEJAS ENERO- DICIEMBRE 2021

El rango de edad que más peticiones ha presentado ha sido el correspondiente a entre 46-55 quejas con un 41%, es decir 79 quejas, seguido del rango de + de 65 con el 23% es decir 44quejas; entre 56-65 con un 16 %,es decir 31 quejas, entre 36-45 con un 7%, es decir,14 quejas, después le sigue el rango, después, entre 26-35 con el 7% es decir, 13 quejas, y por último entre 18-25 con el 6 % es decir, 11 quejas.

31 de diciembre de 2021

Rango de Edad Quejas Enero- Diciembre 2021

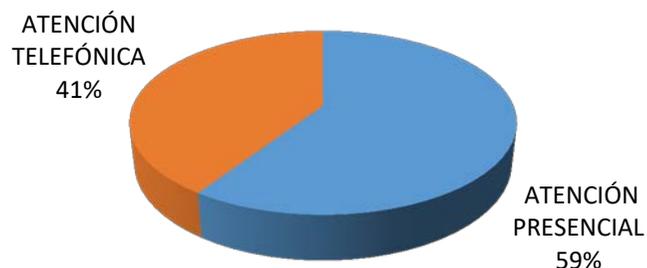


CONSULTAS

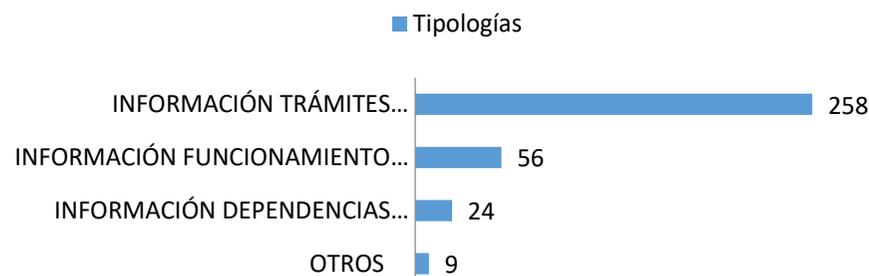
- Las consultas realizadas en esta oficina han sido 347 durante este año 2021 pero será un dato de carácter informativo debido a que su resolución es inmediata y no se pueden valorar el resto de factores y también para que no se modifique el porcentaje real de resolución.

31 de diciembre de 2021

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 2021

- En cuanto a la utilización del servicio, el canal de comunicación más utilizado ha sido el presencial con un 72% en la Oficina de quejas, en relación a hombres o mujeres se utiliza más por mujeres pues hay un 59% de mujeres y un 41% 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 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.