



AYUNTAMIENTO DE
CARAVACA DE LA CRUZ
.....

INFORME ANUAL 2022

OFICINA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Ana M^a Álvarez Álvarez

31/12/2022

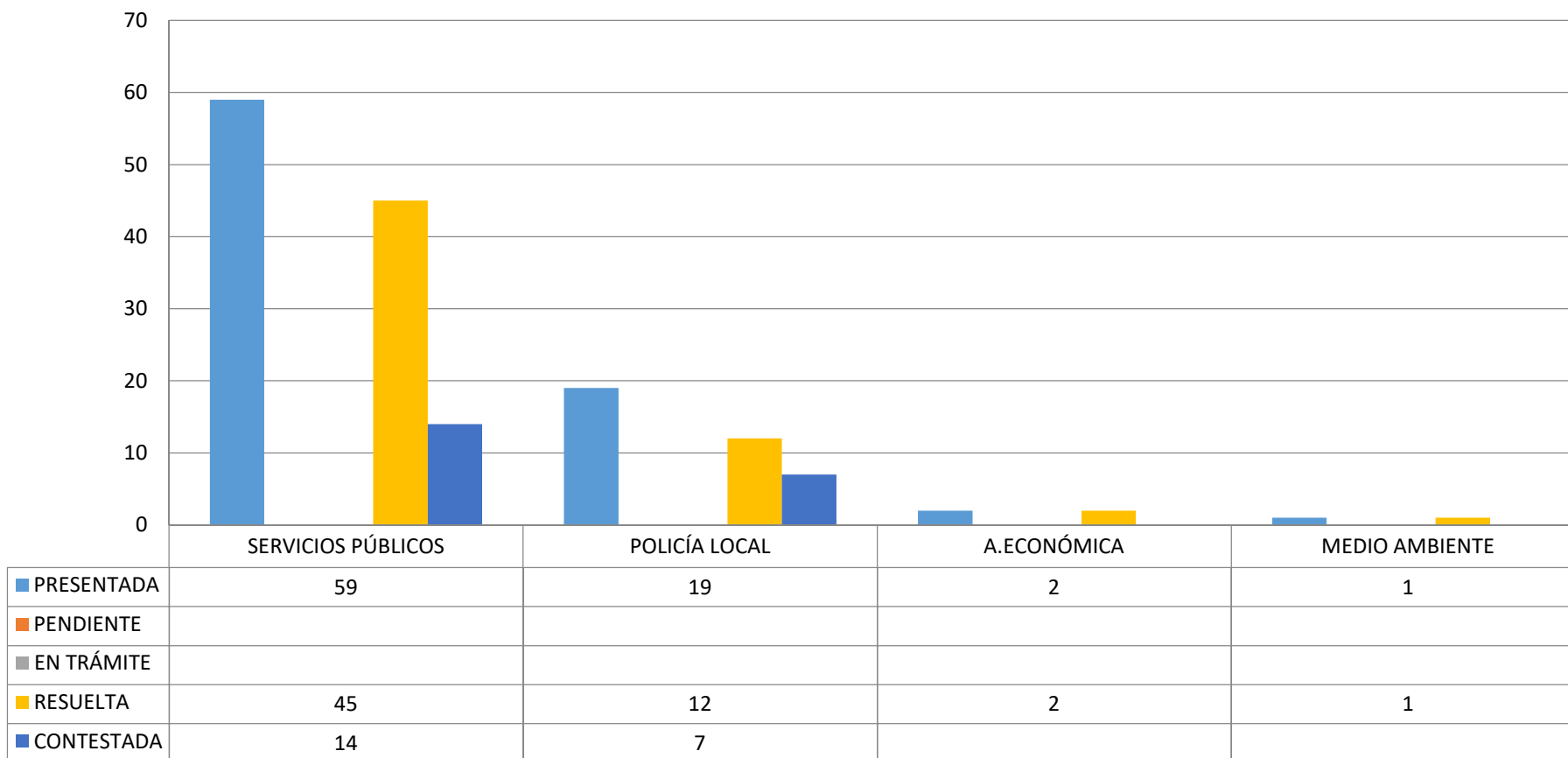
INFORME ANUAL 2022

INTRODUCCIÓN

- El objeto de este informe es dar cuenta de los datos obtenidos durante el ejercicio 2022 en la oficina de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Caravaca de la Cruz, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre 2022.
- Durante este año la Oficina de Quejas y Sugerencias ha recibido 104 reclamaciones, siendo 88 quejas y 16 sugerencias.
- Las áreas que han recibido más quejas son Servicios Públicos con 59 quejas, el resto de quejas han sido: Policía Local 19, Urbanismo 7, Área Económica 2 y Medio Ambiente 1.
- De todas las reclamaciones presentadas, 83 se han solucionado, 9 se han contestado informando del organismo al que se deben remitir por no corresponder al ayuntamiento y 12 se han contestado motivando la negativa a la petición del ciudadano.

31 de diciembre de 2022

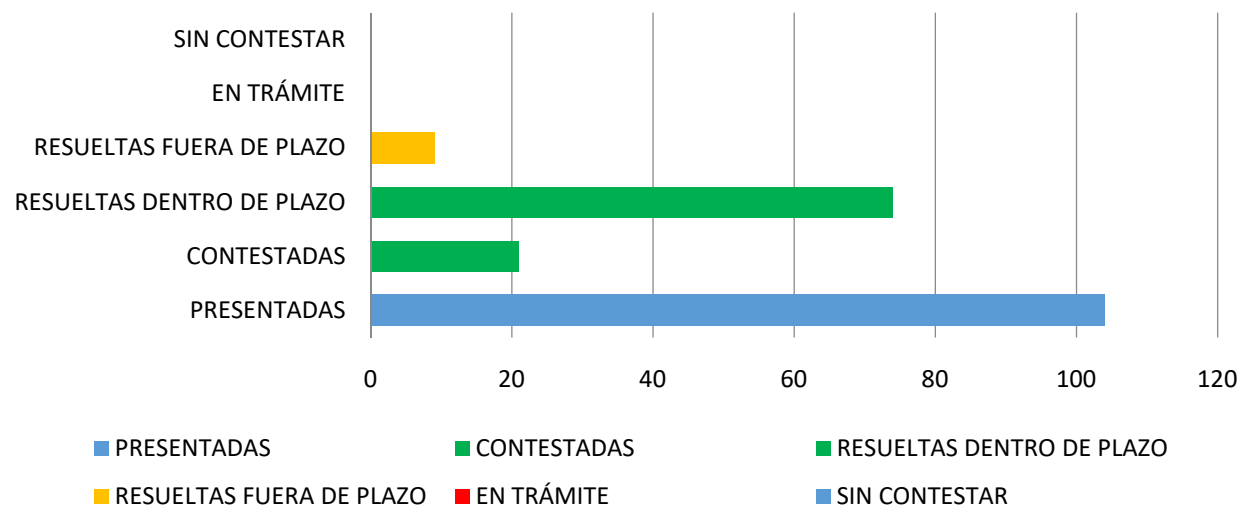
QUEJAS ENERO - DICIEMBRE 2022



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

RESOLUCIÓN DE QUEJAS ENERO- DICIEMBRE 2022

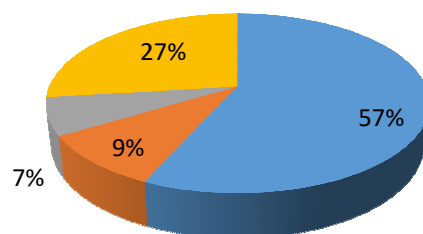


31 de diciembre de 2022

- **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.
- **Trámites ciudadanos:** Solicitud de contestación a escritos, devoluciones, instalaciones municipales, relativas a personal funcionario.

TIPOLOGÍA DE QUEJAS ENERO/ DICIEMBRE 2022

■ VÍA PÚBLICA
■ SEÑALIZACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA
■ INSPECCIONES
■ TRÁMITES CIUDADANOS



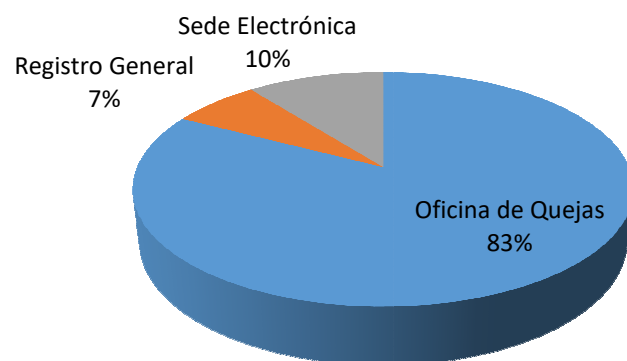
31 de diciembre de 2022

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.

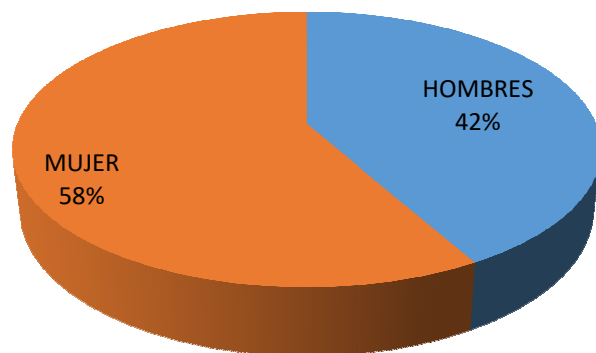
Canales de Comunicación Quejas Enero-Diciembre 2022



31 de diciembre de 2022

- Las quejas han sido presentadas en un 42% por hombres y en un 58% por mujeres.

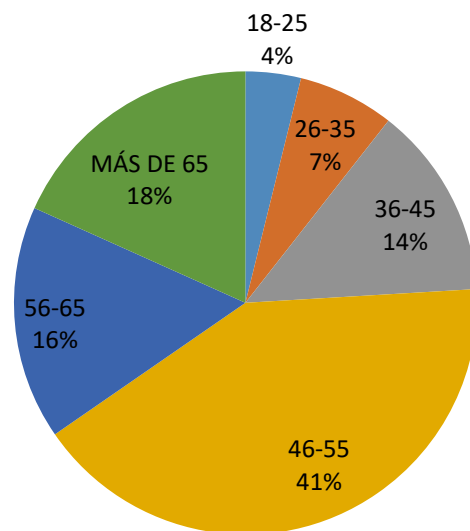
USUARIOS QUEJAS ENERO- DICIEMBRE 2022



31 de diciembre de 2022

El rango de edad que más peticiones ha presentado ha sido el correspondiente a entre 46-55 quejas con un 41%, es decir 43 quejas, seguido del rango de + de 65 con el 18% es decir 19 quejas; entre 56-65 con un 16 %,es decir 17 quejas, entre 36-45 con un 14%, es decir,14 quejas, después le sigue el rango, después, entre 26-35 con el 7% es decir, 7 quejas, y por último entre 18-25 con el 4 % es decir, 4 quejas.

Rango de Edad Quejas Enero- Diciembre 2022

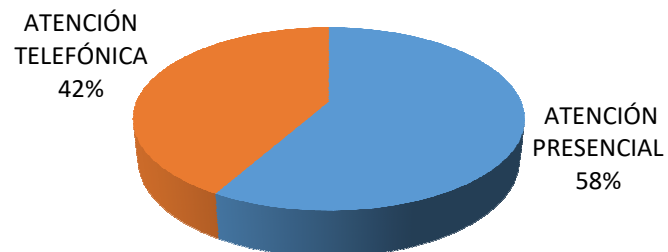


31 de diciembre de 2022

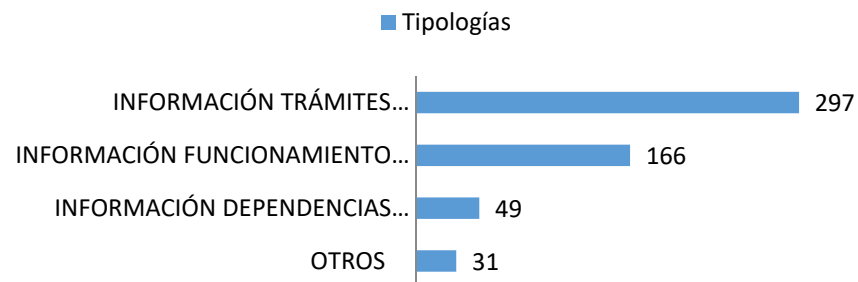
CONSULTAS

- Las consultas realizadas en esta oficina han sido 543 durante este año 2022 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- Diciembre 2022.



Tipologías Consultas Enero- Diciembre 2022



CONCLUSIONES

31 de diciembre de 2022

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

- Este año ha descendido el número de quejas pero hemos de tener en cuenta que la aplicación Línea Verde Caravaca de la Cruz, ha tenido muy buena acogida por parte de la ciudadanía y ha sido bastante utilizada. Este Servicio ha permitido que muchas peticiones que terminaban en quejas hayan quedado solucionadas.
- 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 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.

31 de diciembre de 2022