



INFORME A LA COMISIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2021

1.- Estadísticas generales:

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al cuarto trimestre de 2021 (en adelante 4/2021). De acuerdo con lo aprobado en la reunión de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones (CESR) de 28 de mayo de 2020 se elabora este informe con la estructura y contenidos aprobados en dicha reunión.

NÚMERO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS		
Admitidas	105	71,9%
Desestimadas	41	28,1%
TOTAL	146	100,0%

Tabla 1. Quejas y sugerencias admitidas y desestimadas

La primera actuación una vez abierto el expediente de Quejas y Sugerencias es la evaluación del contenido del formulario de presentación; si lo formulado se ajusta a los asuntos previstos en el procedimiento la solicitud es admitida y se traspasa a la unidad orgánica correspondiente, en caso contrario, la solicitud no es admitida y se envía al solicitante un informe en el que se justifican el motivo de desestimación y los canales adecuados para tratar el tema expuesto en la solicitud.

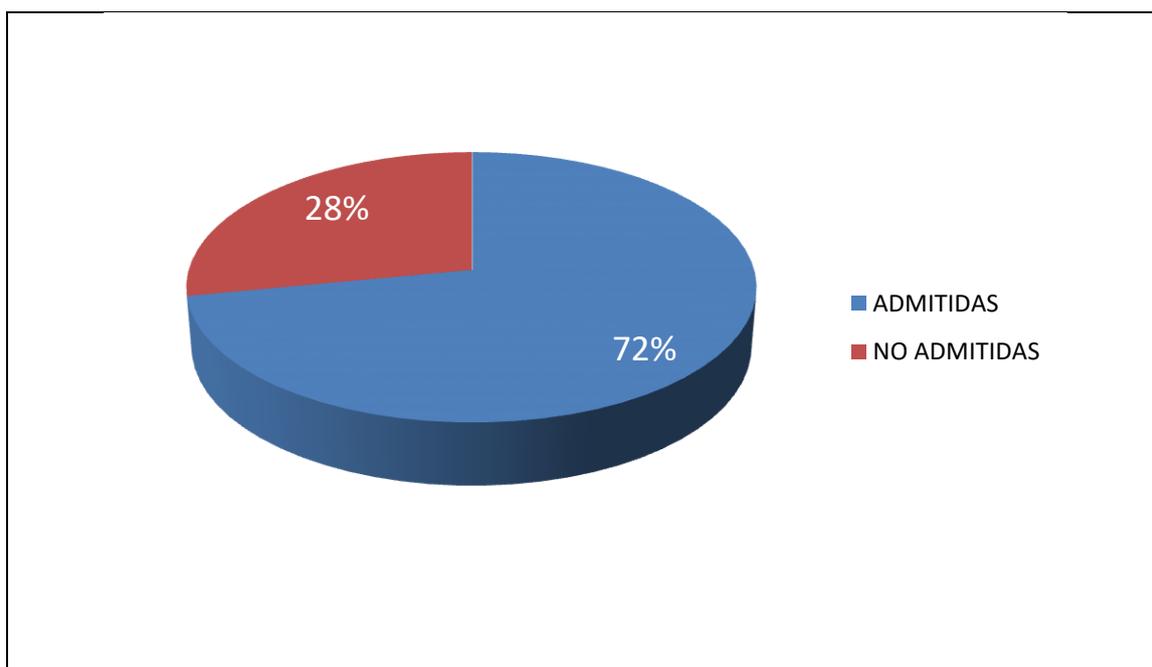


Gráfico 1. Relación entre solicitudes admitidas y no admitidas

Se produce la inadmisión porque el asunto de la solicitud es competencia de una empresa municipal u otra administración, por tratarse de una incidencia en espacios o edificios públicos, por reiteración (de sujeto y objeto) o por razón de la materia (recursos, solicitudes de información u otros trámites administrativos).

MOTIVOS DE INADMISIÓN		
Lyma	4	9,8%
EMSV	0	0,0%
Gecor	17	41,5%
No competencia	1	2,4%
Reclamación Administrativa	7	17,1%
Reiteración	5	12,2%
Solicitud genérica registro	6	14,6%
Solicitud de información	1	2,4%
TOTAL	41	100,0%

Tabla 2. Motivos de inadmisión

Definición de los Motivos de Inadmisión:

- **Lyma:** el asunto de la solicitud alude a competencias establecidas en el catálogo de servicios de la Empresa Municipal de Limpieza y Medio Ambiente.
- **EMSV:** el asunto se refiere a competencias desarrolladas por la Empresa Municipal del Suelo y la Vivienda.
- **Gecor:** se refiere a una incidencia en la vía pública, en un espacio público o en edificio municipal. Estas incidencias de deben tramitar a través de la plataforma de gestión de incidencias GECOR, de la que se adjuntan las estadísticas de servicio en este mismo informe trimestral.
- **No competencia:** el escrito refiere una queja o sugerencia sobre una actividad o servicio del que el Ayuntamiento de Getafe ni sus Empresas Públicas son competentes.
- **Reclamación administrativa:** en el asunto del formulario de presentación se realiza una reclamación del ámbito administrativo local o un recurso sobre alguna actuación de la administración municipal.
- **Reiteración:** la inadmisión se produce porque una misma persona presenta varias solicitudes con el mismo asunto en un corto espacio temporal.
- **Solicitud genérica de registro:** el escrito es una solicitud de un servicio o de un procedimiento.
- **Solicitud de información:** se solicita información genérica o como ejercicio del derecho a la información pública, cuyo trámite está publicado en la sede electrónica.

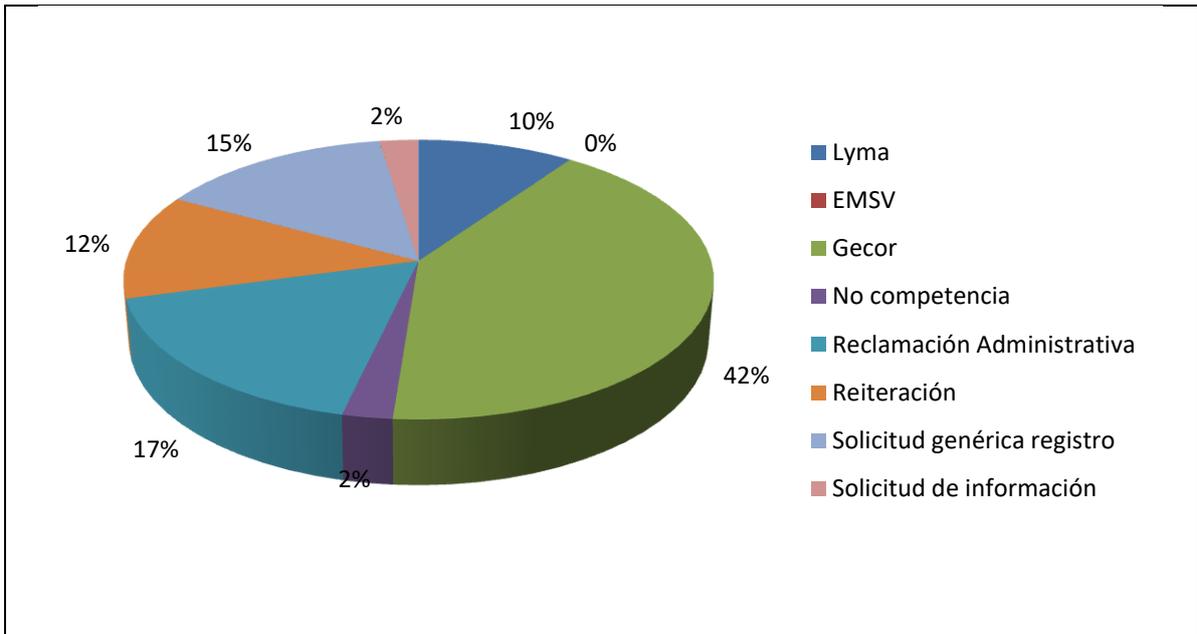


Gráfico 2. Distribución de los motivos de inadmisión

1.1- Estado de las solicitudes y `plazos de resolución:

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana de 13 de septiembre de 2017, es su art. 57 establece el plazo en el que se debe resolver el expediente. En las siguientes tablas se muestran los datos de expedientes resueltos y no resueltos, así como los plazos de resolución.

NÚMERO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS RESUELTAS Y PENDIENTES	
Resueltas	76
Pendientes	70
TOTAL	146

Tabla 3. Estado de tramitación de los expedientes

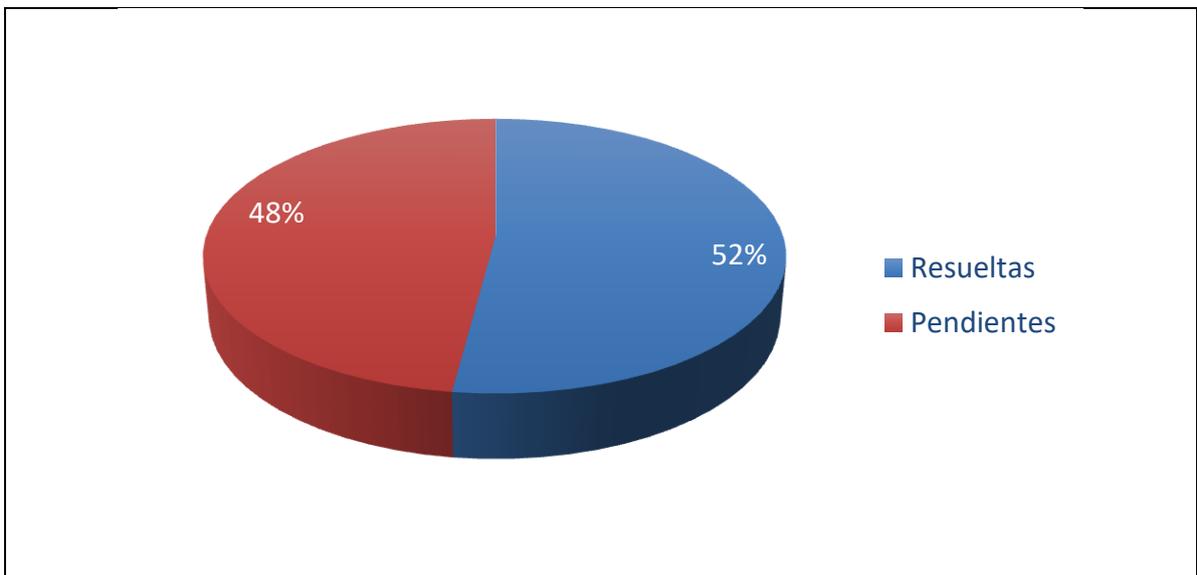


Gráfico 3. Proporción de expedientes resueltos y pendientes

Distribución temporal de los días necesarios para resolver los expedientes iniciados.

PLAZO DE RESOLUCIÓN	
<= 7 días	7
Entre 7 - 15 días	9
Entre 15-30 días	25
> 1 Mes	35
TOTAL	76

Tabla 4. Distribución de los días utilizados para resolver los expedientes

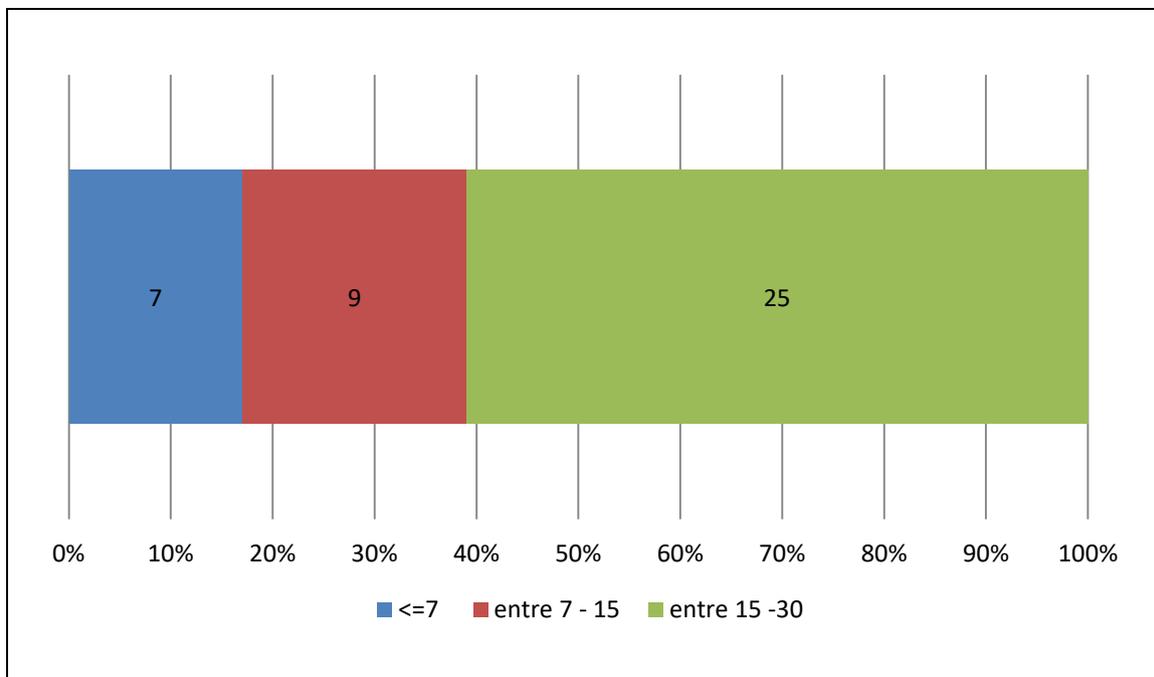


Gráfico 4. Plazo de resolución de los expedientes

1.3.- Evolución trimestral

En este punto se muestra la evolución de los datos generales más relevantes, recogiendo los datos de los informes trimestrales del año en curso. En el gráfico 3 muestran los datos de expedientes admitidos y no admitidos.

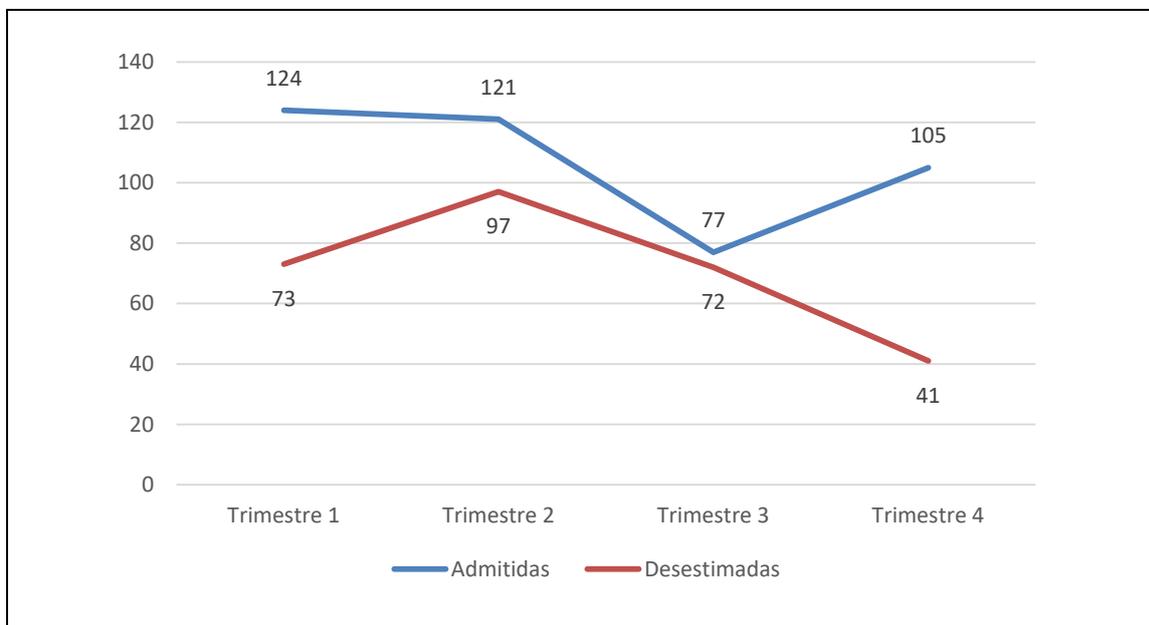


Gráfico 5. Evolución trimestral del resultado de la evaluación de los expedientes iniciados.

En el siguiente gráfico se representan los expedientes pendientes sobre los expedientes resueltos en el momento de la realización del informe trimestral correspondiente.

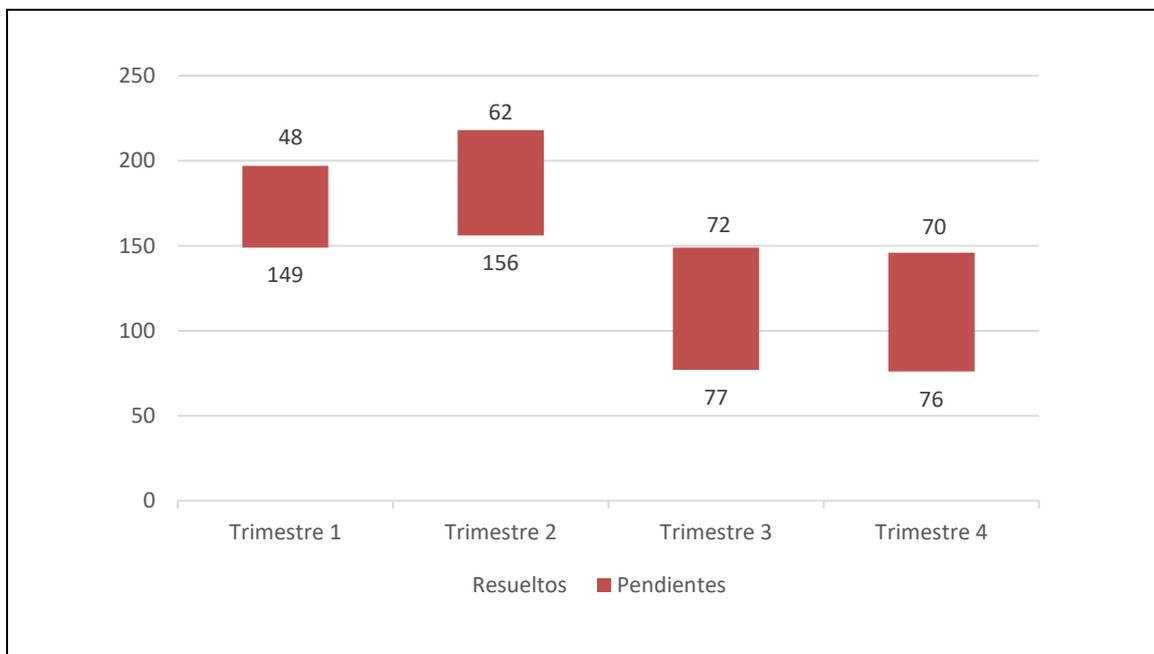


Gráfico 6. Expedientes pendientes sobre los resueltos.

2.- Canales de comunicación entre con el ciudadano.

El inicio del procedimiento se puede realizar por varios canales: en las oficinas de registro del Ayuntamiento de Getafe, por correo postal o por medios telemáticos. Dependiendo del canal de entrada, las Quejas y Sugerencia se registran en el Registro General o en el Registro Telemático.

2.1.- Canales de entrada

CANALES DE ENTRADA	
Presencial	49
Telemático	97
TOTAL	146

Tabla 5. Utilización de los canales de entrada

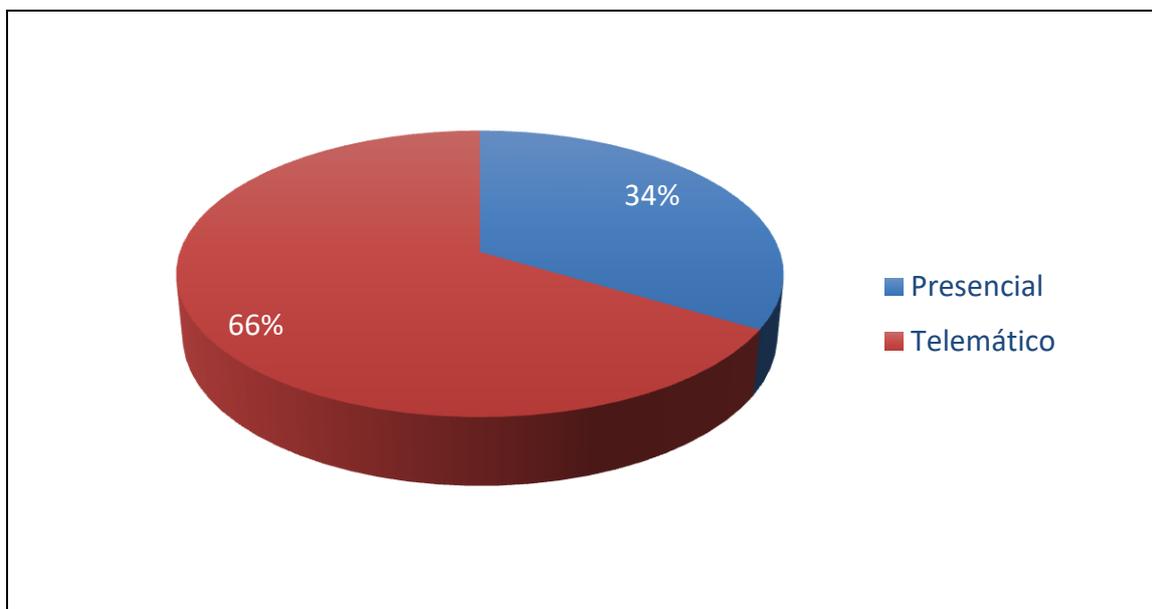


Gráfico 7. Distribución de los canales de entrada utilizados por los ciudadanos.

2.2.- Canales de salida

El envío del informe de contestación se realiza por el canal seleccionando por la persona que inicia el expediente, realizándose además la correspondiente anotación en el Registro.

CANALES DE CONTESTACIÓN	
Correo certificado	14
Notificación electrónica	62
TOTAL	76

Tabla 6. Canales utilizados para comunicar la resolución.

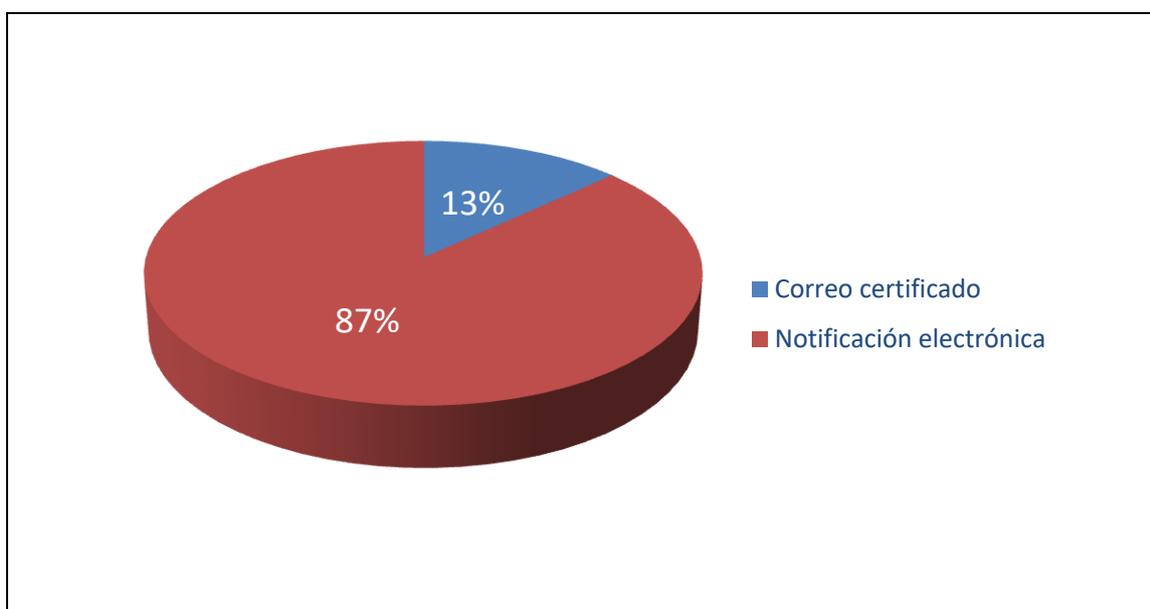
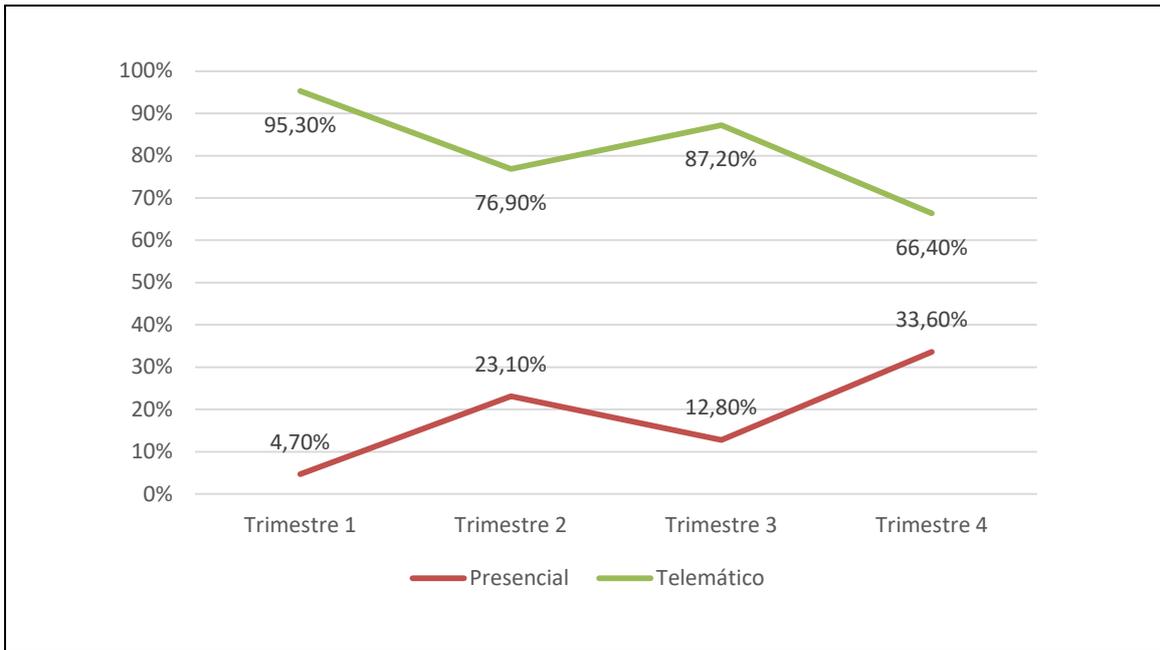


Gráfico 8. Distribución de los canales de salidas indicados por los ciudadanos

2.3.- Evolución trimestral

En este punto se muestra la evolución de los datos referidos a los canales de comunicación utilizados por los ciudadanos para la presentación de las Quejas o Sugerencias y los utilizados por la Unidad Gestora de procedimiento para comunicar los informes realizados por los técnicos municipales.

Evolución del uso de los canales telemático y presencia de entrada.



.Gráfico 9. Canales de entrada de los expedientes iniciados, evolución trimestral.

Canales de notificación de la resolución del expediente utilizados siguiendo las opciones de comunicación seleccionadas por los presentadores de los escritos.

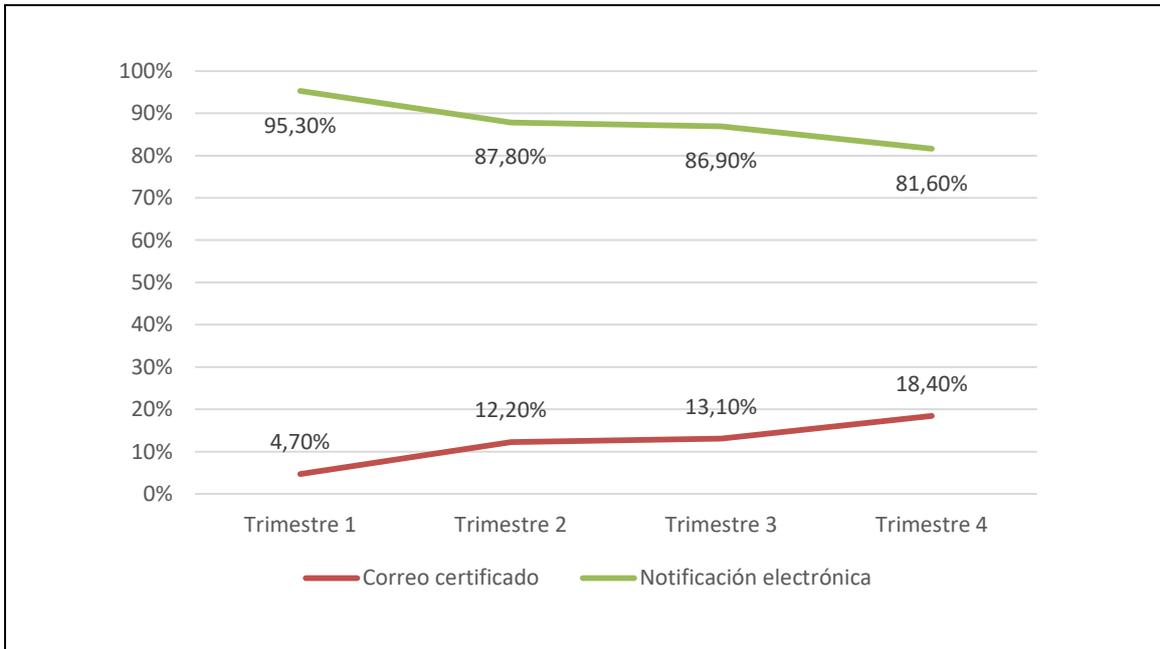


Gráfico 10. Canales de notificación de los informes técnicos.

3.- Estadísticas por Delegación.

A continuación se detalla el número de expedientes asignados a cada Unidad Orgánica del Ayuntamiento de Getafe. En la tabla siguiente se muestran las UO que ha recibido alguna queja o sugerencia y en número de ellas.

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN QUEJAS/SUGERENCIAS		
Delegación	Quejas	Sugerencias
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	6	1
ASESORÍA JURÍDICA	1	
CENTRO MUNICIPAL DE SALUD	1	
CULTURA	3	1
DEPORTES	17	1
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	
INFORMATICA	1	
LICENCIAS, D.E.I.U.	5	
MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO	4	2
MEDIO AMBIENTE	8	
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	10	
ORGANO GESTION TRIBUTARIA	6	
PARQUES Y JARDINES	4	
PATRIMONIO	1	
POLICIA LOCAL	9	10
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	
REGIMEN INTERIOR	1	
SERVICIOS SOCIALES	6	
JUVENTUD		1
MOVILIDAD Y TRANSPORTE		1
Total	88	17

Tabla 7. Unidades Orgánicas que han recibido quejas y/o sugerencias

3.1.- Expedientes de Quejas

La tabla siguiente detallan los expedientes de quejas resueltos hasta el momento de realización del presente informe.

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN QUEJAS		
Delegación	Presentadas	Resueltas
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	6	6
ASESORÍA JURÍDICA	1	
CENTRO MUNICIPAL DE SALUD	1	
CULTURA	3	
DEPORTES	17	14
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4	3
INFORMATICA	1	1
LICENCIAS, D.E.I.U.	5	5
MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO	4	3
MEDIO AMBIENTE	8	4
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	10	4
ORGANO GESTION TRIBUTARIA	6	3
PARQUES Y JARDINES	4	3
PATRIMONIO	1	
POLICIA LOCAL	9	9
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	1
REGIMEN INTERIOR	1	
SERVICIOS SOCIALES	6	6
Total	88	62

Tabla 8. Expedientes de quejas resueltos por Unidad Orgánica

El siguiente gráfico ilustra la relación entre los expedientes de quejas resueltos y los expedientes pendientes de resolución

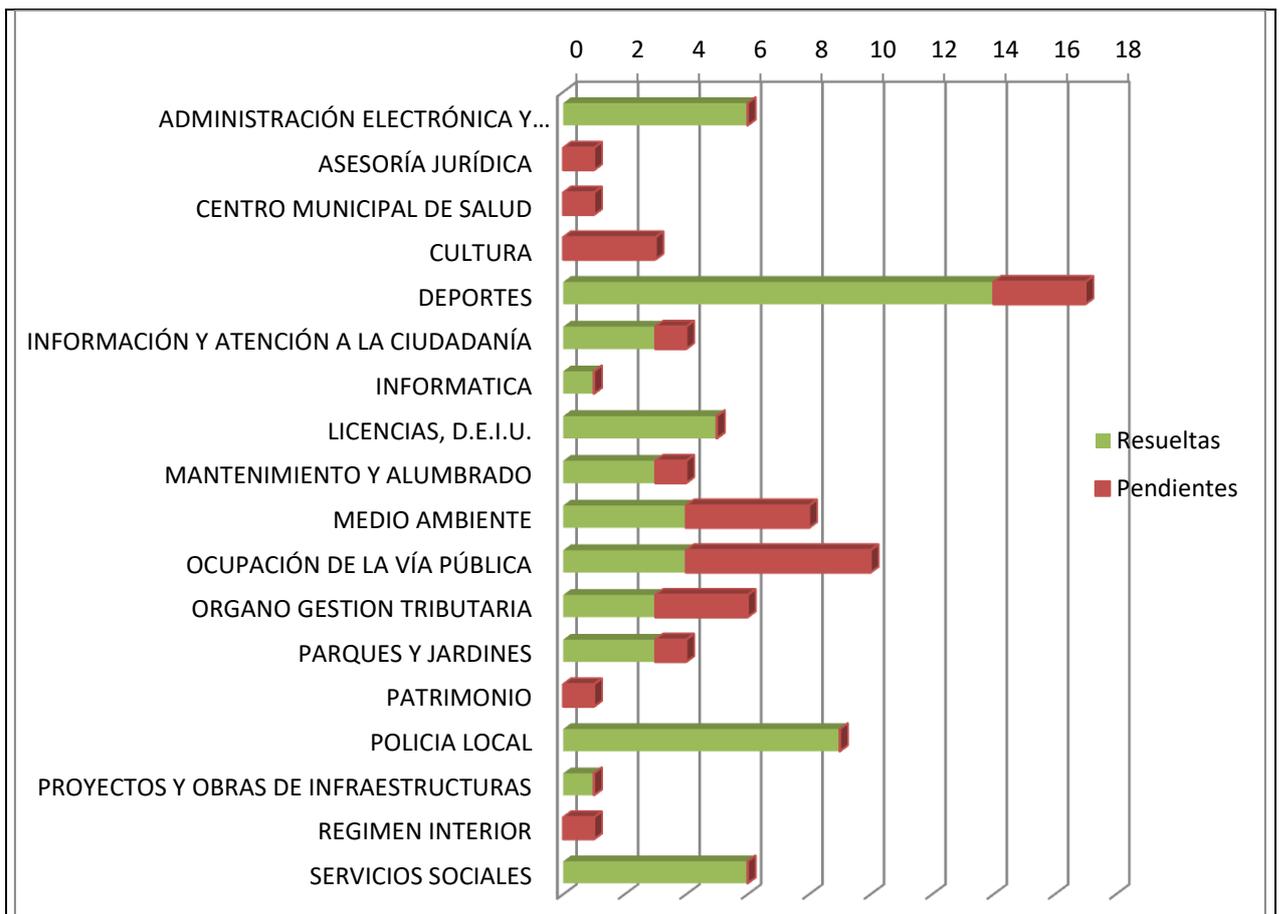


Gráfico 11. Expedientes de quejas resueltos y pendientes por Delegación.

3.2.- Expedientes de Sugerencias

La tabla siguiente detallan los expedientes de Sugerencias resueltos hasta el momento de realización del informe.

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN SUGERENCIAS		
Delegación	Presentadas	Resueltas
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	1	1
CULTURA	1	
DEPORTES	1	1
JUVENTUD	1	
MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO	2	2
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1	
POLICIA LOCAL	10	10
Total	17	14

Tabla 9. Expedientes de sugerencias resueltos por Unidad Orgánica

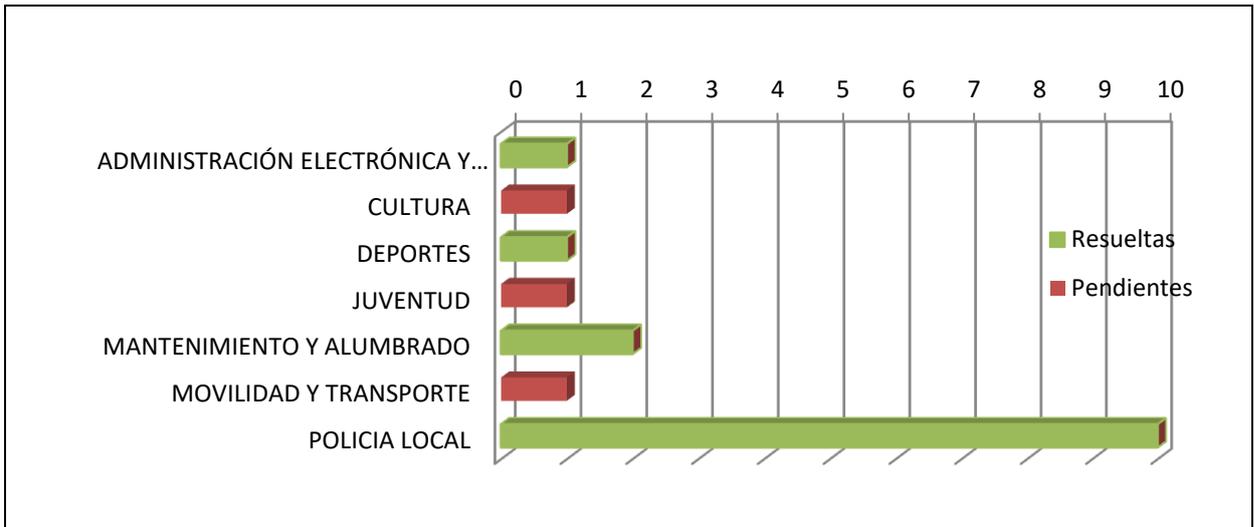


Gráfico 12. Expedientes de Sugerencias resueltas y pendientes por Delegación

3.3.- Evolución trimestral

Estadísticas de las Quejas asignadas a las Delegaciones Municipales en cada uno de los trimestres anteriores

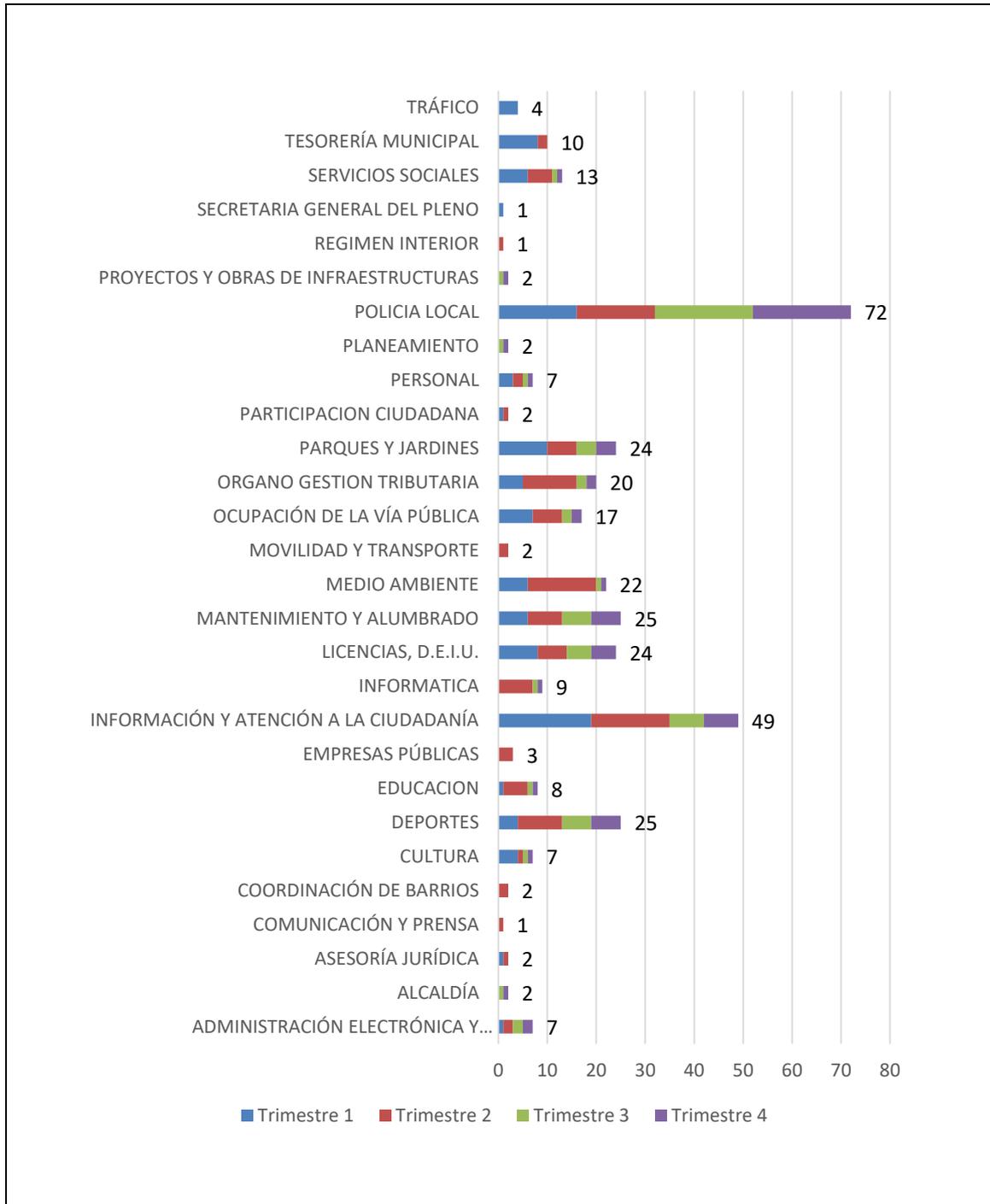


Gráfico 13. Número de expedientes asignados por Delegación.

Estadísticas de las Sugerencias asignadas a las Delegaciones Municipales en cada uno de los trimestres anteriores.

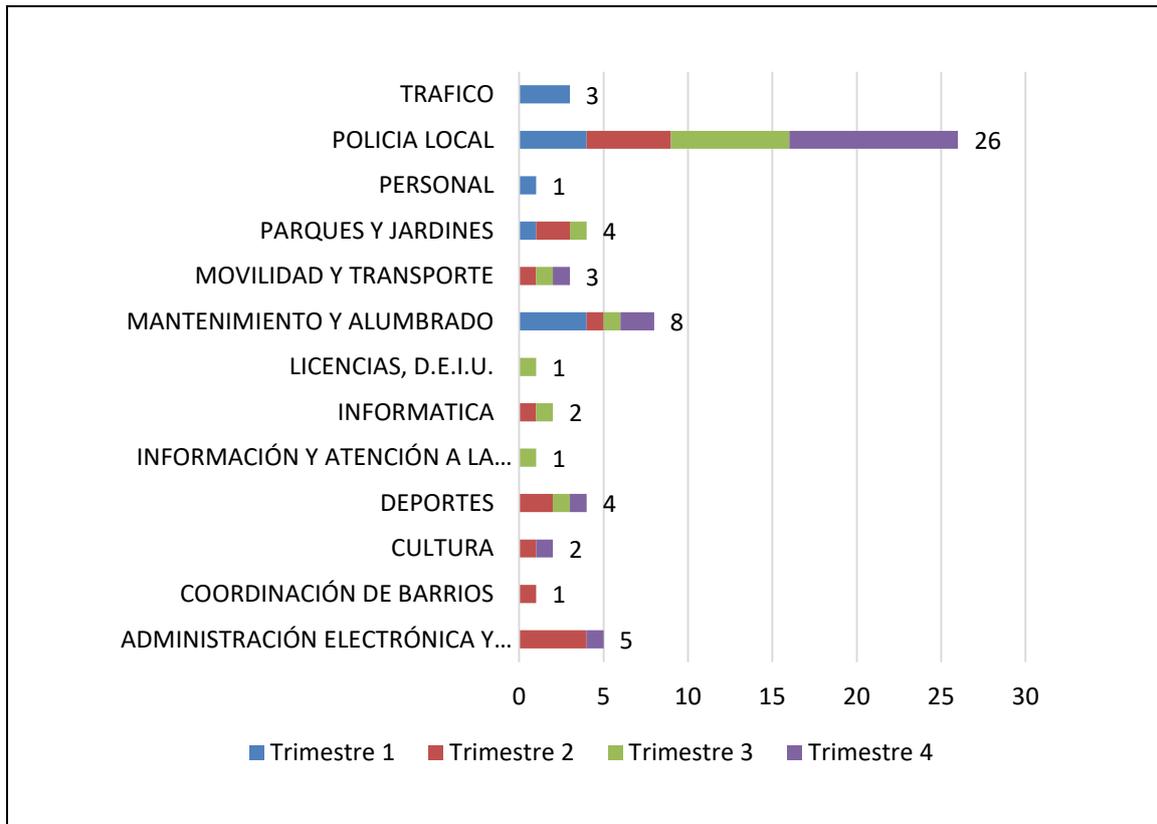


Gráfico 14. Número de Sugerencias por Delegación.

4.- Clasificación temática de las Quejas y Sugerencias.

En el proceso de evaluación de la Queja o Sugerencia se establece la materia del asunto del escrito. Los temas enumerados pueden estar relacionadas con varias Unidades Orgánicas o Delegaciones; por ejemplo, un expediente clasificado con el tema árboles puede ser competencia de Parques y Jardines o de Medio Ambiente, dependiendo de lo expuesto en la queja o sugerencia. No existe una relación unívoca entre temas y Unidades Orgánicas o Delegaciones.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Actividades Deportivas	4
Actividades en Espacios Públicos	1
Administración Electrónica	1
Alumbrado	1
Animales domésticos	4
Animales Salvajes	1
Aparcamientos	1
Árboles	2
Asesoría Jurídica	1
Atención a Drogodependencias y Adicciones	1
Atención al ciudadano	18
Bibliotecas	1
Calles Peatonales	1
Campamentos y viajes de Juventud	1
Gestión de Tributos	6
Instalaciones Deportivas	15
Licencias de Obras	4
Licencias en Vía Pública	1
Mantenimiento de Vía Pública	4
Obras en Edificios Públicos	1
Ocupación de la Vía Pública	3
Parques	1
Plagas	5
Protección de Datos	1
Ruidos	2
Subvenciones	2
Terrazas y Veladores	6
Tráfico	13
Transporte Público	1
Vivienda	2
Total	105

Tabla 10. Temas aludidos en los expedientes.

4.1.- Clasificación temática de las Quejas

En este apartado se enumeran por orden alfabético todos los temas de los expedientes de Quejas admitidos en este periodo.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS	
Actividades Deportivas	3
Actividades en Espacios Públicos	1
Administración Electrónica	1
Animales domésticos	3
Animales Salvajes	1
Árboles	2
Asesoría Jurídica	1
Atención a Drogodependencias y Adicciones	1
Atención al ciudadano	18
Bibliotecas	1
Calles Peatonales	1
Gestión de Tributos	6
Instalaciones Deportivas	14
Licencias de Obras	4
Licencias en Vía Pública	1
Mantenimiento de Vía Pública	4
Ocupación de la Vía Pública	3
Parques	1
Plagas	5
Protección de Datos	1
Ruidos	2
Subvenciones	2
Terrazas y Veladores	6
Tráfico	4
Vivienda	2
Total	88

Tabla 11. Temas aludidos en los expedientes de quejas.

En la siguiente Gráfico se muestran los temas más frecuentes en las Quejas procesadas.



Gráfico 15. Temas que se han repetido con mayor frecuencia en las Quejas presentadas.

4.2.- Clasificación temática de las Sugerencias

En este apartado se enumeran por orden alfabético todos los temas de los expedientes de Sugerencias admitidos en este periodo.

CLASIFICACIÓN DE LAS SUGERENCIAS	
Actividades Deportivas	1
Alumbrado	1
Animales domésticos	1
Aparcamientos	1
Campamentos y viajes de Juventud	1
Instalaciones Deportivas	1
Obras en Edificios Públicos	1
Tráfico	9
Transporte Público	1
Total	17

Tabla 12. Temas aludidos en los expedientes de sugerencias



Gráfico 16. Temas más repetidos en los expedientes de Sugerencias

4.3.- Evolución trimestral

Se muestran ahora la relación de temas más repetidos en los asuntos de los expedientes tramitados de las Quejas y Sugerencias recibidas.

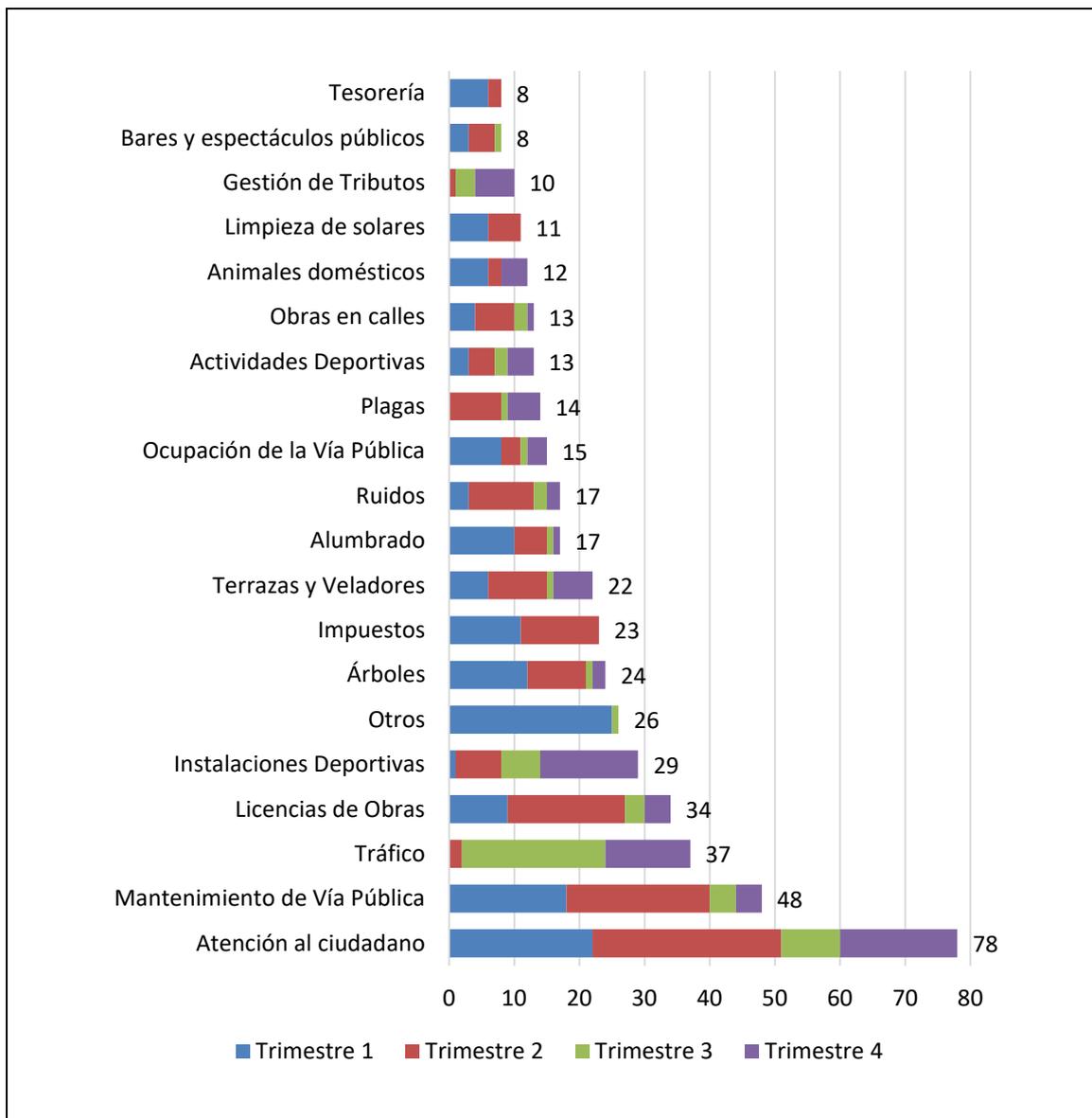


Gráfico 17. Temas más repetidos en las Quejas y Sugerencias.

5.- Informe sobre pronunciamiento de escritos de disconformidad.

No se han registrado escritos de disconformidad

6.- Informe de incidencias en vía pública (GECOR).

Se adjunta el informe trimestral de gestión de incidencias.

Getafe, 04 de febrero de 2022

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA