



## INFORME A LA COMISIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS ACUMULADO DEL EJERCICIO 2021

### 1.- Estadísticas generales:

Los datos generales que se ofrecen en este informe son el sumatorio de los resultados de los cuatro trimestres del ejercicio 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                      | 450        | 61,4%         |
| Desestimadas                   | 283        | 38,6%         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>733</b> | <b>100,0%</b> |

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.

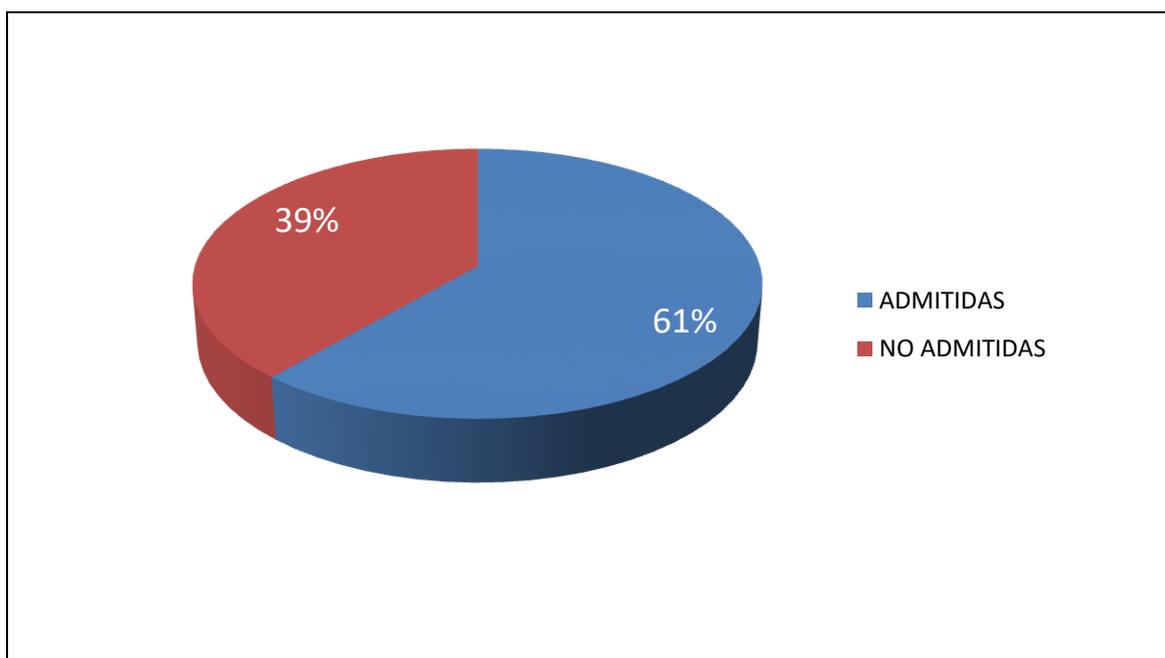


Ilustración 1. Relación entre solicitudes admitidas y no admitidas

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                        | 29         | 10,2%         |
| EMSV                        | 3          | 1,1%          |
| Gecor                       | 93         | 32,9%         |
| No competencia              | 6          | 2,1%          |
| Reclamación Administrativa  | 20         | 7,1%          |
| Reiteración                 | 69         | 24,4%         |
| Solicitud genérica registro | 44         | 15,4%         |
| Solicitud de información    | 21         | 7,4%          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>283</b> | <b>100,0%</b> |

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.

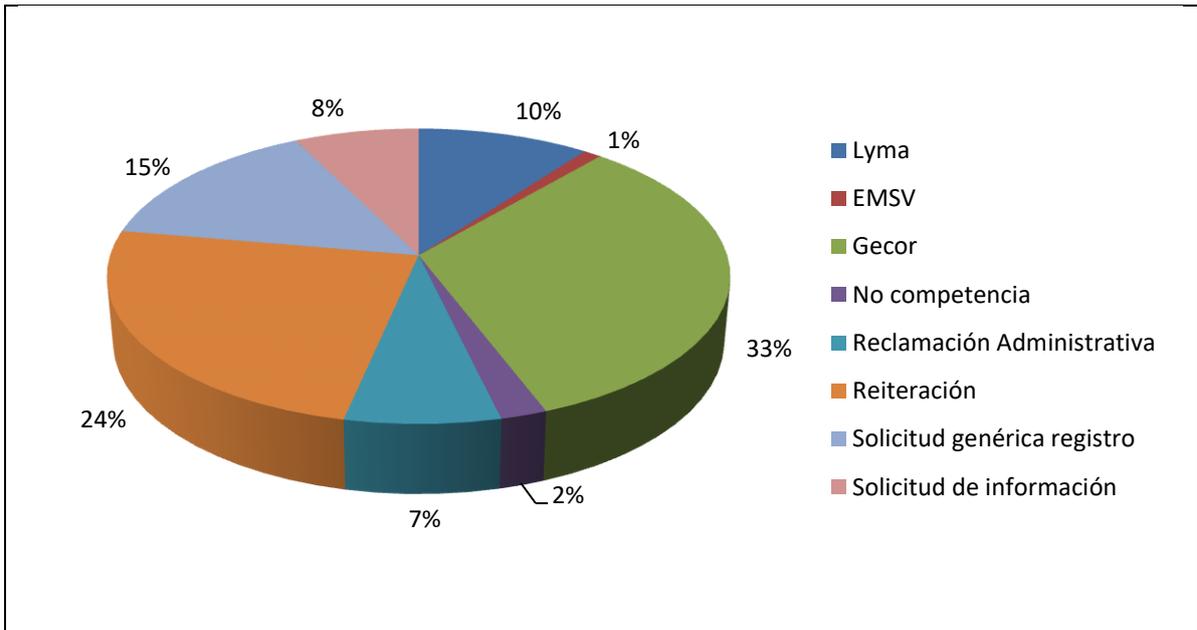


Ilustración 2. Distribución de los motivos de inadmisión

### 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<br>RESUELTAS Y PENDIENTES |            |
|--|------------|
| Resueltas  | 481        |
| Pendientes   | 252        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>733</b> |

Tabla 3. Estado de tramitación de los expedientes

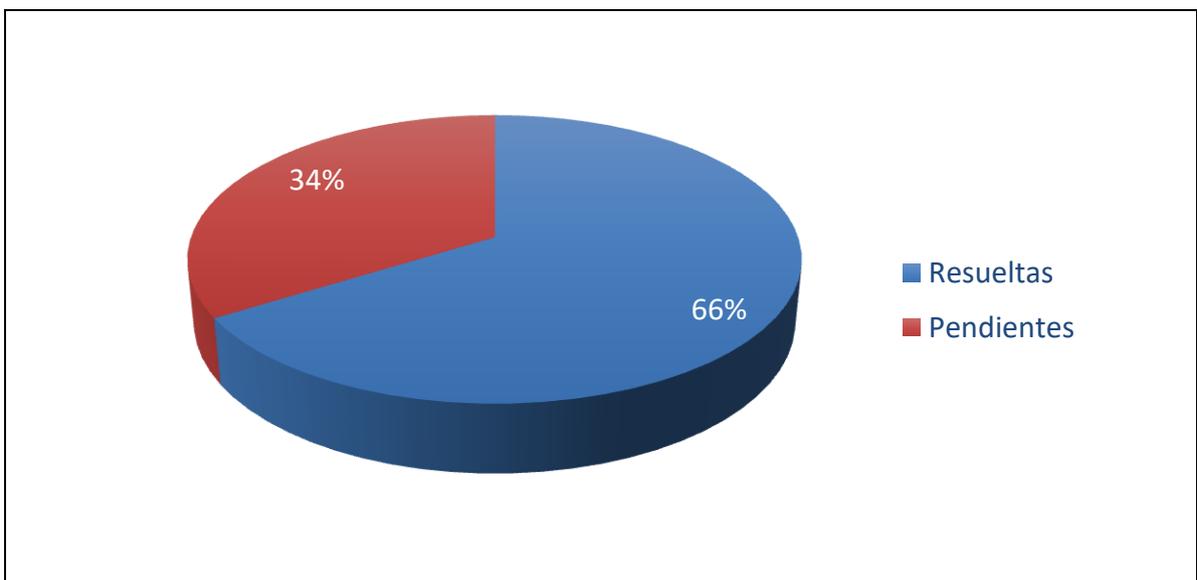


Ilustración 3. Proporción de expedientes resueltos y pendientes

## 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         | 135        |
| Telemático         | 598        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>733</b> |

Tabla 4. Utilización de los canales de entrada

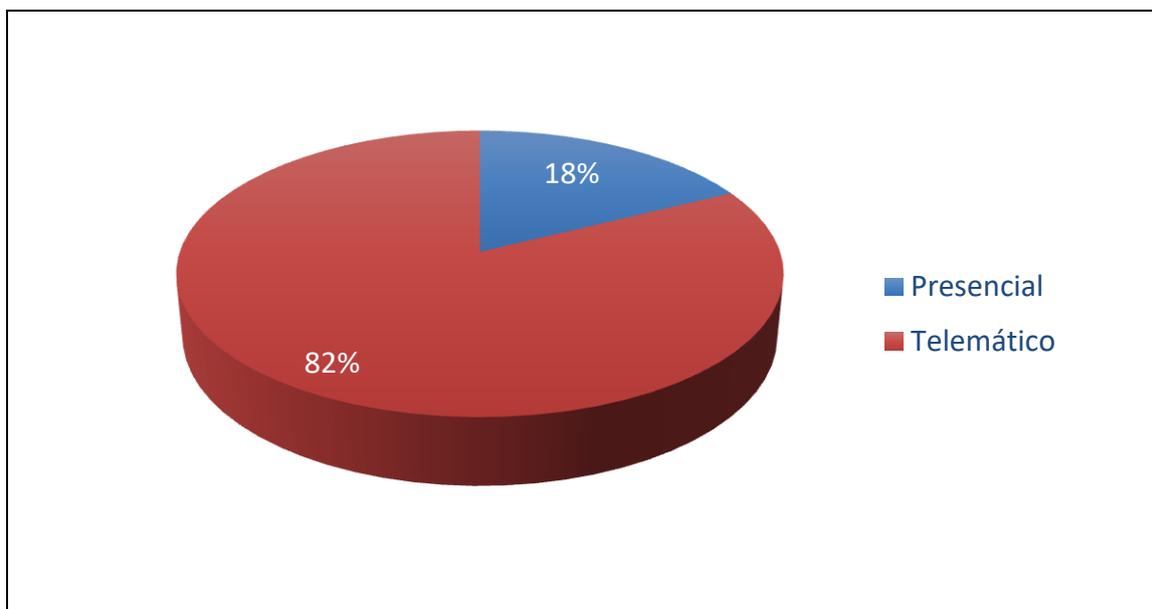


Ilustración 4. Distribución de los canales de entrada utilizados por los ciudadanos.

## 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       | 54         |
| Notificación electrónica | 427        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>481</b> |

Tabla 5. Canales utilizados para comunicar la resolución.

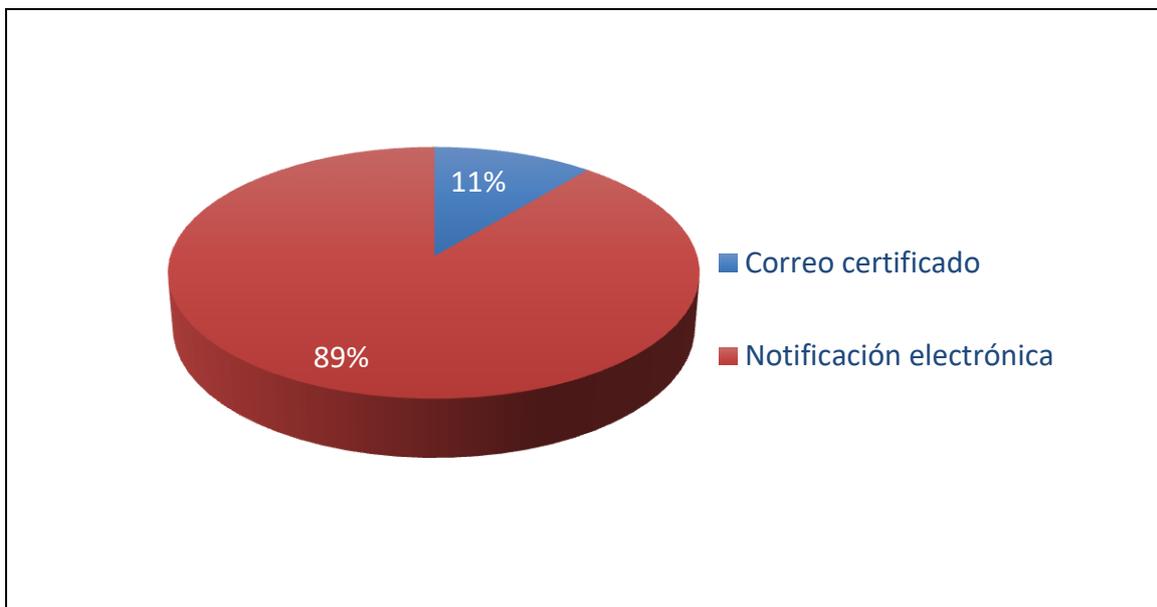


Ilustración 5 Distribución de los canales de salidas elegidos por los ciudadanos

### 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     | 11         | 5           |
| ALCALDÍA                                       | 1          |             |
| ASESORÍA JURÍDICA                              | 3          |             |
| COMUNICACIÓN Y PRENSA                          | 1          |             |
| COORDINACIÓN DE BARRIOS                        | 2          | 1           |
| CULTURA  | 9          | 2           |
| DEPORTES                                       | 36         | 4           |
| EDUCACION                                      | 7          |             |
| EMPRESAS PÚBLICAS                              | 3          |             |
| INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA         | 46         | 1           |
| INFORMATICA                                    | 9          | 2           |
| JUVENTUD                                       |            | 1           |
| LICENCIAS, D.E.I.U.                            | 24         | 1           |
| MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO                      | 23         | 8           |
| MEDIO AMBIENTE                                 | 29         |             |
| MOVILIDAD Y TRANSPORTE                         | 2          | 3           |
| OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA                    | 25         |             |
| ORGANO GESTION TRIBUTARIA                      | 24         |             |
| PARQUES Y JARDINES                             | 24         | 4           |
| PARTICIPACION CIUDADANA                        | 2          |             |
| PERSONAL                                       | 6          | 1           |
| PLANEAMIENTO                                   | 1          |             |
| POLICIA LOCAL                                  | 61         | 26          |
| PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS          | 2          |             |
| REGIMEN INTERIOR                               | 2          |             |
| SECRETARIA GENERAL DEL PLENO                   | 1          |             |
| SERVICIOS SOCIALES                             | 18         |             |
| TESORERÍA MUNICIPAL                            | 10         |             |
| TRAFICO  | 4          | 3           |
| CENTRO MUNICIPAL DE LA SALUD                   | 1          |             |
| PATRIMONIO                                     | 1          |             |
| <b>Total</b>                                   | <b>388</b> | <b>62</b>   |

Tabla 6. 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.

| <b>ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN QUEJAS</b>  |                    |                  |
|--|--------------------|------------------|
| <b>Delegación</b>                          | <b>Presentadas</b> | <b>Resueltas</b> |
| ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA | 11                 | 11               |
| ALCALDÍA                                   | 1                  | 1                |
| ASESORÍA JURÍDICA                          | 3                  |                  |
| COMUNICACIÓN Y PRENSA                      | 1                  | 1                |
| COORDINACIÓN DE BARRIOS                    | 2                  | 1                |
| CULTURA                                    | 9                  | 4                |
| DEPORTES                                   | 36                 | 22               |
| EDUCACION                                  | 7                  | 6                |
| EMPRESAS PÚBLICAS                          | 3                  | 2                |
| INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA     | 46                 | 24               |
| INFORMATICA                                | 9                  | 5                |
| JUVENTUD                                   |                    |                  |
| LICENCIAS, D.E.I.U.                        | 24                 | 16               |
| MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO                  | 23                 | 16               |
| MEDIO AMBIENTE                             | 29                 | 6                |
| MOVILIDAD Y TRANSPORTE                     | 2                  | 1                |
| OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA                | 25                 | 13               |
| ORGANO GESTION TRIBUTARIA                  | 24                 | 11               |
| PARQUES Y JARDINES                         | 24                 | 18               |
| PARTICIPACION CIUDADANA                    | 2                  |                  |
| PERSONAL                                   | 6                  |                  |
| PLANEAMIENTO                               | 1                  | 1                |
| POLICIA LOCAL                              | 61                 | 53               |
| PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS      | 2                  | 2                |
| REGIMEN INTERIOR                           | 2                  |                  |
| SECRETARIA GENERAL DEL PLENO               | 1                  | 1                |
| SERVICIOS SOCIALES                         | 18                 | 15               |
| TESORERÍA MUNICIPAL                        | 10                 |                  |
| TRAFICO                                    | 4                  | 4                |
| CENTRO MUNICIPAL DE LA SALUD               | 1                  |                  |
| PATRIMONIO                                 | 1                  |                  |
| <b>Total</b>                               | <b>388</b>         | <b>234</b>       |

Tabla 7. 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

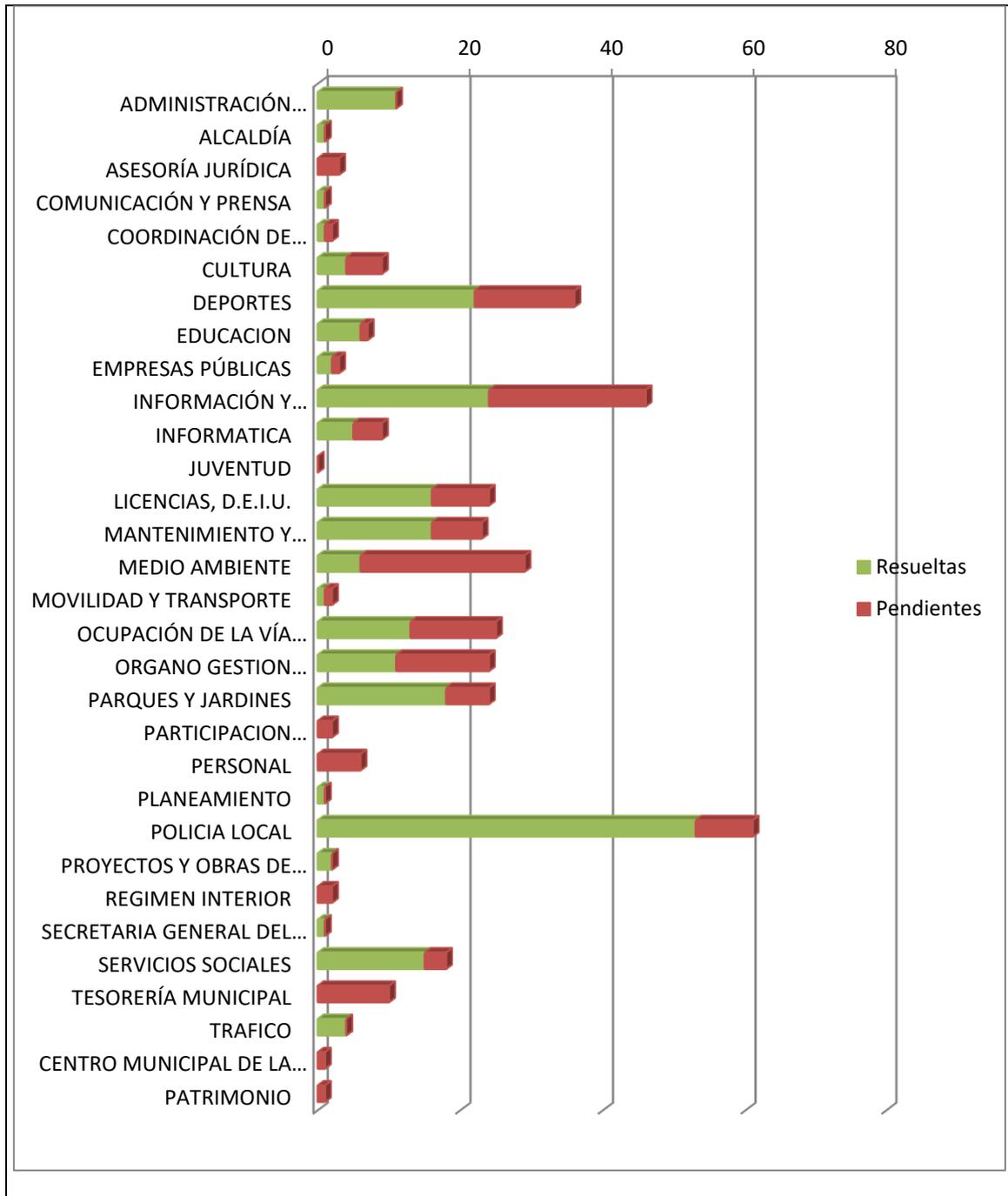


Ilustración 6. Expedientes de quejas resueltos y pendientes por Delegación.

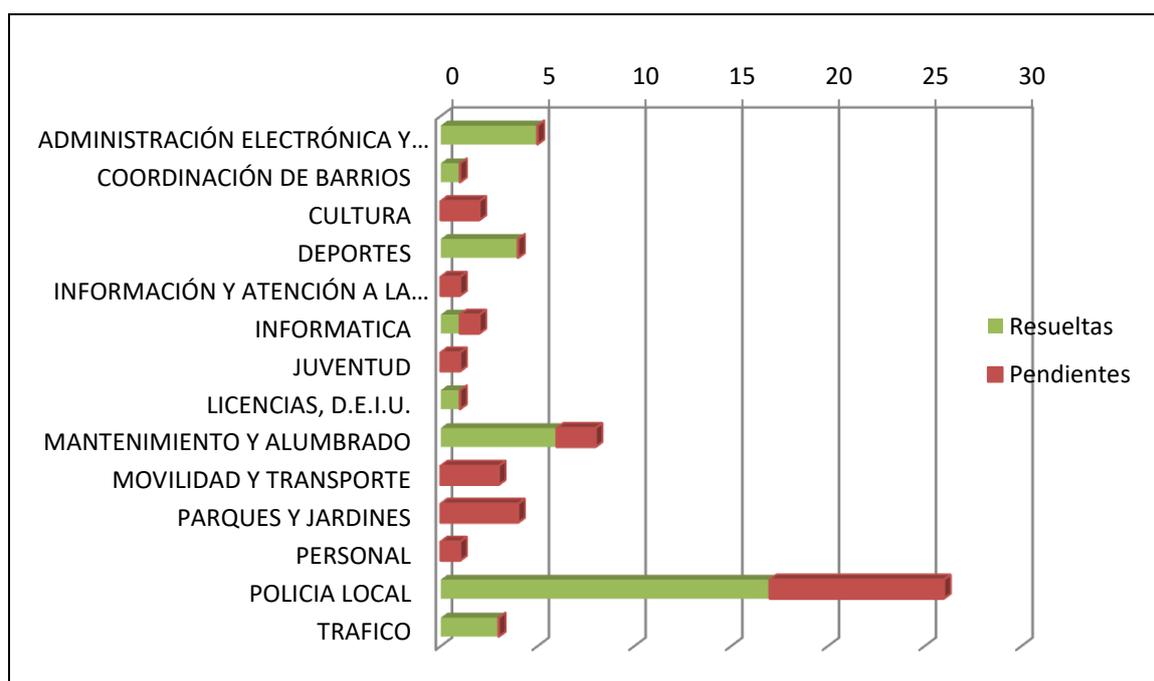
### 3.2.- Expedientes de Sugerencias

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 | 5           | 5         |
| COORDINACIÓN DE BARRIOS                    | 1           | 1         |
| CULTURA                                    | 2           |           |
| DEPORTES                                   | 4           | 4         |
| INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA     | 1           |           |
| INFORMATICA                                | 2           | 1         |
| JUVENTUD                                   | 1           |           |
| LICENCIAS, D.E.I.U.                        | 1           | 1         |
| MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO                  | 8           | 6         |
| MOVILIDAD Y TRANSPORTE                     | 3           |           |
| PARQUES Y JARDINES                         | 4           |           |
| PERSONAL                                   | 1           |           |
| POLICIA LOCAL                              | 26          | 17        |
| TRAFICO                                    | 3           | 3         |
| <b>Total</b>                               | <b>62</b>   | <b>38</b> |

Tabla 8. Expedientes de sugerencias resueltos por Unidad Orgánica

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



#### 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.

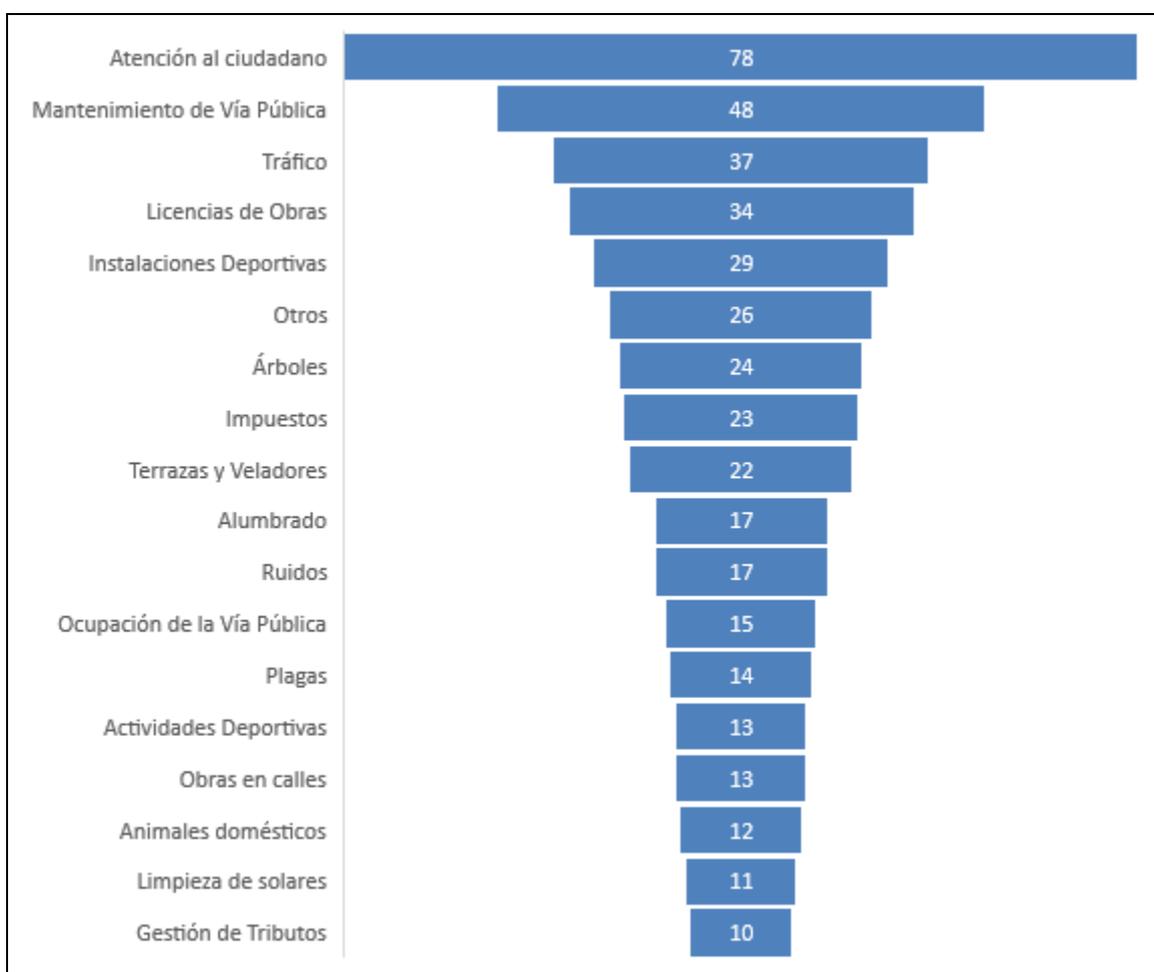
| <b>CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS</b> |    |
|--|----|
| Atención al ciudadano                            | 78 |
| Mantenimiento de Vía Pública                     | 48 |
| Tráfico  | 37 |
| Licencias de Obras                               | 34 |
| Instalaciones Deportivas                         | 29 |
| Otros  | 26 |
| Árboles  | 24 |
| Impuestos  | 23 |
| Terrazas y Veladores                             | 22 |
| Alumbrado  | 17 |
| Ruidos   | 17 |
| Ocupación de la Vía Pública                      | 15 |
| Plagas   | 14 |
| Actividades Deportivas                           | 13 |
| Obras en calles                                  | 13 |
| Animales domésticos                              | 12 |
| Limpieza de solares                              | 11 |
| Gestión de Tributos                              | 10 |
| Bares y espectáculos públicos                    | 8  |
| Tesorería  | 8  |
| Atención a Familias                              | 7  |
| Multas de tráfico                                | 7  |
| Parques  | 7  |
| Accidentes de tráfico                            | 5  |
| Educación  | 5  |
| Jardines   | 5  |
| Administración Electrónica                       | 4  |
| Aparcamientos                                    | 4  |
| Bibliotecas                                      | 4  |
| Subvenciones                                     | 4  |
| Vivienda   | 4  |
| Animales Salvajes                                | 3  |

|  |   |
|--|---|
| Aparcamientos Minusválidos                         | 3 |
| Asesoría Jurídica                                  | 3 |
| Calles Peatonales                                  | 3 |
| Contabilidad, Planificación Financiera y Tesorería | 3 |
| Escuelas Infantiles                                | 3 |
| Licencias en Vía Pública                           | 3 |
| Limpieza   | 3 |
| Protección de Datos                                | 3 |
| Sin de determinar                                  | 3 |
| Acceso a la información                            | 2 |
| Calidad del Aire                                   | 2 |
| Grúas (GT)   | 2 |
| Licencias de Industrias                            | 2 |
| Mantenimiento de edificios                         | 2 |
| Medio ambiente                                     | 2 |
| Sede Electrónica                                   | 2 |
| Teatro   | 2 |
| Transporte Público                                 | 2 |
| Actividades en Espacios Públicos                   | 1 |
| Animales peligrosos                                | 1 |
| Arrendamientos                                     | 1 |
| Asociaciones                                       | 1 |
| Atención a Drogodependencias y Adicciones          | 1 |
| Bicicletas Públicas                                | 1 |
| Campamentos y viajes de Juventud                   | 1 |
| Carril bici  | 1 |
| Centros Cívicos                                    | 1 |
| Colegios públicos                                  | 1 |
| Comercio   | 1 |
| Convivencia  | 1 |
| Cursos de Formación                                | 1 |
| Empleo   | 1 |
| Escuela de Música                                  | 1 |
| Formación de Personal                              | 1 |
| Infracciones Urbanísticas                          | 1 |
| Inspección Técnica de Edificios                    | 1 |
| Matrimonios  | 1 |
| Obras en plazas y parques y jardines               | 1 |
| OMIC   | 1 |
| Paradas de Autobuses                               | 1 |
| Parcelaciones                                      | 1 |
| Personal   | 1 |
| Pintadas en edificios                              | 1 |
| Planes Urbanísticos                                | 1 |

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| Pleno                 | 1          |
| Recogida de enseres   | 1          |
| Retirada de vehículos | 1          |
| Salud Escolar         | 1          |
| Seguridad ciudadana   | 1          |
| Tanatorio             | 1          |
| Tasas                 | 1          |
| Web Municipal         | 1          |
| <b>Total</b>          | <b>597</b> |

Tabla 9. Temas aludidos en los expedientes.

En la siguiente ilustración se muestran los temas más frecuentes en las Quejas y Sugerencias procesadas.



Getafe, 04 de febrero de 2022

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA