INFORME A LA COMISIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2025

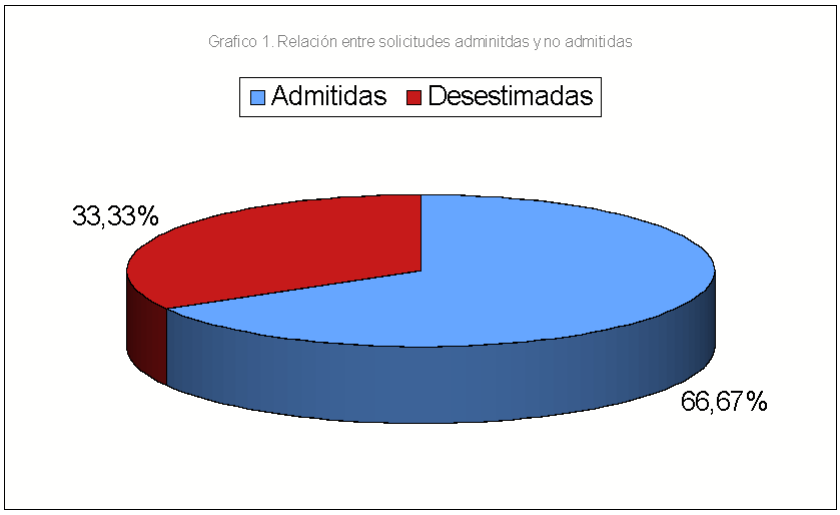
1.-Estadísticas generales

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al tercer trimestre de 2025. 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	**68**	66,67%
Desestimadas	**34**	33,33%
TOTAL	**102**	

Tabla1. 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.



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		
Sin clasificar	**4**	11,76%
Gestión de Incidencias	**6**	17,65%
Reclamación Administrativa	**8**	23,53%
No competencia Ayuntamiento	**2**	5,88%
Reiteración	**1**	2,94%
Empresa Municipal de Limpieza y Medio Ambiente	**10**	29,41%
Solicitud Genérica de Registro	**3**	8,82%
TOTAL	**34**	

Tabla 2. Motivos de inadmisión.

Definición de los Motivos de Inadmisión:

- Empresa Municipal de Limpieza y Medio Ambiente: el asunto de solicitud alude a competencias establecidas en el catálogo de servicios de la Empresa Municipal de Limpieza y Medio Ambiente.

- Empresa Municipal del Suelo y la Vivienda : el asunto se refiere a competencias desarrolladas por la Empresa Municipal del Suelo y la Vivienda.

- Gestor de Incidencias: se refiere a una incidencia en la vía pública, en un espacio público o en edificio municipal. Estas incidencias se 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.

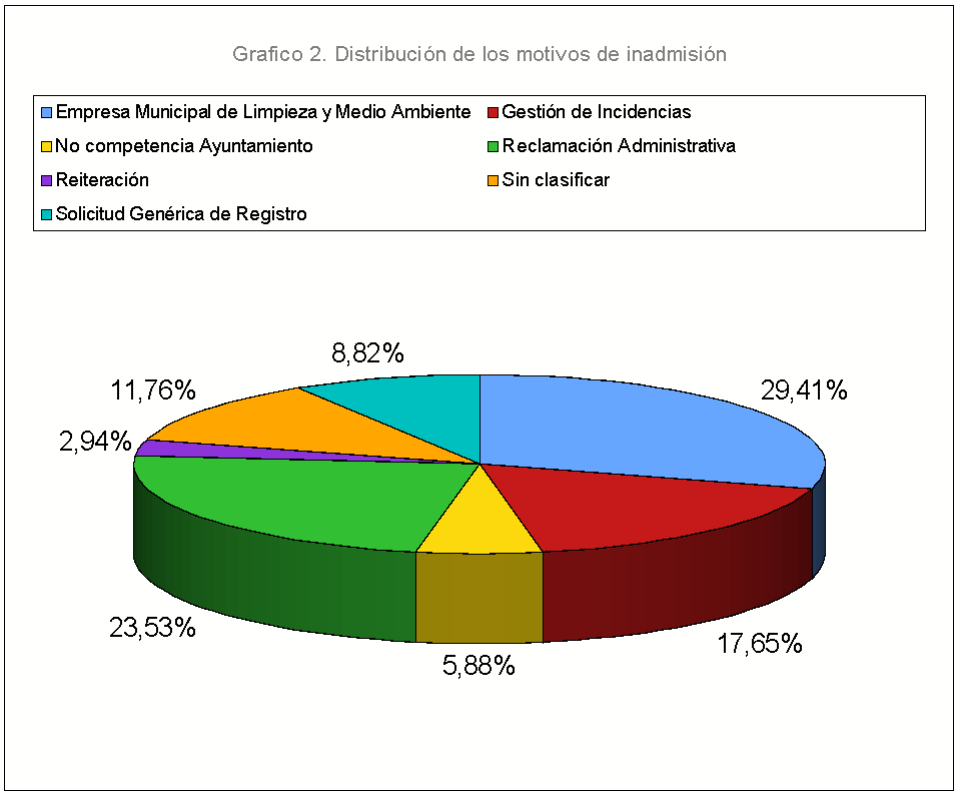
- No competencia Ayuntamiento: el escrito refiere una queja o sugerencia sobre una actividad o servicio del que el Ayuntamiento de Getafe ni sus Empresas Públicas son competentes.

- 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.

- Solcitud de información: se solicita información genérica o como ejercicio del derecho a la información pública, cuyo trámite está publicado en la sede electrónica

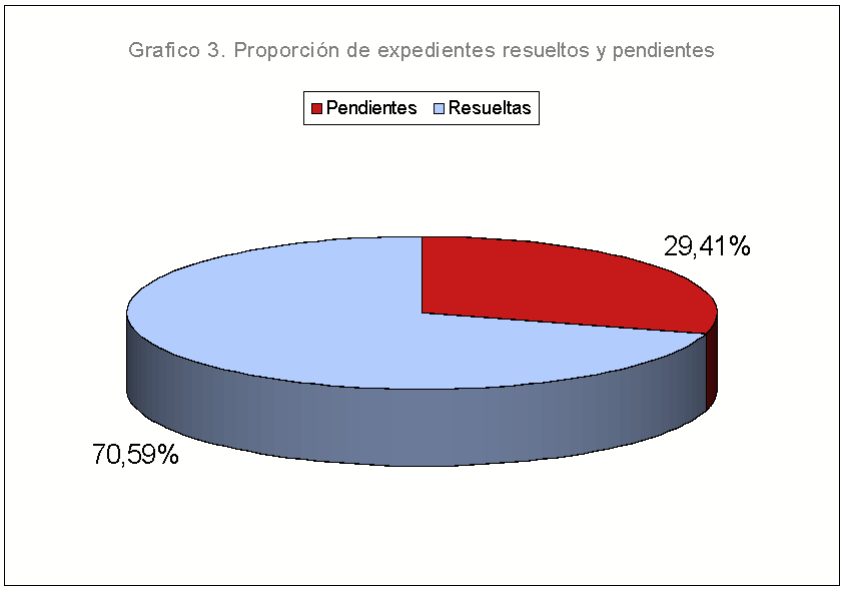


1.1 - Estado de las solicitudes y plazos de resolución

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana de 13 de septiembre de 2017, en 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		
Pendientes	**30**	29,41%
Resueltas	**72**	70,59%
TOTAL	**102**	

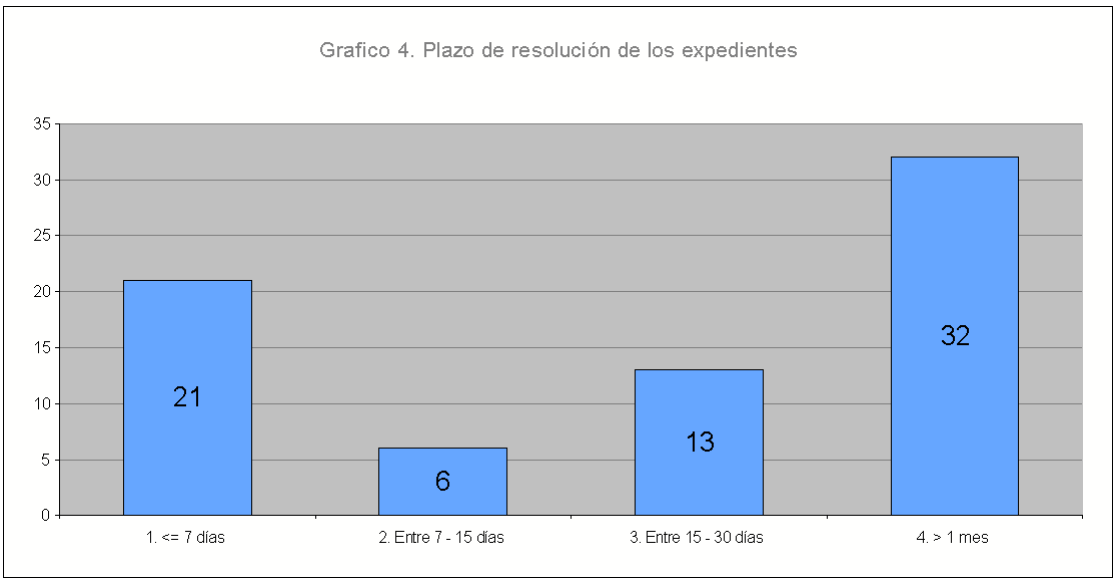
Tabla 3. Estado de tramitación de los expedientes.



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

PLAZO DE RESOLUCIÓN		
1. <= 7 días	**21**	29,17%
2. Entre 7 - 15 días	**6**	8,33%
3. Entre 15 - 30 días	**13**	18,06%
4. > 1 mes	**32**	44,44%
TOTAL	**72**	

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



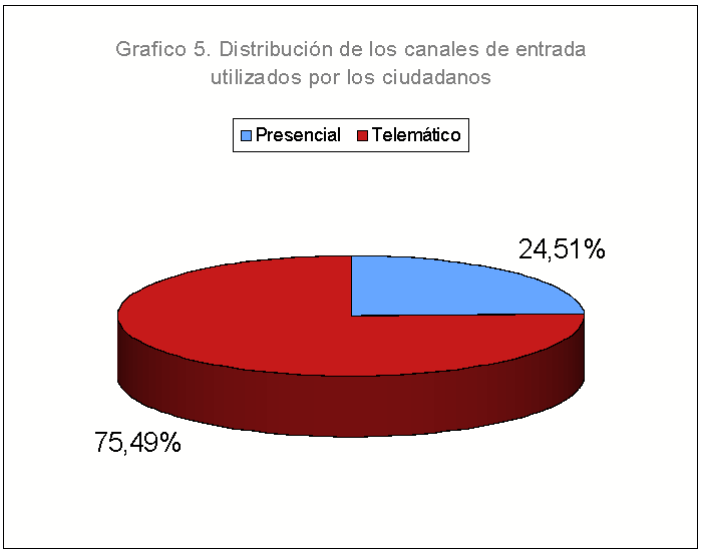
2.-Canales de comunicación con el ciudadano

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

1.1 - Canales de entrada

CANALES DE ENTRADA		
Telemático	**77**	75,49%
Presencial	**25**	24,51%
TOTAL	**102**	

Tabla 5. Utilización de los canales de entrada.

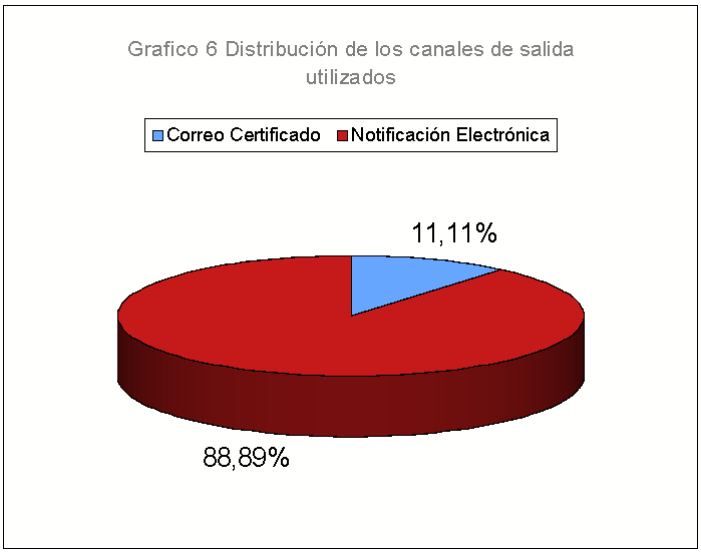


2.2 - Canales de salida

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

CANALES DE CONTESTACIÓN		
Correo Certificado	**8**	11,11%
Notificación Electrónica	**64**	88,89%
TOTAL	**72**	

Tabla 6. Canales utilizados para comunicar la resolución.



3.- Estadísticas por Delegación

A continuación se detalla el número de expedientes asignados a cada Unidad Orgánica del Ayuntamiento de Getafe. En las siguientes tablas se muestran las UO que han recibido queja o sugerencia y en número de ellas

ESTADÍSITICAS POR DELEGACIÓN - SUGERENCIAS	
ATENCIÓN CIUDADANA	1
CULTURA	1
DELEGACIÓN DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1
PARQUES Y JARDINES	6
POLICIA LOCAL	2
TOTAL	11

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

ESTADÍSITICAS POR DELEGACIÓN - QUEJAS	
ATENCIÓN CIUDADANA	29
Area de Urbanismo	1
COMUNICACIÓN Y PRENSA	1
CULTURA	5
DELEGACIÓN DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y MEDIO AMBIENTE	1
DEPORTES	2
INFORMATICA , ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	1
MAYOR	1
MEDIO AMBIENTE	2
MUJER E IGUALDAD	1
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	1
PARQUES Y JARDINES	2
PERSONAL	1
POLICIA LOCAL	8
SERVICIOS SOCIALES	1
TOTAL	57

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

3.1 - Expedientes de Quejas

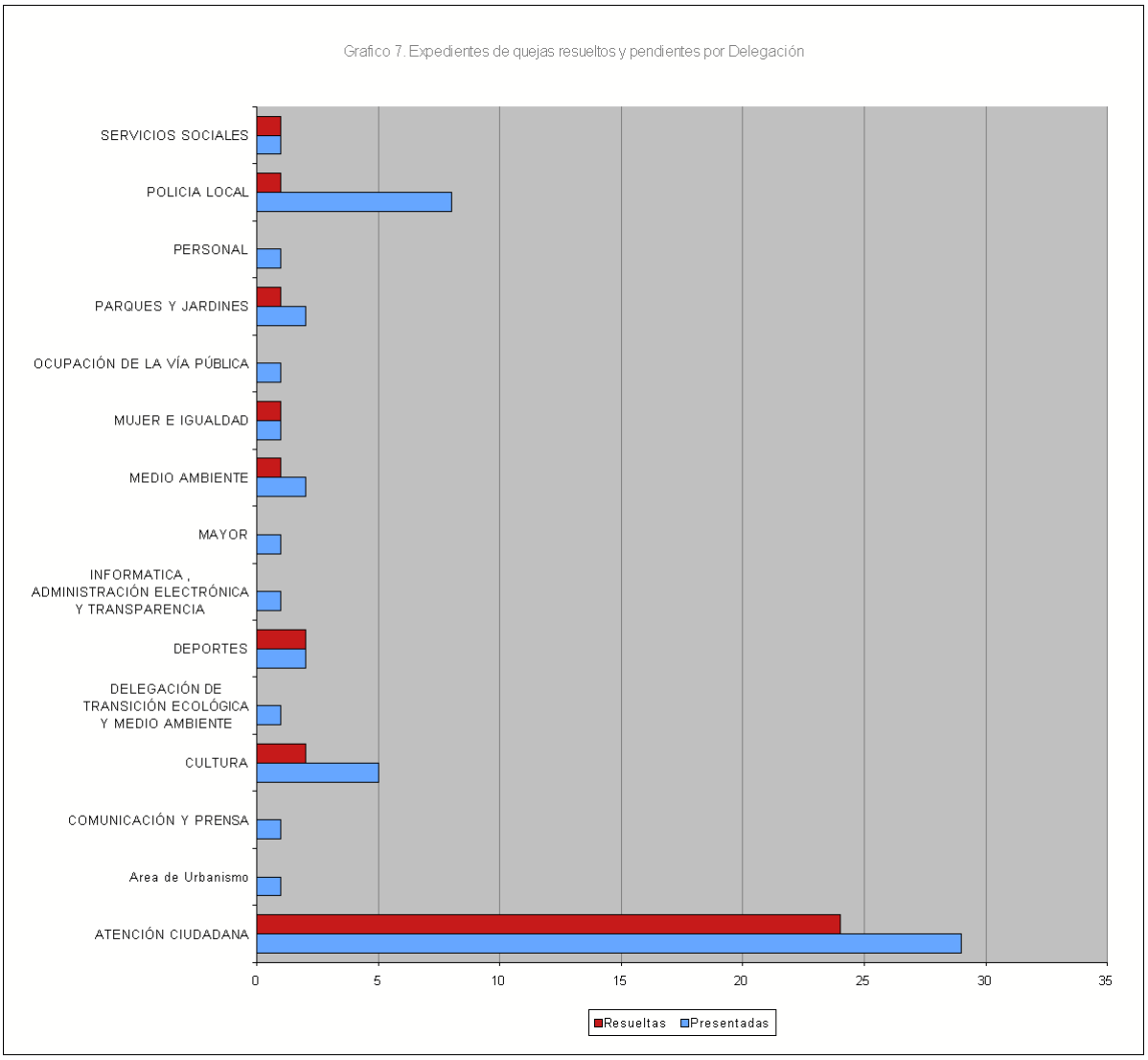
La tabla siguiente detalla los expedientes de quejas resueltos hasta el momento de realización del presente informe

ESTADÍSITICAS POR DELEGACIÓN QUEJAS		
Delegación	Presentadas	Resueltas
ATENCIÓN CIUDADANA	29	24
Area de Urbanismo	1	
COMUNICACIÓN Y PRENSA	1	
CULTURA	5	2

DELEGACIÓN DE TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y MEDIO AMBIENTE	1	
DEPORTES	2	2
INFORMATICA , ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	1	
MAYOR	1	
MEDIO AMBIENTE	2	1
MUJER E IGUALDAD	1	1
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	1	
PARQUES Y JARDINES	2	1
PERSONAL	1	
POLICIA LOCAL	8	1
SERVICIOS SOCIALES	1	1
TOTAL	57	33

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.

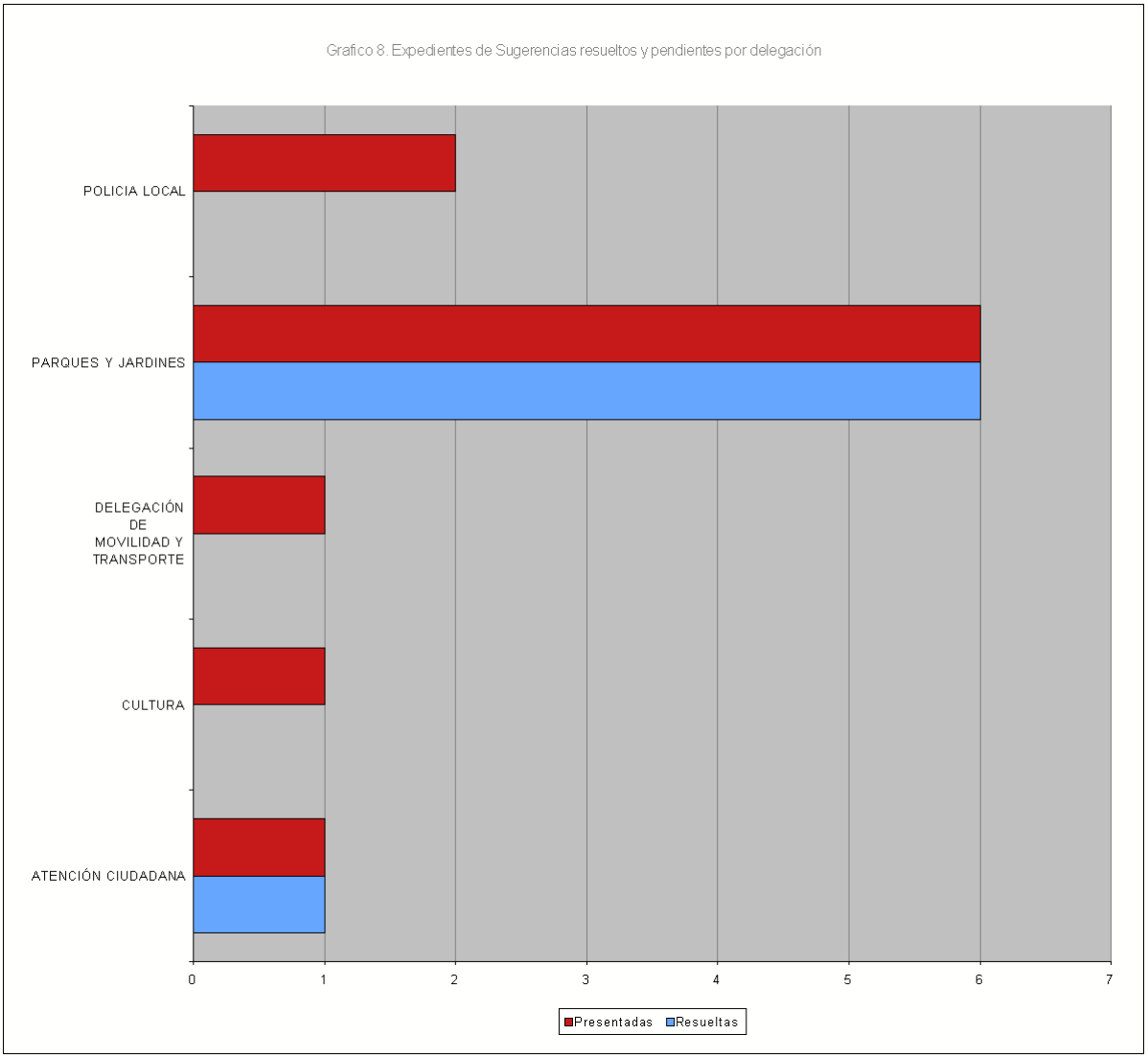


3.2 - Expediente de Sugerencias

La tabla siguiente detalla los expedientes de sugerencias resueltos hasta el momento de realización del presente informe

ESTADÍSITICAS POR DELEGACIÓN SUGERENCIAS		
Delegación	**Presentadas**	**Resueltas**
ATENCIÓN CIUDADANA	**1**	**1**
CULTURA	**1**	
DELEGACIÓN DE MOVILIDAD Y TRANSPORTE	**1**	
PARQUES Y JARDINES	**6**	**6**
POLICIA LOCAL	**2**	
TOTAL	**11**	**7**

Tabla 9. Expedientes de sugerencias resueltas por Unidad Orgánica.



4.- Clasificación temática de las Quejas y Sugerencias

En el proceso de evaluación de la Queja o Sugerencia se establece la materia del asunto 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 QUEJAS Y SUGERENCIAS	
Actividades Deportivas	1
Actividades en Espacios Públicos	5
Atención a Familias	2
Atención al ciudadano	31
Bares y espectáculos públicos	2
Bibliotecas	1
Calles Peatonales	1
Comunicación	1
Cooperación al Desarrollo y Convivencia	1
Empleo	1
Escuela de Música	1
Igualdad	1
Instalaciones Deportivas	1
Jardines	1
Licencias de Obras	1
Parques	4
Plagas	1
Ruidos	2
Terrazas y Veladores	1
Transporte Público	1
Tráfico	6
Árboles	1
Sin especificar	1
TOTAL	68

Tabla 10. Temas aludidos en los expedientes.

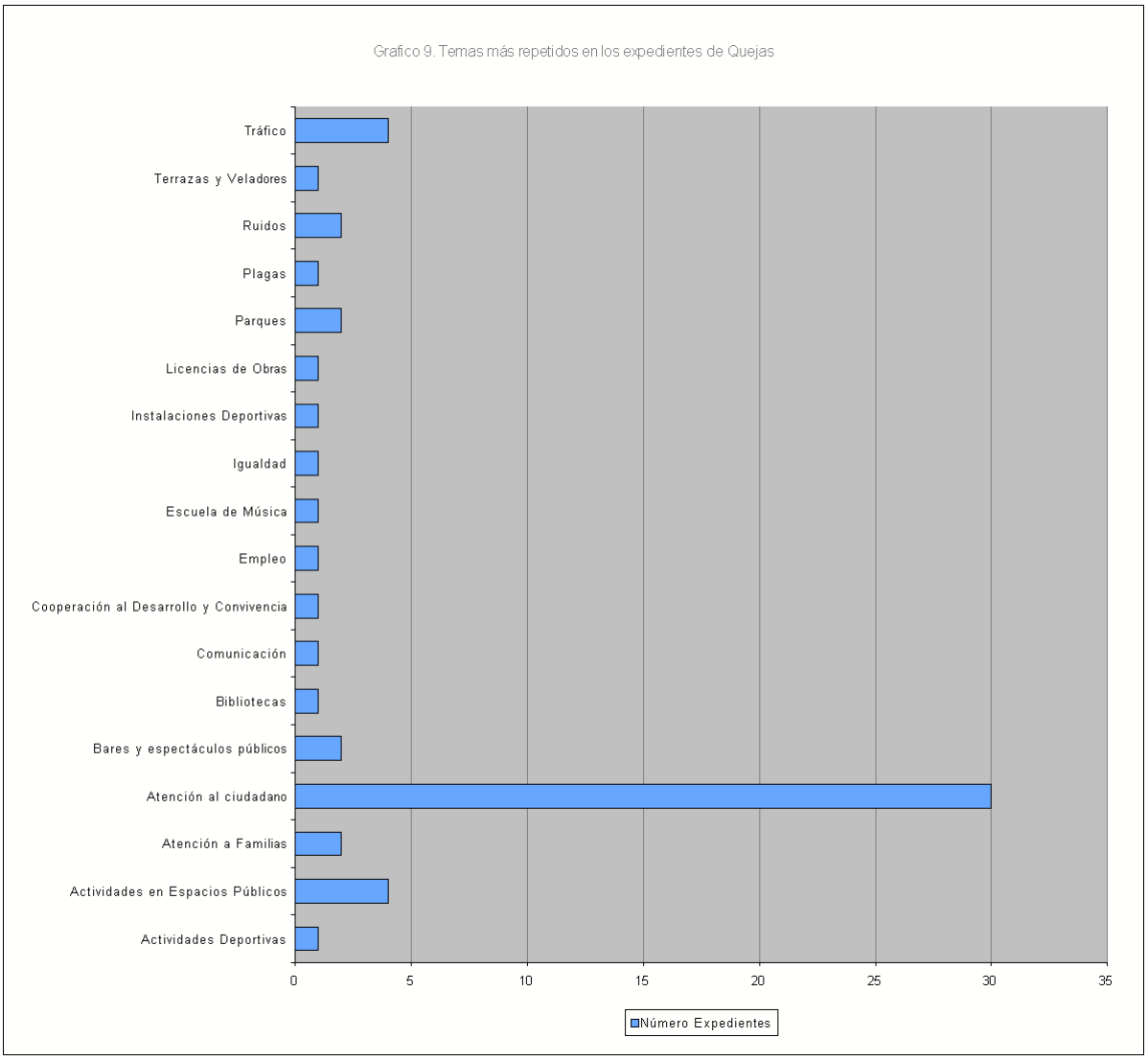
4.1- Clasificación temática de las Quejas

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS	
Actividades Deportivas	1
Actividades en Espacios Públicos	4
Atención a Familias	2
Atención al ciudadano	30
Bares y espectáculos públicos	2
Bibliotecas	1
Comunicación	1
Cooperación al Desarrollo y Convivencia	1
Empleo	1
Escuela de Música	1
Igualdad	1

Instalaciones Deportivas	**1**
Licencias de Obras	**1**
Parques	**2**
Plagas	**1**
Ruidos	**2**
Terrazas y Veladores	**1**
Tráfico	**4**
TOTAL	**57**

Tabla 11. Temas aludidos en los expedientes de quejas.



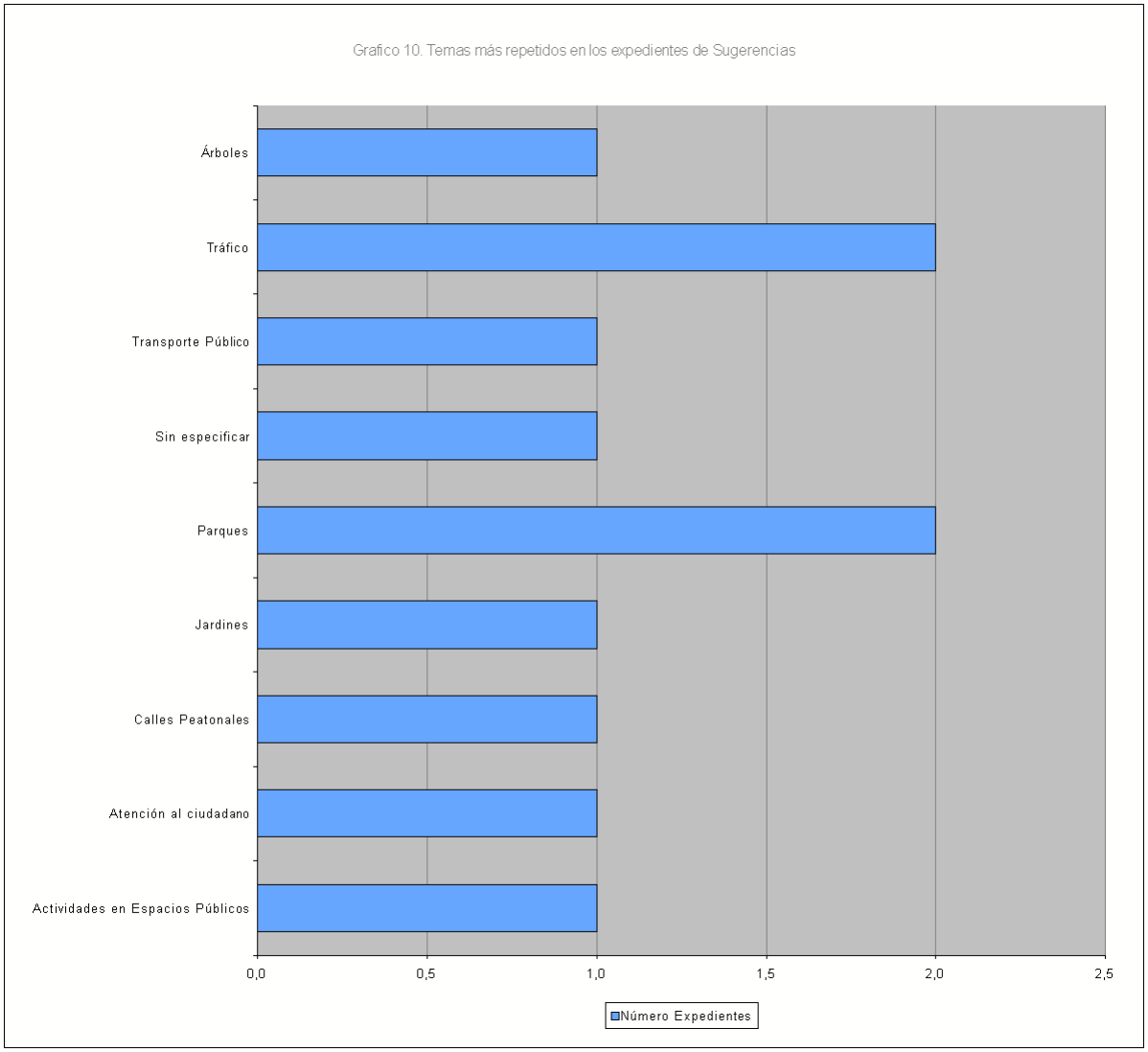
4.2- Clasificación temática de las Sugerencias

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

CLASIFICACIÓN DE LAS SUGERENCIAS	
Actividades en Espacios Públicos	**1**
Atención al ciudadano	**1**
Calles Peatonales	**1**
Jardines	**1**
Parques	**2**
Transporte Público	**1**
Tráfico	**2**
Árboles	**1**

Sin especificar	**1**
TOTAL	**11**

Tabla 12. Temas aludidos en los expedientes de sugerencias.



5.- Informe sobre pronunciamiento de escritos de disconformidad

No existen escritos de disconformidad durante el período.

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

Se adjunta el informe trimestral de gestión de incidencias.