

INFORME A LA COMISIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

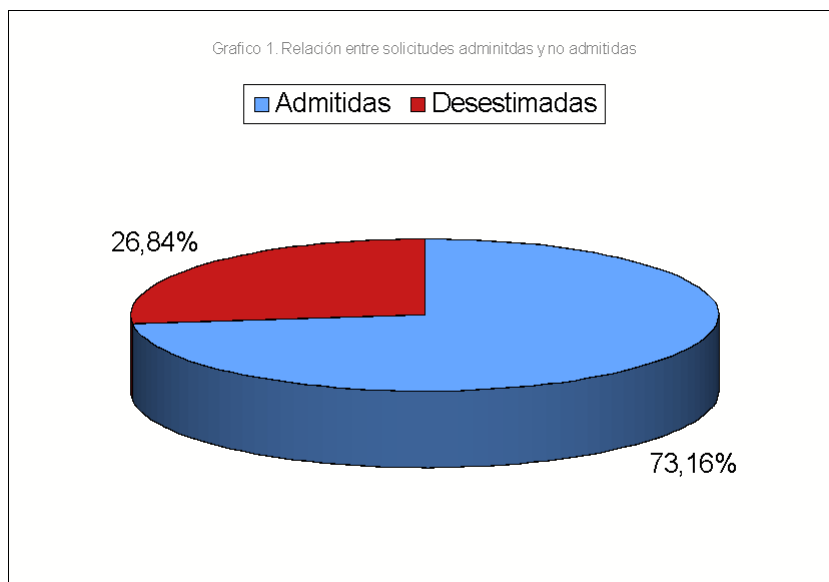
1.-Estadísticas generales

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al primer trimestre de 2024. 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	199	73,16%
Desestimadas	73	26,84%
TOTAL	272	

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).

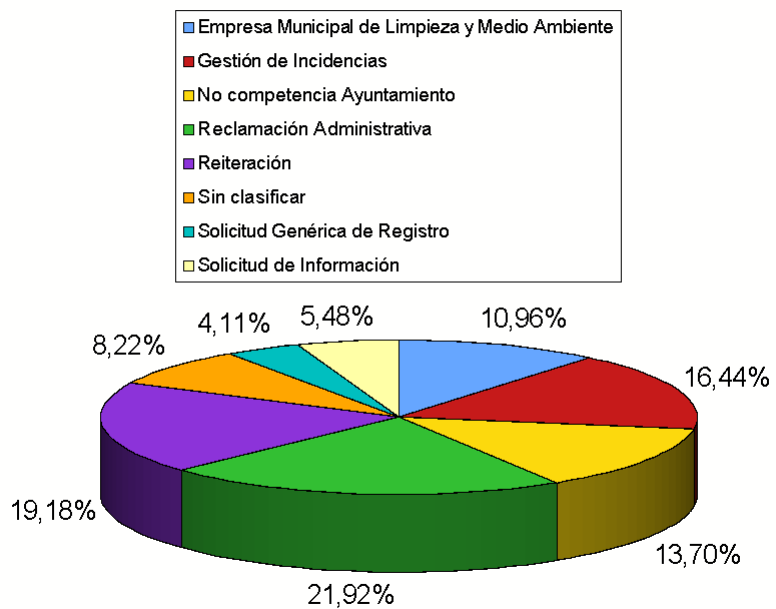
MOTIVOS DE INADMISIÓN		
Sin clasificar	6	8,22%
Gestión de Incidencias	12	16,44%
Reclamación Administrativa	16	21,92%
No competencia Ayuntamiento	10	13,70%
Solicitud de Información	4	5,48%
Reiteración	14	19,18%
Solicitud Genérica de Registro	3	4,11%
Empresa Municipal de Limpieza y Medio Ambiente	8	10,96%
TOTAL	73	

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

Grafico 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, 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	82	30,15%
Resueltas	190	69,85%
TOTAL		272

Tabla 3. Estado de tramitación de los expedientes.

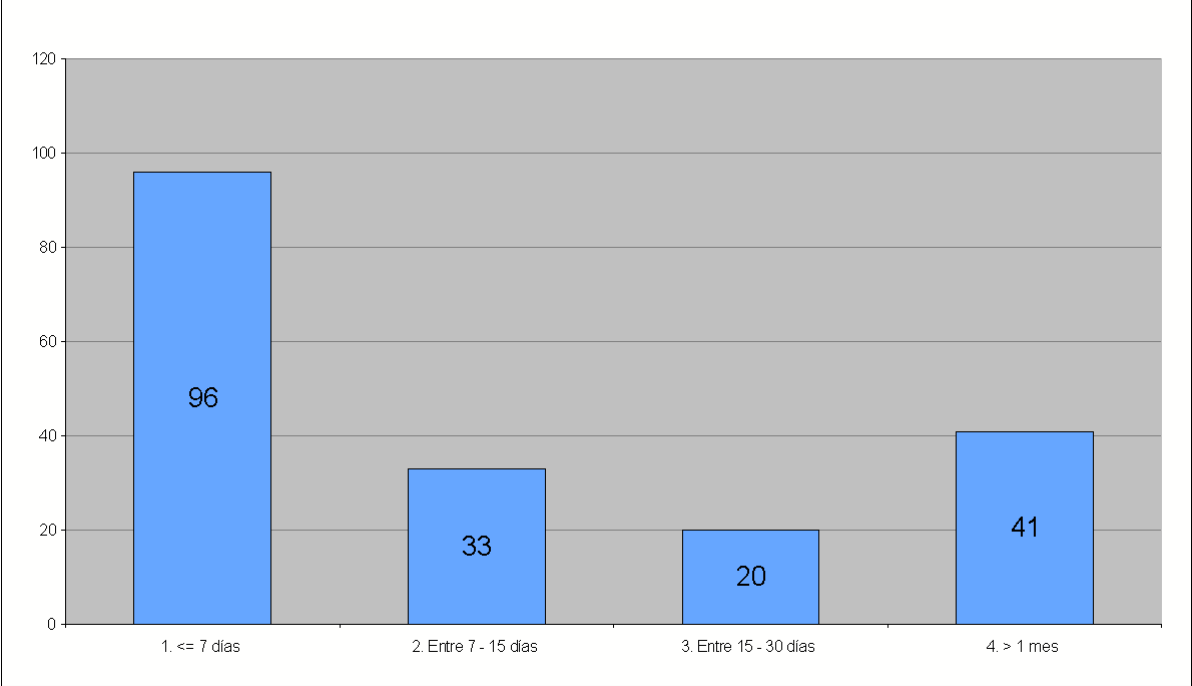


Distribución temporal de los días necesarios para resolver los expedientes iniciados.

PLAZO DE RESOLUCIÓN		
1. <= 7 días	96	50,53%
2. Entre 7 - 15 días	33	17,37%
3. Entre 15 - 30 días	20	10,53%
4. > 1 mes	41	21,58%
TOTAL		190

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

Grafico 4. Plazo de resolución de los expedientes



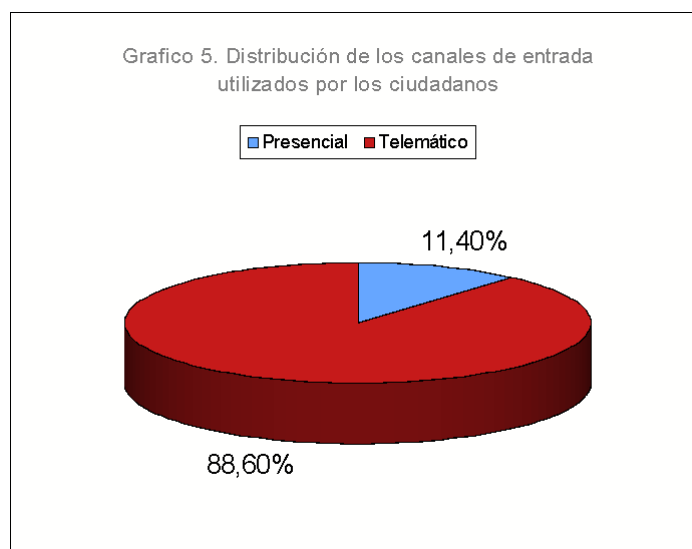
2.-Canales de comunicación con el ciudadano

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	241	88,60%
Presencial	31	11,40%
TOTAL		272

Tabla 5. Utilización de los canales de entrada.

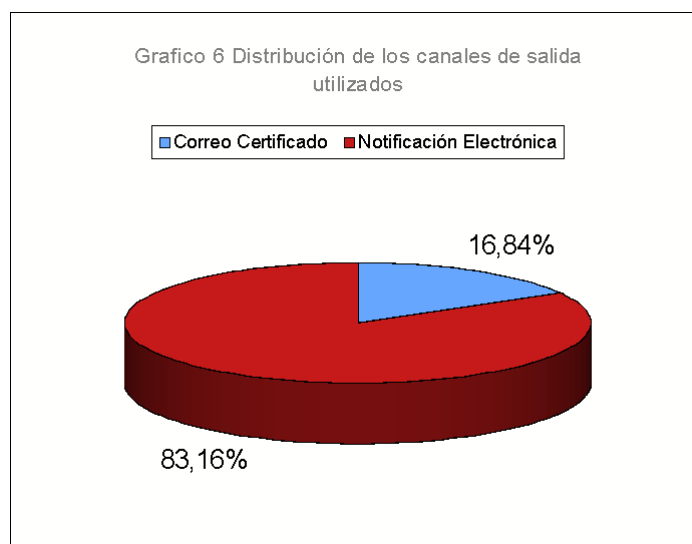


2.2 - Canales de salida

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	32	16,84%
Notificación Electrónica	158	83,16%
TOTAL		190

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

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN - SUGERENCIAS	
ATENCIÓN CIUDADANA	2
CULTURA	1
INFORMATICA	3
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1
ORGANO GESTION TRIBUTARIA	1
PARQUES Y JARDINES	1
POLICIA LOCAL	1
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1
TOTAL	11

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

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN - QUEJAS	
ATENCIÓN CIUDADANA	35
Area de Urbanismo	1
BIBLIOTECA CENTRAL Y BIBLIOTECAS DE BARRIOS	3
COMUNICACIÓN Y PRENSA	3
COOPERACIÓN AL DESARROLLO	1
CULTURA	7
DEPORTES	12
EDUCACION	15
ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES	1
INFORMATICA , ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	1
LICENCIAS, D.E.I.U.	5
MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO	5
MEDIO AMBIENTE	11
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	7
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	2
OFICINA DE LA JUNTA DE GOBIERNO	1
ORGANO GESTION TRIBUTARIA	14
PARQUES Y JARDINES	9
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE BARRIOS	1
PERSONAL	1
POLICIA LOCAL	41
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	3
SERVICIOS SOCIALES	6
TESORERÍA MUNICIPAL	1
TRAFICO	2
TOTAL	188

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

3.1 - Expedientes de Quejas

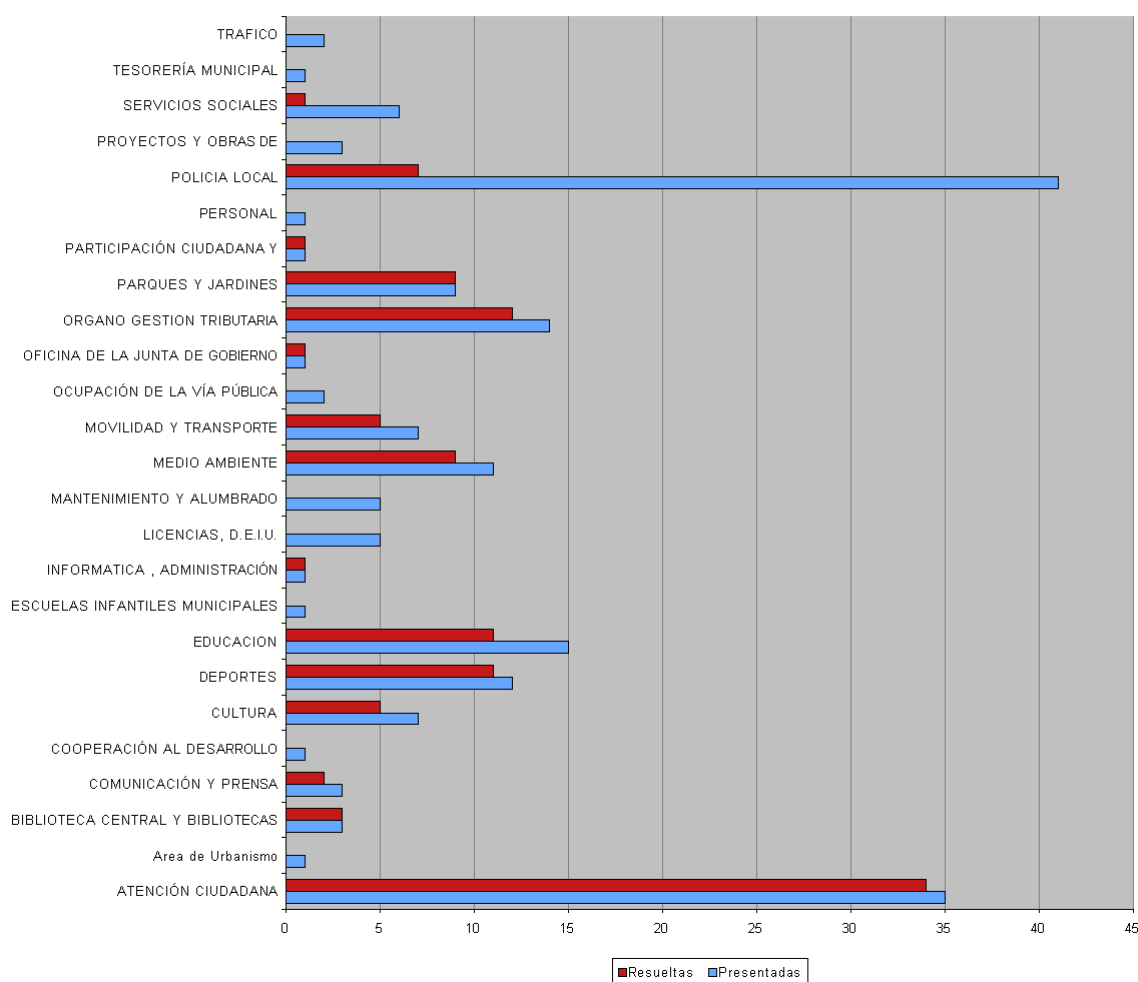
La tabla siguiente detalla los expedientes de quejas resueltos hasta el momento de realización del presente informe

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN QUEJAS		
Delegación	Presentadas	Resueltas
ATENCIÓN CIUDADANA	35	34
Area de Urbanismo	1	
BIBLIOTECA CENTRAL Y BIBLIOTECAS DE BARRIOS	3	3
COMUNICACIÓN Y PRENSA	3	2
COOPERACIÓN AL DESARROLLO	1	
CULTURA	7	5
DEPORTES	12	11
EDUCACION	15	11
ESCUELAS INFANTILES MUNICIPALES	1	
INFORMATICA , ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	1	1
LICENCIAS, D.E.I.U.	5	
MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO	5	
MEDIO AMBIENTE	11	9
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	7	5
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	2	
OFICINA DE LA JUNTA DE GOBIERNO	1	1
ORGANO GESTION TRIBUTARIA	14	12
PARQUES Y JARDINES	9	9
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE BARRIOS	1	1
PERSONAL	1	
POLICIA LOCAL	41	7
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	3	
SERVICIOS SOCIALES	6	1
TESORERÍA MUNICIPAL	1	
TRAFICO	2	
TOTAL	188	112

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.

Grafico 7. Expedientes de quejas resueltos y pendientes por Delegación



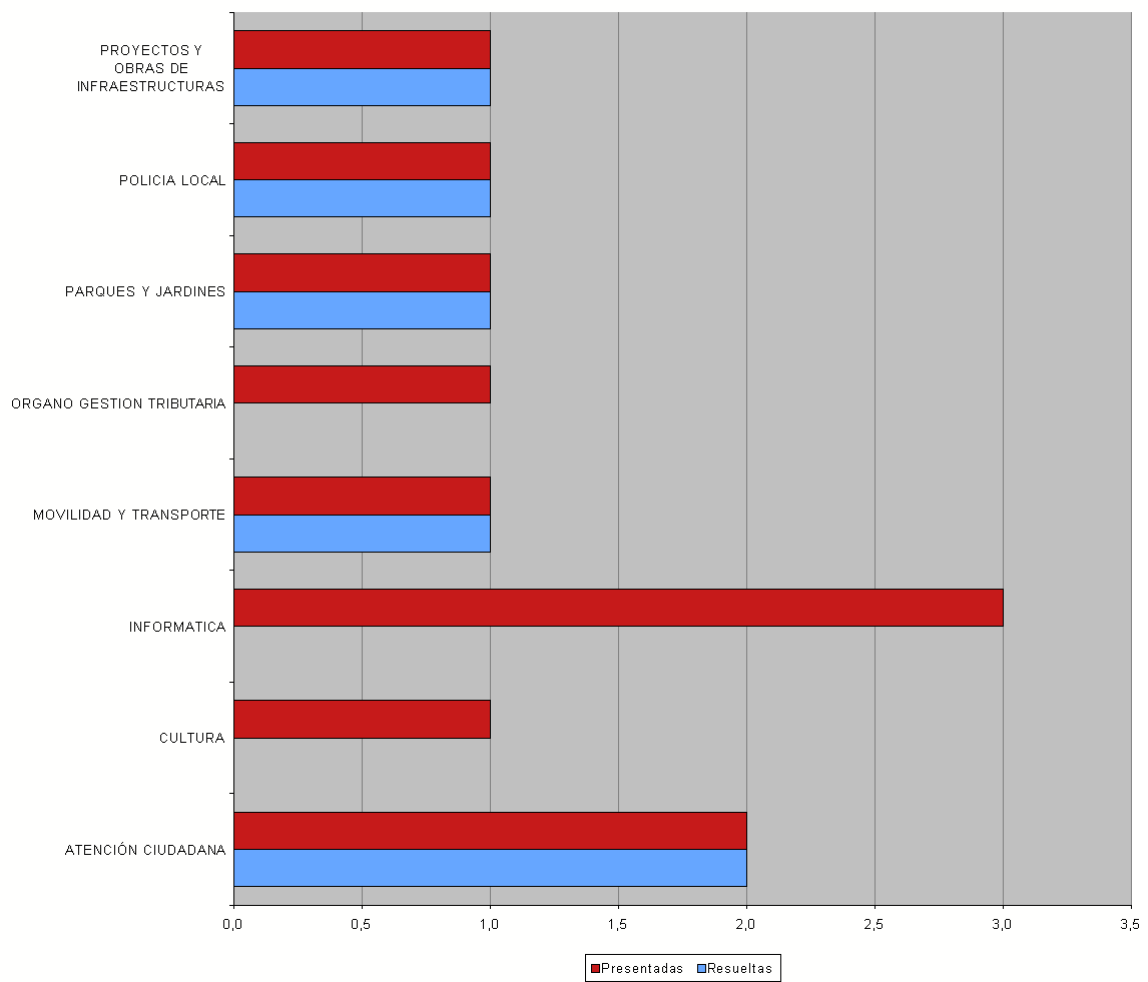
3.2 - Expediente de Sugerencias

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

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN SUGERENCIAS		
Delegación	Presentadas	Resueltas
ATENCIÓN CIUDADANA	2	2
CULTURA	1	
INFORMATICA	3	
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	1	1
ORGANO GESTION TRIBUTARIA	1	
PARQUES Y JARDINES	1	1
POLICIA LOCAL	1	1
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	1
TOTAL	11	6

Tabla 9. Expedientes de sugerencias resueltas por Unidad Orgánica.

Gráfico 8. Expedientes de Sugerencias resueltos y pendientes 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 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	
Accidentes de tráfico	1
Actividades Deportivas	2
Actividades en Espacios Públicos	3
Alumbrado	4
Animales domésticos	8
Aparcamientos Minusválidos	2
Atención a Familias	2
Atención al ciudadano	39
Bibliotecas	6
Calles Peatonales	3
Centros Cívicos	2
Comunicación	4
Educación	10
Escuela de Música	2
Escuelas Deportivas	2
Escuelas Infantiles	6
Gestión de Tributos	12
Impuestos	3
Infracciones Urbanísticas	1
Instalaciones Deportivas	5
Jardines	2
Junta de Gobierno	1
Licencias de Actividades en locales	1
Licencias de Obras	3
Limpieza	1
Mantenimiento de Vía Pública	1
Mayor	3
Medio Ambiente	9
Obras en calles	2
Ocupación de la Vía Pública	3
Parques	5
Personal	1
Retirada de vehículos	1
Ruidos	2
Sede Electrónica	3
Transporte Público	2
Tráfico	34
Árboles	3
Sin especificar	5
TOTAL	199

Tabla 10. Temas aludidos en los expedientes.

4.1- Clasificación temática de las Quejas

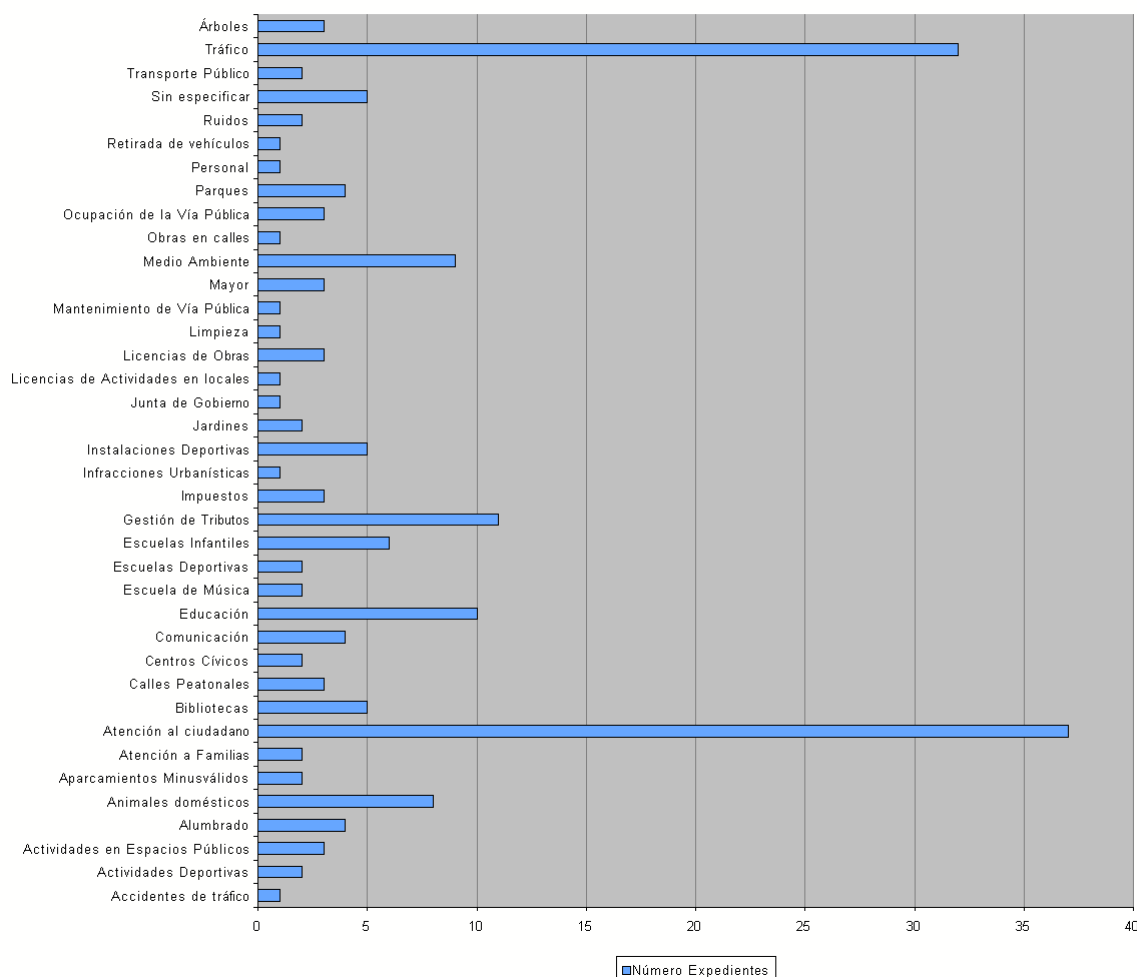
En este apartado se enumeran por orden alfabético todos los temas de los expedientes de Quejas admitidas en este periodo.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS

Accidentes de tráfico	1
Actividades Deportivas	2
Actividades en Espacios Públicos	3
Alumbrado	4
Animales domésticos	8
Aparcamientos Minusválidos	2
Atención a Familias	2
Atención al ciudadano	37
Bibliotecas	5
Calles Peatonales	3
Centros Cívicos	2
Comunicación	4
Educación	10
Escuela de Música	2
Escuelas Deportivas	2
Escuelas Infantiles	6
Gestión de Tributos	11
Impuestos	3
Infracciones Urbanísticas	1
Instalaciones Deportivas	5
Jardines	2
Junta de Gobierno	1
Licencias de Actividades en locales	1
Licencias de Obras	3
Limpieza	1
Mantenimiento de Vía Pública	1
Mayor	3
Medio Ambiente	9
Obras en calles	1
Ocupación de la Vía Pública	3
Parques	4
Personal	1
Retirada de vehículos	1
Ruidos	2
Transporte Público	2
Tráfico	32
Árboles	3
Sin especificar	5
TOTAL	188

Tabla 11. Temas aludidos en los expedientes de quejas.

Grafico 9. Temas más repetidos en los expedientes de Quejas

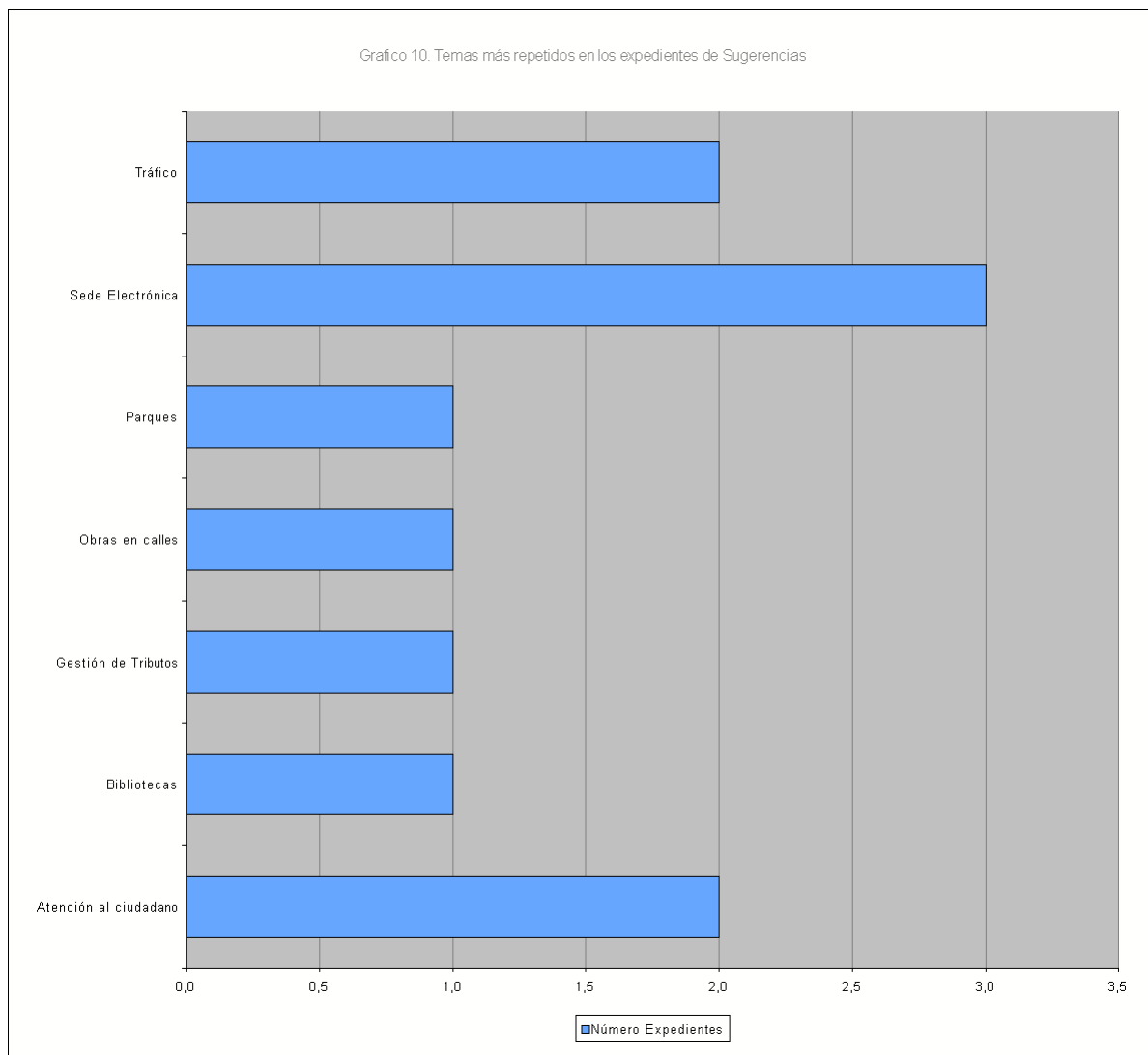


4.2- Clasificación temática de las Sugerencias

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

CLASIFICACIÓN DE LAS SUGERENCIAS	
Atención al ciudadano	2
Bibliotecas	1
Gestión de Tributos	1
Obras en calles	1
Parques	1
Sede Electrónica	3
Tráfico	2
TOTAL	11

Tabla 12. Temas aludidos en los expedientes de sugerencias.



5.- Informe sobre pronunciamiento de escritos de disconformidad

Escrito de disconformidad y escrito al Defensor del Pueblo de Dña. Luisa Bermudez Castro.

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

Se adjunta el informe trimestral de gestión de incidencias.

JESUS
CIFUENTES
CHIMENO -
02670807R

Firmado digitalmente
por JESUS CIFUENTES
CHIMENO - 02670807R
Fecha: 2024.06.20
14:58:05 +02'00'

Unidad de Informática, Administración Electrónica y Transparencia