

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

1.-Estadísticas generales

Los datos generales que se ofrecen en este informe corresponden al tercer 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	69,34%
Desestimadas	88	30,66%
TOTAL	287	

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.



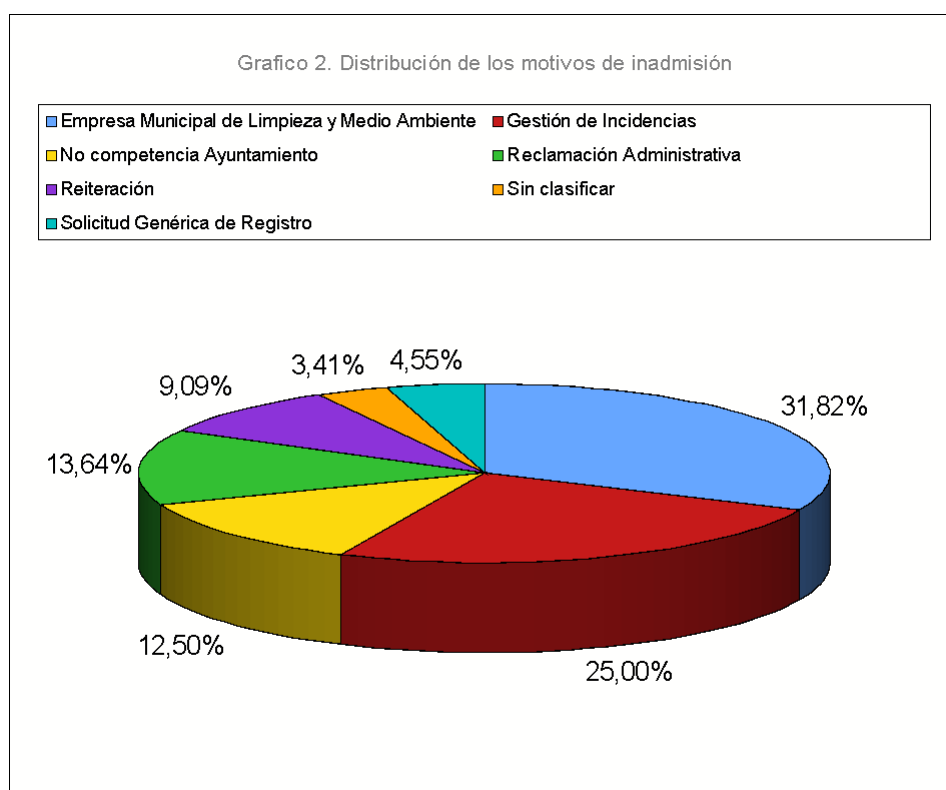
Se produce la inadmisión porque el asunto de la solicitud es competencia de una empresa municipal u otra administración, por tratarse de una incidencia en espacios o edificios públicos, por reiteración (de sujeto y objeto) o por razón de la materia (recursos, solicitudes de información u otros trámites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

MOTIVOS DE INADMISIÓN		
Sin clasificar	3	3,41%
Gestión de Incidencias	22	25,00%
Reclamación Administrativa	12	13,64%
No competencia Ayuntamiento	11	12,50%
Reiteración	8	9,09%
Empresa Municipal de Limpieza y Medio Ambiente	28	31,82%
Solicitud Genérica de Registro	4	4,55%
TOTAL	88	

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



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	118	41,11%
Resueltas	169	58,89%
TOTAL		287

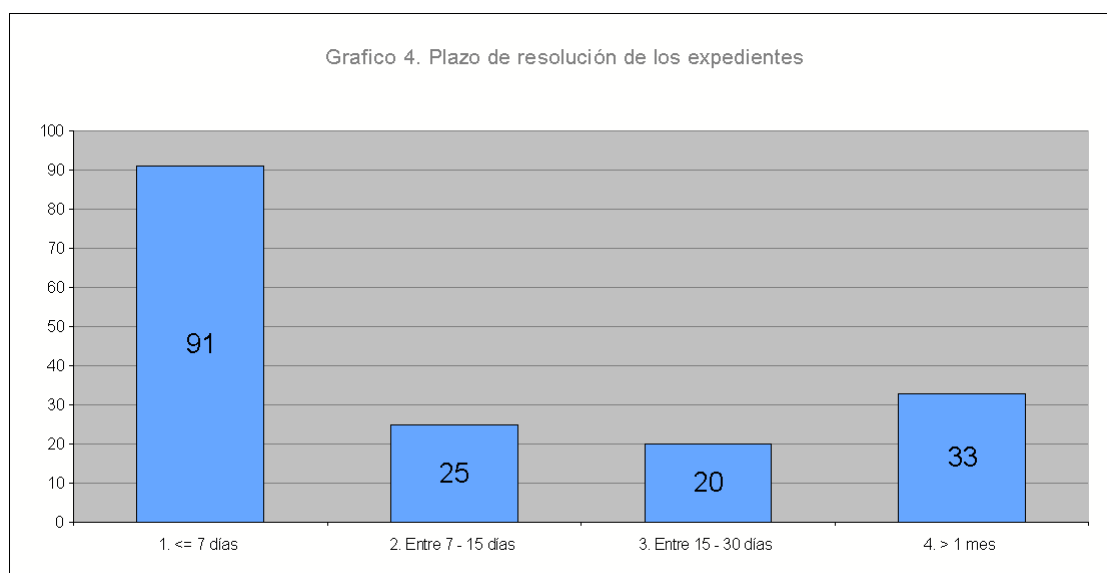
Tabla 3. Estado de tramitación de los expedientes.



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

PLAZO DE RESOLUCIÓN		
1. <= 7 días	91	53,85%
2. Entre 7 - 15 días	25	14,79%
3. Entre 15 - 30 días	20	11,83%
4. > 1 mes	33	19,53%
TOTAL		169

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



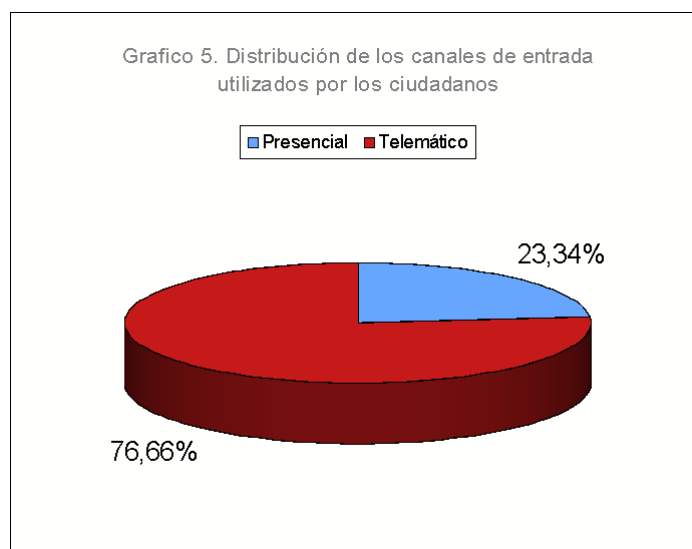
2.-Canales de comunicación con el ciudadano

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	220	76,66%
Presencial	67	23,34%
TOTAL		287

Tabla 5. Utilización de los canales de entrada.

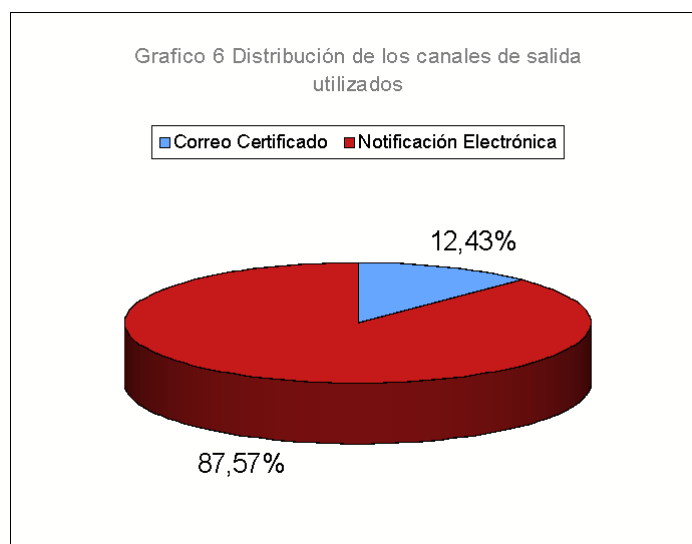


2.2 - Canales de salida

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	21	12,43%
Notificación Electrónica	148	87,57%
TOTAL		169

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	
MEDIO AMBIENTE	2
PARQUES Y JARDINES	2
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE BARRIOS	1
POLICIA LOCAL	2
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1
TOTAL	8

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

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN - QUEJAS	
ATENCIÓN CIUDADANA	20
CULTURA	7
DEPORTES	17
EDUCACION	1
INFORMATICA	3
INFORMATICA , ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	1
JUVENTUD	1
LICENCIAS, D.E.I.U.	7
MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO	8
MEDIO AMBIENTE	15
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	6
MUJER E IGUALDAD	1
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	2
ORGANO GESTION TRIBUTARIA	9
PARQUES Y JARDINES	36
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE BARRIOS	5
PERSONAL	1
POLICIA LOCAL	39
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	5
SERVICIOS SOCIALES	4
SERVICIOS TECNICOS	3
TOTAL	191

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

3.1 - Expedientes de Quejas

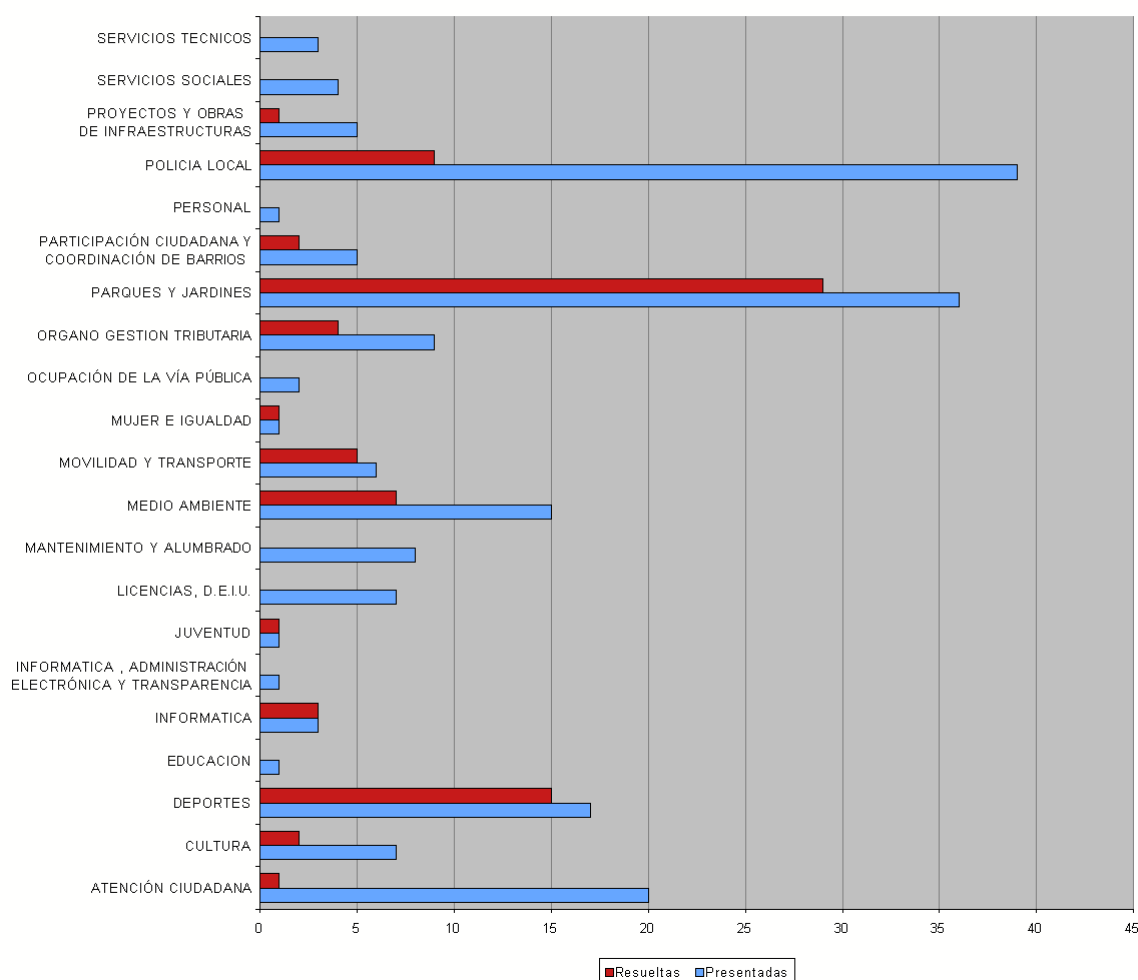
La tabla siguiente detalla los expedientes de quejas resueltos hasta el momento de realización del presente informe

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN QUEJAS		
Delegación	Presentadas	Resueltas
ATENCIÓN CIUDADANA	20	1
CULTURA	7	2
DEPORTES	17	15
EDUCACION	1	
INFORMATICA	3	3
INFORMATICA , ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRANSPARENCIA	1	
JUVENTUD	1	1
LICENCIAS, D.E.I.U.	7	
MANTENIMIENTO Y ALUMBRADO	8	
MEDIO AMBIENTE	15	7
MOVILIDAD Y TRANSPORTE	6	5
MUJER E IGUALDAD	1	1
OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA	2	
ORGANO GESTION TRIBUTARIA	9	4
PARQUES Y JARDINES	36	29
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE BARRIOS	5	2
PERSONAL	1	
POLICIA LOCAL	39	9
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	5	1
SERVICIOS SOCIALES	4	
SERVICIOS TECNICOS	3	
TOTAL	191	80

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



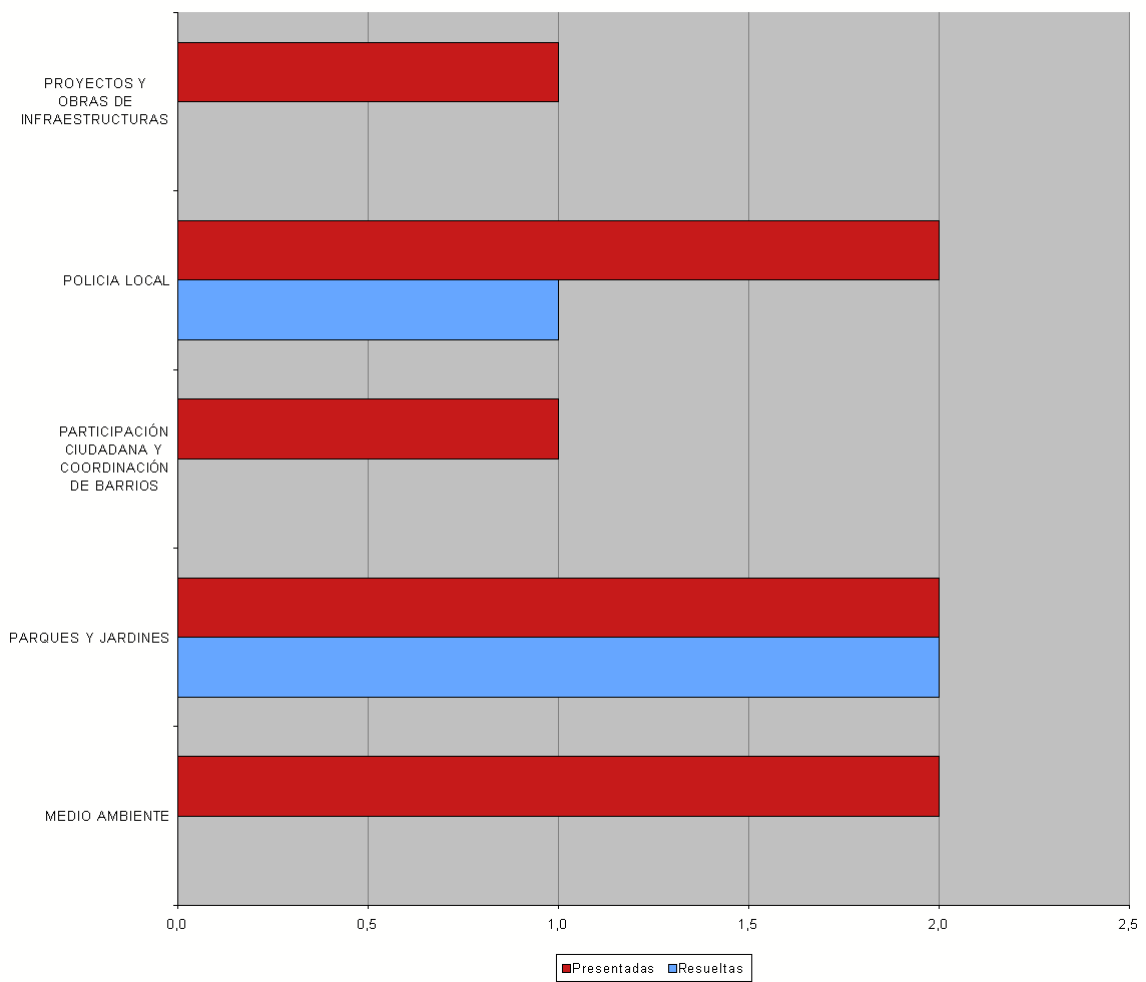
3.2 - Expediente de Sugerencias

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

ESTADÍSTICAS POR DELEGACIÓN SUGERENCIAS		
Delegación	Presentadas	Resueltas
MEDIO AMBIENTE	2	
PARQUES Y JARDINES	2	2
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE BARRIOS	1	
POLICIA LOCAL	2	1
PROYECTOS Y OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	
TOTAL	8	3

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	
Actividades Deportivas	15
Actividades en Centros Cívicos	1
Actividades en Espacios Públicos	4
Animales domésticos	14
Atención a Drogodependencias y Adicciones	5
Atención al ciudadano	24
Bares y espectáculos públicos	3
Bibliotecas	2
Bicicletas Públicas	2
Campamentos y viajes de Juventud	1
Centros Cívicos	5
Escuelas Infantiles	1
Gestión de Tributos	5
Igualdad	1
Impuestos	3
Informática	2
Jardines	4
Licencias de Obras	3
Mantenimiento de Vía Pública	1
Mantenimiento de edificios	2
Mayor	2
Medio Ambiente	5
Mercadillo	1
Multas de tráfico	1
Obras en calles	8
Ocupación de la Vía Pública	2
Parques	23
Participación Ciudadana	1
Personal	1
Plagas	5
Planes Urbanísticos	1
Polígonos Industriales	1
Ruidos	5
Sanciones alcohol	1
Sanciones drogas	1
Sede Electrónica	1
Terrazas y Veladores	5
Transporte Público	3
Tráfico	26
Árboles	7
Sin especificar	1
TOTAL	199

Tabla 10. Temas aludidos en los expedientes.

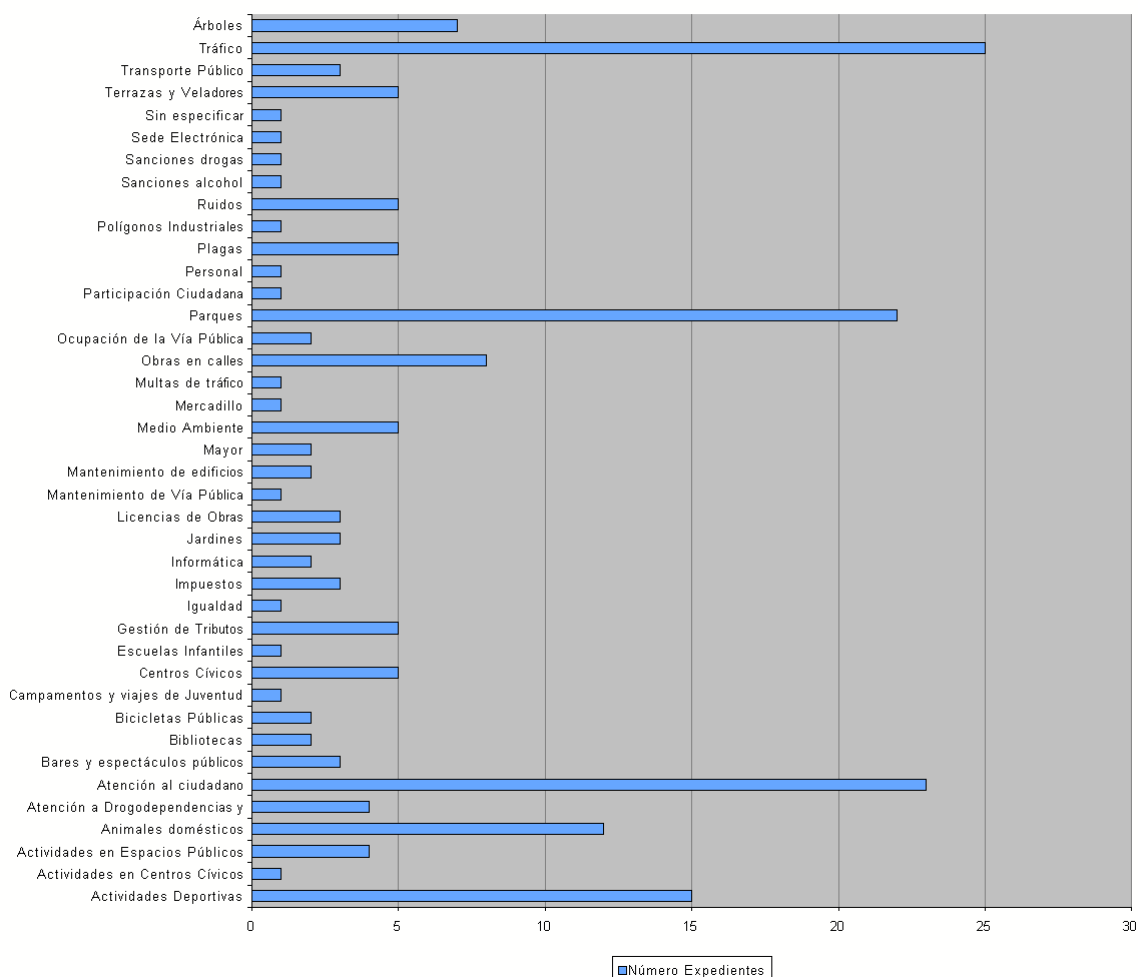
4.1- Clasificación temática de las Quejas

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

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS	
Actividades Deportivas	15
Actividades en Centros Cívicos	1
Actividades en Espacios Públicos	4
Animales domésticos	12
Atención a Drogodependencias y Adicciones	4
Atención al ciudadano	23
Bares y espectáculos públicos	3
Bibliotecas	2
Bicicletas Públicas	2
Campamentos y viajes de Juventud	1
Centros Cívicos	5
Escuelas Infantiles	1
Gestión de Tributos	5
Igualdad	1
Impuestos	3
Informática	2
Jardines	3
Licencias de Obras	3
Mantenimiento de Vía Pública	1
Mantenimiento de edificios	2
Mayor	2
Medio Ambiente	5
Mercadillo	1
Multas de tráfico	1
Obras en calles	8
Ocupación de la Vía Pública	2
Parques	22
Participación Ciudadana	1
Personal	1
Plagas	5
Polígonos Industriales	1
Ruidos	5
Sanciones alcohol	1
Sanciones drogas	1
Sede Electrónica	1
Terrazas y Veladores	5
Transporte Público	3
Tráfico	25
Árboles	7
Sin especificar	1
TOTAL	191

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	
Animales domésticos	2
Atención a Drogodependencias y Adicciones	1
Atención al ciudadano	1
Jardines	1
Parques	1
Planes Urbanísticos	1
Tráfico	1
TOTAL	8

Tabla 12. Temas aludidos en los expedientes de sugerencias.

Grafico 10. Temas más repetidos en los expedientes de Sugerencias

