



AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
Concejalía de Participación Ciudadana



INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EJERCICIO 2020



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
MEMORIA ADMINISTRATIVA.....	4
DATOS DE GESTIÓN.....	5
ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL BUZÓN.....	6
• Canales.....	6
• Evolución mensual de las peticiones recibida.....	7
• Perfil del usuario.....	8
TIPOS DE COMUNICACIÓN.....	10
ANÁLISIS POR SERVICIOS.....	11
• Funciones de Gobierno.....	12
• Áreas de Gobierno.....	13
• Áreas de Seguridad Pública.....	14
• Comparativa de las quejas y sugerencias en el área de seguridad por años.....	15
• Áreas de Servicios Colectivos.....	16-17
• Comparativa de las quejas en los servicios colectivos por años.....	18
• Comparativa de las sugerencias en los servicios colectivos por años.....	19
• Áreas de Servicios Administrativos.....	20
• Comparativa de las quejas en los servicios administrativos por años.....	21
• Comparativa de las sugerencias en los servicios administrativos por años.....	22
• Servicios con mayor número de quejas.....	23
• Promedio de días en dar respuesta a las quejas.....	24-30
• Motivos de las quejas.....	31
• Servicios con mayor número de sugerencias.....	33
• Promedio de días en dar respuesta a las sugerencias.....	34-42
• Conformidad de las respuestas a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos.....	43
• Comunicaciones complementaria.....	43
ACTUACIONES ACOMETIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....	44
DATOS RELATIVOS A EMPRESAS MUNICIPALES Y OTRAS DEPENDENCIAS....	45-49
LISTAS DE CONTROL.....	50-51



Informe de gestión de la Concejalía de Participación Ciudadana: 2020

INTRODUCCIÓN

Esta memoria se prepara en cumplimiento del artículo 17.1 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Guadalajara:

“La unidad administrativa de sugerencias y reclamaciones informará periódicamente a la Comisión y elaborará los datos necesarios para confeccionar la memoria o informe anual que debe presentar la Comisión al Pleno”.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de este Ayuntamiento, en virtud de lo establecido en el artículo 7 del Reglamento Orgánico indicado, mediante este informe anual, da cuenta al Pleno, de las quejas presentadas en el ejercicio 2020 y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales. El Pleno hará público este informe, mediante su publicación en la página web municipal.

Los datos estadísticos que se exponen en este informe constan en la base de gestión de expedientes que lleva la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones. La clasificación de los datos ha sido efectuada por la Oficina. La Sección de Archivo ha revisado este trabajo para normalizar los criterios de clasificación.



MEMORIA ADMINISTRATIVA

El objeto de esta memoria es dar cuenta de los datos obtenidos del buzón municipal de sugerencias y reclamaciones desde el día 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 a través de los canales habituales de recepción. Señalar que este año tanto el funcionamiento del buzón, como el contenido del mismo, ha sido atípico, debido a la situación sanitaria.

A lo largo de este año 2020 se han recibido 2198 comunicaciones de entrada, lo que suponen un aumento de 150 nuevas entradas con respecto al año anterior.

El registro de estos expedientes ha generado 4292 trámites realizados por parte de la unidad, los cuales incluyen: 2177 traslados a la unidad, 566 respuestas de la unidad, 1208 notificaciones a los interesados, 63 comunicaciones del interesado, 5 comunicaciones al interesado, 18 entradas de escritos de conformidad, 17 entradas de escritos de disconformidad, 12 peticiones de datos, 226 cierres de expedientes y 27 asuntos externos. Este año el número de respuestas de la unidad ha descendido considerablemente respecto a años anteriores, el motivo se debe a que se ha notificado al ciudadano directamente desde la Concejalía.

Además, se han recibido 454 ficheros con fotografías o archivos que los ciudadanos han hecho llegar para apoyar sus demandas, dato inferior al recibido en ejercicio el 2019 que fueron 724.

Como viene siendo habitual el canal de comunicación más utilizado ha sido el buzón instalado en la página web del Ayuntamiento que ha registrado 2045 comunicaciones. Se han recibido 107 a través de los buzones físicos, 21 por correo electrónico, 0 a través de Registro General, y 15 en las oficinas municipales, a través de la sede electrónica 9, canal que se ha incorporado a la base de datos este año.

En cuanto al tiempo medio de notificación de los expedientes recibidos y cerrados en el buzón, la media se ha situado **7,9** en días naturales, dato bastante inferior al del año pasado 13,28 días.

La media de días en dar traslado a las Concejalías y departamentos de los expedientes recibidos por parte de la unidad ha sido de **1,47** días naturales, dato bastante inferior al del año pasado que fueron 3,95 días.



DATOS DE GESTIÓN

Número de expedientes tramitados en 2020

Total de expedientes	2198
Expedientes de sugerencias o reclamaciones	449 + 397
Número de trámites realizados	4292

Gestión de expedientes de sugerencias o reclamaciones

	Expedientes de sugerencias y reclamaciones	% sobre total de expedientes de sugerencias y reclamaciones (846 -100%)	% sobre total de expedientes (2198)
Total Sugerencias y Reclamaciones	449 + 397	100 %	38,48 %
Sugerencias	449	53,07 %	20,42 %
Terminados en plazo	184	21,74 %	8,37 %
Terminados con demora	120	14,18 %	5,45 %
Sin terminar	106	12,52 %	4,82 %
Reclamaciones	397	46,92 %	18,06 %
Terminados en plazo	131	15,48 %	5,95 %
Terminados con demora	102	12,05 %	4,64 %
Sin terminar	131	15,48 %	5,95 %

Los expedientes de sugerencias y reclamaciones recibidas durante este año han supuesto un **38,48** por ciento del total de expedientes tramitados por la unidad gestora, dato más bajo que el del año pasado, debido a que el número de quejas y sugerencias ha disminuido.

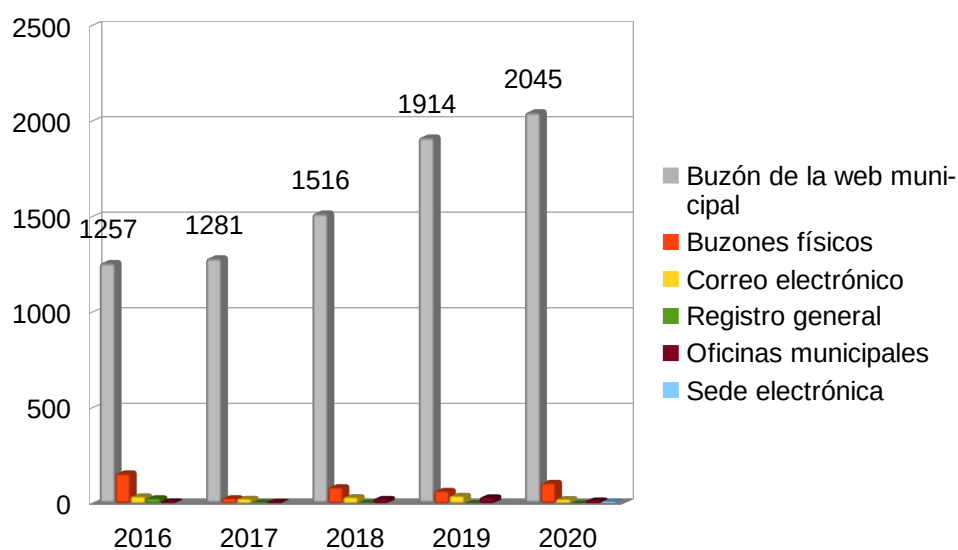
El resto son avisos, comunicaciones generales, asuntos externos o peticiones de información.



ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL BUZÓN

Canales de comunicación

	2016	2017	2018	2019	2020
Buzón de la web municipal	1257	1281	1516	1914	2045
Buzones físicos	156	26	84	65	107
Correo electrónico	35	23	31	38	21
Registro general	26	5	3	0	0
Oficinas municipales	10	8	23	31	15
Sede electrónica					9
Total expedientes	1484	1343	1657	2048	2198



Datos de entrada por tipo de canal. Comparativa 2016- 2020

Durante el ejercicio 2020 ha aumentado el uso del buzón de Sugerencias y Reclamaciones en general. Este año se ha incorporado a la base de datos, un canal de entrada nuevo, la sede electrónica.



Evolución mensual de las peticiones recibidas

Mes	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Enero	73	152	103	104	216	131	270
Febrero	91	118	102	107	99	157	167
Marzo	110	111	106	119	120	155	116
Abril	73	84	102	91	114	116	138
Mayo	93	123	113	165	112	179	270
Junio	76	106	120	134	118	182	209
Julio	106	116	68	105	124	170	186
Agosto	72	89	130	103	143	216	167
Septiembre	88	121	157	144	204	198	227
Octubre	85	150	255	122	160	202	211
Noviembre	116	194	130	76	128	149	143
Diciembre	90	330	98	73	119	193	98

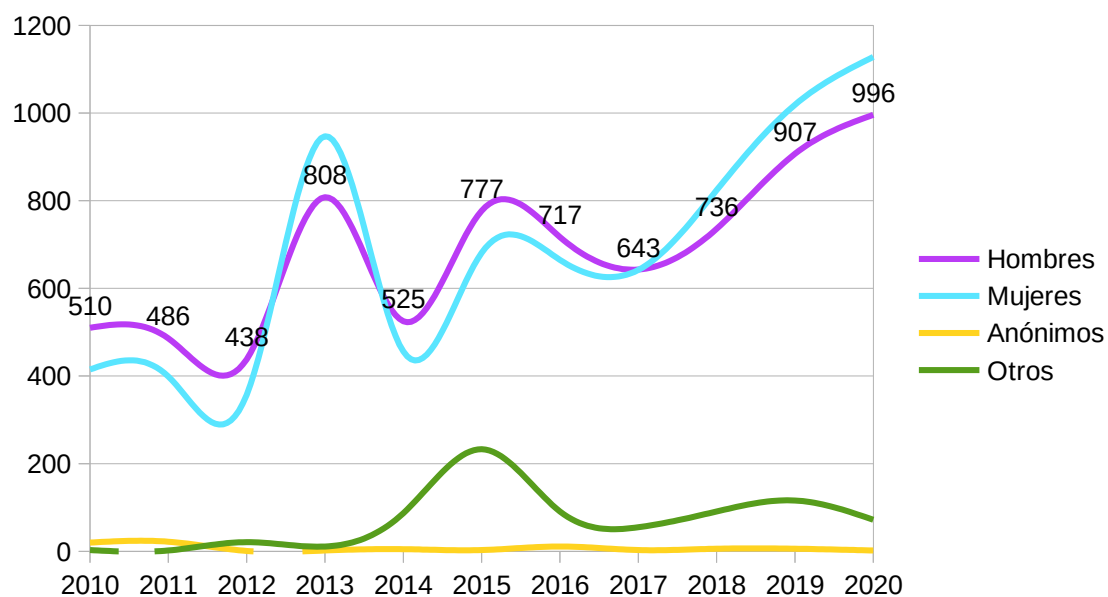
En la tabla se puede apreciar que la utilización del buzón de forma mensual, ha aumentado ligeramente respecto al año anterior, a excepción de los meses de marzo, y agosto y diciembre que ha disminuido significativamente.

Todos los meses se han utilizado de manera habitual los diferentes canales de comunicación



Perfil del usuario

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Hombres	510	486	438	808	525	777	717	643	736	907	996
Mujeres	415	399	357	947	456	681	665	642	824	1019	1128
Anónimos	20	22	1	2	5	3	11	3	6	6	2
Otros	3	2	21	11	87	233	91	55	91	116	72



Durante 2020 continúa aumentando el uso del buzón por parte de todos los colectivos.

Con respecto al año pasado se puede apreciar que el uso del buzón por parte de las mujeres continua aumentando, son 109 más que el año pasado.

Este año el apartado Otros (empresas, comunidades de propietarios, asociaciones, etc), ha disminuido respecto al año anterior en 44 entradas. Por último reseñar que sólo se han recibido 2 registros de anónimos.



TIPOS DE COMUNICACIÓN

Recordamos los criterios establecidos para clasificar las comunicaciones de los ciudadanos en las seis facetas o categorías siguientes:

Queja o reclamación.- Comunicación de una queja por el funcionamiento de los servicios municipales.

Sugerencia de mejora.- Comunicación de una idea para proponer la mejora de los servicios municipales.

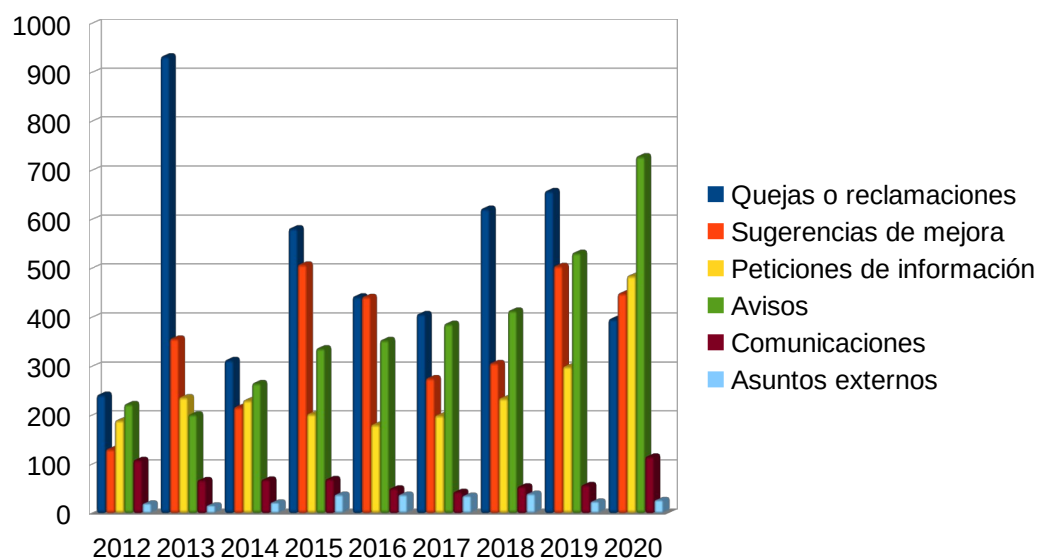
Petición de información.- Petición de información administrativa relacionada con las competencias del Ayuntamiento o de información general sobre la ciudad.

Aviso - Escrito que no puede clasificarse en las categorías anteriores. Por ejemplo, un aviso sobre algún elemento urbano que necesita reparación.

Comunicación.- Escrito que no puede clasificarse en las categorías anteriores. Por ejemplo, una comunicación de una empresa que ofrece sus servicios al Ayuntamiento.

Asuntos externos.- Incluye las comunicaciones relacionadas con asuntos que no son competencia del Ayuntamiento.

Tipos de comunicación	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Quejas o reclamaciones	242	933	313	582	443	407	622	658	397
Sugerencias de mejora	131	357	217	508	442	276	307	505	449
Peticiones de información	190	237	231	203	181	200	235	300	485
Avisos	223	202	266	337	354	387	414	532	729
Comunicaciones	109	68	69	70	51	44	55	58	116
Asuntos externos	20	16	22	38	38	36	40	24	27



Comunicaciones múltiples

Una comunicación puede incluir al mismo tiempo varios tipos de contenido. Por ejemplo, una persona puede presentar una queja y al mismo tiempo una sugerencia de mejora o una petición de información. A continuación se muestra un resumen de todos los expedientes de la base de datos, agrupados esta vez por tipos combinados de comunicación.

Tipos de comunicación	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Quejas o reclamaciones	300	569	422	404	622	658	397
Queja + Petición de información	1	1	1	0	2	2	0
Queja + Aviso	4	2	1	2	1	1	1
Queja + Asunto Externo	0	0	1	0	0	0	0
Queja + Sugerencia de mejora	6	10	5	1	1	10	2
Queja + Comunicación	2	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	182	473	436	272	307	505	449
Sugerencia + Aviso	23	20	1	1	8	14	1
Sugerencia + Comunicación	3	2	1	1	0	0	0
Sugerencia + Petición de información	3	0	0	1	0	0	0
Avisos	238	310	351	382	414	532	729
Aviso + Petición de información	1	5	1	0	3	2	1
Comunicación	64	67	48	44	55	58	116
Comunicación + Petición de información	0	0	1	0	1	0	0
Petición de información	224	193	175	199	235	300	485
Asunto externo	21	38	37	35	40	24	27



ANÁLISIS POR SERVICIOS

Una comunicación puede estar relacionada con uno o varios servicios municipales. Para facilitar el análisis de estos datos se incluyen todas las funciones y servicios municipales previstos en el sistema de gestión de expedientes, incluso aquellos que durante el año no han registrado ningún caso.

En las tablas siguientes se emplean estas abreviaturas:

- Q - Quejas.
- S - Sugerencias de mejora
- P - Peticiones de información
- A - Avisos
- C - Comunicaciones

Las actividades y servicios municipales se agrupan en las siguientes categorías:

- Funciones de gobierno
- Áreas de gobierno
- Servicios colectivos
- Servicios administrativos



Funciones de gobierno

	Q	S	P	A	C
Gobierno político	16	24	76	63	18
Denominación de calles	0	0	0	0	0
Gabinete de Prensa	0	0	0	0	0
Participación Ciudadana	0	2	0	0	1
Protocolo y festejos	14	14	24	1	11

Durante el año 2020 el departamento más significativo ha sido Gobierno Político.

Las quejas, comunicaciones y peticiones de información que se han recibido en relación al Gobierno Político, la mayor parte han estado enfocadas con petición de información sobre el suministro de mascarillas y las decisiones políticas frente al Covid.

La mayor parte de las sugerencias de mejoras recibidas en la unidad, este año han estado enfocadas a mejorar aspectos relacionados con el Covid.

La ciudadanía ha sugerido y ha realizado peticiones de información relacionadas con restricciones marcadas, con la apertura de instalaciones municipales, parques, bibliotecas. Este año ha estado marcado por la incertidumbre creada por la pandemia.



Áreas de Gobierno

	Q	S	P	A	C
Bienestar Social	25	0	16	3	7
Consumo	1	4	7	1	0
Cultura	17	32	17	3	4
Deportes	15	13	9	5	4
Educación	45	6	15	1	1
Empleo y Desarrollo	1	0	10	0	10
Juventud	7	2	2	0	0
Medio Ambiente	14	40	15	33	1
Obras y Urbanismo	14	15	37	16	3
Turismo	1	1	1	0	0
Salud Pública	0	2	2	1	0

Durante el año 2020 los departamentos más significativo en el Área de Gobierno, han sido Bienestar Social, Cultura, Medio Ambiente, Educación y Obras y Urbanismo.

Las quejas realizadas a Bienestar Social se corresponden con el primer trimestre del año y se deben a la falta de calefacción del Cuartel de Henares.

Las quejas realizadas a Cultura están relacionadas con el cierre y disminución de los puestos de estudio, en la sala del Centro Municipal Integrado.

La mayor parte de las quejas realizadas a Educación se corresponden con el primer trimestre del año y se deben a la falta de calefacción en el CEIP Parque de la Muñeca.

El área de Obras y Urbanismo, recoge la mayor parte de peticiones de información, relacionadas con solicitudes sobre normativa y licencias urbanísticas.

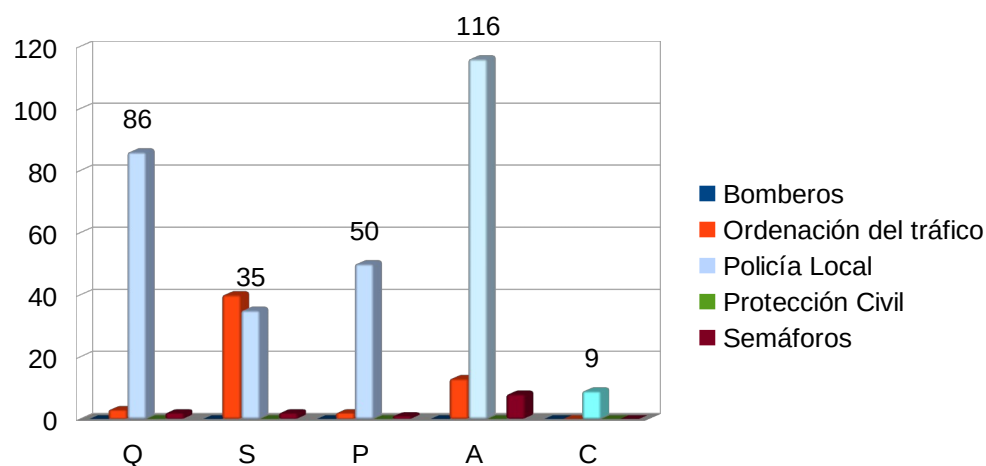
El área de Medio Ambiente ha recibido 40 expedientes de sugerencia relacionadas con la falta de limpieza de solares y parcelas, y la falta de podas.

En lo que respecta al área de Deportes, la mayoría de los escritos recibidos están relacionados con el trato recibido en las pistas de atletismo, con el mantenimiento de las instalaciones deportivas, y el cierre de las mismas.



Áreas de Seguridad Pública

	Q	S	P	A	C
Bomberos	0	0	0	0	0
Ordenación del tráfico	3	40	2	13	0
Policía Local	86	35	50	116	9
Protección Civil	0	0	0	0	0
Semáforos	2	2	1	8	0



Datos 2020

En el análisis que concierne a Seguridad Pública, la Policía Local continúa recibiendo el mayor número de quejas, sugerencias, peticiones de información y avisos.

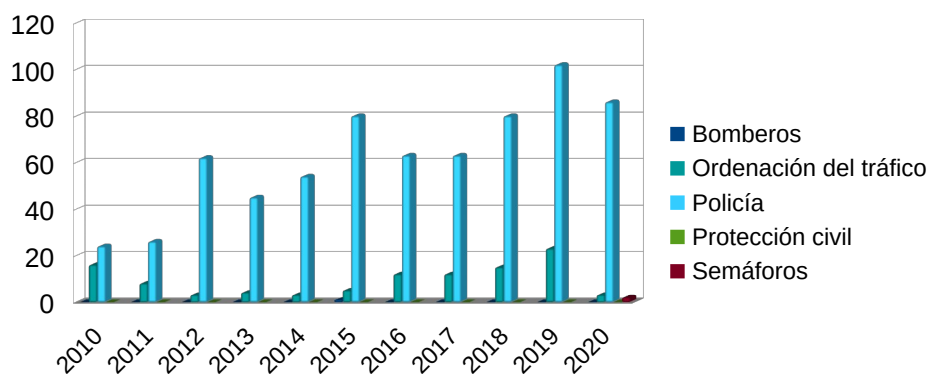
Este año la ciudadanía muestra su disconformidad con los problemas de ruidos provocados por los vecinos, establecimientos, locales, bares, etc. con la actitud de los dueños incívicos de animales de compañía.

Se han recogido solicitudes para aumentar la presencia policial para disuadir la concentración de grupos de personas, comenzando con las fechas de desescalada y han continuado a lo largo de 2020.

Las sugerencias y los avisos en el área de ordenación del tráfico y de la policía local continúan estando encaminadas a mejorar el tráfico en la ciudad, señalización, seguridad, instalación de elementos delimitadores y reductores de velocidad, espejos, bolardos, pasos de cebra, mejorar el alumbrado en las pasos de peatones, aumentar las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, instalar más señales viales, aumentar la presencia policial en los barrios, y en las entradas y salidas de los colegios.

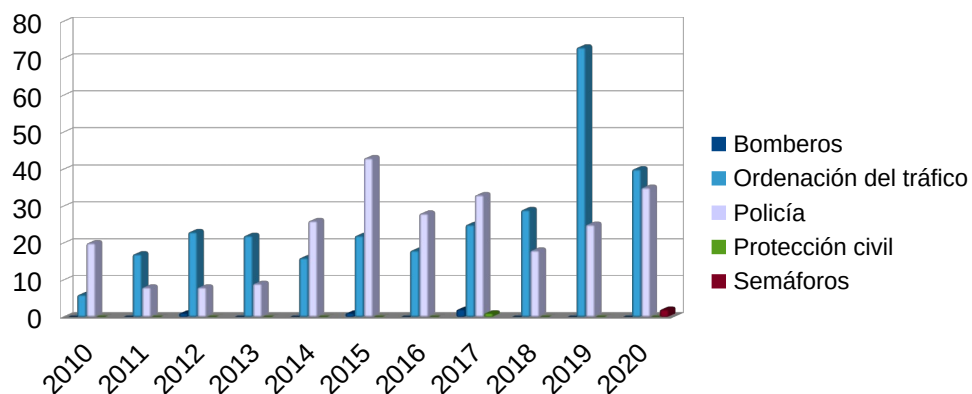
Comparativa de las **quejas** sobre el servicio de seguridad pública

Servicios colectivos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bomberos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Ordenación del tráfico	16	8	3	4	3	5	12	12	15	23	3
Policía	24	26	62	45	54	80	63	63	80	102	86
Protección civil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Semáforos											2



Comparativa de las **sugerencias** sobre el servicio de seguridad pública

Servicios colectivos	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Bomberos	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0
Ordenación del tráfico	6	17	23	22	16	22	18	25	29	73	40
Policía	20	8	8	9	26	43	28	33	18	25	35
Protección civil	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Semáforos											2



Áreas de Servicios Colectivos

Servicios colectivos	Q	S	P	A	C
Abastecimiento de agua	5	7	7	23	0
Alumbrado público	6	21	3	50	0
Aparcamientos	4	2	6	4	1
Cementerio Municipal	3	5	4	2	2
Censo de Animales	0	0	0	0	0
Control de plagas	3	9	3	70	0
Contenedores	2	17	3	36	0
Licencia urbanística	3	2	10	2	1
Limpieza Pública	53	33	13	76	3
Mercado	0	1	1	1	0
Mobiliario urbano	4	23	0	35	1
Parques y jardines	19	41	11	39	5
Poda	3	20	3	30	1
Red de saneamiento	0	1	0	0	0
Telecomunicaciones	0	21	0	0	0
Transportes públicos	12	8	6	20	1
Vías urbanas	17	36	5	70	1
Smart City	0	2	1	2	0
Zoológico Municipal	0	0	2	0	2

La Limpieza Pública, Parques y Jardines y Vías Urbanas, ocupan los primeros lugares en las reclamaciones dentro de la clasificación de Servicios Colectivos.

Principalmente los escritos de quejas recogidos están relacionados con la limpieza de las calles, parcelas, solares, aceras, accesos a plazas o vías, con el servicio de recogida de basura (frecuencia, los horarios o el ruido que genera), con la ubicación de contenedores, deposiciones de animales y la recogida de las hojas. Disconformidad con el mantenimiento de los parques y jardines, la retirada o mal funcionamiento de las fuentes, la ubicación de los aspersores, el estado del mobiliario infantil, la poda o la plantación de alguna especie de árbol en las zonas ajardinadas.

Los avisos relacionados con el área de Transporte Público y Vías Urbanas hacen referencia al funcionamiento en alguna de sus líneas, por el trato del personal, al ruido que provocan las



tapas de registros sueltas, a los restos de material de obras, las baldosas rotas, el estado del firme o del pavimento y el mal estado de las aceras.

Destacar que este año el número de avisos recogidos ha aumentado. Los escritos recogidos continúan siendo para alertar al servicio de control de plagas, sobre la urgencia de poda ante los peligros que presentaban algunos árboles de la ciudad, avisos de mobiliario infantil estropeado o en estado peligroso, fuentes atascadas, arquetas sueltas, semáforos estropeados, coches mal estacionados, pintadas y graffitis, deposiciones de perros, contenedores y papeleras llenas y la falta de limpieza en las calles o parques.



Comparativa de las **quejas** sobre servicios colectivos por años

Servicios colectivos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Abastecimiento de agua	9	1	3	5	6	5	7	8	8	5
Alumbrado público	8	0	0	4	37	25	7	6	18	6
Aparcamientos	7	7	1	5	3	1	7	10	12	4
Cementerio Municipal	0	0	1	0	0	2	8	1	3	3
Censo de Animales	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
Control de plagas	2	1	2	6	19	3	7	6	18	3
Contenedores									7	2
Licencias Urbanísticas									1	3
Limpieza Pública	39	39	36	50	91	84	63	71	96	53
Mercado Municipal									2	0
Mobiliario urbano	1	2	1	2	9	6	3	14	17	4
Parques y jardines	21	15	28	44	62	27	26	35	60	19
Poda									0	3
Red de saneamiento	1	2	2	2	5	1	2	3	0	0
Telecomunicaciones	1	1	8	1	1	0	0	2	1	0
Transportes públicos	19	15	719	26	48	38	35	39	43	12
Vías urbanas	14	11	11	20	18	15	25	29	41	17
Smart City									0	0
Zoológico Municipal	1	0	1	0	4	0	8	2	1	0



Comparativa de las **sugerencias** en los servicios colectivos por años.

Servicios colectivos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Abastecimiento de agua	1	1	1	1	0	3	2	4	5	7
Alumbrado público	1	2	4	6	21	21	1	8	30	21
Aparcamientos	5	11	3	3	4	0	2	3	6	2
Cementerio Municipal	0	0	1	0	0	0	2	0	2	5
Censo de Animales	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Control de plagas	1	0	3	3	7	2	2	4	8	9
Contenedores									28	17
Licencias Urbanística									0	2
Limpieza Pública	22	9	15	16	42	27	26	18	52	33
Mercado Municipal									1	1
Mobiliario urbano	2	4	1	11	11	10	3	19	24	23
Parques y jardines	11	19	38	44	22	44	49	40	63	41
Poda									0	20
Red de saneamiento	1	0	1	1	1	1	0	0	2	1
Telecomunicaciones	1	1	5	4	1	1	1	0	3	21
Transportes públicos	6	5	186	16	20	9	5	11	16	8
Vías urbanas	15	9	14	19	22	35	14	29	49	36
Smart City									1	2
Zoológico Municipal	1	0	0	0	2	5	3	1	2	0



Áreas de Servicios Administrativos

Servicios administrativos	Q	S	P	A	C
Archivo Municipal	0	1	5	1	0
Contratación	0	0	1	0	1
Información y Registro	10	6	6	0	4
Informática	0	0	0	0	0
Intervención	0	0	1	2	0
Gestión tributaria	7	0	54	6	10
Padrón de Habitantes	3	2	18	3	8
Parque Móvil	0	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	2	1	0	0	0
Personal	1	1	13	0	0
Presupuestos Participativos	0	0	1	0	2
Secretaría General	0	0	1	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	0	0	0
Tarjeta Ciudadana	5	2	22	6	0
Web Municipal	0	0	4	2	0
Sede Electrónica	0	0	0	0	0

En cuanto a los servicios administrativos, el área de Gestión Tributaria y la Tarjeta Ciudadana, han sido los más significativos, recibiendo 54 peticiones de información, sobre los plazos para pagar impuestos municipales, datos de notificación, pagos on line, sistema especial de pagos, modificaciones de cuentas bancarias o solicitud de información para la cita previa.



Comparativa de las **quejas** en los servicios administrativos por años.

Servicios administrativos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Archivo Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Información y Registro	0	0	0	0	4	2	7	11	7	10
Informática	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Intervención	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
Gestión tributaria	2	2	7	5	6	5	11	6	3	7
Padrón de Habitantes	0	0	0	0	0	1	1	2	1	3
Parque Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Personal	0	1	0	3	5	11	3	7	1	1
Presupuestos Participativos					0	0	0	0	1	0
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
Tarjeta Ciudadana	0	40	7	1	22	10	4	22	8	5
Web Municipal	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
Sede electrónica										0



Comparativa de las **sugerencias** en los servicios administrativos por años.

Servicios administrativos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Archivo Municipal	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
Contratación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Información y Registro	0	0	0	0	1	2	0	4	1	6
Informática	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intervención	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gestión tributaria	0	1	1	0	0	4	2	1	1	0
Padrón de Habitantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Parque Móvil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1
Personal	0	0	0	0	1	2	1	0	0	1
Presupuestos Participativos					209	142	1	0	0	0
Secretaría General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarjeta Ciudadana	0	1	0	0	1	2	0	0	3	2
Web Municipal	4	1	4	0	2	0	1	0	2	0



Servicios colectivos y administrativos con mayor número de quejas

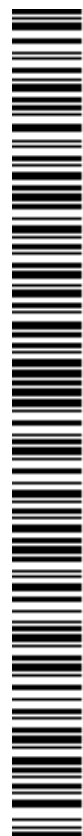
Los servicios con más de **10 expedientes de quejas** son las siguientes:

Servicios	Expedientes
Limpieza pública	53
Parques y jardines	19
Transportes	12
Medio Ambiente	14
Vías Urbanas	17
Información y Registro	10

Las Área de Gobiernos con mayor número de quejas

La áreas con más de **10 expedientes de quejas** son las siguientes:

Funciones de Gobierno	Expedientes
Protocolo y Festejos	14
Gobierno Político	16
Áreas de Gobierno	Expedientes
Policía Local	86
Obras y Urbanismo	14
Deportes	15
Bienestar Social	25
Cultura	17
Educación	45



Promedio en dar respuesta de las quejas terminadas

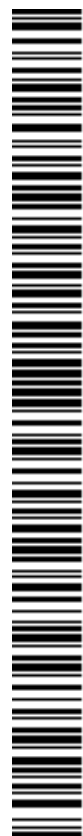
La información que se facilita corresponde desde el inicio del expediente hasta la fecha de notificación a la ciudadanía.

El promedio de días en notificar aumenta en aquellas quejas que están clasificadas en varias áreas o servicios, ya que intervienen en el proceso de tramitación varias unidades gestoras.

Expediente	Quejas Áreas/Servicio	Fecha De iniciación	Fecha De terminación	Promedio Días
20200334	Abastecimiento de agua	13/02/2020	17/02/2020	4
20202184	Abastecimiento de agua	18/12/2020	23/12/2020	5
				4,5
20200315	Alumbrado público	11/02/2020	12/02/2020	1
20200401	Alumbrado público	05/03/2020	09/03/2020	4
20201483	Alumbrado público	23/08/2020	31/08/2020	8
				4,33
20200338	Alumbrado público Limpieza viaria	14/02/2020	24/02/2020	10
				10
20200145	Aparcamientos	16/01/2020	21/01/2020	5
				5
20201056	Aparcamientos Policía Local	11/06/2020	15/06/2020	4
				4,67
20200277	Bienestar Social	03/02/2020	12/02/2020	9
20200332	Bienestar Social	12/02/2020	24/03/2020	41
20200365	Bienestar Social	20/02/2020	28/02/2020	8
20200532	Bienestar Social	22/03/2020	23/03/2020	1
20201375	Bienestar Social	03/08/2020	04/08/2020	1
20201392	Bienestar Social	05/08/2020	05/08/2020	0
20201518	Bienestar Social	30/08/2020	01/09/2020	2
20201529	Bienestar Social	31/08/2020	01/09/2020	1
				7,88
20201696	Consumo	24/09/2020	06/10/2020	12
				12
20200209	Contenedores	27/01/2020	29/01/2020	2
20202014	Contenedores	11/11/2020	16/11/2020	5
				3,50
20200143	Control de plagas	20/01/2020	20/01/2020	0
20201274	Control de plagas	16/07/2020	16/07/2020	0
20201138	Control de plagas	24/06/2020	24/06/2020	0
				0
20200222	Cultura	28/01/2020	03/02/2020	6
20200233	Cultura	27/01/2020	07/02/2020	11
20200324	Cultura	12/02/2020	20/02/2020	8



20200745	Cultura	25/05/2020	01/06/2020	7
20201287	Cultura	18/07/2020	29/07/2020	11
20201093	Cultura	17/06/2020	17/06/2020	0
20201801	Cultura	07/10/2020	27/10/2020	20
20201802	Cultura	07/10/2020	27/10/2020	20
20202083	Cultura	30/11/2020	09/12/2020	9
20202107	Cultura	08/11/2020	10/12/2020	32
20202108	Cultura	08/11/2020	10/12/2020	32
20202109	Cultura	08/11/2020	10/12/2020	32
20202110	Cultura	08/10/2020	10/12/2020	63
				19,31
20200255	Deportes	30/01/2020	10/02/2020	11
20200256	Deportes	30/01/2020	03/02/2020	4
20200734	Deportes	26/05/2020	27/05/2020	1
20201224	Deportes	08/07/2020	29/07/2020	21
20201337	Deportes	27/07/2020	29/07/2020	2
20201398	Deportes	06/08/2020	01/09/2020	26
20201095	Deportes	18/06/2020	08/07/2020	20
				12,14
20200053	Educación	13/01/2020	13/01/2020	0
20200056	Educación	13/01/2020	13/01/2020	0
20200058	Educación	13/01/2020	13/01/2020	0
20200059	Educación	13/01/2020	13/01/2020	0
20200061	Educación	13/01/2020	13/01/2020	0
20200062	Educación	13/01/2020	13/01/2020	0
20200071	Educación	13/01/2020	14/01/2020	1
20200073	Educación	13/01/2020	14/01/2020	1
20200074	Educación	13/01/2020	14/01/2020	1
20200075	Educación	13/01/2020	14/01/2020	1
20200076	Educación	13/01/2020	14/01/2020	1
20200077	Educación	13/01/2020	14/01/2020	1
20200098	Educación	14/01/2020	14/01/2020	0
20200099	Educación	13/01/2020	14/01/2020	1
20201678	Educación	22/09/2020	23/09/2020	1
				0,53
20202125	Gestión Tributaria	04/12/2020	23/12/2020	19
20200204	Gestión Tributaria	26/01/2020	12/02/2020	17
20201500	Gestión Tributaria	26/08/2020	28/08/2020	2
20201847	Gestión Tributaria	24/10/2020	26/10/2020	2
				10
20200824	Gobierno político	15/05/2020	15/05/2020	0
20200839	Gobierno político	13/05/2020	13/05/2020	0
20200855	Gobierno político	12/05/2020	14/05/2020	2
20200858	Gobierno político	11/05/2020	13/05/2020	2
20201229	Gobierno político	09/07/2020	13/07/2020	4
20201254	Gobierno político	13/07/2020	14/07/2020	1



20201629	Gobierno político	17/09/2020	21/09/2020	4
20201634	Gobierno político	17/09/2020	21/09/2020	4
20201656	Gobierno político	21/09/2020	30/09/2020	9
20200683	Gobierno político	29/04/2020	04/05/2020	5
20201032	Gobierno político	09/06/2020	10/06/2020	1
				2,91
20201004	Gobierno político Deportes	05/06/2020	10/06/2020	5
				5
20200480	Información y Registro	04/03/2020	11/03/2020	7
20200481	Información y Registro	05/03/2020	11/03/2020	6
20201574	Información y Registro	10/09/2020	16/09/2020	6
20201040	Información y Registro	09/06/2020	11/06/2020	2
20201854	Información y Registro	17/10/2020	03/11/2020	17
20202025	Información y Registro	13/11/2020	20/11/2020	7
20202120	Información y Registro	18/11/2020	04/12/2020	16
20202212	Información y Registro	30/12/2020	15/01/2021	16
				9,63
20200180	Juventud	17/01/2020	30/01/2020	13
20200231	Juventud	27/01/2020	30/01/2020	3
20200232	Juventud	28/01/2020	30/01/2020	2
				6
20201292	Licencias urbanísticas	20/07/2020	24/08/2020	35
20200991	Licencias urbanísticas	04/06/2020	04/06/2020	0
				17,50
20200001	Limpieza viaria	01/01/2020	07/01/2020	6
20200021	Limpieza viaria	07/01/2020	08/01/2020	1
20200111	Limpieza viaria	15/01/2020	17/01/2020	2
20200119	Limpieza viaria	16/01/2020	17/01/2020	1
20200292	Limpieza viaria	05/02/2020	12/02/2020	7
20200437	Limpieza viaria	28/02/2020	03/03/2020	4
20200452	Limpieza viaria	03/03/2020	04/03/2020	1
20200746	Limpieza viaria	25/05/2020	25/05/2020	0
20200888	Limpieza viaria	08/05/2020	11/05/2020	3
20201361	Limpieza viaria	31/07/2020	01/09/2020	32
20201460	Limpieza viaria	20/08/2020	20/08/2020	0
20201604	Limpieza viaria	15/09/2020	16/09/2020	1
20201626	Limpieza viaria	17/09/2020	21/09/2020	4
20200590	Limpieza viaria	11/04/2020	14/04/2020	3
20200658	Limpieza viaria	24/04/2020	24/04/2020	0
20200994	Limpieza viaria	04/06/2020	05/06/2020	1
20201000	Limpieza viaria	05/06/2020	09/06/2020	4
20201027	Limpieza viaria	08/06/2020	15/06/2020	7
20201071	Limpieza viaria	14/06/2020	15/06/2020	1
20201077	Limpieza viaria	15/06/2020	15/06/2020	0
20201832	Limpieza viaria	23/10/2020	11/11/2020	19



20201989	Limpieza viaria	07/11/2020	11/11/2020	4
20202123	Limpieza viaria	03/12/2020	21/12/2020	18
				5,17
20201834	Limpieza viaria Deportes	13/10/2020	02/11/2020	20
				20
20200134	Limpieza viaria Parques y jardines	17/01/2020	20/01/2020	3
20200216	Limpieza viaria Parques y jardines	27/01/2020	29/01/2020	2
				2,50
20200392	Limpieza viaria Policía Local	24/02/2020	25/02/2020	1
20202053	Limpieza viaria Policía Local	25/11/2020	26/11/2020	1
				1
20200998	Limpieza viaria Vías urbanas	04/06/2020	16/06/2020	12
				12
20201829	Limpieza viaria Vías urbanas Mobiliario urbano	13/10/2020	15/10/2020	2
				2
20202003	Limpieza viaria Vías urbanas Poda	09/11/2020	12/11/2020	3
				3
20200064	Medio ambiente	13/01/2020	14/01/2020	1
20200127	Medio ambiente	16/01/2020	21/01/2020	5
20200128	Medio ambiente	16/01/2020	21/01/2020	5
20200170	Medio ambiente	23/01/2020	27/01/2020	4
20200405	Medio ambiente	25/02/2020	28/02/2020	3
20200732	Medio ambiente	26/05/2020	27/05/2020	1
20200743	Medio ambiente	25/05/2020	26/05/2020	1
20200904	Medio ambiente	07/05/2020	07/05/2020	0
20201106	Medio ambiente	19/06/2020	23/06/2020	4
20201763	Medio ambiente	01/10/2020	05/10/2020	4
				2,80
20201134	Mobiliario urbano	24/06/2020	17/07/2020	23
				23
20201303	Obras y Urbanismo	21/07/2020	04/08/2020	14
20201384	Obras y Urbanismo	04/08/2020	06/08/2020	2
20201459	Obras y Urbanismo	20/08/2020	20/08/2020	0
20201493	Obras y Urbanismo	25/08/2020	28/08/2020	3
				4,75
20200454	Ordenación del tráfico	03/03/2020	11/03/2020	8
20200496	Ordenación del tráfico	10/03/2020	10/10/2020	214
				111
20200223	Padrón de Habitantes	28/01/2020	30/01/2020	2



20202004	Padrón de Habitantes	09/11/2020	16/11/2020	7
20202207	Padrón de Habitantes	30/12/2020	30/12/2020	0
				3
20201196	Parques y jardines	03/07/2020	07/07/2020	4
20201219	Parques y jardines	08/07/2020	10/07/2020	2
20201085	Parques y jardines	16/06/2020	16/06/2020	0
20201111	Parques y jardines	19/06/2020	19/06/2020	0
				1,50
20200122	Parques y jardines Limpieza viaria	16/01/2020	25/02/2020	40
20201307	Parques y jardines Limpieza viaria	22/07/2020	28/07/2020	6
				23
20200179	Parques y jardines Mobiliario urbano	27/01/2020	28/01/2020	1
20200311	Parques y jardines Mobiliario urbano	10/02/2020	10/02/2020	0
				0,50
20200238	Parques y jardines Policía Local	29/01/2020	03/02/2020	5
				5
20200969	Patrimonio Municipal	01/06/2020	04/06/2020	3
				3
20200400	Personal	26/02/2020	03/03/2020	6
				6
20200366	Poda	17/02/2020	25/02/2020	8
20201715	Poda	28/09/2020	30/09/2020	2
				5
20200017	Policía Local	06/01/2020	09/01/2020	3
20200029	Policía Local	09/01/2020	20/01/2020	11
20200042	Policía Local	09/01/2020	14/01/2020	5
20200164	Policía Local	21/01/2020	23/01/2020	2
20200272	Policía Local	01/02/2020	06/02/2020	5
20200294	Policía Local	05/02/2020	05/02/2020	0
20200309	Policía Local	09/02/2020	24/02/2020	15
20200340	Policía Local	14/02/2020	09/03/2020	24
20200343	Policía Local	15/02/2020	28/02/2020	13
20200390	Policía Local	23/02/2020	06/03/2020	12
20200416	Policía Local	26/02/2020	02/03/2020	5
20200516	Policía Local	15/03/2020	22/03/2020	7
20200521	Policía Local	16/03/2020	24/03/2020	8
20200522	Policía Local	16/03/2020	21/03/2020	5
20200538	Policía Local	24/03/2020	25/03/2020	1
20200548	Policía Local	26/03/2020	30/03/2020	4
20200813	Policía Local	16/05/2020	15/06/2020	30
20201189	Policía Local	03/07/2020	10/07/2020	7
20201211	Policía Local	07/07/2020	14/07/2020	7



20201215	Policía Local	07/07/2020	14/07/2020	7
20201236	Policía Local	10/07/2020	30/07/2020	20
20201250	Policía Local	12/07/2020	15/07/2020	3
20201268	Policía Local	15/07/2020	22/07/2020	7
20201333	Policía Local	27/07/2020	31/07/2020	4
20201336	Policía Local	27/07/2020	31/07/2020	4
20201376	Policía Local	03/08/2020	05/08/2020	2
20201607	Policía Local	15/09/2020	21/09/2020	6
20201647	Policía Local	18/09/2020	13/11/2020	56
20201669	Policía Local	21/09/2020	13/10/2020	22
20201015	Policía Local	07/06/2020	15/06/2020	8
20201016	Policía Local	07/06/2020	09/06/2020	2
20201017	Policía Local	07/06/2020	10/06/2020	3
20201029	Policía Local	08/06/2020	09/06/2020	1
20201051	Policía Local	11/06/2020	10/10/2020	121
20201057	Policía Local	12/06/2020	12/06/2020	0
20201059	Policía Local	12/06/2020	24/06/2020	12
20201067	Policía Local	13/06/2020	24/06/2020	11
20201096	Policía Local	18/06/2020	29/06/2020	11
20201113	Policía Local	20/06/2020	23/06/2020	3
20201117	Policía Local	21/06/2020	25/06/2020	4
20201123	Policía Local	21/06/2020	23/06/2020	2
20201147	Policía Local	25/06/2020	25/06/2020	0
20201150	Policía Local	25/06/2020	30/06/2020	5
20201824	Policía Local	11/10/2020	12/11/2020	32
20201838	Policía Local	14/10/2020	12/11/2020	29
20201938	Policía Local	13/10/2020	05/11/2020	23
20201986	Policía Local	06/11/2020	16/11/2020	10
20201992	Policía Local	09/11/2020	13/11/2020	4
20201993	Policía Local	30/10/2020	11/11/2020	12
20201994	Policía Local	10/11/2020	11/11/2020	1
20202070	Policía Local	22/11/2020	27/11/2020	5
20202079	Policía Local	22/11/2020	04/12/2020	12
20202099	Policía Local	30/11/2020	02/12/2020	2
20202122	Policía Local	19/11/2020	04/12/2020	15
20202126	Policía Local	10/07/2020	13/10/2020	95
20202128	Policía Local	03/12/2020	16/12/2020	13
20202205	Policía Local	28/12/2020	14/01/2021	17
				13,12
20201033	Policía Local Aparcamientos	09/06/2020	24/06/2020	15
				15
20201036	Policía Local Deportes	09/06/2020	10/06/2020	1
				1
20200347	Policía Local Parques y jardines	16/02/2020	17/02/2020	1



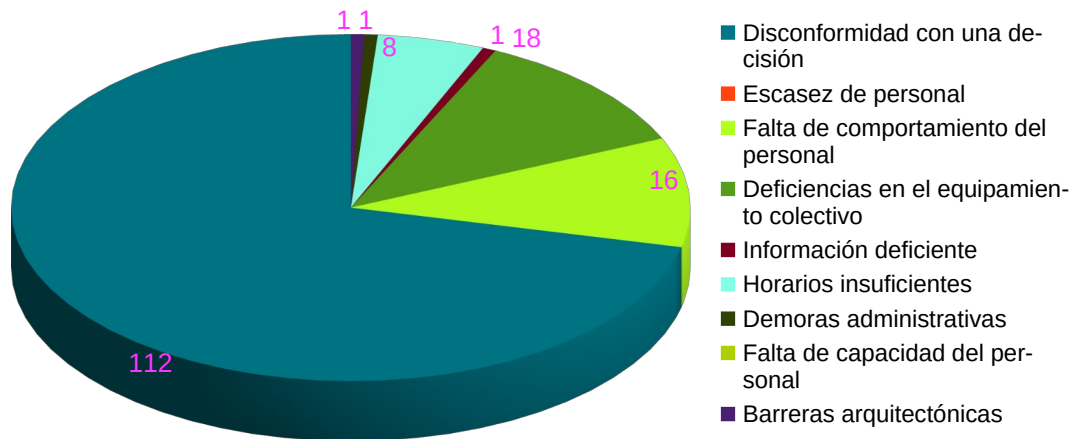
				12,61
20200393	Protocolo y Festejos	24/02/2020	28/02/2020	4
20200579	Protocolo y Festejos	08/04/2020	15/04/2020	7
				5,50
20201982	Semáforos	05/11/2020	17/11/2020	12
				12
20200234	Tarjeta ciudadana	27/01/2020	31/01/2020	4
20200235	Tarjeta ciudadana	28/01/2020	31/01/2020	3
20200253	Tarjeta ciudadana	30/01/2020	31/01/2020	1
20201505	Tarjeta ciudadana	27/08/2020	28/08/2020	1
				2,25
20200177	Transportes públicos	23/01/2020	27/01/2020	4
20200860	Transportes públicos	11/05/2020	28/05/2020	17
20201596	Transportes públicos	14/09/2020	28/09/2020	14
20201749	Transportes públicos	30/09/2020	01/10/2020	1
20201975	Transportes públicos	03/11/2020	03/12/2020	30
20202089	Transportes públicos	27/11/2020	02/12/2020	5
20202158	Transportes públicos	16/12/2020	29/12/2020	13
				12
20202121	Vías urbanas	20/11/2020	21/12/2020	31
20200015	Vías urbanas	06/01/2020	07/01/2020	1
20200120	Vías urbanas	16/01/2020	17/01/2020	1
20201509	Vías urbanas	28/08/2020	31/08/2020	3
20201039	Vías urbanas	09/06/2020	10/06/2020	1
20201995	Vías urbanas	04/11/2020	12/11/2020	8
				7,50
20200278	Vías urbanas Alumbrado público	03/02/2020	02/03/2020	28
				28
20201830	Vías urbanas Limpieza viaria	13/10/2020	26/10/2020	13
				13
20200275	Vías urbanas Limpieza viaria Policía Local	02/02/2020	11/02/2020	9
				9



Motivos de las quejas

Una queja o reclamación puede presentarse por varios motivos al mismo tiempo. Para facilitar el análisis de las quejas se emplea la siguiente lista de motivos.

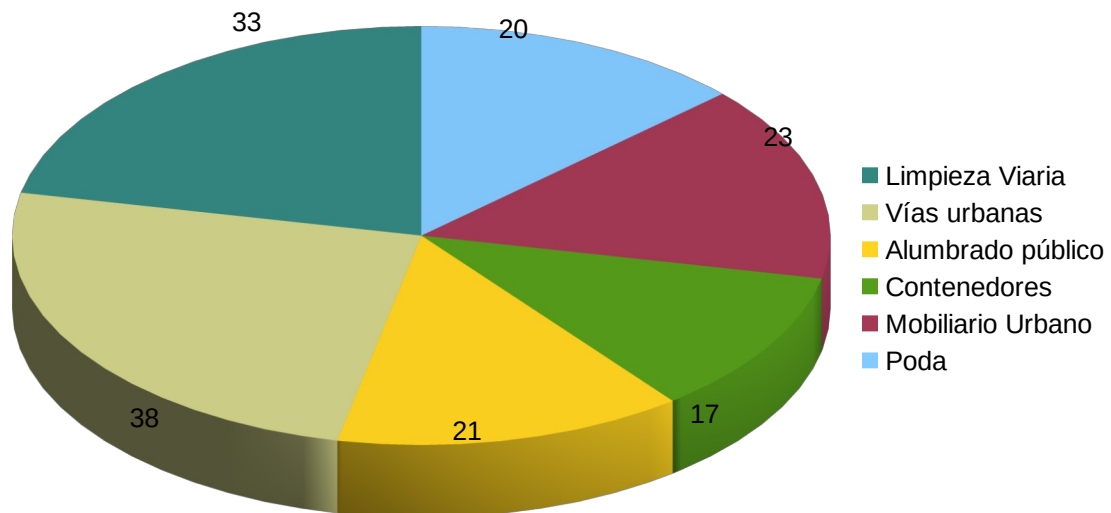
Motivos	
Mal funcionamiento de un servicio	229
Disconformidad con una decisión	112
Escasez de personal	0
Falta de comportamiento del personal	16
Deficiencias en el equipamiento colectivo	18
Información deficiente	1
Horarios insuficientes	8
Demoras administrativas	1
Falta de capacidad del personal	0
Barreras arquitectónicas	1



Servicios colectivos con mayor número de sugerencias

Los servicios con más de 10 expedientes de sugerencias son las siguientes:

Servicios	
Parques y Jardines	43
Limpieza Viaria	33
Vías urbanas	38
Alumbrado público	21
Contenedores	17
Mobiliario Urbano	23
Poda	20



Las Áreas de Gobiernos con mayor número de sugerencias

La áreas con más de 10 expedientes de sugerencias son las siguientes:

Funciones de Gobierno	Expedientes
Gobierno Político	24
Protocolo y Festejos	14
Áreas de Gobierno	Expedientes
Ordenación del tráfico	41
Medio Ambiente	40
Policía Local	35
Cultura	35
Deportes	13
Obras y Urbanismo	15



Promedio en dar respuesta de las sugerencias terminadas

La información que se facilita corresponde desde el inicio del expediente hasta la fecha de notificación a la ciudadanía.

El promedio de días en notificar aumenta en aquellas sugerencias que están clasificadas en varias áreas o servicios, ya que intervienen en el proceso de tramitación varias unidades gestoras.

Expediente	Sugerencias Áreas/Servicio	Fecha De iniciación	Fecha De terminación	Promedio Días
20200525	Abastecimiento de agua	18/03/2020	18/03/2020	0
20201762	Abastecimiento de agua	01/10/2020	05/10/2020	4
20202168	Abastecimiento de agua	18/12/2020	28/12/2020	10
				4,67
20200986	Abastecimiento de agua Vías urbanas	03/06/2020	04/06/2020	1
				3,93
20200017	Alumbrado público	06/01/2020	09/01/2020	3
20200137	Alumbrado público	17/01/2020	28/01/2020	11
20200245	Alumbrado público	28/01/2020	17/02/2020	20
20200329	Alumbrado público	12/02/2020	24/02/2020	12
20200369	Alumbrado público	19/02/2020	02/03/2020	12
20200394	Alumbrado público	24/02/2020	02/03/2020	7
20200417	Alumbrado público	26/02/2020	02/03/2020	5
20200445	Alumbrado público	02/03/2020	06/03/2020	4
20201237	Alumbrado público	10/07/2020	13/07/2020	3
20201506	Alumbrado público	27/08/2020	31/08/2020	4
20201013	Alumbrado público	07/06/2020	09/06/2020	2
20201135	Alumbrado público	24/06/2020	25/06/2020	1
				7,00
20200159	Alumbrado público Medio ambiente	21/01/2020	31/01/2020	10
				10,00
20201875	Alumbrado público Mobiliario urbano Contenedores Control de plagas	20/10/2020	26/10/2020	6
				6,00
20202001	Alumbrado público Protocolo y Festejos	05/11/2020	17/11/2020	12
				12,00
20201388	Aparcamientos	05/08/2020	06/08/2020	1
20201705	Aparcamientos	26/09/2020	13/10/2020	17
				9
20201699	Archivo Municipal Smart City	25/09/2020	30/09/2020	5



	Contenedores			
				5
20201104	Cementerio Municipal	19/06/2020	22/06/2020	3
20201896	Cementerio Municipal	24/10/2020	30/10/2020	6
20201924	Cementerio Municipal	28/10/2020	30/10/2020	2
				3,67
20200799	Cementerio Municipal Gobierno político	18/05/2020	19/05/2020	1
				3,13
20200187	Consumo	24/01/2020	12/02/2020	19
20200264	Consumo	02/02/2020	07/02/2020	5
				12
20200301	Contenedores	06/02/2020	10/02/2020	4
20200507	Contenedores	12/03/2020	17/03/2020	5
20201255	Contenedores	13/07/2020	16/07/2020	3
20201344	Contenedores	28/07/2020	29/07/2020	1
20201633	Contenedores	17/09/2020	21/09/2020	4
20200593	Contenedores	12/04/2020	14/04/2020	2
20200656	Contenedores	24/04/2020	24/04/2020	0
20201010	Contenedores	06/06/2020	09/06/2020	3
20201156	Contenedores	28/06/2020	02/07/2020	4
20201868	Contenedores	20/10/2020	27/10/2020	7
20201949	Contenedores	29/10/2020	30/10/2020	1
20201249	Contenedores	12/07/2020	14/07/2020	2
				3
20202039	Contenedores Ordenación del tráfico	17/11/2020	24/11/2020	7
				7
20200299	Control de plagas	06/02/2020	10/02/2020	4
20200561	Control de plagas	02/04/2020	13/04/2020	11
20200669	Control de plagas	26/04/2020	27/04/2020	1
20201127	Control de plagas	23/06/2020	17/07/2020	24
20201961	Control de plagas	31/10/2020	02/11/2020	2
				8,40
20201870	Control de plagas Alumbrado público Mobiliario urbano	20/10/2020	26/10/2020	6
				6
20200181	Cultura	23/01/2020	12/02/2020	20
20200183	Cultura	22/01/2020	12/02/2020	21
20200186	Cultura	24/01/2020	12/02/2020	19
20200233	Cultura	27/01/2020	07/02/2020	11
20200263	Cultura	02/02/2020	07/02/2020	5
20200314	Cultura	11/02/2020	12/02/2020	1
20200771	Cultura	20/05/2020	22/05/2020	2
20201958	Cultura	30/10/2020	03/11/2020	4
20201971	Cultura	03/11/2020	10/11/2020	7



20202032	Cultura	21/11/2020	27/11/2020	6
20202081	Cultura	28/11/2020	09/12/2020	11
20202084	Cultura	30/11/2020	09/12/2020	9
20202086	Cultura	30/11/2020	09/12/2020	9
20202087	Cultura	30/11/2020	09/12/2020	9
20202163	Cultura	15/12/2020	22/12/2020	7
20200313	Cultura	09/02/2020	12/02/2020	3
				9
20201521	Deportes	30/08/2020	01/09/2020	2
20200606	Deportes	15/04/2020	16/04/2020	1
20200607	Deportes	15/04/2020	16/04/2020	1
20200608	Deportes	15/04/2020	16/04/2020	1
20200609	Deportes	15/04/2020	16/04/2020	1
20200610	Deportes	15/04/2020	16/04/2020	1
20201025	Deportes	08/06/2020	08/07/2020	30
20201045	Deportes	10/06/2020	08/07/2020	28
				8,13
20200197	Deportes Parques y jardines	26/01/2020	13/02/2020	18
				18
20200943	Educación	04/05/2020	04/05/2020	0
20201131	Educación	24/06/2020	08/07/2020	14
20202078	Educación	26/11/2020	27/11/2020	1
20202080	Educación	29/11/2020	30/11/2020	1
				4
20201415	Gestión Tributaria	10/08/2020	11/08/2020	1
				1
20200524	Gobierno político	17/03/2020	17/03/2020	0
20200533	Gobierno político	22/03/2020	24/03/2020	2
20200718	Gobierno político	27/05/2020	28/05/2020	1
20200751	Gobierno político	23/05/2020	25/05/2020	2
20200787	Gobierno político	19/05/2020	20/05/2020	1
20200790	Gobierno político	19/05/2020	20/05/2020	1
20200666	Gobierno político	25/04/2020	29/04/2020	4
20201923	Gobierno político	27/10/2020	29/10/2020	2
20201946	Gobierno político	29/10/2020	30/10/2020	1
20201988	Gobierno político	07/11/2020	09/11/2020	2
20200546	Gobierno político	26/03/2020	29/03/2020	3
				1,73
20200511	Gobierno político Parques y jardines	13/03/2020	17/03/2020	4
				4
20200192	Información y Registro	22/01/2020	03/02/2020	12
20200455	Información y Registro	02/03/2020	10/03/2020	8
20201614	Información y Registro	15/09/2020	22/09/2020	7
20201934	Información y Registro	25/07/2020	30/09/2020	67
20201944	Información y Registro	29/10/2020	03/11/2020	5



20201108	Información y Registro	19/06/2020	22/06/2020	3
				17
20201024	Juventud	08/06/2020	09/06/2020	1
20201037	Juventud	09/06/2020	12/06/2020	3
				2
20200997	Licencias urbanísticas	04/06/2020	08/06/2020	4
				4
20200052	Limpieza viaria	12/01/2020	13/01/2020	1
20200252	Limpieza viaria	30/01/2020	30/01/2020	0
20200288	Limpieza viaria	04/02/2020	07/02/2020	3
20200526	Limpieza viaria	18/03/2020	19/03/2020	1
20200699	Limpieza viaria	31/05/2020	01/06/2020	1
20200700	Limpieza viaria	31/05/2020	01/06/2020	1
20200896	Limpieza viaria	07/05/2020	07/05/2020	0
20201522	Limpieza viaria	31/08/2020	31/08/2020	0
20200602	Limpieza viaria	13/04/2020	15/04/2020	2
20201011	Limpieza viaria	07/06/2020	16/06/2020	9
20201012	Limpieza viaria	07/06/2020	16/06/2020	9
20201064	Limpieza viaria	12/06/2020	12/06/2020	0
20201103	Limpieza viaria	18/06/2020	18/06/2020	0
20201812	Limpieza viaria	08/10/2020	15/10/2020	7
20201828	Limpieza viaria	13/10/2020	15/10/2020	2
20201979	Limpieza viaria	04/10/2020	13/11/2020	40
20202105	Limpieza viaria	02/12/2020	02/12/2020	0
20202172	Limpieza viaria	19/12/2020	28/12/2020	9
20201092	Limpieza viaria	17/06/2020	17/06/2020	0
20200726	Limpieza viaria	27/05/2020	28/05/2020	1
				4,30
20202094	Limpieza viaria Contenedores Abastecimiento de agua Vías urbanas	28/11/2020	02/12/2020	4
				4
20200760	Limpieza viaria Mobiliario urbano	22/05/2020	28/05/2020	6
				6
20200368	Limpieza viaria Parques y jardines	19/02/2020	25/02/2020	6
oo				6
20201527	Limpieza viaria Semáforos	31/08/2020	01/09/2020	1
				1
20200033	Medio ambiente	09/01/2020	09/01/2020	0
20200160	Medio ambiente	21/01/2020	03/02/2020	13
20200161	Medio ambiente	21/01/2020	19/02/2020	29
20200696	Medio ambiente	31/05/2020	16/06/2020	16
20200900	Medio ambiente	07/05/2020	07/05/2020	0
20200908	Medio ambiente	06/05/2020	07/05/2020	1



20201181	Medio ambiente	01/06/2020	03/06/2020	2
20201570	Medio ambiente	08/09/2020	15/09/2020	7
20201630	Medio ambiente	17/09/2020	28/09/2020	11
20200603	Medio ambiente	14/04/2020	15/04/2020	1
20200631	Medio ambiente	19/04/2020	20/04/2020	1
20200639	Medio ambiente	20/04/2020	18/06/2020	59
20200665	Medio ambiente	25/04/2020	27/04/2020	2
20200686	Medio ambiente	29/04/2020	30/04/2020	1
20200695	Medio ambiente	30/04/2020	29/05/2020	29
20200990	Medio ambiente	04/06/2020	05/06/2020	1
20201778	Medio ambiente	03/10/2020	05/10/2020	2
20201789	Medio ambiente	06/10/2020	06/10/2020	0
20201936	Medio ambiente	07/09/2020	04/01/2021	119
20201943	Medio ambiente	29/10/2020	30/10/2020	1
20202069	Medio ambiente	22/11/2020	26/11/2020	4
20200988	Medio ambiente	03/06/2020	04/06/2020	1
				13,64
20200109	Mobiliario urbano	14/01/2020	17/01/2020	3
20200117	Mobiliario urbano	15/01/2020	17/01/2020	2
20200421	Mobiliario urbano	27/02/2020	28/02/2020	1
20201440	Mobiliario urbano	16/08/2020	17/08/2020	1
20201450	Mobiliario urbano	18/08/2020	19/08/2020	1
20201463	Mobiliario urbano	20/08/2020	21/08/2020	1
20201510	Mobiliario urbano	28/08/2020	31/08/2020	3
20201686	Mobiliario urbano	23/09/2020	29/09/2020	6
20201738	Mobiliario urbano	29/09/2020	30/09/2020	1
20201744	Mobiliario urbano	30/09/2020	01/10/2020	1
20201797	Mobiliario urbano	07/10/2020	19/10/2020	12
				2,91
20200671	Obras y Urbanismo	27/04/2020	27/04/2020	0
20201038	Obras y Urbanismo	09/06/2020	09/06/2020	0
20201730	Obras y Urbanismo	29/09/2020	30/09/2020	1
20201747	Obras y Urbanismo	30/09/2020	01/10/2020	1
20201914	Obras y Urbanismo	27/10/2020	30/11/2020	34
				7,20
20200236	Ordenación del tráfico	29/01/2020	03/02/2020	5
20200281	Ordenación del tráfico	04/02/2020	11/03/2020	36
20200320	Ordenación del tráfico	11/02/2020	11/03/2020	29
20200337	Ordenación del tráfico	14/02/2020	09/03/2020	24
20200371	Ordenación del tráfico	20/02/2020	02/03/2020	11
20200379	Ordenación del tráfico	21/02/2020	06/03/2020	14
20200387	Ordenación del tráfico	22/02/2020	02/03/2020	9
20200432	Ordenación del tráfico	28/02/2020	06/03/2020	7
20200446	Ordenación del tráfico	02/03/2020	09/03/2020	7
20200453	Ordenación del tráfico	03/03/2020	09/03/2020	6
20200460	Ordenación del tráfico	04/03/2020	11/03/2020	7



20201462	Ordenación del tráfico	20/08/2020	07/10/2020	48
20201070	Ordenación del tráfico	14/06/2020	18/06/2020	4
20201739	Ordenación del tráfico	29/09/2020	13/10/2020	14
20201740	Ordenación del tráfico	29/09/2020	13/10/2020	14
20201768	Ordenación del tráfico	02/10/2020	13/10/2020	11
20201808	Ordenación del tráfico	08/10/2020	19/10/2020	11
20201837	Ordenación del tráfico	14/10/2020	05/11/2020	22
20201863	Ordenación del tráfico	19/10/2020	05/11/2020	17
20201864	Ordenación del tráfico	19/10/2020	05/11/2020	17
20201884	Ordenación del tráfico	22/10/2020	05/11/2020	14
20201973	Ordenación del tráfico	03/11/2020	12/11/2020	9
20201996	Ordenación del tráfico	04/11/2020	13/11/2020	9
20202005	Ordenación del tráfico	09/11/2020	13/11/2020	4
20202008	Ordenación del tráfico	11/11/2020	27/11/2020	16
20202049	Ordenación del tráfico	19/11/2020	24/11/2020	5
20202100	Ordenación del tráfico	30/11/2020	11/12/2020	11
20202183	Ordenación del tráfico	22/12/2020	08/01/2021	17
20201466	Ordenación del tráfico	20/08/2020	07/10/2020	48
				15,38
20200175	Ordenación del tráfico Alumbrado público	23/01/2020	28/01/2020	5
				5
20200316	Ordenación del tráfico Aparcamientos	10/02/2020	17/02/2020	7
				7
20201970	Padrón de Habitantes	03/11/2020	04/11/2020	1
20202194	Padrón de Habitantes	27/12/2020	29/12/2020	2
				1,50
20200129	Parques y jardines	17/01/2020	21/01/2020	4
20200156	Parques y jardines	20/01/2020	22/01/2020	2
20200174	Parques y jardines	23/01/2020	27/01/2020	4
20200196	Parques y jardines	24/01/2020	31/01/2020	7
20200201	Parques y jardines	26/01/2020	29/01/2020	3
20200208	Parques y jardines	27/01/2020	29/01/2020	2
20200224	Parques y jardines	28/01/2020	29/01/2020	1
20200714	Parques y jardines	27/05/2020	28/05/2020	1
20201203	Parques y jardines	06/07/2020	07/07/2020	1
20201390	Parques y jardines	05/08/2020	29/08/2020	24
20201431	Parques y jardines	13/08/2020	13/08/2020	0
20201069	Parques y jardines	13/06/2020	15/06/2020	2
20201073	Parques y jardines	15/06/2020	15/06/2020	0
20201122	Parques y jardines	21/06/2020	26/06/2020	5
20201161	Parques y jardines	29/06/2020	02/07/2020	3
20201757	Parques y jardines	01/10/2020	05/10/2020	4
20201903	Parques y jardines	26/10/2020	28/10/2020	2
20202033	Parques y jardines	17/11/2020	24/11/2020	7



20202093	Parques y jardines	28/11/2020	02/12/2020	4
20202097	Parques y jardines	28/11/2020	03/12/2020	5
20202136	Parques y jardines	04/12/2020	11/12/2020	7
				4,19
20200544	Parques y jardines	26/03/2020	29/03/2020	3
20200996	Parques y jardines	04/06/2020	05/06/2020	1
20200857	Parques y jardines	11/05/2020	11/05/2020	0
				1,33
20200135	Parques y jardines Abastecimiento de agua	17/01/2020	20/01/2020	3
				3
20200436	Parques y jardines Mobiliario urbano	28/02/2020	03/03/2020	4
				4
20201754	Participación Ciudadana	01/10/2020	06/10/2020	5
				5
20200440	Poda	01/03/2020	03/03/2020	2
20201602	Poda	15/09/2020	15/09/2020	0
20200627	Poda	17/04/2020	20/04/2020	3
20200659	Poda	24/04/2020	27/04/2020	3
20201043	Poda	09/06/2020	09/06/2020	0
20201058	Poda	12/06/2020	24/06/2020	12
20201774	Poda	02/10/2020	05/10/2020	3
20201874	Poda	20/10/2020	26/10/2020	6
20201928	Poda	28/10/2020	30/10/2020	2
20201962	Poda	31/10/2020	02/11/2020	2
20201968	Poda	02/11/2020	04/11/2020	2
20201978	Poda	04/11/2020	13/11/2020	9
20202037	Poda	17/11/2020	24/11/2020	7
20202113	Poda	02/12/2020	03/12/2020	1
				3,71
20200276	Policía Local	02/02/2020	11/02/2020	9
20200378	Policía Local	20/02/2020	28/02/2020	8
20200512	Policía Local	13/03/2020	25/03/2020	12
20201334	Policía Local	27/07/2020	05/08/2020	9
20201535	Policía Local	01/09/2020	13/10/2020	42
20201588	Policía Local	12/09/2020	13/09/2020	1
20201597	Policía Local	14/09/2020	08/10/2020	24
20201598	Policía Local	14/09/2020	15/10/2020	31
20201617	Policía Local	16/09/2020	13/10/2020	27
20201654	Policía Local	20/09/2020	13/10/2020	23
20201020	Policía Local	08/06/2020	12/06/2020	4
20201697	Policía Local	24/09/2020	13/10/2020	19
20201723	Policía Local	29/09/2020	13/10/2020	14
20201735	Policía Local	29/09/2020	13/10/2020	14
20201736	Policía Local	29/09/2020	13/10/2020	14
20201737	Policía Local	29/09/2020	13/10/2020	14



20201831	Policía Local	13/10/2020	04/11/2020	22
20201833	Policía Local	13/10/2020	05/11/2020	23
20201859	Policía Local	18/10/2020	16/11/2020	29
20201925	Policía Local	17/09/2020	13/10/2020	26
20201939	Policía Local	29/10/2020	07/11/2020	9
20202051	Policía Local	18/11/2020	25/11/2020	7
20202062	Policía Local	24/11/2020	11/12/2020	17
20202193	Policía Local	26/12/2020	30/12/2020	4
				16,75
20201374	Policía Local Limpieza viaria	03/08/2020	06/08/2020	3
				3
20200013	Protocolo y Festejos	06/01/2020	23/01/2020	17
20200212	Protocolo y Festejos	27/01/2020	03/02/2020	7
20201439	Protocolo y Festejos	16/08/2020	17/08/2020	1
20202065	Protocolo y Festejos	21/11/2020	30/11/2020	9
				8,50
20200389	Protocolo y Festejos Limpieza viaria	22/02/2020	28/02/2020	6
				6
20200178	Red de saneamiento Mobiliario urbano	27/01/2020	27/01/2020	0
				0
20200458	Semáforos	04/03/2020	11/03/2020	7
				7
20201453	Tarjeta ciudadana	19/08/2020	20/08/2020	1
20202077	Tarjeta ciudadana	26/11/2020	03/12/2020	7
				4
20200193	Transportes públicos	23/01/2020	31/01/2020	8
20200553	Transportes públicos	29/03/2020	30/03/2020	1
20201759	Transportes públicos	01/10/2020	05/10/2020	4
20201918	Transportes públicos	27/10/2020	28/10/2020	1
20202055	Transportes públicos	25/11/2020	27/11/2020	2
20202061	Transportes públicos	24/11/2020	26/11/2020	2
				3
20200995	Turismo	04/06/2020	05/06/2020	1
				1
20200140	Vías urbanas	19/01/2020	20/01/2020	1
20200257	Vías urbanas	30/01/2020	31/01/2020	1
20200258	Vías urbanas	30/01/2020	31/01/2020	1
20200259	Vías urbanas	30/01/2020	31/01/2020	1
20200321	Vías urbanas	11/02/2020	11/03/2020	29
20200328	Vías urbanas	12/02/2020	19/02/2020	7
20200406	Vías urbanas	25/02/2020	28/02/2020	3
20200407	Vías urbanas	25/02/2020	28/02/2020	3
20200470	Vías urbanas	06/03/2020	17/12/2020	286
20200730	Vías urbanas	26/05/2020	27/05/2020	1



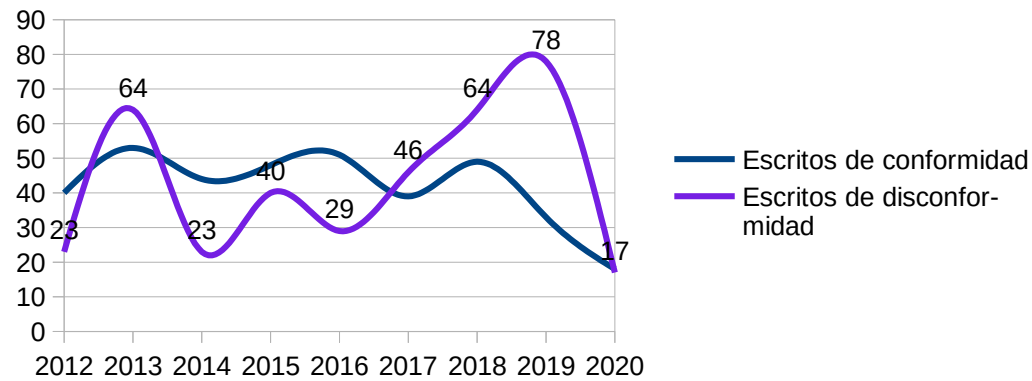
20200785	Vías urbanas	20/05/2020	25/05/2020	5
20201246	Vías urbanas	12/07/2020	14/07/2020	2
20200628	Vías urbanas	17/04/2020	20/04/2020	3
20201109	Vías urbanas	19/06/2020	22/06/2020	3
20201157	Vías urbanas	28/06/2020	07/07/2020	9
20201753	Vías urbanas	01/10/2020	05/10/2020	4
20201791	Vías urbanas	06/10/2020	08/10/2020	2
20202023	Vías urbanas	08/11/2020	16/11/2020	8
20202024	Vías urbanas	10/11/2020	18/11/2020	8
20202092	Vías urbanas	28/11/2020	02/12/2020	4
20202131	Vías urbanas	04/12/2020	07/12/2020	3
20202147	Vías urbanas	16/12/2020	21/12/2020	5
20202179	Vías urbanas	21/12/2020	23/12/2020	2
20202181	Vías urbanas	21/12/2020	23/12/2020	2
				16,38
20200019	Vías urbanas Alumbrado público	07/01/2020	07/01/2020	0
				0
20200113	Vías urbanas Limpieza viaria	15/01/2020	17/01/2020	2
				2
20201990	Vías urbanas Mobiliario urbano	09/11/2020	11/11/2020	2
				2
20200377	Vías urbanas Ordenación del tráfico	20/02/2020	12/03/2020	21
				21
20200724	Patrimonio Municipal	27/05/2020	27/05/2020	0
				0



Conformidad de las respuestas a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos

En 2020 se han recibieren los siguientes escritos de conformidad y de disconformidad

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Escritos de conformidad	40	53	44	48	51	39	49	33	18
Escritos de disconformidad	23	64	23	40	29	46	64	78	17

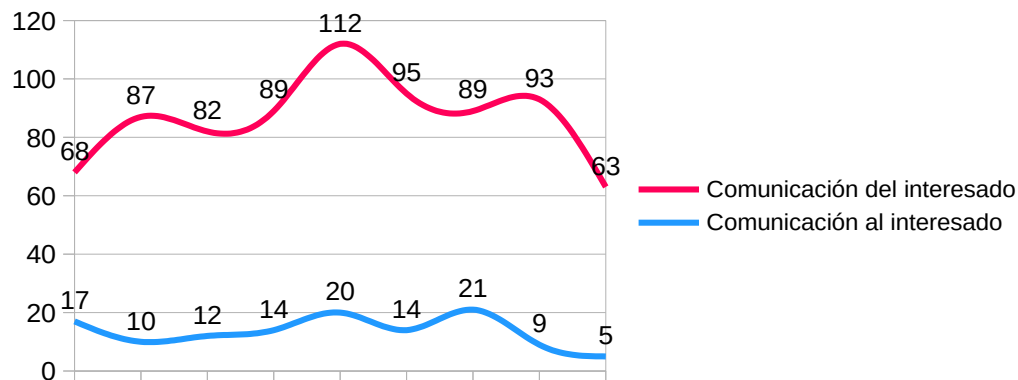


Comunicaciones complementarias

En la tabla siguiente constan las comunicaciones complementarias que la unidad gestora mantiene con los interesados.

Se incluyen aquí los escritos remitidos por los interesados para agregar más información a una comunicación anterior, para preguntar por la tramitación de su expediente o para facilitar más datos que no incluyeron en la comunicación original. Se incluyen también las comunicaciones remitidas por la oficina gestora para aclarar o ampliar alguna información.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Comunicación del interesado	68	87	82	89	112	95	89	93	63
Comunicación al interesado	17	10	12	14	20	14	21	9	5



ACTUACIONES ACOMETIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Se destacan algunas de las actuaciones municipales, extraídas de los datos obrantes en las contestaciones facilitadas a la ciudadanía.

Se ha tomado como referencia los servicios con mayor número de quejas.

- **En relación a las quejas relacionadas con la limpieza viaria, parques y jardines, vías urbanas y medio ambiente**, el departamento correspondiente notificó directamente al usuario, informando que se da cuentas al inspector municipal para que gire visite a la zona, compruebe las incidencias detectas y actúe en consecuencia. En los temas relacionados con la limpieza, el departamento da orden directa a la empresa para que se efectúe la limpieza de la zona.

- **En relación a las quejas recibidas sobre el Transporte Urbano, frecuencia, falta de horarios, puntualidad, y disconformidad con las líneas**. El departamento correspondiente contesta, indicando al ciudadano que se procede a informar de la situación a la empresa adjudicataria del contrato.

- **En relación a las quejas recibidas sobre Información y Registro, la mayoría están referidas al tiempo de espera, a la cita previa y al tramite para solicitarla**. La responsable de servicio de Atención Ciudadana, contesta al ciudadano, indicando que lamentan las molestias ocasionadas por el funcionamiento del servicio y le informan que se están adoptando las medidas pertinentes para mejorar la calidad del servicio prestado.

Se ha tomado como referencia las áreas de gobierno con mayor número de quejas.

- **En relación a las quejas recibidas con la Policía Local**, desde Jefatura, siempre se contesta al ciudadano, haciendo mención a la normativa vigente para cada caso, a la comprobación de los hechos con los agentes implicados y se facilita teléfonos de contacto o número de agente responsable.

- **En relación a las quejas recibidas con Educación**, este año han estado relacionadas con la falta de calefacción en el CEIP Parque de la Muñeca. El responsable del mantenimiento de edificios municipales, informó a las familias vía telefonía de las soluciones que se estaban adoptando y ofreció un teléfono de contacto para las dudas relacionadas.

- **En relación a las quejas recibidas con Cultura y Bienestar Social**, la mayor parte están relacionadas con el cierre y disminución de los puestos de estudio, en la sala del Centro Municipal Integrado y de los Centros Sociales. Se informó a los usuarios haciendo mención al momento en el que se encontraba la ciudad, no permitiendo su apertura en los casos de los centros sociales o la reducción del número de usuarios en la bibliotecas.

- **En relación a las quejas recibidas con Gobierno Político**, la mayor parte de las mismas han ido enfocadas a la falta de recepción de mascarillas. Desde Gabinete de Alcaldía, se informó de las fechas de reparto, de los trámites adoptados y de las instrucciones indicadas a la empresa encargada del reparto de las mismas.

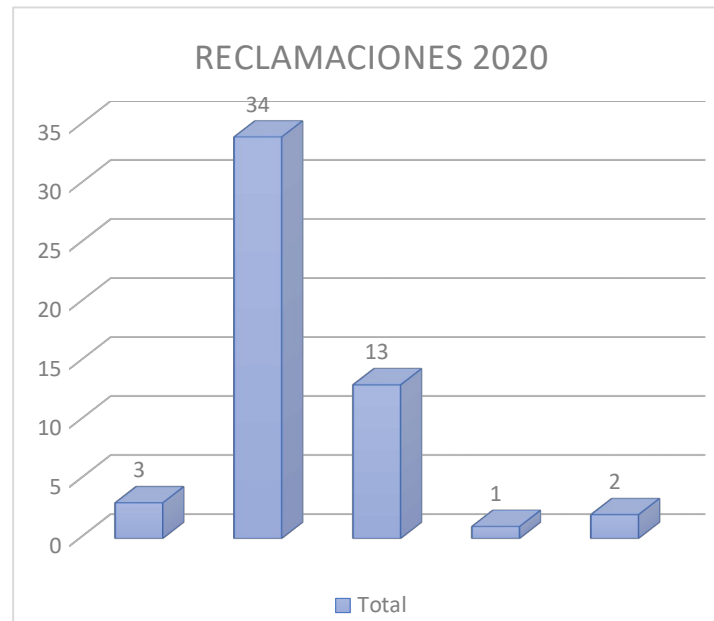


DATOS RELATIVOS A EMPRESAS Y OTRAS DEPENDENCIAS MUNICIPAL

A continuación se indica el dato de comunicaciones recibidas directamente por empresas contratadas y dependencias municipales.

- **Guadalagua**

Empresa o Servicio	Entradas
Guadalagua	Reclamaciones
Daños y Perjuicios	34
Facturación	13
Levantamiento	1
Red de alcantarillado	3
Jardines	2
Total resultado	65





• Datos de los avisos recibidos a través de las APP,s y de la empresa de recogida de enseres.

RECOGIDA DE ENSERES									
	Android	Canal Web	Correo Electrónico	Interna	iOS	PC	Presencial	Teléfono	Total General
Contenedores de excrementos caninos	6				4				10
Contenedores soterrados	184			2	1				187
Estado de contenedores	293		1	297	6	1		8	606
Llenado de contenedores	20			1	1	3		21	46
Localización de contenedores de recogida selectiva	4								4
Mobiliario Urbano	34	1		1					36
Punto limpio móvil					1				1
Recogida de muebles	83	4	144	4.021	31	623	1	2.074	6.981
Total general	624	5	145	4.322	44	627	1	2.103	7.871

LIMPIEZA VIARIA									
	Android	Canal Web	Correo Electrónico	Interna	iOS	PC	Teléfono	Total General	
Estado de alcorques	31				6			37	
Estado de papelera	114	1		23	2		2	142	
Estado de vía pública	449	3		9	32		10	503	
Gestión de accidentes de tráfico				20		4	45	69	
Heladas	22							22	
Limpieza de pintadas y graffitis	284	1	2	21	12	1	2	323	
Presencia de pegatinas y carteles	1							1	
Retirada de animales muertos	6				5	1	22	34	
Total general	907	5	2	73	57	6	81	1.131	



- **Servicio de Atención Ciudadana**

Datos de las **quejas** recogidas a través de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro: Padrón, Información y Registro y Tarjeta Ciudadana.

Quejas	2018	2019	2020
Gabinete del Alcalde	5	9	3
Tarjeta	1	1	0
Patrimonio	2	0	0
Información y Registro	1	3	1
Protocolo y Festejos	4	0	0
Personal	1	0	0
Transporte Urbano	11	9	3
Policía Local	15	5	6
Infraestructura y Servicios	3	3	4
Apertura de Establecimientos	2	0	0
Disciplina Urbanística	4	4	5
Medio Ambiente	4	2	4
Bienestar Social	4	2	0
Ventanilla Única	1	2	1
Inspección tributaria	0	1	0
Consumo	0	3	14
Turismo	0	1	0
Educación	0	1	0
Estación de Autobuses	0	1	2
Secretaría			2
Padrón de habitantes			1
OTAG 3			1
OTAG 4			1
Total quejas	58	47	48



Datos de las **sugerencias** recogidas a través de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro: Padrón, Información y Registro y Tarjeta Ciudadana.

Sugerencias	2018	2019	2020
Protocolo		1	1
Planeamiento Urbanístico		1	0
Participación Ciudadana		1	12
Servicios Sociales		1	0
Policía Local		1	8
Secretaría	5		2
Patrimonio	1		1
Personal			2
OTAG 4			1
Total sugerencias	6	5	27

Datos de las **reclamaciones** recogidas a través de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro: Padrón, Información y Registro y Tarjeta Ciudadana.

Reclamaciones	2018	2019	2020
Gabinete de Alcaldía	1	1	0
Secretaría	0	2	3
Información y Registro	5	4	2
Ventanilla Única	10	5	4
Padrón y Estadística	4	6	0
Patrimonio	0	7	1
Servicio de Extinción de Incendios	1	8	0
Personal	7	9	7
Transparencia administrativa	0	10	1
Tesorería	2	12	4
Intervención	4	24	0
OTAG 1	0	14	1
Cementerio	1	15	1
OTAG 2	0	16	1
Recursos tributarios	0	17	0
Contratación	5	21	5
Infraestructuras	55	19	2
Participación Ciudadana	2	20	10
Servicios Jurídicos	0	21	3
Tarjeta Ciudadana	13	22	2
Consumo	0	23	160
Educación	1	24	0



Estación de Autobuses	0	25	1
Transporte Urbano	120	26	7
Policía local	7	27	9
Servicio de gestión de multas	7	28	8
Protección civil	0	29	0
Empleo			1
Disciplina urbanística	3	31	2
OTAG 3			2
OTAG 4			48
Responsabilidad Patrimonial			13
Total	252	496	298



LISTAS DE CONTROL

Lista de los expedientes de 2020 que incluyen escritos de disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos

En la columna de la derecha se incluye un comentario explicativo, de acuerdo con el artículo 15.2 del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Expediente	Iniciación	Terminación	Resumen y escrito de disconformidad
20200038	09/01/2020		Vecina que manifiesta su disconformidad con la fachada del edificio donde se encuentra el bar favorito. Ante la ausencia de respuesta, la vecina vuelve a escribir insistiendo en la queja y mostrando su malestar.
20200052	12/01/2020	13/01/2020	Vecina que sugiere mejorar la limpieza de la plaza del Concejo y modificar las horas de las sopladoras los fines de semana. Desde el departamento correspondiente le indican que se toman las medidas necesarias para mejorar la limpieza de la zona y los horarios de trabajo. La vecina escribe de nuevo, indicando que no se ha respetado los horarios de descanso, durante el fin de semana.
20200061	13/01/2020	13/01/2020	Vecino que manifiesta su disconformidad con la falta de calefacción en la muñeca. El departamento correspondiente indica que la calefacción tuvo una avería, que quedo solucionada. Añade que para mejorar la temperatura en las aulas se iniciara una hora antes de lo habitual. Al día siguiente vuelven a escribir, para indicar que el centro no tenia calefacción a la hora de entrada, y que temperatura no era optima para la realización de las clases. Solicita una solución urgente.
20200121	14/01/2020		Vecina que agradece la limpieza realizada en su calle, pero muestra su disconformidad por el descenso de limpieza en general en la ciudad y la falta de iluminación. Al día siguiente la ciudadana escribe de nuevo para mostrar su malestar por las molestias que generan las fiestas, los conciertos y eventos deportivos.
20200122	16/01/2020	25/02/2020	Vecina que manifiesta su disconformidad con el mal estado en el que se encuentra el parque de la calle Margarita Xirgú y la falta de limpieza de la zona. Ante la ausencia de respuesta, la ciudadana escribe de nuevo para indicar que el problema de suciedad se ha agravado en la zona.
20200160	21/01/2020	03/02/2020	Vecina que sugiere cortar el seto de la avenida Camilo José Cela. Pasados unos días , la vecina escribe para indicar que el seto se ha podado, pero que ha sido insuficiente ya que continua impidiendo el paso a los peatones.
20200168	22/01/2020		Vecina que avisa de la falta de calefacción en el cuartel del henares. Pasado una semana, la vecina realiza una llamada telefónica a Participación Ciudadana, para indicar que continua sin funcionar la calefacción.
20200243	28/01/2020	10/02/2020	Vecino que avisa de que ha presentando documentación a través de la sede electrónica y que no se le ha tenido en



			cuenta. Ante la ausencia de respuesta, vuelve a escribir indicando lo mismo.
20200265	31/01/2020		Vecina que sugiere al Ayuntamiento colaboración para mejorar el servicio de trenes AVE y AVLO. Ante la ausencia de respuesta, vuelve a escribir indicando lo mismo.
20200275	02/02/2020	11/02/2020	Vecina que muestra su disconformidad por la suciedad generada por los excrementos de perro y solicita una solución. Pasados dos días, ante la ausencia de respuesta, vuelve a escribir indicando que la calle continua sin limpiar.
20200278	03/02/2020	02/03/2020	Vecina que muestra su disconformidad por la falta de limpieza y de alumbrado en la vía pública en la calle Cana Hermosa. Pasados ocho días, ante la ausencia de respuesta, vuelve a escribir indicando que la calle continua sin limpieza y sin alumbrado.
20200315	11/02/2020	12/02/2020	Vecino que manifiesta su disconformidad con la rotura de una tubería la tarde del 11/02/2020. Con fecha 17 de febrero, el vecino, vuelve a escribir indicando que nuevamente se ha producido un reventón , solicita se sustituya la tubería.
20200316	10/02/2020	17/02/2020	Vecina que realiza varios avisos relacionados con los accesos, semáforos y fuentes en la zona de Adoratrices y Cuatro Caminos. Ante la explicación dada por parte de las Concejalías competentes, la vecina vuelve a escribir, manifestando su disconformidad e insistiendo en la necesidad de crear un acceso peatonal.
20200373	20/02/2020	28/02/2020	Aviso de procesionaria en los pinos que hay enfrente del centro de día Manolito Taberne. Pasados cinco días, la vecina vuelve a escribir indicando que el problema persiste.
20200588	10/04/2020		Vecino que manifiesta su disconformidad con los sonidos de las sirenas de vehículos de emergencia. Ante la ausencia de respuesta, el vecino vuelve a escribir indicando los mismos problemas.
20200967	01/06/2020	02/06/2020	Aviso de basura esparcida por el suelo en la calle Dinamarca. La Concejalía competente le responde al día siguiente. Dos días después, el vecino vuelve a escribir insistiendo en el problema.
20202125	04/12/2020	23/12/2020	Recurso contra la tasa de liquidación de incendios. Diez días después, ante la ausencia de respuesta, el ciudadano escribe nuevamente solicitando la devolución de la tasa.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Nota este informe fue presentado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al Pleno de la Corporación el día 26 de marzo de 2021.

