



## INFORME DE GESTIÓN DE AVISOS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Departamento de Calidad  
Getxo, abril de 2017

## Introducción

La existencia del Programa de gestión de Avisos Quejas y Sugerencias, en adelante AQS, supone disponer de un medio más de escucha de la voz de la ciudadanía. La recogida de la información a través de los avisos recibidos es una importante fuente de información. La misión o razón de ser de la aplicación no es otra que utilizar la información recibida para mejorar los servicios que prestamos a la ciudadanía, y responder a la persona que se pone en contacto con el Ayuntamiento.

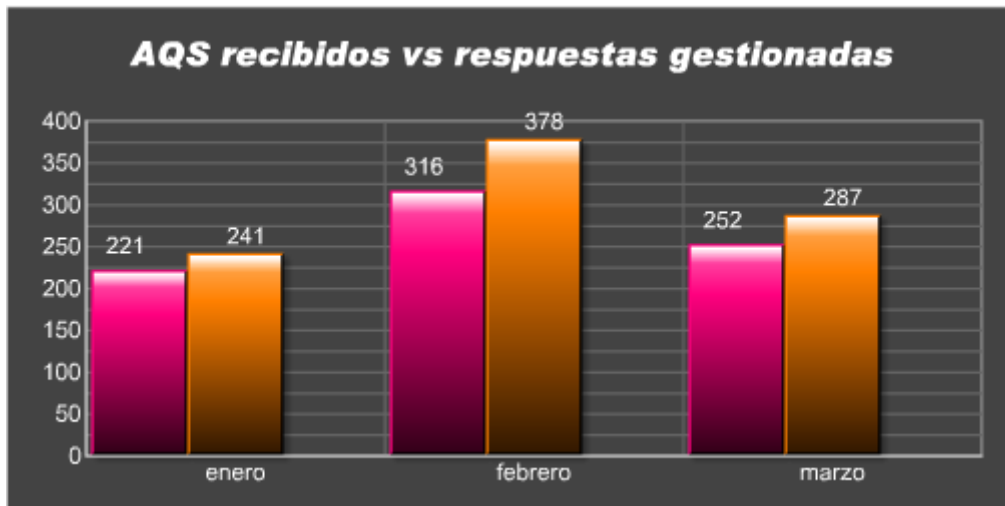
Se gestionan de manera centralizada en el Departamento de Calidad, si bien otros departamentos y unidades intervienen en el proceso, siendo por ejemplo la puerta de entrada mediante el registro de los avisos recibidos y su introducción en la aplicación.

El proceso comienza con la recepción del AQS por alguno de los posibles canales: telefónico, carta, correo electrónico, presencial...en los puestos de atención o a través de los medios telemáticos, el AQS se recibe y se registra en la aplicación. Al registrarlo se selecciona un tema-problema que implica su asignación a la persona responsable designada para responder a ese tema-problema. La persona responsable analiza el texto del AQS y elabora la respuesta para cada caso. En Calidad se centralizan las respuestas, se prepara el formato de las mismas y se envían a la Concejala responsable para que dé su visto bueno y firme las respuestas.

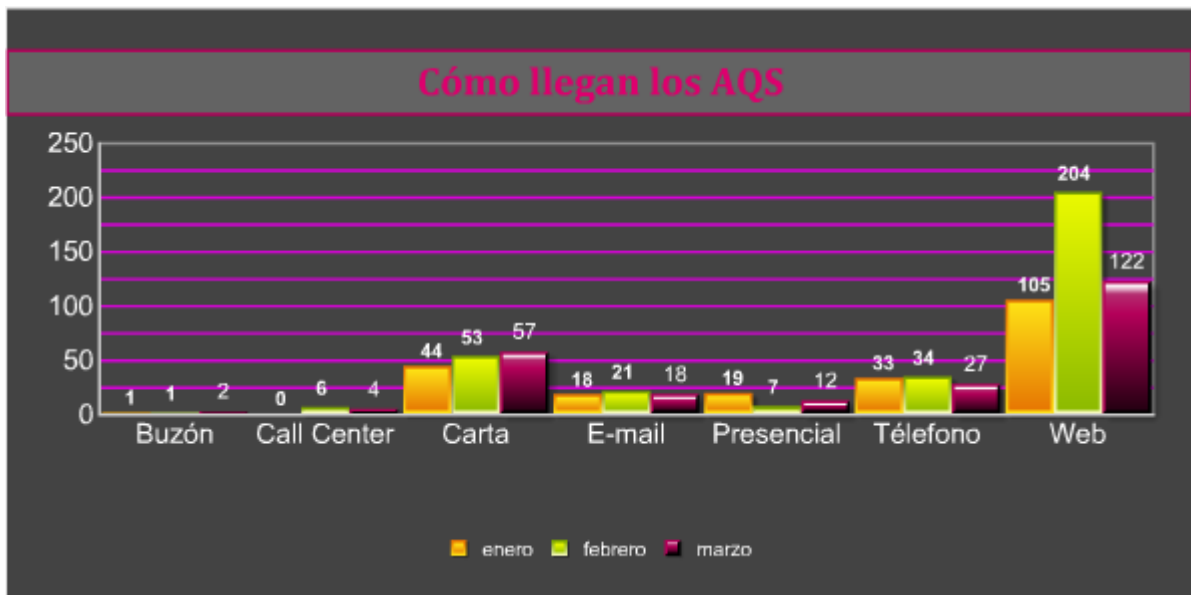
## Datos de AQS

En el primer trimestre de 2017, a 31 de marzo, se han registrado **789 avisos**, las respuestas a gestionar en esos avisos han sido 906. Se puede apreciar un repunte de los AQS si comparamos los datos del mismo periodo de 2016. En cuanto al plazo medio de respuesta se mantiene en torno a los 30 días de media, seguimos trabajando para poder mejorar y reducir esos plazos.

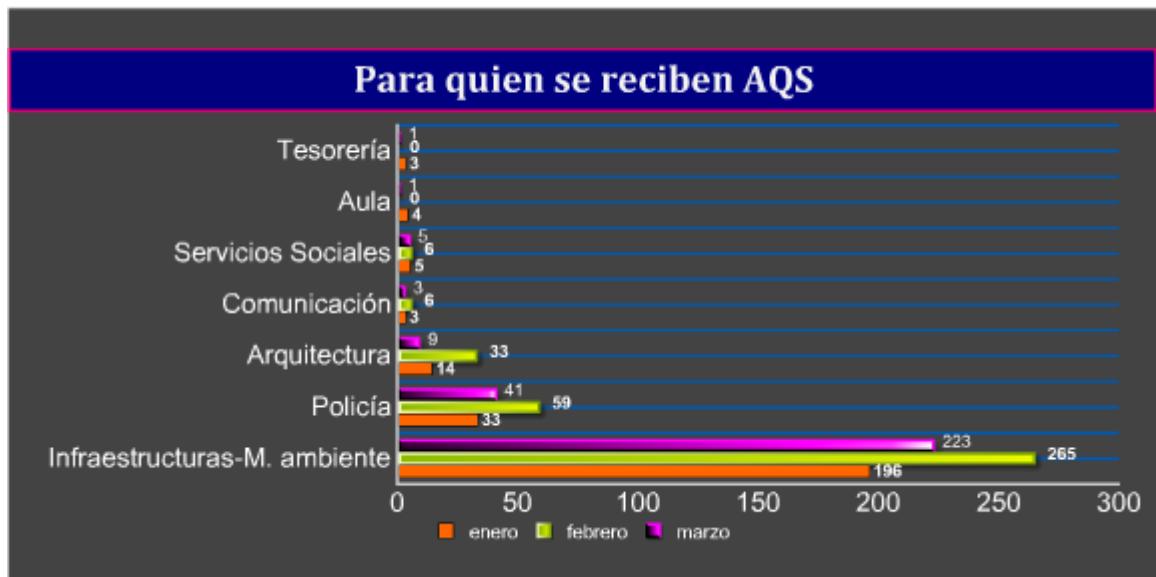




En lo que hace referencia a los canales por los que se reciben los AQS, el impreso de la web y el correo electrónico siguen siendo porcentualmente los medios más usados, sumando entre ambos más del 50% de los avisos recibidos. La carta/escrito sigue manteniendo un 28% de los avisos recibidos. La tendencia ha sido la pérdida de importancia de medios más tradicionales como el teléfono o el medio presencial.



En los últimos meses los departamentos que más avisos han recibido han sido: Infraestructuras y servicios, Policía Local, Arquitectura...



### Detalle de los AQS recibidos en 2017

Si detallamos los AQS recibidos en el primer trimestre de 2017 podemos observar lo siguiente:

Los temas más repetidos a lo largo del primer trimestre de 2017 han sido por orden de importancia:

- Basuras 279 avisos
- Aparcamiento 49
- Vía pública 46
- Limpieza pública 45
- Obras 44
- Mobiliario urbano 42
- Circulación 37
- Árboles 37
- Iluminación vía pública 32
- Jardines y parques 27
- Animales 25
- Pavimento 25
- Infracciones, denuncias... 20
- Alcantarillado y aguas 19
- Ruidos 18
- Servicios sociales 16
- Seguridad/Policía 12

Si profundizamos, en cada uno de esos temas, vemos que se subdivide en varios problemas que comparte un nexo común.

En las siguientes tablas podemos observar cómo se segmentan los avisos en función de los diferentes temas-problemas a lo largo del primer trimestre de 2017.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Basuras</b>	<b>75</b>	<b>115</b>	<b>89</b>	<b>279</b>
Acumulación de basuras	10	8	6	
Incidencias con los contenedores	46	81	68	
Quejas por infracciones				
Otros sin definir	19	26	15	
Respuesta directa (prensa y otros)				

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Aparcamiento</b>	<b>16</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>50</b>
Aparcamientos y discapacidad	2	1	1	
Falta de aparcamiento	2	1	1	
OTA	1			
Otros sin definir	4	1	1	
Quejas por infracciones	7	19	9	
Respuesta directa (prensa y otros)				

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Vía pública</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>46</b>
Adecuación vía pública a discapacitados				1
Deficiencias en alcantarillado o arqueta				
Deficiencia en señalítica	2	2	2	
Deficiencias en vía pública	1	2	2	
Monopatines, bicis y otras incidencias en vía pública				4
Otros sin definir	11	12	7	
Respuesta directa (prensa y otros)				

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Limpieza vía pública</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>45</b>
Falta de limpieza	8	8	7	
Otros sin definir	3	4	7	
Pintadas, carteles y pancartas	1	2	1	
Respuesta directa (prensa y otros)				
Solares sucios	1	2	1	

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Mobiliario urbano</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>42</b>
Deterioro del mobiliario urbano	1	1	2	
Mantenimiento juegos infantiles		5	2	
Otros sin definir		2		
Respuesta directa (prensa y otros)	1			
Solicitud de mobiliario urbano	4	16	6	
Ubicación del mobiliario urbano	1	1		

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL AÑO/TEMA
<b>Obras</b>	<b>9</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>43</b>
Licencias de obras de nueva planta		9		
Obras en asfaltados de calzadas				
Obras en edificios municipales (salvo colegios) y brigadas vinculadas a los mismos				
Obras en locales			1	
Obras en vía pública	3	3	1	
Obras Getxo Antzokia	1	1	1	
Obras Kultur Etxea		9	2	
Obras sin licencia			1	
Resto de obras en edificios particulares (reformas, etc.)	5	5	1	