



# AJUNTAMENT DE LA VILA JOIOSA

INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS  
PERIODO 2019,2020 Y PRIMER  
TRIMESTRE 2021

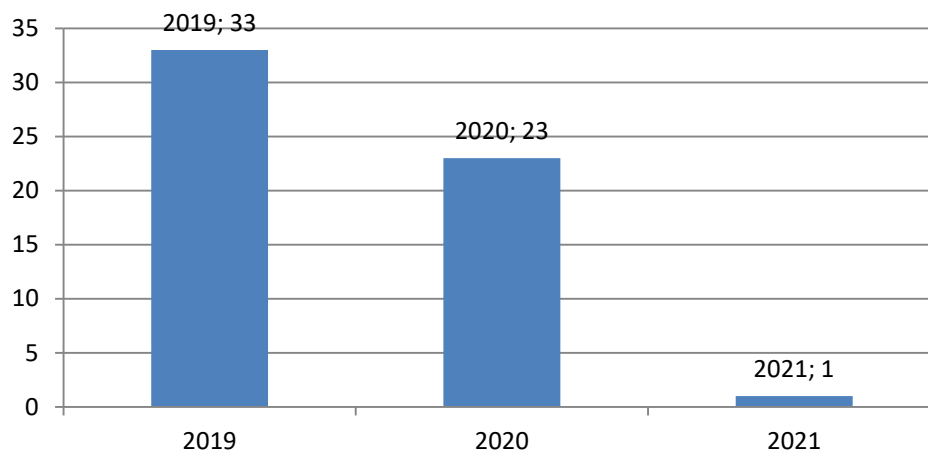


# AJUNTAMENT DE LA VILA JOIOSA

## INFORME DE QUEJAS Y SUGERENCIAS PERIODO 2019-2020

- El objeto de este informe es dar cuenta de los datos obtenidos durante el periodo 2019, 2020 y primer trimestre de 2021 en Procedimiento de Quejas y Sugerencias del Ayuntamiento de Villajoyosa, desde el 1 de enero de 2019 hasta el 31 de marzo de 2021.
- Durante este periodo la OAC ha recibido 59 reclamaciones

### QUEJAS Y SUGERENCIAS

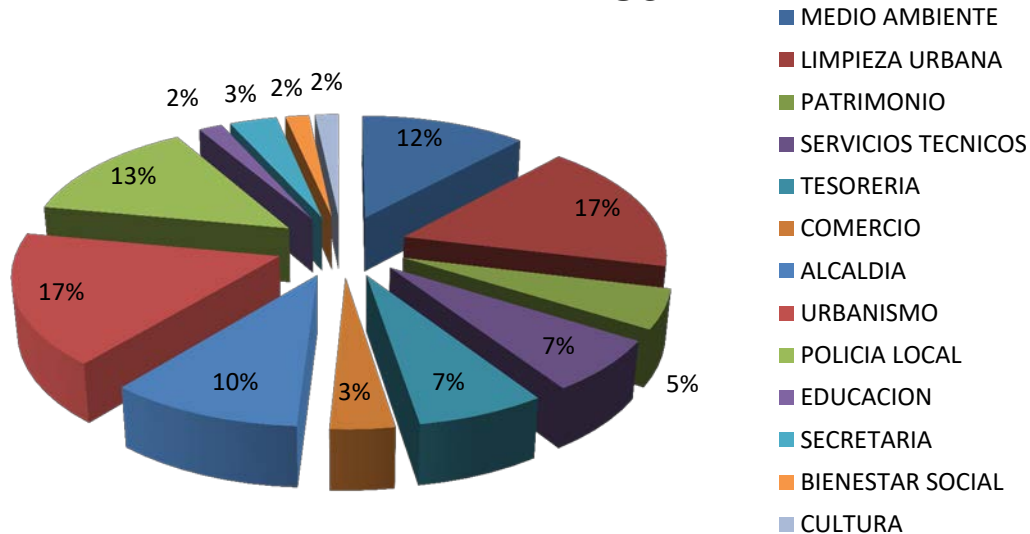




# AJUNTAMENT DE LA VILA JOIOSA

- Las áreas que han recibido más quejas son Limpieza Urbana 10 y Urbanismo 10, el resto de quejas han sido: Policía Local 8, Medio Ambiente 7, Alcaldía 6, Servicios Técnicos 4, Tesorería 4, Patrimonio 3, Comercio 2, Secretaria 2, Educación 1, Bienestar Social 1 y Cultura 1.

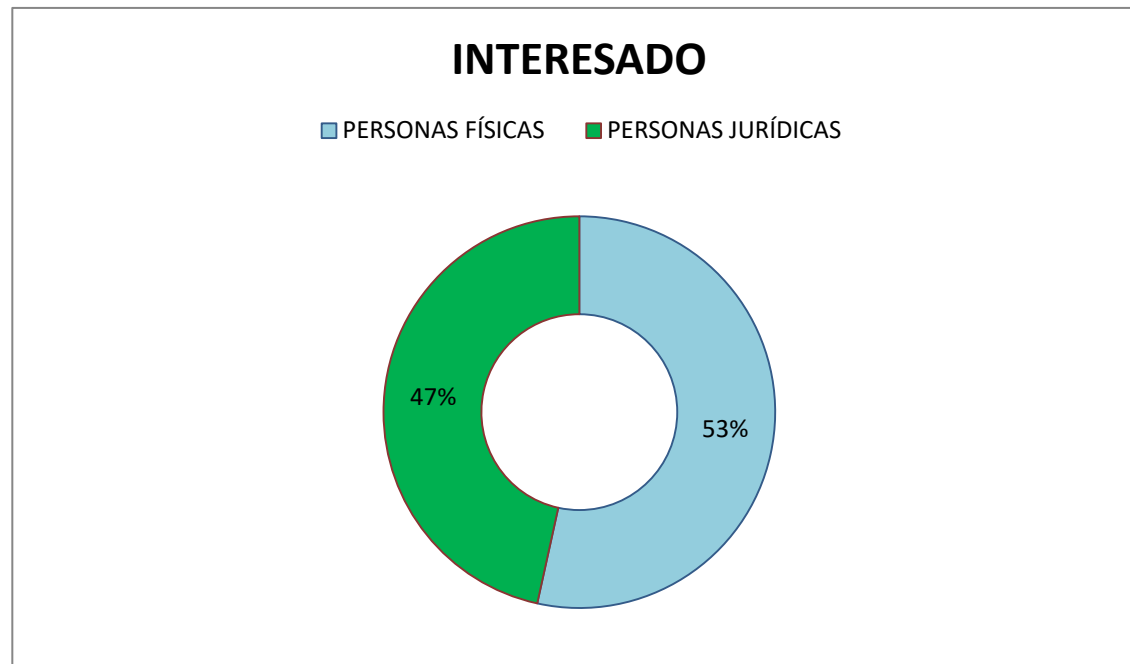
## DEPARTAMENTOS





## AJUNTAMENT DE LA VILA JOIOSA

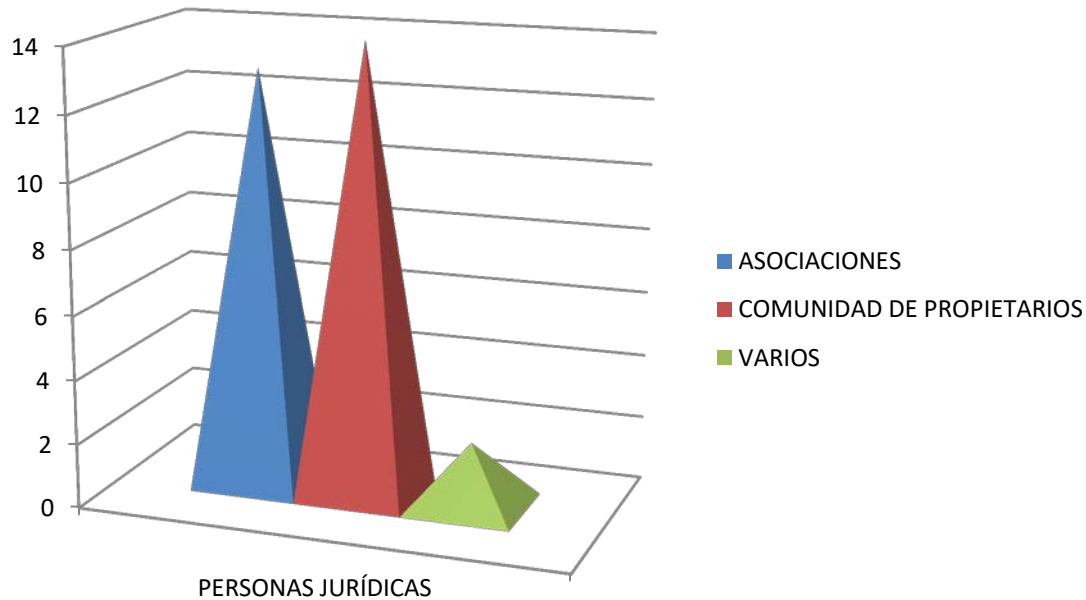
- Las quejas han sido presentadas por personas físicas un 53% y por personas jurídicas un 47%





## AJUNTAMENT DE LA VILA JOIOSA

- Dentro de las personas jurídicas los grupos que presentan son: Asociaciones 13, Comunidad de Propietarios 14 y Varios 2.





## AJUNTAMENT DE LA VILA JOIOSA

Teniendo en cuenta los datos que se muestran en el informe la valoración sería la siguiente:

- Las áreas que más quejas reciben son limpieza urbana y urbanismo, en las que se contabilizan todo lo relativo a limpieza del municipio y recogida de enseres y en relación a los desperfectos en la calzada.
- En tercer lugar le sigue el área de Policía Local que recibe quejas relativas al control de la contaminación acústica, sanciones e información de atestados.
- Le sigue todo lo relativo a parques y jardines, poda de árboles etc.
- El resto de áreas suele tener una incidencia mínima, ya que salvo excepciones presentan una o ninguna queja sobre su servicio.
- En cuanto a la utilización del servicio, el canal de comunicación más utilizado ha sido el presencial, por personas físicas un 53%, y a través de la sede electrónica, las personas jurídicas un 47%, en este apartado encontramos principalmente: asociaciones, comunidades de propietarios y profesionales autónomos.
- En cuanto a la utilización de la sede electrónica creemos que ha sido muy favorable porque permite un seguimiento del expediente.
- Consideramos que este primer análisis ha sido positivo, y los errores que hemos visto nos servirán para seguir mejorando en este servicio y que cada vez más la atención al ciudadano consiga la excelencia.