

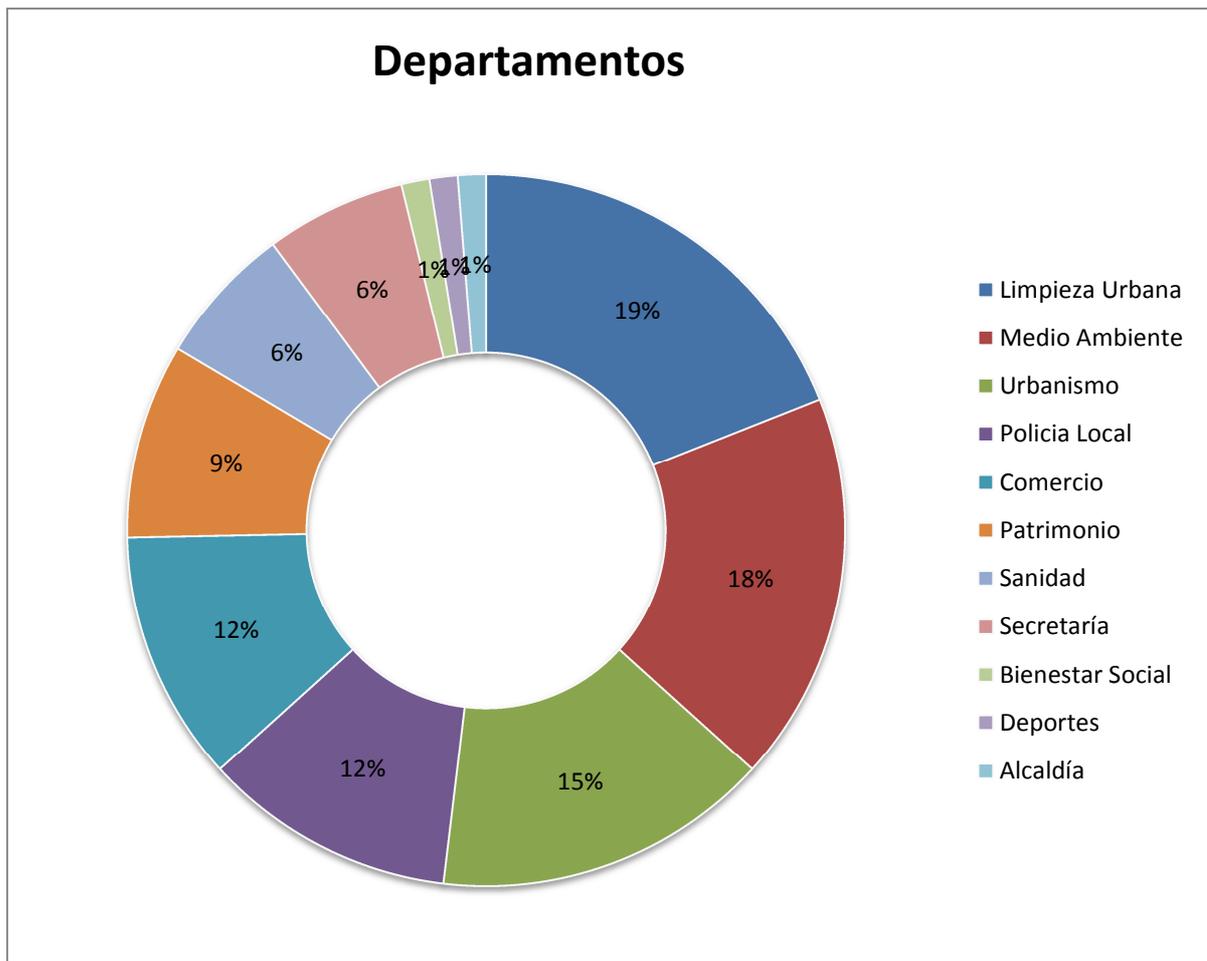
## INFORME QUEJAS Y SUGERENCIAS 2021

El objeto del presente informe es dar cuenta de las quejas y sugerencias recibidas en el Ayuntamiento de Villajoyosa durante el año 2021, período comprendido desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Para la obtención de los datos se han aplicado filtros sobre las solicitudes presentadas en el Registro de Entrada del Ayuntamiento.

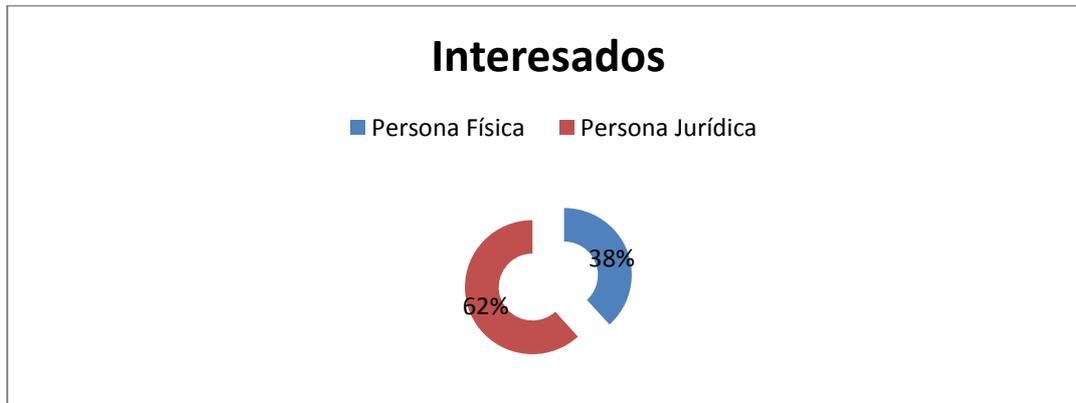
Durante el citado período en la OAC se han recibido 79 reclamaciones, 1 sugerencia y 1 felicitación.

El área que más quejas ha recibido es la de Limpieza Urbana con 15, el resto corresponden a Medio Ambiente 14, Urbanismo 12, Policial Local 9, Comercio 9, Patrimonio 7, Sanidad 5, Secretaría 5, Bienestar Social 1, Deportes 1, Alcaldía 1.



Han sido presentadas 31 de ellas por personas físicas y 50 por personas jurídicas, representando el 38% las primeras y el 62% las segundas del

total de los interesados. De las personas jurídicas que han presentado, 42 son de Comunidades de Propietarios.



La valoración general de los datos obtenidos durante el 2021 sería la siguiente:

Teniendo en cuenta que el total de quejas y sugerencias del año 2020 era de 23, y las del año 2021 de 81, se han recibido 58 solicitudes más con respecto a 2021.

Las áreas que más quejas reciben son Limpieza Urbana y Medio Ambiente, que comprende todo lo relativo a la limpieza y mantenimiento del municipio.

Le sigue en tercer lugar el área de Urbanismo, debido a solicitudes de desperfectos de las calzadas del municipio. Y posteriormente, Policial Local y Comercio por quejas relativas al control de la contaminación acústica y molestias ocasionadas por establecimientos comerciales.

Viene seguido de quejas de distinta índole clasificadas en diferentes departamentos que no representan una gran incidencia.

En cuanto a la sugerencia presentada se dirige al Departamento de Urbanismo y la felicitación a la Policía Local.

En el año 2021 el porcentaje de personas jurídicas es mayor que el de personas físicas, siendo de 62% frente al 38%, al contrario de lo que ocurrió durante el año 2020, en el cual el porcentaje de personas físicas era del 53%, respecto al 47% de personas jurídicas.

El canal de atención más utilizado ha sido el electrónico por personas jurídicas, a través de la sede, frente al presencial.

En definitiva, el resultado de este análisis es positivo, pues nos permite conocer los datos para detectar los errores y seguir mejorando como institución, además de conseguir la excelencia en la atención al ciudadano.