

**Dirección de Tecnología de la información y la comunicación**

**21 Junio 2022**

**Estadística de las quejas**

A continuación, detallamos la cantidad de denuncias recibidas en el Contact Center divididas por Direcciones, en las cuales los ciudadanos que diariamente nos contactan con sus inquietudes esperan soluciones a las mismas.

Entre llamadas y WhatsApp institucional, en los últimos meses hemos recibido un total de 743 denuncias en lo que va de año. Para la Dirección de Limpieza y Aseo Urbano las denuncias más constantes son: el incumplimiento de la ruta y frecuencia, la exigencia de dinero para recoger los desechos por parte de los auxiliares del camión y la presencia de vertederos en zonas urbanas.

Las solicitudes de limpieza y construcción de filtrantes, reparación de badenes y colocación de lámparas han sido las más repetidas para la Dirección de Ingeniería y Obras.

Las denuncias de ocupación de aceras por negocios en diversos sectores de la ciudad y la obstrucción de las vías de tránsito son las más frecuentes para la Dirección de Uso y Defensoría de Espacios Públicos.

**Enero**

<b>Limpieza y Aseo Urbano</b>	<b>Ingeniería y Obras</b>	<b>Espacios Públicos</b>	<b>Total</b>
126	8	4	138

**Febrero**

<b>Limpieza y Aseo Urbano</b>	<b>Espacios Públicos</b>	<b>Ingeniería y Obras</b>	<b>Ornato</b>	<b>Total</b>
137	7	5	1	150

**Marzo**

<b>Limpieza y Aseo Urbano</b>	<b>Espacios Públicos</b>	<b>Ingeniería y Obras</b>	<b>Total</b>
105	14	11	130

### Abril

Limpieza y Aseo Urbano	Ingeniería y Obras	Espacios Públicos	Gestión Ambiental	Total
166	11	3	1	181

### Mayo

Limpieza y Aseo Urbano	Ingeniería y Obras	Espacios Públicos	Total
123	14	7	144

**Grand total: 743**

