

## QUEJAS 2008 (1 Enero a 7 Marzo)<sup>1</sup>

| NEGOCIADOS                    | QUEJA N°   | EXTRACTO   |
|-------------------------------|------------|--|
| <b>BIENESTAR SOCIAL</b>       | 3/804/08   | Falta de personal que tramita las solicitudes de la Ley de Dependencia |
|                               | 5/1006/08  | Falta de personal que tramita las solicitudes de la Ley de Dependencia |
|                               | 6/1346/08  | Falta de personal que tramita las solicitudes de la Ley de Dependencia |
|                               | 9/1825/08  | Tardanza en la tramitación de las solicitudes de la Ley de Dependencia |
|                               | 10/1876/08 | Falta de personal que tramita las solicitudes de la Ley de Dependencia |
|                               | 11/2385/08 | Falta de personal que tramita las solicitudes de la Ley de Dependencia |
| <b>LICENCIAS URBANÍSTICAS</b> | 12/4004/08 | Inactividad del departamento de licencias                              |
|                               | 14/5724/08 | Trato recibido en el departamento de licencias                         |
| <b>IBI</b>                    | 4/913/08   | Indefensión respecto al Área Económica                                 |

<sup>1</sup> Quejas incluidas en el Informe del 2º semestre del ejercicio 2007.

|   |               |   |
|---|---------------|---|
|   | 7/1376/08     | Demora en la tramitación de un cambio de titularidad de IBI                                     |
| <b>PATRIMONIO</b>                       | 1/40 Y 101/08 | Falta de respuesta a su petición de renovación de atracción infantil                            |
| <b>CEMENTERIO</b>                       | 2/573/08      | Trato recibido  |
| <b>GESTIÓN E INSPECCIÓN DE TRIBUTOS</b> | 8/1721/08     | Excesivo precio de las compulsas  |
| <b>DISCIPLINA URBANÍSTICA</b>           | 13/5630/08    | Pasividad en la tramitación del expediente de denuncia  |
| <b>OAC</b>                              | 15/7286/08    | Horario de atención al público de la OAC  |
| <b>EDUCACIÓN</b>                        | 16/7416/08    | Molestas ocasionadas por banda de música en la sala de lectura-estudio de la Casa de la Cultura |

## QUEJAS 2008 (MARZO-OCTUBRE)

| NEGOCIADOS    | QUEJA Nº   | EXTRACTO  |
|---------------|------------|---|
| POLICIA LOCAL | 10927/2008 | Queja por el trato recibido   |
|               | 12165/2008 | Queja por entrega documentación expte. Abierto sin acreditar representación.  |
|               | 17703/2008 | Queja por el trato recibido por el Concejal y Policía Local.                  |
|               | 17999/2008 | Queja por el trato recibido.  |
|               | 18846/2008 | Sugerencia para el pago de multas con trabajos sociales.                      |
|               | 22044/2008 | Queja por falta de aparcamiento en Camino de los Enamorados.                  |
|               | 22159/2008 | Queja por la deficiente tramitación de una multa.                             |
|               | 22641/2008 | Queja por el trato recibido por un empleado de Servicios y Aparcamientos 2002 |
|               | 23046/2008 | Queja por el trato recibido por un agente                                     |
|               | 25099/2008 | Queja por el trato recibido por un agente                                     |
|               | 26192/2008 | Queja por el trato recibido por un agente                                     |
|               | 28220/2008 | Queja por el trato recibido por un agente                                     |

|   |            |   |
|---|------------|---|
|   | 32776/2008 | Queja por falta de respuesta  |
|   | 33292/2008 | Queja por el trato recibido   |
|   | 34801/2008 | Queja por falta de respuesta  |
|   | 36367/2008 | Reclamación abono tasa depósito municipal de vehículos.               |
| <b>INFORMACIÓN GEOGRAFICA Y ESTADÍSTICA</b> | 11490/2008 | Queja en la tardanza tramitación de un certificado.                   |
|   | 13413/2008 | Queja en la tardanza tramitación de un certificado                    |
|   | 14688/2008 | Queja por el mal funcionamiento tramitación certificado por Internet. |
|   | 15010/2008 | Queja en la tardanza tramitación de un Alta Padrón.                   |
|   | 15682/2008 | Queja en la tardanza tramitación de un certificado                    |
| <b>COMUNICACIÓN</b>                         | 10614/2008 | Queja por el cobro de compulsas.                                      |
|   | 12447/2008 | Queja por el cobro de compulsas.                                      |
|   | 14331/2008 | Sugerencia por el buen trato recibido por la OAC                      |
|   | 16709/2008 | Queja por la atención recibida.                                       |
|   | 17285/2008 | Queja por el cobro de compulsas.                                      |
|   | 17951/2008 | Queja por la atención recibida.                                       |

|                               |            |  |
|-------------------------------|------------|--|
|                               | 23750/2008 | Queja por atención inadecuada                          |
|                               | 23821/2008 | Queja por el cobro de compulsas.                       |
|                               | 23621/2008 | Queja por el cobro de compulsas.                       |
|                               | 29204/2008 | Queja por imposibilidad de compulsar                   |
|                               | 35739/2008 | Queja por cobro indebido certificado de bienes         |
| <b>BIENESTAR SOCIAL</b>       | 19102/2008 | Queja por el trato recibido                            |
|                               | 19201/2008 | Queja por el trato recibido                            |
|                               | 22950/2008 | Queja por el trato recibido por encargado del mercado. |
|                               | 29550/2008 | Queja por el funcionamiento de la OMIC                 |
| <b>IBI</b>                    | 19526/2008 | Queja por irregularidades en un recibo                 |
| <b>MEDIO AMBIENTE</b>         | 20351/2008 | Queja por falta de respuesta                           |
|                               | 21227/2008 | Queja por falta de respuesta                           |
|                               | 23133/2008 | Queja por el estado de las calles                      |
|                               | 23165/2008 | Queja por el estado de las playas                      |
|                               | 24512/2008 | Queja por el estado de las playas                      |
| <b>DISCIPLINA URBANÍSTICA</b> | 23163/2008 | Queja por no ser atendido por el Arquitecto Municipal. |
|                               | 25420/2008 | Queja por la pasividad en tramitación de expedientes   |

|                             |            |   |
|-----------------------------|------------|---|
|                             | 31070/2008 | Queja por la falta de diligencia en tramitación de un expediente      |
|                             | 31084/2008 | Queja por la falta de diligencia en tramitación de un expediente      |
| <b>LICENCIA URBANISTICA</b> | 35168/2008 | Queja por pasividad en concesión de licencia                          |
|                             | 35168/2008 | Queja por pasividad en la tramitación de licencia                     |
| <b>LICENCIA APERTURA</b>    | 35900/2008 | Queja por el horario de atención de las oficinas                      |
| <b>INFRAESTRUCTURA</b>      | 20849/2008 | Queja por el estado de la ciudad                                      |
| <b>CULTURA</b>              | 24881/2008 | Queja por el espectáculo de títeres del 20 de julio                   |
|                             | 25314/2008 | Queja por la mala organización Festival Teatro de Comedias            |
|                             | 31475/2008 | Queja por el horario de la Biblioteca Municipal                       |
|                             | 31746/2008 | Queja por el horario de la Biblioteca Municipal                       |
| <b>TESORERIA</b>            | 24114/2008 | Queja por el horario de cierre de la Caja Municipal                   |
| <b>FOMENTO</b>              | 32456/2008 | Queja por el mal funcionamiento del Servicio Municipal de Colocación. |

| AÑO 2008                         |    |
|----------------------------------|----|
| POLICIA LOCAL                    | 16 |
| COMUNICACIÓN (OAC)               | 13 |
| INFORMACIÓN GEOGR. Y ESTADISTICA | 5  |
| BIENESTAR SOCIAL                 | 10 |
| CEMENTERIO                       | 1  |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS           | 4  |
| LICENCIAS DE APERTURA            | 1  |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA           | 5  |
| INFRAESTRUCTURA                  | 1  |
| PATRIMONIO                       | 1  |
| CULTURA                          | 4  |
| EDUCACION                        | 1  |
| MEDIO AMBIENTE                   | 5  |
| FOMENTO                          | 1  |
| IBI                              | 3  |
| TESORERIA                        | 1  |
| TOTAL <sup>2</sup> .....         | 72 |

---

<sup>2</sup> Se incluyen las pendientes de tramitación en la Comisión de Noviembre.

Comencemos recordando que parte de estas quejas, en concreto dieciséis, fueron comentadas en la memoria que recogía las quejas correspondientes al segundo semestre del 2007 y primer trimestre del 2008. No obstante, es interesante su inclusión en este balance, porque nos permite tener una visión más completa de lo que ha sido el ejercicio 2008, no sólo en lo que se refiere a la participación de los ciudadanos, sino también a la actuación de la Comisión de Defensa de la Ciudadanía.

Es llamativo el volumen de quejas presentadas en este ejercicio, setenta y dos hasta ahora (comienzos de noviembre), duplicándose el número de las mismas con respecto a 2007 (treinta y ocho quejas).

El hecho de que haya aumentado de este modo el número de quejas puede indicarnos una mayor exigencia de eficacia a los servicios municipales por parte de los ciudadanos, pero también un conocimiento más directo del funcionamiento de la Comisión, lo que les permite un contacto más directo con el Ayuntamiento a la hora de hacer valer sus derechos como ciudadanos.

Al igual que hicimos con el ejercicio 2007, pasemos a analizar las quejas en el contexto de los negociados, objetos de las mismas, lo que nos va a permitir su observación objetiva y poder diferenciar entre las quejas que responden a un desacuerdo Ayuntamiento (como Institución) - ciudadano, de las que realmente ponen de manifiesto un mal funcionamiento de la administración municipal.

Uno de los negociados que mayor número de quejas ha recibido es la Policía Local, haciendo referencia la mayoría de las mismas al trato recibido por parte de los agentes. Hasta cierto punto no es de extrañar este hecho, ya que nos encontramos en situaciones tensas, en las que el ciudadano no suele considerar su actuación como merecedora de una sanción, viendo, casi siempre, un exceso de celo, por parte de los agentes, en el ejercicio de sus funciones.

En cuanto al número de quejas recibidas, también destaca la Oficina de Atención al Ciudadano; lo que no deja de ser lógico, ya que el noventa por ciento del flujo de ciudadanos que acceden al Ayuntamiento lo hacen a través de este negociado.

Sin embargo, la mayoría de las quejas no se deben a la atención recibida, sino al cobro de las compulsas. A este respecto cabe comentar, en primer lugar, que el cobro de las compulsas responde a la aplicación de la Ordenanza Fiscal número 8, y, en segundo lugar, que se ha procedido a una interpretación flexible de la citada ordenanza.

Bienestar Social ha sido también objeto de un buen número de quejas, que pueden agruparse en dos grupos. Por una parte las relativas a la falta de personal encargado de la tramitación de las solicitudes de la Ley de Dependencia, que se produjeron en el primer trimestre del 2008 y se solucionaron con la contratación de personal, y, por otro lado, las referidas al trato recibido; comprensibles, hasta cierto punto, ya que al igual que en el caso de la Policía Local, se trata de situaciones complejas por las circunstancias personales de los ciudadanos que acuden al citado servicio municipal.

En el caso de las quejas relativas al Servicio de Urbanismo, la mayoría aluden a la falta de diligencia en la tramitación de expedientes. Es preciso, no obstante, en estos casos, tener en cuenta las circunstancias de estos negociados: falta de personal, aplicación de nuevos programas informáticos, etc.

En cuanto a las quejas recibidas por el negociado de Estadísticas, relativas a la tardanza en la tramitación de certificados, el problema ha quedado resuelto satisfactoriamente, gracias a la diligencia en la firma de los citados certificados por parte de la Concejala de Personal, así como por la confección de parte de esos certificados por personal de la OAC.

En resumen y a modo de conclusión, podemos decir que la mayoría de las quejas recibidas responden a una disparidad de criterios entre las consecuencias del funcionamiento de los servicios municipales y los intereses de los ciudadanos. Aunque, al igual que ocurría en el ejercicio 2007, continúa denunciándose la falta de agilidad de algunos negociados en la tramitación y resolución de determinados expedientes administrativos.