

QUEJAS 2009 (1er semestre)

NEGOCIADOS	QUEJA Nº	EXTRACTO
BIENESTAR SOCIAL	18/8970/09	Por el trato recibido por parte de una Trabajadora Social
	32/19676/09	Por el trato recibido en las Dependencias de Bienestar Social
	42/25127/09	Por el trato recibido por parte de una Trabajadora Social
IBI	34/20510/09	Por la pasividad en la tramitación de la solicitud
GESTIÓN E INSPECCIÓN DE TRIBUTOS	9/5115/09	Por el alto coste de la tasa de la Información Urbanística
DISCIPLINA URBANÍSTICA	28/13752/09	Por falta de respuesta del Departamento a su solicitud
OAC	7/4341/09	Por el cobro de compulsas
	13/7059/09	Por el trato recibido por parte del personal de la OAC
	24/11040/09	Queja por abuso de autoridad del conserje de la Fundación Rafael Alberti
	29/15363/09	Por el trato recibido en una Mesa de Atención de la OAC
	31/17750/09	Por tiempo excesivo para ser atendido
EDUCACIÓN	30/15546/09	Mal funcionamiento de la Web Municipal en relación con el Negociado de Educación
	39/22773/09	Queja por el mal funcionamiento de la Sala de Lecturas de la Biblioteca
POLICIA LOCAL	5/775/09	Por trato recibido por parte de un agente de la Policía
	10/6666/09	Por trato recibido por parte de un agente de la Policía
	14/7534/09	Por trato recibido por parte de un agente de la Policía
	17/8540/09	Por trato recibido por parte de un agente de la Policía
	23/8254/09	Por trato recibido por parte de un agente de la Policía
	27/12551/09	Por trato recibido por parte de un agente de la Policía
	35/21883/09	Por los aparcadores no autorizados
	45/25458/09	Por no ser atendida su solicitud
INFORMACIÓN GEOGRAFICA Y ESTADÍSTICA	25/11063/09	Por no emitir certificados individuales del Padrón.
	36/21947/09	Por denegación de certificado de residencia individual.

	38/22091/09	Por tardanza en tramitar alta del Padrón
	41/24390/09	Por el trato recibido en el Departamento.
CONSUMO	1/106/09	Por falta de respuesta a reclamación ante la OMIC
	4/2433/09	Por el deficiente funcionamiento de la OMIC
	15/8123/09	Por el deficiente funcionamiento de la OMIC
	40/24088/09	Por el criterio de acceso a las casetas de madera de la venta ambulante
FOMENTO	3/978/09	Por el deficiente funcionamiento del Club del Empleo
COMERCIO	6/3183/09	Por la falta de información en los productos de la plaza de abastos.
ACTIVIDADES	16/8646/09	Información errónea relativa al IVTM
SECRETARIA	43/25189/09	Por no ser atendida su solicitud
FOMENTO Y PROMOCION CULTURAL	11/6818/09	Por el trato recibido del personal de la Biblioteca
	12/6819/09	Por el trato recibido del personal de la Biblioteca
INFRAESTRUCTURA	22/10316/09	Pasividad en la tramitación de una placa de vado
	37/22017/09	Por la ubicación del carril bici en la calle Magnolia
MEDIO AMBIENTE	2/753/09	Por la falta de medios para la poda y tala de árboles
	19/8971/09	Por las molestias ocasionadas por la huelga de autobuses
	20/10163/09	Por las molestias ocasionadas por la huelga de autobuses
	21/10164/09	Por las molestias ocasionadas por la huelga de autobuses

	26/12422/09	Por las molestias ocasionadas por la huelga de autobuses
	33/20210/09	Por las molestias ocasionadas por trabajadores el área (vehículo municipal)
	44/25378/09	Por accesos inadecuados para discapacitados en la Playa de la Puntilla

QUEJAS PTES 2008

NEGOCIADOS	QUEJA Nº	EXTRACTO
INFRAESTRUCTURA	38/20849/08	Por el estado en que se encuentra la ciudad
DISCIPLINA URBANÍSTICA	61/31070/08	Por la falta de diligencia en la tramitación de la resolución adva.
DISCIPLINA URBANÍSTICA	62/31084/08	Por falta de diligencia en tramitación de certificado de inexistencia de infracción urbanística
POLICIA LOCAL	66/32776/08	Por falta de respuesta
POLICIA LOCAL	68/34801/08	Por falta de respuesta
LICENCIAS URBANISTICAS	69/35168/08	Por la pasividad en la tramitación de una licencia
LICENCIAS APERTURAS	71/35900/08	Por el horario del Negociado de Aperturas
POLICIA LOCAL	72/36367/08	Reclamación abono tasa depósito municipal de vehículos
INMUEBLES	73/37790/08	Por mal funcionamiento de la gestión de la Tasa Entrada de vehículos
COMUNICACIÓN	74/26644/08	Por la organización de eventos en la Plaza de Toros
CEMENTERIO	75/43054/08	Por mal funcionamiento del negociado de cementerio
ESTADISTICA	76/43086/08	Por mal funcionamiento del departamento

AÑO 2009	
POLICIA LOCAL	8
COMUNICACIÓN (OAC)	5
INFORMACIÓN GEOGR. Y ESTADISTICA	4
BIENESTAR SOCIAL	3
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1
INFRAESTRUCTURA	2
SECRETARIA	1
FOMENTO Y PROMOCION CULTURAL	2
EDUCACION	2
MEDIO AMBIENTE	7
FOMENTO	1
IBI	1
GESTION E INSPECCION DE TRIBUTOS	1
CONSUMO-ABASTOS	4
COMERCIO	1
ACTIVIDADES	1
TOTAL	44

Si analizamos los cuadros descriptivos de las quejas presentadas durante este primer semestre de 2009, podemos pensar que hay indicadores suficientes que apuntan a un aumento progresivo en la presentación de quejas por parte de los ciudadanos. Mientras en el ejercicio 2008 se presentaron un total de setenta y dos, en este primer semestre de 2009 ya se han presentado cuarenta y cuatro, por lo que si la tendencia se mantiene, es lógico pensar que se superen las del ejercicio anterior.

Asimismo, llama la atención el que la mayoría de las quejas se concentren en los meses de marzo y junio, con bastante diferencia con respecto al resto de los meses de este primer semestre:

ENERO	6
FEBRERO	7
MARZO	13
ABRIL	3
MAYO	4
JUNIO	11

Sin embargo, no observamos una especial incidencia en negociados determinados, salvo en el mes de marzo, en el que las quejas al Negociado de Medio

Ambiente responden, en su mayor parte, a las molestias ocasionadas con motivo de la huelga de los transportes urbanos, hecho, por otra parte, que no puede imputarse al funcionamiento del Negociado en sí, sino a causas ajenas al mismo.

Como viene ocurriendo en anteriores ejercicios, la Policía Local sigue acaparando el mayor número de quejas, ocho en este primer semestre, y como es habitual, también, la mayoría de las mismas hacen referencia al trato recibido por los agentes. En este sentido, mantenemos el análisis que hasta ahora hemos defendido: se trata de situaciones tensas, en las que los ciudadanos no entienden que su actuación pueda ser objeto de sanción, a la par de estar convencidos de que se produce un exceso de celo, por parte de los agentes, en el ejercicio de sus funciones.

En cuanto a las quejas recibidas por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), si la tónica general se mantiene, habrá, posiblemente, un descenso en el número de quejas con respecto al ejercicio anterior, ya que en 2008 se presentaron un total de trece, en lo que va de año sólo han sido cinco.

Es importante destacar que en lo que respecta a las quejas presentadas a la OAC, las compulsas han dejado de ser objeto de las mismas, como había ocurrido en el ejercicio anterior; a ello ha podido contribuir la modificación de la Ordenanza

Fiscal número 8, así como el hecho de que todas las compulsas que se presumen van a ser tramitadas por negociados municipales para otras Administraciones han dejado de cobrarse, ya que en la mayoría de los casos, responden a solicitudes de subvenciones y ayudas.

Por lo que respecta al funcionamiento en sí de la Comisión, es de destacar que en este primer semestre se han celebrado cuatro sesiones, siendo una de ellas la extraordinaria de febrero. La celebración de ésta última sesión respondía a la necesidad de dar respuesta a algunas quejas pendientes de ejercicios anteriores, que por su complejidad no habían podido ser resueltas.