

QUEJAS 2009 (2º semestre)

NEGOCIADOS	QUEJA Nº	EXTRACTO
BIENESTAR SOCIAL	61/40333/09	Por el funcionamiento del Centro de Toxicomanía
	64/41468/09	Ayudas de Bienestar Social
	65/41523/09	Por el funcionamiento del Centro de Toxicomanía
	69/42201/09	Devengo de atrasos en la Ley de Dependencia
FOMENTO	59/38320/09	Por servicio deficiente del Club de Empleo
CEMENTERIO	58/37713/09	Por el estado en que se encuentra el Cementerio Municipal
OAC	60/40258/09	Por el horario de cierre de la OAC
	63/41142/09	Por el trámite de padrón en la OAC
	68/42223/09	Por excesiva espera para pasar a mesa de atención y caja
	PTE DE INICIO	Por información incorrecta
EDUCACIÓN	66/41996/09	Por ruidos en la sala de estudio de Alfonso X
POLICIA LOCAL	46/25803/09	Por pasividad en la tramitación de la solicitud
	49/28354/09	Por molestias ocasionadas por ruidos de petardos durante la procesión de la Hermandad del Rocío
	51/30726/09	Por los aparcadores no autorizados
	52/31533/09	Por el estado del aparcamiento municipal del hospital (también INFRAESTRUCTURA)
	53/32256/09	Por pasividad en la tramitación de la solicitud
	57/37319/09	Por la actuación de la Policía Local
	67/42029/09	Por el trato recibido por la Policía Local
	PTE DE INICIO	Por negativa a la recogida de denuncia por daños del temporal
INFORMACIÓN GEOGRAFICA Y ESTADÍSTICA	56/36889/09	Por tramitación en el cambio de domicilio
	PTE DE INICIO	Por no haber personal en el departamento

LICENCIAS URBANISTICAS	48/28270/09	Pasividad en la tramitación de solicitud.
GESTION TRIBUTARIA	50/30700/09	Reclamación beneficios fiscales por daños ocasionados por obras públicas
PLANEAMIENTO	54/32588/09	Por falta de información del PGOU (en el mismo impreso queja para MEDIOAMBIENTE)
TESORERIA	62/40495/09	En relación con la devolución de cantidad pendiente.
INFRAESTRUCTURA	52/30726/09	Vista en POLICIA LOCAL
MEDIO AMBIENTE	47/26163/09	Por omisión en la prestación del servicio
	54/32588/09	Por sanción recibida (en el mismo impreso queja para PLANEAMIENTO)
	70/43423/09	Por ausencia de mobiliario infantil en Parque de Costa Oeste

QUEJA INADMITIDA 2009

MOTIVO	QUEJA Nº	EXTRACTO
Por ser competencia de otra Administración.	55/33238/09	Por falta de personal en la biblioteca municipal

2° SEMESTRE 2009	
POLICIA LOCAL	8
COMUNICACIÓN (OAC)	4
INFORMACIÓN GEOGR. Y ESTADISTICA	2
BIENESTAR SOCIAL	4
EDUCACION	1
MEDIO AMBIENTE	3
FOMENTO	1
GESTION E INSPECCION DE TRIBUTOS	1
CEMENTERIO	1
PLANEAMIENTO	1
LICENCIAS URBANISTICAS	1
TESORERIA	1
INADMITIDAS	1
TOTAL	26

QUEJAS PENDIENTES DE 2009 QUE SERAN RESUELTAS EN EL 1ER SEMESTRE DE 2010

Nº QUEJA	FECHA DOC.	TITULAR	EXTRACTO	ESTADO
47/26163/2009	02/07/2009	JESUS DE FRUTOS GUTIERREZ	QUEJA POR OMISION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	PTE
52/31533/2009	19/08/2009	JOSE IGNACIO MENDOZA ANDREU	QUEJA POR EL ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA EL APARCAMIENTO MUNICIPAL SITO EN HOSPITAL SANTA MARIA DEL PUERTO	PTE
61/40333/2009	04/11/2009	ROSA MARIA MARQUEZ ROMERO	QUEJA POR EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE TOXICOMANIA	PTE
62/40495/2009	04/11/2009	ALICIA MUÑOZ ÑINEROS	QUEJA EN RELACION A LA DEVOLUCION DE CANTIDAD	PTE
63/41142/2009	10/11/2009	JUAN M. CAMACHO RODRIGUEZ	QUEJA EN RELACION A TRAMITE DE PADRON EN OAC	PTE
64/41468/2009	12/11/2009	M. CRISTINA MANCERA GARCIA	QUEJA EN RELACION AYUDAS DE BIENESTAR SOCIAL	PTE
65/41523/2009	12/11/2009	ROSA MARIA MARQUEZ ROMERO	QUEJA POR EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE TOXICOMANIA	PTE
66/41996/2009	17/11/2009	SERGIO SARA PARRA	QUEJA POR RUIDOS EN LA SALA DE ESTUDIOS DE ALFONSO X	PTE
67/42029/2009	17/11/2009	MIGUEL ANGEL ROSA	QUEJA RELATIVO A TRATO RECIBIDO POR LA POLICIA LOCAL	PTE
68/42223/2009	18/11/2009	ANTONIO NATERA ZAMORANO	QUEJA POR EXCESIVA ESPERA PARA PASAR A MESA DE ATENCION Y CAJA	PTE
69/42201/2009	18/11/2009	YOLANDA MARTINEZ FERNANDEZ	QUEJA EN RELACION AL DEVENGO DE ATRASOS DE LA LEY DE DEPENDENCIA	PTE
70/40423/2009	30/11/2009	COSTA OESTE (NOEMI M. ANDALUZ ALCAZAR)	QUEJA RELATIVA A LA AUSENCIA DE MOBILIARIO INFANTIL EN ZONAS VERDES DE URBANIZACIONES COSTA OESTE	PTE

En contra de lo que apuntábamos en la memoria que se elaboró para el primer semestre del ejercicio 2009, no se ha producido un aumento excesivo con respecto al ejercicio 2008 en cuanto al número de quejas presentadas, ya que en éste se presentaron un total de setenta y dos, siendo setenta y tres las presentadas en el año 2009, la mayoría de ellas se concentraron en el primer semestre (cuarenta y cuatro), habiéndose reducido casi a la mitad en el segundo semestre (veintinueve), período que nos ocupa ahora.

Por tanto, podemos interpretar este hecho como una consecuencia de la instauración entre los ciudadanos de la Comisión como algo ya habitual, al que poder acudir en caso no sólo de mal funcionamiento de la Administración sino también de desacuerdo con las decisiones tomadas en un momento dado por el Ayuntamiento, decisiones de las que el ciudadano precisa explicación.

Al igual que hemos hechos en ejercicios anteriores, analizaremos las quejas en el contexto de los negociados, objetos de las mismas, lo que nos permite tener una visión más objetiva de las mismas y posibilita la distinción entre quejas que provienen de un desacuerdo con el Ayuntamiento de las que responden a un mal funcionamiento de un servicio municipal concreto.

Por supuesto, y como ya viene siendo la tónica habitual, el negociado con el mayor número de quejas es la Policía Local, ocho en este segundo semestre, el mismo número de quejas que en el primer semestre. Sin embargo, analizando las citadas quejas observamos que los motivos de las mismas ya no son en su mayoría el trato recibido por los agentes sino, y en igual proporción, el estado de los aparcamientos (tanto estado de deterioro como presencia de aparcadores ilegales) y la pasividad en la tramitación de expedientes abiertos.

Asimismo, y al igual que ocurrió en el primer semestre del ejercicio 2009 la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) es el segundo negociado con mayor número de quejas, cuatro (una menos que en primer semestre). Comparándolo con el ejercicio 2008 las quejas se habrían reducido considerablemente, ya que hemos pasado de trece a nueve. En cuanto al motivo de las quejas se dividen entre tiempo de espera o mala información, aunque en este último caso hay que tener en cuenta que no siempre es mala información sino desacuerdo entre el funcionario y el ciudadano que no aprueba el procedimiento administrativo en sí o la documentación que debe aportar en un momento dado.

De todos modos, hay un elemento común que subyace en la mayoría de las quejas, independientemente de los negociados objeto de las mismas, es el excesivo tiempo que transcurre entre la solicitud presentada por el ciudadano y la resolución del expediente que se origina con motivo de esa solicitud.

En este sentido, también la Comisión se ve afectada por la tardanza en la resolución de las quejas, la mayoría de las veces debido a la falta de prontitud de los diferentes negociados en la emisión de los informes necesarios para la elaboración de las propuestas de resolución. No siempre dicha tardanza se debe a una falta de diligencia, sino que la mayoría de las veces es consecuencia de la falta de personal y el exceso de trabajo acumulado.