

**MEMORIA DE LA COMISIÓN DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA 1^{er}
SEMESTRE 2010**

QUEJAS 2010 (1^o semestre)

NEGOCIADOS	QUEJA Nº	EXTRACTO
BIENESTAR SOCIAL	07/4251/10	Por falta de atención de la trabajadora social
	17/22031/10	Por falta de atención del personal del área
OAC	04/1036/10	Por la gestión de los servicios municipales
	14/4634/10	Por denegación de autorización para acometida de agua
EDUCACIÓN	03/1035/10	Por deficiencias en la zona wifi de la sala de lectura sita junto al Polideportivo
POLICIA LOCAL	06/4158/10	Relativa a expte. Sancionador vehículo
	08/5318/10	Relativa a la acción llevada a cabo por vehículo de atestados
	15/13049/10	Por presunto mal trato de un agente
	16/1721/10	Por el trato recibido por la policia local
INFORMACIÓN GEOGRAFICA Y ESTADÍSTICA	11/9090/10	Por falta de personal en el departamento
	13/11520/10	Por ausencia de personal en el departamento
PLANEAMIENTO	01/373/10	Situación actual de la E.U.C. Las Redes
IBI	02/1007/10	Por error detectado en certificado de bienes
LICENCIAS	12/12253/10	Relativa a apertura de local con música en la cl. La Palma
INFRAESTRUCTURA	10/8404/10	Por mal estado del acerado en cl. Tortuga
MEDIO AMBIENTE	05/1202/10	Por supresión línea de bus
	09/5986/10	Por tardanza en la recogida de una especie protegida (también para la POLICIA LOCAL)

1º SEMESTRE 2010	
POLICIA LOCAL	4
COMUNICACIÓN (OAC)	2
INFORMACIÓN GEOGR. Y ESTADISTICA	2
BIENESTAR SOCIAL	2
EDUCACION	1
MEDIO AMBIENTE	2
INFRAESTRUCTURA	1
PLANEAMIENTO	1
LICENCIAS URBANISTICAS	1
IBI	1
TOTAL	17

QUEJAS PENDIENTES DE 2009

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	RESUELTA CD MAYO
62/40495/2009	04/11/2009	ALICIA MUÑOZ ÑINEROS	QUEJA EN RELACION A LA DEVOLUCION DE CANTIDAD	RESUELTA CD MARZO
63/41142/2009	10/11/2009	JUAN M. CAMACHO RODRIGUEZ	QUEJA EN RELACION A TRAMITE DE PADRON EN OAC	REITERACION QUEJA ANTERIOR YA RESUELTA
64/41468/2009	12/11/2009	M. CRISTINA MANCERA GARCIA	QUEJA EN RELACION AYUDAS DE BIENESTAR SOCIAL	DESESTIMADA CD MARZO
65/41523/2009	12/11/2009	ROSA MARIA MARQUEZ ROMERO	QUEJA POR EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE TOXICOMANIA	RESUELTA CD MARZO
66/41996/2009	17/11/2009	SERGIO SARA PARRA	QUEJA POR RUIDOS EN LA SALA DE ESTUDIOS DE ALFONSO X	RESUELTA CD ENERO
67/42029/2009	17/11/2009	MIGUEL ANGEL ROSA	QUEJA RELATIVO A TRATO RECIBIDO POR LA POLICIA LOCAL	RESUELTA CD ENERO
68/42223/2009	18/11/2009	ANTONIO NATERA ZAMORANO	QUEJA POR EXCESIVA ESPERA PARA PASAR A MESA DE ATENCION Y CAJA	RESUELTA CD ENERO
69/42201/2009	18/11/2009	YOLANDA MARTINEZ FERNANDEZ	QUEJA EN RELACION AL DEVENGO DE ATRASOS DE LA LEY DE DEPENDENCIA	RESUELTA CD MARZO
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
71/44640/2009	11/12/2009	ANA POVEANO RAPOSO	QUEJA RELATIVA A TRATO RECIBIDO POR PERSONAL DE LA OAC	RESUELTA CD MARZO

72/4470920/09	14/12/2009	MARTA DEL RIO SIBILA RUBIO	QUEJA RELATIVA AL PRESUNTO MAL FUNCIONAMIENTO DEL NEGOCIADO DE ESTADISTICA	RESUELTA CD MARZO
73/45956/2009	28/12/2009	ADOLFO MIGUEL SIBILA RUBIO	QUEJA RELATIVA AL TRATO RECIBIDO POR LA POLICIA LOCAL	RESUELTA CD MARZO

Podemos empezar el balance de la actuación de la Comisión de Defensa de la Ciudadanía en este primer semestre de 2010, haciendo hincapié en el importante descenso que se observa en el número de quejas presentadas en este período.

El total de quejas atendidas por la Comisión durante el ejercicio 2008 fue de setenta y dos y setenta y seis en el 2009; sin embargo, en este primer semestre el número se ha limitado a diecisiete, por lo que si la tendencia continúa, podríamos hablar de una reducción prácticamente del cincuenta por ciento, lo que nos acercaría a los resultados del ejercicio 2007, en el que se presentaron treinta y ocho.

No obstante, el trabajo de la Comisión en este período no se ha limitado a estas diecisiete quejas, ya que quedaron otras quince pendientes de resolución del ejercicio 2009, que se han ido resolviendo a lo largo del semestre, a excepción de tres que están a falta de los informes pertinentes.

En la presentación de las quejas destacan los meses de enero y febrero, ya que en estos dos meses se concentran la mayoría, cinco en cada uno de los meses, y después se observa un progresivo descenso, tres en marzo, dos en abril y una en mayo y otra en junio.

Como ya viene siendo habitual, el negociado con mayor número de quejas es la Policía Local, cuatro, y, como también viene siendo habitual, el motivo de las mismas está relacionado con la tramitación de los expedientes sancionadores, aunque dos de ellas han sido por el trato recibido por parte de los agentes

En este sentido, seguimos manteniendo el mismo análisis: son quejas que se han derivado de situaciones tensas, en las que los ciudadanos ponen en duda que su actuación puede ser objeto de sanción o achacan la misma a un exceso de celo por parte de los agentes en el ejercicio de sus funciones. Y también sigue siendo de objeto de quejas en algunos casos el trato de los agentes, que algunos ciudadanos consideran inadecuado. Este tipo de quejas siguen sin poder resolverse satisfactoriamente al contar con versiones contrapuestas. No obstante en todos los casos los agentes implicados han sido entrevistados por el psicólogo contratado para mejorar sus habilidades sociales.

Se igualan en número que quejas Bienestar Social, la Oficina de Atención al Ciudadano y Medio Ambiente, dos cada uno.

En el caso de Bienestar Social, ambas se refieren a una falta de atención por parte del personal del área. En este punto, es aplicable la conclusión a la que hemos

llegado en el caso de la Policía Local: son situaciones muy complejas, en las que el ciudadano, la mayoría de las veces se encuentra al límite, aceptando únicamente una respuesta rápida y acorde a sus necesidades, lo que no siempre es posible, al menos con la rapidez reclamada.

En cuanto a la Oficina de Atención al Ciudadano, continúa la tendencia a la baja observada en el ejercicio anterior, dos quejas frente a las cuatro del segundo semestre de 2009. Además, es importante señalar que ninguna de las dos quejas se refieren directamente a la OAC, sino a la gestión de los servicios municipales, una de ellas, y, la otra, a la no obtención de una autorización para la acometida del agua, acción totalmente fuera del ámbito de actuación de la OAC.

Por último, no debemos pasar por alto el hecho de que si en la memoria del segundo semestre del ejercicio 2009 concluíamos que, independientemente de los negociados objetos de las quejas, la mayoría de éstas hacían referencia al excesivo tiempo que transcurría entre la solicitud presentada por el ciudadano y la resolución del expediente objeto de esa solicitud, en este primer semestre de 2010 observamos que esta circunstancia ya no se da, respondiendo las quejas a la resolución de temas concretos vinculados directamente con los ciudadanos.

El Puerto de Santa María a 12 de julio de 2010

Eduardo Pardo González Nandín
Jefe de servicio de la OAC

D^a Leocadia Benavente Lara. Teniente de Alcalde de Organización