

QUEJAS 2011 (1º semestre)

NEGOCIADOS	QUEJA Nº	EXTRACTO
FIESTA	01/412/2011	Por trato recibido por el Departamento relativo a Cabalgata de Reyes
INFRAESTRUCTURA	02/879/2011	Por pasividad en tramitación de solicitud
	21/17184/2011	Por retraso obras en el acerado de un vado
POLICIA LOCAL	03/4424/2011	Por trato recibido por parte de un agente
	06/6997/2011	Por trato recibido por parte de agentes
	08/10506/2011	Por trato recibido por parte de un agente
	09/10930/2011	Por la actuación de la policía
	17/16300/2011	Por trato recibido por parte de un agente
	19/17218/2011	Por los aparcadores no autorizados
INFORMACIÓN GEOGRAFICA Y ESTADÍSTICA	04/5852/2011	Por falta de personal en el servicio
COMUNICACION	05/6783/2011	Por no recibir el volante del PMH en recepción
	13/14624/2011	Por trato inadecuado del personal de la OAC
	14/14968/2011	Reiterando queja anterior (13/14968/11)
RECAUDACION	07/8732/2011	Por mal funcionamiento del servicio de recaudación
LICENCIAS	10/10933/2011	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
	16/16224/2011	Por mal funcionamiento del servicio de licencias
	18/16322/2011	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
FOMENTO	11/11332/2011	Por el trato recibido por parte del agente de seguridad en el Club del Empleo

	22/19080/2011	Por el mal funcionamiento de la agencia de colocación
PATRIMONIO	12/12923/2011	Por modificación en el contenido del certificado de descalificación VPO
	23/19951/2011	Por pasividad en la tramitación de solicitud OVP
FOMENTO Y PROMOCION CULTURAL / EDUCACION	15/15289/2011	SUGERENCIA: apertura biblioteca en Valdelagrana
INMUEBLES	20/17545/2011	Por el pago tasa Entrada Vehículos

1º SEMESTRE 2011	
POLICIA LOCAL	6
COMUNICACIÓN (OAC)	3
LICENCIAS URBANISTICAS	3
INFRAESTRUCTURA	2
FOMENTO	2
PATRIMONIO	2
FIESTA	1
RECAUDACIÓN	1
FOM. Y PROM. CULT. / EDUCACION (SUGERENCIA)	1
INMUEBLES	1
INFORMACION GEOG Y ESTADISTICA	1
TOTAL	23

QUEJAS 1º SEMESTRE DE 2011

Nº QUEJA	FECHA DOC.	TITULAR	EXTRACTO	ESTADO
23/39710/2010	24/11/2010	MARIA JOSE CAÑAS ROMERO	QUEJA RELATIVA A TRATO RECIBIDO POR LA POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC ENERO
24/42695/2010	22/12/2010	JUAN CARLOS JIMENEZ CANTALEJO	QUEJA RELATIVA A TRATO RECIBIDO POR LA POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC ENERO
1/412/2011	07/01/2011	MIGUEL ANGEL BEATO BENITEZ	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL DPTO EN RELACION CON LA CABALGATA DE REYES	PTE NOTIFIC. AL CIUDADANO
2/879/2011	13/01/2011	MARIA CRUZ ECHANIZ ECHEVARRIA	QUEJA POR PASIVIDAD EN TRAMITACIÓN DE SU SOLICITUD	ARCHIVADA EN CDC MARZO
3/4424/2011	14/02/2011	JOSE MANUEL VALLEJO MATEOS	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE UN AGENTE DE LA POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC MARZO
4/5852/2011	25/02/2011	ALICIA ALEMAN SUAREZ	QUEJA POR FALTA DE PERSONAL EN SERVICIO DE ESTADISTICA	ARCHIVADA EN CDC MARZO
5/6783/2011	07/03/2011	PABLO CARBAJOSA SANCHEZ	QUEJA POR NO RECIBIR EL VOLANTE PMH EN LA RECEPCION	ARCHIVADA EN CDC MARZO
6/6997/2011	08/03/2011	BIENVENIDO MASFERRER MUÑOZ	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AGENTES DE POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC MARZO
7/8732/2011	21/03/2011	FRANCISCO RODRIGUEZ LOPEZ	QUEJA POR MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECAUDACION	TRAMITANDO
8/10506/2011	01/04/2011	JUAN MANUEL BLANCO MARTIN	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE UN AGENTE DE POLICIA LOCAL	TRAMITANDO
9/10930/2011	05/04/2011	MIGUEL ZACCAGNINI	QUEJA POR LA ACTUACION DE LA POLICIA LOCAL	TRAMITANDO
10/10933/2011	05/04/2011	JUAN PEDRO ASTORGA TRILLO	QUEJA POR LA PASIVIDAD EN LA TRAMITACION DE SU SOLICITUD	TRAMITANDO
11/11332/2011	08/04/2011	CASIMIRO LOPEZ CLAVIJO	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR EL VIGILANTE DE SEGURIDAD EN EL CLUB DEL EMPLEO	ARCHIVADA EN CDC MAYO

12/12923/2011	25/04/2011	RAFAEL PINILLA VILLANEGO	QUEJA CONTRA MODIFICACION CERTIFICADO DESCALIFICACION VPO	ARCHIVADA EN CDC MAYO
13/14624/2011	09/05/2011	DOLORES HERMOSA MARTINEZ	QUEJA POR TRATO INADECUADO POR PARTE DE PERSONAL DE LA OAC	TRAMITANDO
14/14968/2011	12/05/2011	DOLORES HERMOSA MARTINEZ	REITERA QUEJA POR NO SER ATENDIDA CORRECTAMENTE	TRAMITANDO
15/15289/2011	17/05/2011	Mª ROSARIO MARTIN SANCHEZ	SUGERENCIA APERTURA BIBLIOTECA EN VALDELAGRANA	TRAMITANDO
16/16224/2011	25/05/2011	MANUEL PEINADO MOLINA	QUEJA POR EL MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE LICENCIAS	TRAMITANDO
17/16300/2011	26/05/2011	JOSE ANTONIO ESQUIVEL VALDES	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE UN AGENTE DE POLICIA LOCAL	TRAMITANDO
18/16322/2011	26/05/2011	ANTONIO VERA COINES	QUEJA POR PASIVIDAD TRAMITACION SOLICITUD DEL SERVICIO DE LICENCIAS	TRAMITANDO
19/17218/2011	02/06/2011	IVAN PAZ MONTES	QUEJA POR LOS APARCADORES NO AUTORIZADOS	TRAMITANDO
20/17545/2011	06/06/2011	JOSE A. BARRERA OLIVARES	QUEJA SOBRE EL PAGO DE LA TASA ENTRADA DE VEHICULOS	TRAMITANDO
21/17184/2011	02/06/2011	CARMEN OSBORNE OSBORNE	QUEJA POR EL RETRASO EN EL ACERDADO DE UN VADO	TRAMITANDO
22/19080/2011	16/06/2011	JUAN CARLOS PARADA GARCIA	QUEJA POR EL MAL FUNCIONAMIENTO DE LA AGENCIA DE COLOCACION	TRAMITANDO
23/19951/2011	23/06/2011	JOSE MAHUGO GARCIA	QUEJA POR PASIVIDAD EN TRAMITACION SOLICITUD OVP (MESAS Y SILLAS)	TRAMITANDO

En este primer semestre del ejercicio 2011 se han tramitado veintitrés nuevas quejas y dos pendientes del ejercicio anterior, que fueron resueltas en la Comisión de Enero.

De las veintitrés quejas presentadas, quince se encuentran en proceso de tramitación, una está pendiente de notificación de la resolución al ciudadano, por parte del servicio afectado y las siete restantes están finalizadas y archivadas.

Es evidente que se ha producido un repunte en el número de quejas presentadas, ya que pasamos de seis (presentadas a lo largo del segundo semestre del 2010) a veintitrés (prácticamente se han cuadruplicado). No obstante, aunque parezca un aumento excesivo, no podemos perder de vista el hecho de que la presentación de sólo seis quejas en todo un semestre puede entenderse como algo anómalo, o, al menos, poco frecuente.

En la tramitación de las dos quejas pendientes del ejercicio 2010, es importante destacar que su resolución ya en el ejercicio 2011 se debió a que su fecha de presentación se sitúa a finales del semestre (una el 24 de noviembre y otra el 22 de diciembre), y no a una tardanza en su tramitación, ya que ambas fueron resueltas en la primera Comisión celebrada, la de enero.

Como ya viene siendo habitual, el servicio con mayor número de quejas es la Policía Local, seis, y en ellas se denuncia el trato recibido por parte de los agentes o su actuación. A este respecto mantenemos nuestro análisis, ya reflejado en otras memorias: son quejas que se han derivado de situaciones tensas, en las que los ciudadanos ponen en duda que su actuación pueda ser objeto de sanción o achacan la misma a un exceso de celo por parte de los agentes en el ejercicio de sus funciones.

En cuanto a número de quejas, también destacan la OAC, con tres, y LICENCIAS, con otras tres. En lo que respecta a la OAC, podríamos reducir el número de quejas a dos, ya que las quejas 13/14624/11 y 14/14968/11 fueron interpuestas por la misma persona y en relación con el mismo trámite, con diferencia en el día de presentación. La queja restante se debió a la imposibilidad de proporcionar un volante del Padrón Municipal de habitantes en el mostrador de Recepción, por un problema informático, hecho no aceptado por el ciudadano solicitante de dicho documento.

En cuanto a las quejas relativas al negociado de LICENCIAS, en los tres casos se denuncia la pasividad en la tramitación de las solicitudes presentadas o el mal funcionamiento del servicio; ambos hechos pueden achacarse al colapso que sufre dicho servicio.

Como conclusión de este primer semestre de 2011, podemos destacar el hecho de que las quejas se dividen en dos grandes grupos: las quejas a la pasividad o mal funcionamiento de determinados servicios del Ayuntamiento (Licencias, Patrimonio, Infraestructura,...) y las quejas por el trato recibido por el ciudadano por parte del personal de los diferentes servicios.

En cuanto al primer grupo, destacar el hecho de que se trata, en la mayoría de los casos, de servicios que se encuentran colapsados, ya sea por el volumen de trabajo, ya sea por la falta de personal, y no constatamos este hecho a modo de excusa, sino buscando una posible solución.

En lo que respecta al segundo grupo, entendemos que es difícil encontrar un punto de encuentro entre la actitud, a veces un poco agresiva del ciudadano, que se siente ansioso por resolver su problema, y el personal que lo atiende, impotente para resolverlo, ya que no está en sus manos.

El Puerto de Santa María a 1 de julio de 2011

Fdo.: Eduardo Pardo González-Nandín
Jefe de servicio de Información y Comunicación