

**MEMORIA DE COMISIÓNS DE DEFENSA DE LA CIUDADANÍA, PRIMER SEMESTRE DE 2012**

**QUEJAS 2012 (1º semestre)**

<b>NEGOCIADOS</b>	<b>QUEJA Nº</b>	<b>EXTRACTO</b>
<b>POLICIA LOCAL</b>	1/1025/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	4/4904/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	9/17735/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	10/18284/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	11/18286/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	12/18290/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	13/18291/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	16/20642/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	18/21138/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
	19/23839/12	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
<b>COMUNICACION</b>	15/20403/12	Por no poder compulsar los sábados
	21/27330/12	Por la atención recibida en la OAC
	22/27333/12	Por la atención recibida en la OAC
	25/28461/12	Por el mal funcionamiento del servicio de notificaciones
	26/29050/12	Por tener que abonar las compulsas
<b>DISCIPLINA URBANISTICA</b>	8/16584/12	Reitera queja por la pasividad en la resolución del decreto
	20/24105/12	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
	23/27999/12	Por la pasividad en la aplicación de la ordenanza reguladora del registro municipal de solares y

		edificaciones ruinosas
<b>APERTURA</b>	3/2850/12	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
	17/19969/12	Por la tardanza para la obtención de la licencia de apertura
<b>EDUCACION</b>	2/2725/12	Contra el vigilante de la sala de estudio Edificio Alfonso X
<b>CONSERVACION E INSPECCION AMBIENTAL</b>	6/9212/12	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
<b>PARTICIPACION CIUDADANA</b>	7/12982/12	Por el trato recibido por parte de un funcionario
<b>INFRAESTRUCTURA</b>	14/19299/12	Por retraso en la instalación de las placas de la reserva de espacio
<b>PATRIMONIO-POLICIA LOCAL-TURISMO-ALCALDIA</b>	5/4968/12	Por pasividad en la tramitación de su solicitud

**INADMITIDAS:**

Queja 24/27847/12 de 23/07/12

Queja 27/30790/12 de 29/08/12

2° SEMESTRE 2012	
POLICIA LOCAL	10
COMUNICACIÓN (OAC)	5
DISCIPLINA URBANISTICA	3
APERTURA	2
EDUCACION	1
CONSERV. E INSPECCION AMBIENTAL	1
PARTICIPACION CIUDADANA	1
INFRAESTRUCTURA	1
VARIOS	1
<b>TOTAL .....</b>	<b>25</b>

<b>QUEJAS 1º SEMESTRE DE 2012</b>					
<b>Nº QUEJA</b>	<b>FECHA DOC.</b>	<b>TITULAR</b>	<b>EXTRACTO</b>	<b>ESTADO</b>	
1/1025/2012	13/01/2012	RAUL DOMINGUEZ GALAN	QUEJA CONTRA EL TRATO RECIBIDO POR PARTE AGENTES POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC MARZO 2012	POLICIA LOCAL
2/2725/2012	26/01/2012	CRISTINA ROJO ALEJO	QUEJA CONTRA EL VIGILANTE DE LA SALA DE ESTUDIO EDIFICIO ALFONSO X EL SABIO	ARCHIVADA EN CDC MARZO 2012	EDUCACION
3/2850/2012	27/01/2012	MANUEL ASTORGA RODRIGUEZ	QUEJA PASIVIDAD EN LA TRAMITACION DE SU SOLICITUD	DESISTIDA	APERTURA
4/4904/2012	07/02/2012	SILVESTRE MARTIN DELGADO	QUEJA CONTRA EL TRATO RECIBIDO POR PARTE AGENTES POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC MAYO 2012	POLICIA LOCAL
5/4968/2012	07/02/2012	GINES SOLANO SOLA	QUEJA POR PASIVIDAD EN LA TRAMITACION DE SU SOLICITUD	TRAMITANDO	PATRIMONIO/POLICIA LOCAL/TURISMO/ ALCALDIA
6/9212/2012	20/02/2012	JOSE ANTONIO GONZALEZ DIAZ	QUEJA POR PASIVIDAD EN LA TRAMITACION DE SU SOLICITUD	ARCHIVADA EN CDC MARZO 2012	CONSERVACION E INSPECCION AMBIENTAL
7/12982/2012	20/03/2012	JUAN MANUEL FUENTES SANTAMARIA	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE UN FUNCIONARIO DEL DPTO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ARCHIVADA EN CDC MAYO 2012	PARTICIPACION CIUDADANA
8/16584/2012	17/04/2012	PEDRO RUIZ PEINADO	REITERA QUEJA POR LA PASIVIDAD EN LA RESOLUCION DEL DECRETO	TRAMITANDO	DISCIPLINA URBANISTICA
9/17735/2012	24/04/2012	Mª DEL MAR RIZO MERINO	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AGENTES DE LA POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC MAYO 2012	POLICIA LOCAL
10/18284/2012	30/04/2012	JULIO SEVILLA LOPEÑA	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AGENTES DE LA POLICIA LOCAL	VISTA EN CDC JULIO PTE. NOTIFICAR	POLICIA LOCAL
11/18286/2012	30/04/2012	Mª RAQUEL MANZANO SALVADOR	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AGENTES DE LA POLICIA LOCAL	VISTA EN CDC JULIO PTE. NOTIFICAR	POLICIA LOCAL
12/18290/2012	30/04/2012	Mª ELENA SEGOVIA BRAUDO	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AGENTES DE LA POLICIA LOCAL	VISTA EN CDC JULIO PTE. NOTIFICAR	POLICIA LOCAL
13/18291/2012	30/04/2012	MIGUEL SANZ MUELAS	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AGENTES DE LA POLICIA LOCAL	VISTA EN CDC JULIO PTE. NOTIFICAR	POLICIA LOCAL
14/19299/2012	10/05/2012	MANUEL ASTORGA RODRIGUEZ	QUEJA POR RETRASO COLOCACION DE LAS PLACAS RESERVA DE ESPACIO	TRAMITANDO	INFRAESTRUCTURA

15/20403/2012	19/05/2012	Mª JESUS MENI SOLANO	QUEJA POR NO PODER COMPULSAR LOS SABADOS	ARCHIVADA EN CDC JULIO 2012	COMUNICACIÓN
16/20642/2012	22/05/2012	Mª DEL CARMEN PACHECO AGUILAR	QUEJA CONTRA EL TRATO RECIBIDO POR PARTE AGENTES POLICIA LOCAL	VISTA EN CDC JULIO PTE. NOTIFICAR	POLICIA LOCAL
17/19969/2012	16/05/2012	JUANA RAMIREZ NAVARRETE (JERBOSUR S.L.)	QUEJA PRO LA TARDANZA PARA OBTENCION LICENCIA DE APERTURA	TRAMITANDO	APERTURA
18/21138/2012	25/05/2012	ISMAEL JESUS PEREZ RUIZ	QUEJA CONTRA EL TRATO RECIBIDO POR PARTE AGENTES POLICIA LOCAL	VISTA EN CDC JULIO PTE. NOTIFICAR	POLICIA LOCAL
19/23839/2012	14/06/2012	FEDERICO ALDANA MORRO	QUEJA CONTRA EL TRATO RECIBIDO POR PARTE AGENTES POLICIA LOCAL	TRAMITANDO	POLICIA LOCAL
20/24105/2012	15/06/2012	CLAUDIA GONZALEZ MEIS	QUEJA POR PASIVIDAD EN LA TRAMITACION DE SU SOLICITUD	TRAMITANDO	DISCIPLINA URBANISTICA
21/27330/2012	17/07/2012	RAMON CHARLO ORTIZ-REPISO	QUEJA POR LA ATENCION RECIBIDA EN LA OAC	TRAMITANDO	COMUNICACIÓN
22/27333/2012	17/07/2012	IVAN MOTA DE RIVAS	QUEJA POR LA ATENCION RECIBIDA EN LA OAC	TRAMITANDO	COMUNICACIÓN
23/27999/2012	24/07/2012	ISABEL ROSELLO MACIAS	QUEJA POR LA PASIVIDAD EN LA APLICACION DE LA ORDENANZA REGULADOR ADEL REGISTRO MPAL DE SOLARES Y EDIFICACIONES RUIDOSAS	TRAMITANDO	DISCIPLINA URBANISTICA
24/27847/2012	23/07/2012	JUAN MANUEL FUENTES SANTAMARIA			INADMITIDA
25/28461/2012	30/07/2012	MANUEL BENITEZ GONZALEZ	QUEJA POR EL MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES	TRAMITANDO	COMUNICACIÓN
26/29050/2012	06/08/2012	JESUS ROSELLO TARRIO	QUEJA POR TENER QUE ABONAR LAS COMPULSAS	TRAMITANDO	COMUNICACIÓN
27/30790/2012	29/08/2012	Mª CARMEN PACHECO AGUILAR			INADMITIDA

En el primer semestre del ejercicio 2012 se han tramitado 25 quejas, un número superior al anterior semestre en el que se presentaron diez quejas.

De estas 25 quejas presentadas en el primer semestre del ejercicio 2012, siete se encuentran finalizadas y archivadas, otras siete están en el trámite de notificación al interesado por parte de los negociados objetos de las mismas, una fue objeto de desistimiento por parte del interesado y las diez restantes se están tramitando contando con informe y propuesta para la CDC de septiembre 5 de ellas. Además hay que reseñar que se presentaron otras dos quejas que resultaron inadmitidas por no ser objeto de la CDC el contenido de las mismas.

Por número de quejas presentadas destaca el servicio de Policía Local con diez quejas, seis más que en anterior semestre, todas ellas relativas al trato recibido por los agentes. El servicio de comunicación ha recibido cinco quejas, dos de ellas por disconformidad con la información dada. Otras cinco han recibido los servicios urbanísticos de Disciplina, Apertura e infraestructura por tardanza en la resolución de expedientes.

Como conclusión de este primer semestre de 2012, podemos destacar la vuelta a la normalidad del número de quejas presentadas, después de la reducción que se dio en el semestre anterior aunque la parquedad de las cifras en todo caso no permite sacar conclusiones significativas.

Por otro lado, El día 17 de julio se puso en funcionamiento el terminal automático de pagos instalado en la recepción de la OAC, gracias a que Tesorería incluyó dicho medio de pago en los contratos por los que se adquiría la nueva aplicación de tributos y portal tributario. En una primera fase, sólo se puede pagar con tarjetas de crédito/débito y más adelante se pondrá en funcionamiento el pago con efectivo. En el terminal se pueden pagar tanto las tasas de la OF nº 8 certificados, compulsas copias, etc. como las autoliquidaciones que se emiten en mesa por tasas e impuestos de diversos procedimientos. Naturalmente también se podrán pagar en este terminal las liquidaciones o autoliquidaciones emitidas en otras unidades municipales.

Con esta instalación se solucionan definitivamente las quejas (29644/2007 y 32004/2007) presentadas ante la CDC y otras muchas manifestadas verbalmente por usuarios de la OAC acerca de la imposibilidad de pagar con tarjeta e incluso de poder pagar las autoliquidaciones en la propia oficina como venía ocurriendo desde 2009 cuando la Diputación Provincial retiró el personal que atendía la caja instalada en la dependencia. Hasta ahora los usuarios obligados a un pago de tasa o impuesto para presentar una solicitud, habían de desplazarse a una entidad bancaria para realizarlo y volver posteriormente a la OAC a presentar sus solicitudes, con la incomodidad que ello supone por el desplazamiento y por las restricciones que bancos y cajas están poniendo a la atención presencial en sus oficinas.

El primer pago con tarjeta se realizó a las 12:40 horas por una tasa de compulsas. La ciudadana que lo realizó hizo también un comentario en Twitter manifestando que es un gran servicio para agilizar colas de pago. El mensaje fue retuiteado por el Twitter municipal @soydelpuerto

El Puerto de Santa María a 6 de septiembre de 2012

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