

MEMORIA QUEJAS 2012

NEGOCIADOS	QUEJA Nº	EXTRACTO
POLICIA LOCAL	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
	30/34961/2012	Por el trato recibido por agentes de la Policía Local
COMUNICACION	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
DISCIPLINA URBANISTICA	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
APERTURA	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
EDUCACION	2/2725/12	Contra el vigilante de la sala de estudio Edificio Alfonso X
	29/33071/12	Contra el vigilante de la sala de estudio Edificio Alfonso X
CONSERVACION E INSPECCION AMBIENTAL	6/9212/12	Por la pasividad en la tramitación de su solicitud
PARTICIPACION CIUDADANA	7/12982/12	Por el trato recibido por parte de un funcionario
INFRAESTRUCTURA	14/19299/12	Por retraso en la instalación de las placas de la reserva de espacio
PATRIMONIO-POLICIA LOCAL-TURISMO-ALCALDIA	5/4968/12	Por pasividad en la tramitación de su solicitud
BIENESTAR SOCIAL	28/31856/12	Por la atención recibida en el Área de Bienestar Social
	31/40351/12	Por el trato recibido en el Área de Bienestar Social
	33/42364/12	Por el trato recibido por parte de trabajadoras sociales
IBI	32/41709/12	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

2012	
POLICIA LOCAL	11
COMUNICACIÓN (OAC)	5
DISCIPLINA URBANISTICA	3
APERTURA	2
EDUCACION	2
CONSERV. E INSPECCION AMBIENTAL	1
PARTICIPACION CIUDADANA	1
INFRAESTRUCTURA	1
BIENESTAR SOCIAL	3
IBI	1
VARIOS	1
INADMITIDAS	2
TOTAL	33

QUEJAS 2012

Nº QUEJA	FECHA DOC.	TITULAR	EXTRACTO	ESTADO	
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	ARCHIVADA CDC SEPTIEMBRE 2012	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	ARCHIVADA CDC SEPTIEMBRE 2012	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	ARCHIVADA CDC JULIO 2012	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	ARCHIVADA CDC JULIO 2012	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	ARCHIVADA CDC JULIO 2012	POLICIA LOCAL
13/18291/2012	30/04/2012	MIGUEL SANZ MUELAS	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AGENTES DE LA POLICIA LOCAL	ARCHIVADA CDC JULIO 2012	POLICIA LOCAL

Nº QUEJA	FECHA DOC.	TITULAR	EXTRACTO	ESTADO	
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	ARCHIVADA EN CDC JULIO 2012	
17/19969/2012	16/05/2012	JUANA RAMIREZ NAVARRETE (JERBOSUR S.L.)	QUEJA PRO LA TARDANZA PARA OBTENCION LICENCIA DE APERTURA	PTE NOTIFICAR CDC NOVIEMBRE 2012	APERTURA
18/21138/2012	25/05/2012	ISMAEL JESUS PEREZ RUIZ	QUEJA CONTRA EL TRATO RECIBIDO POR PARTE AGENTES POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC JULIO 2012	POLICIA LOCAL
19/23839/2012	14/06/2012	FEDERICO ALDANA MORRO	QUEJA CONTRA EL TRATO RECIBIDO POR PARTE AGENTES POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC JULIO 2012	POLICIA LOCAL
20/24105/2012	15/06/2012	CLAUDIA GONZALEZ MEIS	QUEJA POR PASIVIDAD EN LA TRAMITACION DE SU SOLICITUD	PTE NOTIFICAR CDC NOVIEMBRE 2012	DISCIPLINA URBANISTICA
21/27330/2012	17/07/2012	RAMON CHARLO ORTIZ-REPISO	QUEJA POR LA ATENCION RECIBIDA EN LA OAC	ARCHIVADA CDC SEPTIEMBRE 2012	COMUNICACIÓN
22/27333/2012	17/07/2012	IVAN MOTA DE RIVAS	QUEJA POR LA ATENCION RECIBIDA EN LA OAC	ARCHIVADA CDC SEPTIEMBRE 2012	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	PTE NOTIFICAR CDC NOVIEMBRE 2012	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	ARCHIVADA CDC SEPTIEMBRE 2012	COMUNICACIÓN
Nº QUEJA	FECHA DOC.	TITULAR	EXTRACTO	ESTADO	

26/29050/2012	06/08/2012	JESUS ROSELLO TARRIO	QUEJA POR TENER QUE ABONAR LAS COMPULSAS	ARCHIVADA CDC SEPTIEMBRE 2012	COMUNICACIÓN
27/30790/2012	29/08/2012	Mª CARMEN PACHECO AGUILAR			INADMITIDA
28/31856/2012	10/09/2012	JOSE L. ORTEGA RODRÍGUEZ	QUEJA POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL NEGOCIADO DE BIENESTAR SOCIAL	ARCHIVADA EN CDC NOVIEMBRE 2012	BIENESTAR SOCIAL
29/33071/2012	19/09/2012	CRISTINA ROJO ALEJO	QUEJA CONTRA LA VIGILANTE DE LA SALA DE ESTUDIO I ALFONSO X EL SABIO	PTE NOTIFICAR CDC ENERO 2013	EDUCACIÓN
30/34961/2012	05/10/2012	FRANCISCO VILLAR GARAY	QUEJA CONTRA EL TRATO RECIBIDO POR PARTE DE AGENTES DE POLICIA LOCAL	ARCHIVADA EN CDC ENERO 2013	POLICIA LOCAL
31/40351/2012	21/11/2012	MERCEDES MONTOYA NONDEDEU	QUEJA POR EL TRATO RECIBIDO EN EL AREA DE BIENESTAR SOCIAL	PTE NOTIFICAR CDC ENERO 2012	BIENESTAR SOCIAL
32/40351/2012	30/11/2012	CONCEPCIÓN HEREDIA PEINADO	QUEJA POR PASIVIDAD EN LA TRAMITACIÓN DE SU SOLICITUD	NOTIFICADA Y ARCHIVADA	IBI
33/42364/2012	05/12/2012	LORENA MESEGUER CARRILLO	QUEJA POR EL TRATO RECIBIO POR PARTE DE TRABAJADORAS SOCIALES	PTE NOTIFICAR CDC ENERO 2013	BIENESTAR SOCIAL

Como en la memoria del primer semestre del ejercicio 2012 se incluyeron las quejas recibidas hasta el mes de agosto, podemos hacer un balance general de las quejas presentadas durante todo el año 2012, ya que de agosto a diciembre sólo se recibieron seis más (tres relativas al Servicio de Bienestar Social, una de la Policía Local, otra de Educación y otra más de IBI).

Con respecto al número de quejas recibidas éste se ha mantenido igual que en el 2011, es decir, treinta y tres, aunque los negociados objeto de las mismas hayan variado. En cuanto a su estado de tramitación, veintitrés se encuentran ya finalizadas y archivadas, seis están pendientes de notificar, dos han sido inadmitidas, una desistida y otra en proceso de tramitación.

Del total de las quejas presentadas, treinta y tres, un tercio (once) van dirigidas contra la Policía Local, refiriéndose todas al trato recibido por parte de los agentes. En este sentido resaltábamos el hecho de que en el segundo semestre del 2011 este colectivo no había recibido ninguna queja y lo achacábamos a que la actitud de los ciudadanos había sido más positiva hacia el cumplimiento de la normativa de circulación y la actitud de los agentes se había flexibilizado en el trato con la ciudadanía, provocándose menos enfrentamientos con los ciudadanos destinatarios de las sanciones por infracción. Sin embargo, viendo la evolución que las quejas han seguido en el ejercicio 2012, podemos pensar que esta tendencia se ha refrenado. Siempre con la salvedad de que el escaso número de quejas hace difícil dar significación a las tendencias observadas.

El segundo negociado que mayor número de quejas ha recibido es Comunicación, con un total de cinco, de las cuales dos se refieren al servicio de compulsas, dos a la atención recibida en la Oficina de Atención al Ciudadano y una última relativa al servicio de notificaciones.

Dos negociados que comparten el volumen de quejas recibidas son Disciplina Urbanística y Bienestar Social, con tres cada uno. En cuanto al Servicio de Disciplina se mantiene el asunto de las mismas, “pasividad en la tramitación de las solicitudes”, así como su explicación “saturación del servicio”, hecho conocido por todos y que se está tratando de resolver. Por los que se refiere a Bienestar Social, las quejas van referidas al trato recibido tanto por las trabajadoras sociales como por el personal del Servicio; en este sentido es importante tener en cuenta las circunstancias personales tan difíciles que sufren las personas que se dirigen a dicho servicio.

El Puerto de Santa María a 6 de febrero de 2013

Eduardo Pardo González-Nandín
Jefe de servicio de OAC