

Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións

Informe anual

Anualidade 2019



**CONCELLO DE
SANTIAGO**

INDICE:

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1.- COMPOSICIÓN DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS.
- 1.2.- EVOLUCIÓN DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS.

2. MEMORIA 2019

- 2.1.- RELACIÓN DE QUEIXAS-SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO ANO 2019
- 2.2.- ESTADO DE PROCEDEMENTO DOS EXPEDIENTES
- 2.3.- RESUMO DOS MOTIVOS DA PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS E SUXESTIÓNS
- 2.4.- VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS/SUXESTIÓNS
- 2.5.- QUEIXAS DIRIXIDAS DIRECTAMENTE Á COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS.
- 2.6.- MEDIDAS ADOPTADAS PARA IMPULSAR A RESOLUCIÓN DAS QUEIXAS/SUXESTIÓNS

3.- ESTATÍSTICAS 2019

- 3.1 - NÚMERO DE QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS NO ANO 2019
- 3.2.- NÚMERO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS REXISTRADAS NOS ANOS 2009 a 2018
- 3.3.-CLASIFICACIÓN DOS EXPEDIENTES REXISTRADOS NO LIBRO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS DO ANO 2019
- 3.4.- NÚMERO DE QUEIXAS PRESENTADAS POLA CIDADANÍA RESIDENTES EN SANTIAGO E FORA DE SANTIAGO.
- 3.5.- QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVIZOS.
- 3.6.- VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS SUXESTIÓNS.
- 3.7.- RELACIÓN ENTRE QUEIXAS PENDENTES DE INFORME POR DEPARTAMENTOS

4.- CONCLUSIÓNS.

1. INTRODUCCIÓN

O Concello de Santiago de Compostela, en cumprimento do disposto na Lei 57/2003, de 16 de decembro, de medidas para a modernización do goberno local, que modificou a Lei 7/85, de 2 de abril, reguladora das bases do réxime local, procedeu no ano 2008 á constitución da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións e a súa regulación a través do seu Regulamento orgánico municipal do Pleno, recoñecendo e regulando o dereito da cidadanía a presentar queixas e suxestións sobre materias de competencia municipal e sobre o funcionamento dos servizos xestionados polo concello de Santiago de Compostela.

Este dereito pode exercelo calquera persoa, física ou xurídica, con independencia do lugar de residencia ou nacionalidade. O dereito esténdese ao de obter unha resposta coherente e adecuada á suxestión ou queixa formulada no prazo máximo de 3 meses.

Ca fin de asegurar a súa tramitación, garantindo eficazmente a resposta e solución aos problemas que se indiquen na queixa/suxestión, o Concello de Santiago dispón, dende o ano 2008, dun Libro de Queixas e Suxestións en formato electrónico e como garante do cumprimento das normas, unha Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións que creouse por acordo do Pleno da corporación do 30 de outubro 2008, en desenvolvemento de acordo do 27 de decembro de 2007, no que se aprobou o Regulamento Orgánico Municipal do Pleno, co obxecto de mellorar a prestación dos servizos públicos municipais.

A citada Comisión, que dende os seus inicios ten dado exemplo da súa capacidade de consenso e traballo en común, está integrada por representantes de todos os grupos políticos con representación municipal e ten asignadas funcións de defensa da cidadanía, a supervisión da actividade do Concello e a proposta de accións de mellora respecto ao deber do Concello de prestación dos servizos municipais da súa competencia.

O seu obxectivo é acadar que o Concello de solucións aos problemas presentados pola cidadanía e propiciar progresivas melloras, tanto na relación Concello - cidadanía, como na xestión

e prestación dos servizos públicos de competencia municipal.

Consonte ao disposto na Disposición Adicional Terceira do Regulamento do Pleno da Corporación, aprobado o 27 de decembro de 2007 a tramitación das queixas e suxestións é competencia da Oficina Municipal de Atención á Cidadanía, cumprindo o establecido no artigo 133 do citado Regulamento, realizando as funcións de Oficina Municipal de Queixas e Suxestións.

A estrutura deste informe segue a pauta dos anos anteriores, con lixeiras variacións nalgún dos apartados. Ofrece os principais datos estatísticos que resumen a actividade do Concello en relación ás queixas e suxestións presentadas durante o ano 2019: o número de queixas/suxestións presentadas con indicación dun resumo do seu contido, das resoltas e das que se atopaban en estado de tramitación, a súa procedencia, a porcentaxe admitida a trámite, o estado de tramitación, e os departamentos municipais destinatarios, para finalizar cunha conclusión baseada nos datos reflectidos no informe.

O feito de conservar unha presentación similar ás memorias dos anos anteriores responde ao propósito de facilitar a consulta comparada e, polo tanto, á evolución das queixas/suxestións presentadas.

Péchase o informe cun breve resumen comentado, a modo de conclusións, dos elementos máis significativos do ano 2019 en relación ás queixas e suxestións presentadas no noso Concello.

Este informe exclúe os datos sobre as “Incidencias” tramitadas no servizo de Atención á Cidadanía e restantes departamentos municipais categorizados, xestionadas a través da aplicación informática “*Línea Verde*”, por ser obxecto dun procedemento diferente e non estar engadidas na regulación do Capítulo IV do Título VIII do Regulamento Orgánico Municipal do Pleno.

1.1- COMPOSICIÓN DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓN E RECLAMACIÓN

Durante o período que abrangue esta Memoria formaron parte da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións:

- **Dende o 1 de xaneiro ata o 15 de xuño de 2019:**

Grupo municipal de Compostela Aberta

Presidente:

Xan Duro Fernández, por delegación do Alcalde, de conformidade co disposto no artigo 125a) do Regulamento de organización e funcionamento do réxime xurídico das administracións públicas.

Vogais:

Noa Morales Sánchez

Suplentes: todos os demais concelleiros e concelleiras

Grupo municipal do Partido Popular:

Alejandro Sánchez Brunete

M^a José Castro Carballal

Suplentes: todos os demais concelleiros e concelleiras

Grupo municipal do PSdeG-PSOE:

Dona Milagros Castro Sánchez

Don Gonzalo Muiños Sánchez

Suplente: Francisco Reyes Santiás

Grupo Municipal do BNG:

Don Rubén Cela Díaz

Dona Goretti Sanmartín Rei

Secretario da Comisión: Secretario Xeral do Pleno.

- **Dende o 4 de xuño ata o 31 de decembro:**

Grupo municipal do PSdeG-PSOE:

Presidente:

Xosé A. Sánchez Bugallo, que delegou no concelleiro Gonzalo Muíños Sánchez, de conformidade co disposto no artigo 125a) do Regulamento de organización e funcionamento do réxime xurídico das administracións públicas.

Vogais:

José Javier Fernández Martínez

Grupo municipal do Partido Popular:

Ana Belén Sabell Iglesias, substituída dende o mes de xullo de 2019 por Beatriz Cigarrán Vicente

Ramón Quiroga Limia

Grupo municipal de Compostela Aberta

Martiño Noriega Sánchez, substituído dende o mes de xullo de 2019 por Jorge Duarte Vázquez

Marta Lois González

Grupo Municipal do BNG:

Goretti Sanmartín Rei

Navia Rivas de Castro

1.2- EVOLUCIÓN DA COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS.

O Concello de Santiago de Compostela, co obxecto de prestar un mellor servizo público á cidadanía aprobou a regulación da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, por acordo

plenario do 27 de decembro de 2007, a través do Regulamento Orgánico Municipal do Pleno. No seu desenvolvemento o Pleno acordou a súa constitución o 30 de outubro 2008.

A Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións celebrou a sesión constitutiva o 28 de novembro de 2008. Dende esta data realízase o rexistro de queixas e suxestións, materializándose en formato electrónico, mediante o Libro de Queixas e Suxestións.

Ca fin de facilitar a aplicación das disposicións establecidas no Capítulo IV do título VIII do Regulamento do Pleno aprobáronse, o 1 de decembro de 2008, as Instrucións para a súa aplicación.

Toda a normativa municipal mencionada no parágrafo anterior está publicada na web de Transparencia do Concello de Santiago de Compostela, en aras a acadar a maior transparencia na tramitación e xestión das queixas e suxestións presentadas pola cidadanía.

As funcións que desenvolve a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións son :

- a) Recibir as queixas e suxestións por retrasos, desatencións ou deficiencias no funcionamento dos servizos municipais.
- b) Recoller información sobre queixas para valorar a súa importancia e formular recomendacións, advertencias, recordatorios e suxestións.
- c) Recibir suxestións para mellorar a calidade do servizos municipais.
- d) Analizar as causas que motivaran a acumulación de queixas e suxestións nun mesmo ámbito da actuación municipal.
- e) Coñecer a actividade dos servizos públicos municipais.
- f) Dar conta ao Pleno das súas actuacións mediante un “Informe anual” das queixas e suxestións presentadas e das deficiencias observadas no funcionamento dos servizos municipais.

Dende os seus inicios a cidadanía ten a posibilidade de presentar as súas queixas e suxestións respecto á prestación dos servizos públicos municipais a través da Carpeta Cidadá da Web do Concello ou por calquera dos modos indicados no artigo 16 da Lei 39/2015, de 1 de outubro de procedemento administrativo.

A Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións coñece as queixas presentadas e as solucións dadas polos departamentos afectados aos problemas expostos pola cidadanía, procurando

constantemente propiciar progresivas melloras na prestación dos servizos públicos municipais.

A Oficina Municipal de Atención á Cidadanía, ao abeiro da encomenda de xestión establecida na Disposición Transitoria Terceira do Regulamento do Pleno, ten atribuída a xestión do procedemento. En dita Oficina rexístranse as queixas e suxestións presentadas no Libro electrónico de queixas e suxestións, tipifícanse, analízase a procedencia da súa tramitación, notificáanse as resolucións consonte aos informes - propostas dos departamentos destinatarios das queixas ou suxestións, e finalízase cada expediente formalmente notificado. Asemade, elabora informes mensuais para dar conta das actuacións realizadas á Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións e a memoria anual, que despois de ser aprobado pola citada Comisión, elévase ao Pleno da corporación para a súa toma en coñecemento.

As funcións da Oficina de Queixas e Suxestións son:

- Recibir, rexistrar no Libro electrónico do rexistro especial de queixas e suxestións e tramitar cada queixa ou reclamación e suxestión, relativa aos servizos prestados polo Concello de Santiago.
- Trasladar a queixa e suxestión ao órgano municipal competente para a súa resolución, solicitando informe ao responsable administrativo de dita unidade.
- Ofrecer resposta á cidadanía, notificándolles as actuacións realizadas e as medidas adoptadas.
- Remitir á Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións copia das suxestións e queixas que reciba, así como da resposta que dese ás mesmas.
- Elaborar informes mensuais para a Comisión especial de suxestións e reclamacións e un informe anual para dar conta ao Pleno da evolución das queixas e suxestións presentadas.

A cidadanía ten nesta Comisión, a través da Oficina de Queixas e Suxestións, unha canle máis de participación cidadá e defensa dos seus dereitos ante esta administración municipal e o Concello unha fonte de información para coñecer, a través delas, os problemas ou deficiencias dos servizos públicos e dispón dunha ferramenta para valorar como a cidadanía percibe a calidade dos servizos que presta o Concello.

Deste xeito o Concello procura anticiparse aos problemas coñecidos e, se se producen, resolvelos de xeito eficiente, avanzando na mellora dos servizos que presta á cidadanía.

2. - MEMORIA 2019

En cumprimento do previsto no artigo 131.5 do Regulamento Orgánico Municipal do Pleno do Concello de Santiago de Compostela, emítese, dentro do primeiro semestre do ano 2019, o informe anual relativo ás queixas e suxestións presentadas durante o ano 2019, para a súa exposición ante o Pleno.

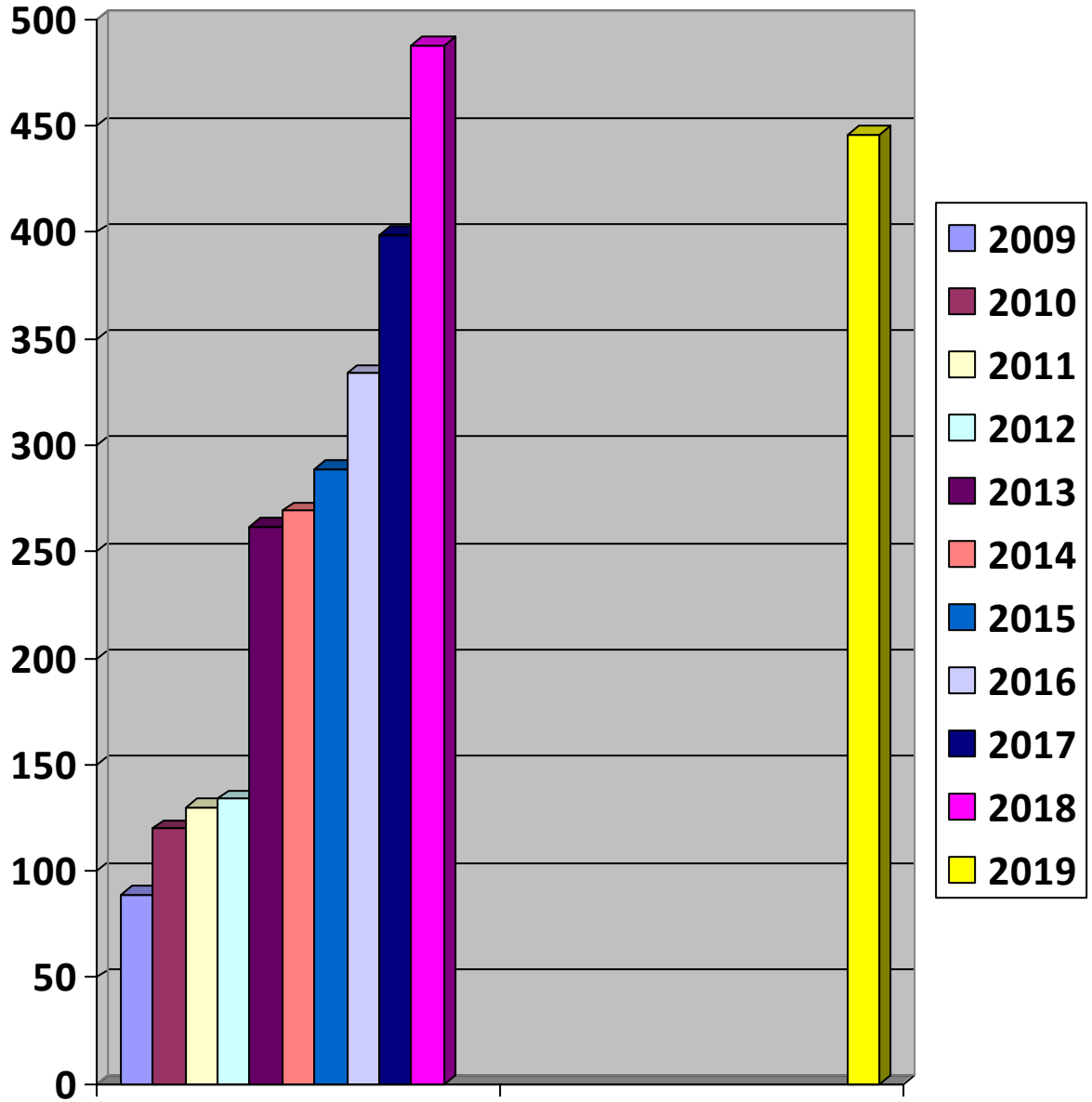
Na liña do concepto que procuramos de administración áxil, transparente e próxima, esta memoria é de estrutura sinxela e clara. Unha memoria breve da que é posible extraer os datos máis salientables e orientar sobre as medidas a adoptar para a prevención dos problemas orixe das queixas/suxestións.

Dende a súa creación, a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións marcouse un dobre obxectivo. Por un lado, potenciar de xeito efectivo a participación cidadá facilitando á cidadanía unha nova canle para a expresión da súa percepción dos servizos prestados polo Concello, queixas ou suxestións e, por outro, avanzar no coñecemento das posibles deficiencias dos servizos municipais ca fin de establecer os mecanismos preventivos necesarios para adoptar as medidas precisas para corrixilas, evitalas ou, en último caso, darlle solución do xeito máis rápido posible.

O número de queixas e suxestións presentadas durante o ano 2019, ascendeu a 446 expedientes. Estes datos, indican que diminuíu o número de queixas presentadas no 2019 en relación ás presentadas no ano 2018 que foran 488, o que supón 42 queixas menos.

Evolución do número de queixas e suxestións presentadas dende a constitución:

ANO	NÚMERO de queixas/suxestións presentadas	Porcentaxe respecto ao ano anterior (incremento/diminución)
2008	2	Inicio o 28 de novembro de 2008
2009	89	Debido á data de inicio no ano 2008 non se realiza comparativa.
2010	120	+13,48%
2011	130	+8,33%
2012	134	+3,07%
2013	262	+95,52%
2014	269	+1,03%
2015	289	+10,74%
2016	334	+11,55%
2017	399	+11,94%
2018	488	+12,23%
2019	446	- 9,1%



Evolución das queixas e suxestións por estado: resoltas/pendentes

Porcentaxes de queixas
(Segundo datos recollidos nos informes anuais)

ANO	Nº de queixas	Porcentaxe resolto	Nº de queixas	Porcentaxe sen resolver
2016 Ata 31/03/2017	178	53,30%	156	46,70%
2017 Ata o 20/03/218	236	59.15%	163	40,85%
2018 Ata o 7/03/219	290	59,43%	198	40,57%
2019 Ata o /03/2020	286	64.18%	160	35,87%

	Finalizadas		Pendentes de finalización		% de incremento de resoltas respecto ao ano anterior
	Número de queixas finalizadas	Porcentaxe resolto	Número de queixas pendentes	Porcentaxe sen resolver	
2016 (Ata o 31/03/217)	178	53,30%	156	46,70%	
2017 (Ata o 20/03/218)	236	59.15%	163	40,85%	5,85
2018 (Ata o 7/03/219)	290	59,43%	198	40,57%	0,28
2019 (Ata o 03 /03/2020)	286	64.18%	160	35,87%	4,75

O número de expedientes resoltos do ano 2019 experimentou, respecto ao ano 2016, un crecemento dun 10.83 %

Asemade presentaron dúas reclamacións en queixa perante a Comisión Especial de Suxestións e

Reclamacións, segundo ao establecido no artigo 134.3 do Regulamento do Pleno do Concello de Santiago de Compostela.

Como se indicou en anteriores informes, o número total de queixas presentadas non é alta se o comparamos coa suma do número de actuacións que dende os diferentes servizos públicos presta o noso Concello e co número de expedientes iniciados no ano 2019, segundo consta nos datos do Rexistro Municipal de Entrada de documentos ascenden a 55.234 asientos no Rexistro de entrada.

En relación ao segundo dos obxectivos, a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións nas súas reunións periódicas, celebradas nas sesións do ano 2019, coñeceu as problemáticas presentadas pola cidadanía. Nalgúns casos, adoptáronse medidas concretas para palialas. Noutros casos, acordouse incidir sobre as áreas obxecto de queixas para que adoptasen medidas que procurasen a mellora dos servizos, e en todos os casos, tomaron coñecemento dos temas comunicados pola cidadanía e procuraron que se lles dera resposta e se notificase, dentro do prazo establecido na normativa de aplicación, as resolucións aos interesados.

Na procura deste obxectivo, a Comisión constituída en xullo de 2019 adoptou medidas para a procura da resposta dos departamentos municipais, acordando facer dous requirimentos aos responsables dos departamentos municipais con queixas en tramitación para que emitiran os informes preceptivos, insistindo na necesidade de acortar os tempos de resposta.

Asemade requeriouse aos responsables dos departamentos con queixas en tramitación anteriores ao 1 de xaneiro de 2018 que revisaran as queixas e informaran sobre a oportunidade de finalizar esos procedementos. Os informes emitidos reflectiron que as queixas pendentes foron maioritariamente resoltas polos departamentos, sendo, en moitos casos, notificada a súa resolución directamente aos interesados. Recoudoselle aos departamentos a obrigatoriedade de remitir as respostas á Oficina de Queixas e Suxestións para seguir o procedemento establecido para a súa tramitación no Regulamento do Pleno, e a Comisión acordou finalizar os procedementos abertos do ano 2017.

As medidas adoptadas traducíronse nun incremento dos expedientes finalizados, xa que incrementouse a porcentaxe de resoltos respecto a anos anteriores.

Finalizaron dende o 1 de xaneiro de 2019 ata o 3 de marzo de 2020 un total de 330 expedientes dos anos 2019 e 2018, dos que 286 corresponden a queixas/suxestións presentadas ao ano 2019 e 44 expedientes presentados no ano 2018. Na data de emisión deste informe atópanse pendentes do informe do servizo afectado 160 expedientes do ano 2019 e 154 expedientes correspondentes ao ano 2018. Asemade finalizáronse todas os expedientes de queixas/suxestións presentadas en anos anteriores a 2018.

Os datos reflectidos no parágrafo anterior oriéntanos sobre a eficacia deste servizo. Todos os problemas indicados a través das queixas e suxestións presentadas foron coñecidas polas concellarías e os departamentos responsables, tramitadas e, na maioría dos casos, deuse no prazo fixado pola normativa aplicable, solución. Só dúas das respostas remitidas polo Concello foron obxecto de contestación por parte do interesado/a, mediante a presentación de reclamación directa ante a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, por non estar conformes coa resposta dada.

Durante o ano 2019 a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións celebrou 9 sesións ordinarias e 1 sesión constitutiva:

- Sesión ordinaria do 10 de xaneiro de 2019
- Sesión ordinaria do 14 de febreiro de 2019
- Sesión ordinaria do 14 de marzo de 2019
- Sesión ordinaria do 12 de xuño de 2019
- Sesión constitutiva do 4 de xullo de 2019
- Sesión ordinaria do 22 de xullo de 2019
- Sesión ordinaria do 19 de setembro de 2019
- Sesión ordinaria do 17 de outubro de 2019
- Sesión ordinaria do 21 de novembro de 2019

2.1.- RELACIÓN DE QUEIXAS-SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO ANO 2019

Consonte ao establecido no artigo 132.6 do Regulamento do Pleno este informe recolle o número e tipoloxía das queixas e suxestións presentadas coa descrición das deficiencias observadas pola cidadanía no funcionamento dos servizos municipais.

Expte. Expediente
Dpto. Departamento
R Rexistro
CC Carpeta Cidadá (presentación electrónica)
NPT Non procede tramitación

EXPTE.	DPTO.	TIPO	RESUMO CONTIDO	DATA	Presentación	Procedencia
1	Seguridade	Queixa	Retraso da policía local na atención a aviso por vehículo mal estacionado.	31/12/2018	R	SANT
2	Non tramitación	NPT	Sen contido	02/01/2019	CC	SANT
3	Obras e Proxectos	Suxestión	Reparación do muro de pedra da Selva Negra, na estrada de Figueiras.	02/01/2019	CC	SANT
4	Non tramitación	NPT	Comunicación do peche de centro de traballo.	02/01/2019	CC	FORA
5	Obras e Proxectos	Queixa	Insatisfacción polas beirarrúas da zona do Cruceiro da Coruña	03/01/2019	CC	SANT
6	Atención ao Contribuínte	Queixa	Retraso na resposta a reclamación por cobro indebido de imposto	04/01/2019	R	SANT
7	Non tramitación	NPT	Solicitude de información sobre o número de empregados públicos do Concello de Santiago.	07/01/2019	CC	FORA

8	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Colectores cheos e o lixo esparcido polo chan.	07/01/2019	R	SANT
9	Parques e Xardíns	Queixa	Árbore do parque de Cotaredo invade finca particular.	07/01/2019	CC	SANT
10	Centros Socioculturais	Queixa	Malestar de 10 usuarias polo cambio de profesor de actividade do CSC do Ensanche	08/01/2019	R	SANT
11	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Reiteración de necesidade de limpeza da rúa Pamplona	09/01/2019	CC	SANT
12	Transporte	Queixa	Incidencia no cómputo de viaxes en tarxeta do bus urbano.	09/01/2019	CC	SANT
13	Seguridade	Queixa	Falta de vixilancia na zona de Curros Enriquez polo botellón na porta da discoteca "EL RUTA"	10/01/2019	R	SANT
14	Obras e Proxectos	Queixa	Solicitude de execución de peldaños de escaleira que quedaron pendentes na obra de reurbanización de Espiritu Santo 62	11/01/2019	CC	SANT
15	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Colectores de RSU situados na Calzada de San Pedro, 5 están vertendo livixiados sobre a beirarrúa de pedra de granito.	14/01/2019	CC	SANT
16	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Situación dos colectores de lixo próximos aos bloques 24-26-28-30 da Avenida de Barcelona	14/01/2019	CC	SANT
17	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Falta de recollida do colector de papel na rúa Jose Antonio Souto Paz, 10	14/01/2019	CC	SANT
18	Tráfico	Queixa	Limitación para acceder a casa pola rúa San Pedro	16/01/2019	R	SANT
19	Non tramitación	NPT	Solicitude administrativa	16/01/2019	CC	FORA
20	Non tramitación	NPT	Solicitude administrativa	16/01/2019	CC	FORA
21	Non tramitación	NPT	Solicitude administrativa	16/01/2019	CC	SANT
22	Atención ao contribuínte	Queixa	Retraso en cita previa para trámite tributario	17/01/2019	CC	SANT

23	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Falta de recollida de cartón na rúa Boqueixón.	17/01/2019	CC	SANT
24	Urbanismo	Queixa	Non dispor o Concello de Rexistro electrónico	21/01/2019	CC	FORA
25	Transporte	Queixa	Mal estado dos autobuses do transporte urbano	22/01/2019	CC	SANT
26	Educación	Queixa	Incumprimento reiterado pola empresa SERUNION (concesionaria do servizo de comedores escolares)	22/01/2019	CC	SANT
27	Obras e Proxectos	Queixa	Colocación barandilla en rampa no Cruceiro da Coruña	23/01/2019	CC	SANT
28	Obras e Proxectos	Queixa	Habilitar un acceso directo para a escola de trasparlamento	28/01/2019	CC	SANT
29	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia na xestión trámite Oficina Atención ao Contribuínte	15/01/2019	R	SANT
30	Obras e Proxectos	Queixa	Necesidade de arranxo da área da zona recreativa veciñal de Vite de Abaixo	29/01/2019	R	SANT
31	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Volumen moi elevado de ruído procedente da discoteca "Guayaba"	29/01/2019	R	SANT
32	Tráfico	Queixa	Incidencia respecto a documentación requirida polo departamento de Tráfico para tramitar tarxeta de residentes	30/01/2019	R	SANT
33	Obras e Proxectos	Suxestión	Arranxo do camiño de Aquala	30/01/2019	CC	SANT
34	Non tramitación	NPT	Sen contido	31/01/2019	CC	FORA
35	Tráfico	Queixa	Necesidade de sinal de ceda o paso e paso de peóns no vial de Conxo (acceso ao Castiñeiriño)	31/01/2019	CC	FORA

36	Tráfico	Queixa	Non ter contestación ao escrito presentado o 9/11/2018, solicitando expediente de prohibición circulación no vial rúa da Solaina.	01/02/2019	R	SANT
37	Biodiversidade	Queixa	Mal estado de inmobile da rúa Amor Ruibal	01/02/2019	CC	SANT
38	Informática	Suxestión	Engadir a presentación de instancias xerais a través da Carpeta cidadá	04/02/2019	CC	SANT
39	Obras e Proxectos	Queixa	Campo Santa Marta 2-4, na beirarrúa hai levantadas e rotas varias lousas, por consecuencia disto entra auga no garaxe do edificio	04/02/2019	CC	SANT
40	Obras e Proxectos	Queixa	Vixiancia de vivendas de uso turístico que incumpren normativa	04/02/2019	CC	SANT
41	Centros Socioculturais	Queixa	Non funciona o seca mans do centro cívico o Ensanche	29/01/2019	R	SANT
42	Tráfico	Suxestión	Colocación de sinal dirección prohibida,excepto residentes, no cruce da rúa Eira Vedra coa rúa Outeiro vello	05/02/2019	CC	SANT
43	Lixos e Limpeza viaria	Suxestión	Carteis informativos a repartir polas comunidades de veciños onde se sinalen as normativas municipais máis básicas	05/02/2019	CC	SANT
44	Obras e Proxectos	Queixa	Tapa na rede de sumidoiro na que se desprende o cemento e fai moito ruído fonte á igrexa de Santa Marta	06/02/2019	CC	SANT
45	Padrón Municipal	Queixa	Retraso na entrega de certificado	06/02/2019	CC	SANT
46	Obras e Proxectos	Queixa	Necesidade de humanización barrio do Ensanche	07/02/2019	CC	SANT
47	Servizos Sociais	Queixa	Atención considerada deficiente na UMAD	07/02/2019	R	SANT

48	Obras e Proxectos	Queixa	Necesidade de pavimentar a "rúa" Batalla de Clavixo.	12/02/2019	CC	SANT
49	Parques e Xardíns	Suxestión	Poda das árbores da rúa Anxel Baltar.	12/02/2019	CC	SANT
50	Atención ao Contribuínte	Queixa	Funcionamento dos sistema de cita previa para trámite tributario	13/02/2019	CC	FORA
51	Atención ao Contribuínte	Queixa	Funcionamento dos sistemas de cita previa para trámite tributario	13/02/2019	R	SANT
52	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia na oficina do Contribuínte por falta de persoal. Non prestaron a atención da cita concertada	13/02/2019	R	SANT
53	Atención ao contribuínte	Queixa	Incidencia na oficina do Contribuínte por falta de persoal. Non prestaron a atención da cita concertada	13/02/2019	R	SANT
54	Atención ao Contribuínte	Queixa	Funcionamento do sistema de cita previa de Atención ao Contribuínte	13/02/2019	R	SANT
55	Atención ao contribuínte	Queixa	Funcionamento do sistema de cita previa de Atención ao Contribuínte	13/02/2019	R	SANT
56	Non tramitación	NPT	Solicitude Concellería de Economía e Facenda	13/02/2019	CC	FORA
57	Tráfico	Queixa	Pouca flexibilidade da Policía Local no horario de entrada nos colexios.	13/02/2019	CC	SANT
58	Lixos e Limpeza viaria	Suxestión	Suxire facilitar a petición de colectores para reciclaxe a empresas e empregados.	14/02/2019	CC	SANT
59	Non tramitación	NPT	Solicitude administrativa	15/02/2019	CC	FORA
60	Biodiversidade	Queixa	Insatisfacción pola política de transparencia do Refuxio de Bando	15/02/2019	CC	SANT

61	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Queixa contra a concesionaria da limpeza por non facer correctamente o seu traballo na Ruela de Brión.	15/02/2019	CC	SANT
62	Tráfico	Queixa	Semáforo que non funciona fronte aos números 26 e 28 da Avda. Cruceiro da Coruña	17/02/2019	CC	SANT
63	Parques e Xardíns	Queixa	Retraso no arranxo da medianeira vexetal na Avda. Cruceiro da Coruña, nº82	17/02/2019	CC	SANT
64	Seguridade	Queixa	Vehículo abandonado en Ponte Sarela	17/02/2019	CC	SANT
65	Non tramitación	NPT	Solicitude administrativa	18/02/2019	CC	FORA
66	Non tramitación	NPT	Solicitude administrativa	20/02/2019	CC	FORA
67	Atención ao contribuínte	Queixa	Incidenias respecto á xestión e cita previa na Oficina de Atención ao Contribuínte	20/02/2019	CC	FORA
68	Seguridade	Queixa	Queixa con respecto actuación da Policía Local en relación a un vehículo mal estacionado.	22/02/2019	R	SANT
69	Obras e Proxectos	Queixa	Incidencia co número de expediente de Obras e Proxectos	26/02/2019	CC	SANT
70	Promoción económica	Queixa	Queixa por ocupación fincas na senda do río Sar	26/02/2019	R	SANT
71	Non tramitación	NPT	Solicitude administrativa	28/02/2019	CC	FORA
72	Obras e Proxectos	Queixa	Lousas rotas na beirarrúa de Santiago do Caçem	03/03/2019	CC	SANT
73	Biodiversidade	Queixa	Maleza na parte traseira da rúa Betanzos 37-41	04/03/2019	CC	SANT
74	Obras e Proxectos	Queixa	Lousas rotas na beirarrúa do edificio de Garcia Prieto 2-4 Avenida de Vilagarcía, 38	04/03/2019	CC	SANT
75	Seguridade	Queixa	Molestia por ruidos na rúa Curros Enríquez 11A-11B, debido aos clientes da discoteca Ruta	04/03/2019	CC	SANT

76	Transporte	Queixa	Os autobuses urbanos nas liñas 11,2 e 4, carecen de rampas automáticas ou non funcionan.	04/03/2019	CC	SANT
77	Urbanismo	Queixa	Imposibilidade de contactar cos servizos municipais de Licenzas e Disciplina Urbanística	05/03/2019	CC	SANT
78	Tráfico	Suxestión	Frente o local da AA.Hostelería na R/das Salvadas,27-29 hai un sinal "excepto autobús hostelería", que nunca se utilizou, xa qe non hai autobús de hostelería.	05/03/2019	CC	SANT
79	Centros Socioculturais	Queixa	Desacordo coa xestión dos centros socioculturais e hortas urbanas	06/03/2019	CC	SANT
80	Cultura e Festas	Queixa	Disconformidade co horario no que se celebrou a tradicional queima do Meco.	07/03/2019	CC	SANT
81	Parques e Xardíns	Queixa	Colectores de lixo e mantemento das zonas axardinadas en Julia Minguillón e Santa Marta.	07/03/2019	CC	SANT
82	Tráfico	Queixa	Incumprimento sistemático das normas de circulación e aparcamento rúa Pexigo de arriba e Praza Marcial Villamor	07/03/2019	CC	SANT
83	Educación	Queixa	Representante da ANPA do CEIP Monte dos Postes (Presidente), solicitou reunión coa empresa concesionaria comedor escolar (SERUNION EDUCA) e non respostaron	07/03/2019	CC	SANT
84	Atención ao Contribuínte	Queixa	Imposibilidade de obter cita en Atención ao Contribuínte	08/03/2019	CC	SANT
85	Atención ao contribuínte	Queixa	Incidencia con domiciliación bancaria para pago de tributo municipal	09/03/2019	CC	SANT

86	Obras e Proxectos	Queixa	Pedras do pavimento rotas e soltas na rúa Trindade	09/03/2019	CC	SANT
87	Atención ao Contribuínte	Queixa	Imposible de obter cita en Atención ao Contribuínte nun prazo non inferior a dúas semanas	08/03/2019	R	SANT
88	Non tramitación	NPT	Solicitude de información administrativa	11/03/2019	CC	FORA
89	Lixos e Limpeza viaria	Suxestión	Funcionamento do servizo de recollida de lixos na rúa Quiroga Palacios en horarios de entrada e saída escolar	12/03/2019	CC	SANT
90	Urbanismo	Queixa	Solicitude de devolución de avais por finalización de obra sen resolver	12/03/2019	R	SANT
91	Obras e Proxectos	Queixa	Descordinación relativa a contestación e solución da queixa 27/2019	12/03/2019	CC	SANT
92	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Limpeza parcela da urbanización Ignacio de Loyola	13/03/2019	CC	SANT
93	Non tramitación	NPT	Sen contido, presentou tamén a queixa 94/2019	14/03/2019	CC	SANT
94	Tráfico	Suxestión	Necesidade de paso de peóns en Poza Real de Arriba	14/03/2019	CC	SANT
95	Obras e Proxectos	Queixa	Mala accesibilidade a centro residencial en San Lázaro	15/03/2019	CC	SANT
96	Atención ao Contribuínte	Queixa	Retraso en resposta a consulta remitida a Atención ao Contribuínte	15/03/2019	R	SABT
97	Parques e Xardíns	Queixa	A altura do Igresario, 13 hai un ruleiro do lado da fonte con varias árbores as cales, están tensando o cable do tecido eléctrico	15/03/2019	CC	SANT

98	Tráfico	Queixa	Necesidade de vías alternativas de saídas de coches da zona vella, como a rúa San Pedro	18/03/2019	CC	SANT
99	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Incumprimento das normas de depósito de residuos sólidos urbanos (RSU) na rúa Calzada de San Pedro	19/03/2019	CC	SANT
100	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Colectores de envases lixeiros de toda avenida de Ferrol ata praza Merce sen vaciar	02/03/2019	CC	SANT
101	Non tramitación	NPT	Alegación sanción	20/03/2019	CC	FORA
102	Tráfico	Queixa	Necesidade de paso de peóns no paseo peatonal que une Santiago-Roxos	20/03/2019	CC	SANT
103	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Papeleira en mal estado na entrada da Urbanización Vilagueira de Laraño	20/03/2019	CC	SANT
104	Non tramitación	NPT	Solicitude administrativa de certificado	21/03/2019	CC	SANT
105	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Colectores de lixos sucios na rúa de Muros 113	22/03/2019	CC	SANT
106	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Nas rúas Manuel Vazquez Cacharrón 6 - Josefa Garcia Segret 5 nas reixas dos sumidoiros que están arredor da zona axardinada acumúlanse terra e follas do xardín producindo atascos	22/03/2019	CC	SANT
107	Obras e Proxectos	Queixa	Beirarrúa en mal estado na altura do nº10 da rúa Pintor Xaime Quesada	22/03/2019	R	SANT
108	Parques e Xardíns	Queixa	A vexetación da praza fronte a rúa de Mónaco está en malas condicións	23/03/2019	CC	SANT
109	Atención ao contribuínte	Queixa	Falta de resposta a reclamación por pago de taxa.	26/03/2019	R	SANT
110	Educación	Queixa	Retraso na devolución da cantidade ingresada para o programa (suspendido) de Conciliación de Nadal.	27/03/2019	R	SANT

111	Parques e Xardíns	Queixa	Mal estado dun dos miradores do Monte Pedroso	27/03/2019	CC	SANT
112	Non tramitación	Queixa	Información administrativa en materia de Atención ao contribuínte	28/03/2019	CC	SANT
113	Urbanismo	Queixa	Falta de resposta telefónica do servizo de urbanismo	28/03/2019	CC	SANT
114	Biodiversidade	Queixa	Necesidade de sinal de "prohibido animais ceibes" no parque detrás da rúa Outeiro de Sar.	29/03/2019	CC	SANT
115	Non tramitación	Queixa	Comunica un erro cometido polo interesado ao facer unha autoliquidación dun imposto	29/03/2019	CC	SANT
116	Parques e Xardíns	Queixa	Necesidade de arranxo do xardín preto do edificio 31-33 Santa Marta de arriba.	29/03/2019	CC	SANT
117	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Queixa polo mal funcionamento do contenedor lixo da praza da Merce. Xa presentou queixa 2017/16 sen contestar	29/03/2019	CC	SANT
118	Transporte	Queixa	Supresión da línea de bus urbano C2 da parada 88 da Avda. de Lugo	01/04/2019	CC	SANT
119	Parques e Xardíns	Queixa	Reiteración da necesidade de limpeza do xardín na Praza Republica Uruguay.	02/04/2019	CC	SANT
120	Obras e Proxectos	Queixa	Avaría dunha arqueta na rúa Santa Marta de Arriba	03/04/2019	CC	SANT
121	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Reiteración de queixa sobre a falta de colectores de lixo para reciclaxe en Santa Marta	03/04/2019	CC	SANT
122	Seguridade	Queixa	Na praza Atalaia prodúcense pintadas, e deterioro das condicións hixiénicas.	04/04/2019	CC	SANT
123	Atención ao Contribuínte	Queixa	Retraso na devolución dun ingreso indebido	04/04/2019	CC	SANT
124	Deportes	Queixa	Falta de limpeza na rede de saneamento das instalacións deportivas municipais de Conxo	05/04/2019	CC	FORA

125	Educación	Queixa	Reitera reclamación feita á empresa que presta os servizos de comedor escolar	05/04/2019	CC	SANT
126	Tráfico	Queixa	Desacordo con multa de estacionamento, reiterando alegación xa presentada	08/04/2019	CC	FORA
127	Padrón Municipal	Queixa	Incidencia na oficina de Padrón por falta de resposta a solicitude de información	08/04/2019	CC	SANT
128	Padrón Municipal	Queixa	Aclaracións sobre a queixa 127/2019	09/04/2019	CC	SANT
129	Informática	Queixa	Erro no apartado de autoliquidacións en liña de plusvalías	10/04/2019	CC	SANT
130	Non tramitación	NPT	Solicita información sobre normativa municipal.	11/04/2019	CC	SANT
131	Obras e Proxectos	Queixa	Estado deteriorado das beirarrúas na rúa Arturo Cuadrado Moure	15/04/2019	R	SANT
132	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Retraso na resolución de expediente de Disciplina Urbanística	15/04/2019	R	FORA
133	Urbanismo	Queixa	Mal funcionamento do servizo de notificacións por parte do dpto.de Urbanismo	15/04/2019	CC	FORA
134	Non tramitación	NPT	Alegacións expediente sancionador en materia de Tráfico	16/04/2019	CC	FORA
135	Non tramitación	NPT	Comunicación ao Concello indicando que presentou un escrito vía telemática	17/04/2019	CC	FORA
136	Obras e Proxectos	Queixa	Sen arranxar a incidencia da queixa 120//2019 (Avaría unha arqueta rúa Santa Marta de Arriba), a pesar do requirimento do Concello á empresa R	22/04/2019	CC	SANT
137	Obras e Proxectos	Queixa	Necesidade do arranxo da beirarrúa na entrada San Pedro Mezonzo,44	22/04/2019	CC	SANT
138	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Non funcionan os pedais dos contenedores da Avda.de Vilagarcia e non hai holgura para pisar a tapa	23/04/2019	CC	SANT

139	Cultura e Festas	Queixa	Suspensión con só unha hora de antelación do desfile de carnaval	23/04/2019	CC	SANT
140	Obras e Proxectos	Queixa	Pavimento deteriorado na Praza Pascual Veiga	23/04/2019	CC	SANT
141	Tráfico	Queixa	Condições para obter a tarxeta de residente	22/04/2019	R	SANT
142	Obras e Proxectos	Queixa	Os colecamiños ao colexio Ramón Cabanillas deteriorado	25/04/2019	CC	SANT
143	Obras e Proxectos	Queixa	Obras que impiden o acceso aos garaxes en Batalla de Clavijo e Ponte da Reina	25/04/2019	CC	SANT
144	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Falta de colectores de lixo na rúa Virxe de Fátima	29/04/2019	CC	SANT
145	Parques e Xardíns	Queixa	Ruido coas maquinas de Parques e Xardíns	30/04/2019	CC	SANT
146	Educación	Queixa	Falta de publicación na web dos menús dos comedores escolares de maio	02/05/2019	CC	SANT
147	Atención ao contribuínte	Queixa	Queixa 2019/0000123 sen resposta	03/05/2019	CC	SANT
148	Non tramitación	NPT	Comunica transferencia realizada	06/05/2019	CC	SANT
149	Informática	Queixa	Problemas para poder imprimir recibos do IBI	06/05/2019	CC	SANT
150	Deportes	Queixa	Mal estado do Pavillón de Vite: goteras, humidades...	08/05/2019	CC	SANT
151	Servizos Sociais	Queixa	Queixa pola atención de traballadora social	08/05/2019	R	SANT
152	Non tramitación	NPT	Dar as grazas pola correcta resolución da miña queixa XOB/213/2019	08/05/2019	CC	SANT
153	Tráfico	Suxestión	Paso elevado nos pasos de cebra na rúa Estrada	08/05/2019	CC	SANT
154	Educación	Queixa	Pola documentación pedida para escola veran nas escolas infantis	09/05/2019	CC	SANT
155	Tráfico	Queixa	Son moi alto no semáforo da Avda.de Ferrol 57	11/05/2019	CC	SANT

156	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Avaría na subministración de auga potable na rúa de Muros	13/05/2019	R	SANT
157	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Retraso na tramitación de solicitude de devolución de fianza por obra	13/05/2019	CC	SANT
158	Biodiversidade	Queixa	Protesta pola resolución licenza de animais potencialmente perigosos	14/05/2019	R	SANT
159	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Incumprimento normativa do ximnasio IMPETU na rúa Santiago de Chile, 15.	15/05/2019	CC	SANT
160	Obras e Proxectos	Queixa	Necesidade de reparar o pavimento da beirarrúa de Ofelita Nieto	15/05/2019	CC	SANT
161	Tráfico	Queixa	Cartel da rúa Valentín Varela Iglesias que estaba ubicado no lateral da casa 10 da rúa Escultor Ferreiro foi quitado polo propietario de dito domicilio.	15/05/2019	R	SANT
162	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia en trámite tributario	16/05/2019	CC	SANT
163	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Ruidos da terraza da cafetería BLU na Calderería	16/05/2019	CC	SANT
164	Obras e Proxectos	Queixa	Mal estado e levantamento de lousas na rúa Lisboa	16/05/2019	CC	SANT
165	Non tramitación	NPT	Consulta sobre datos do Padrón de Habitantes	20/05/2019	CC	SANT
166	Tráfico	Queixa	Durante os fins de semana, hai coches sen distintivo de residente que aparcan indebidamente. A Policía non acude ás chamadas para multalos	20/05/2019	CC	SANT
167	Centros Socioculturais	Queixa	Falta de resposta ao escrito 8-4-2019 n°15073 solicitando información	23/05/2019	CC	SANT
168	Tráfico	Queixa	Necesidade de repintar o paso de peóns de Vista Alegre a altura do n°99	23/05/2019	CC	SANT
169	Obras e Proxectos	Queixa	Na beirarrúa de Fernando Casas Novoa 33, as lousas están deterioradas	23/05/2019	CC	SANT

170	Tráfico	Queixa	Hai máquinas da O.R.A. que non funcionan correctamente	23/05/2019	CC	SANT
171	Seguridade	Queixa	A falta de atención da policía local ás chamadas veciños de Sar denunciando o estacionamento indebido rúa Calzada de Sar.	23/05/2019	CC	SANT
172	Atención ao Contribuínte	Suxestión	Na emisión de recibos: Incluir a nova data límite cando autorizase un novo período de pago	26/05/2019	CC	SANT
173	Seguridade	Queixa	Queixa polo trato recibido por parte dun axente da Policía Local	28/05/2019	R	SANT
174	Non tramitación	NPT	Información para descarga na páxina web dunha autoliquidación para licenza urbanística	28/05/2019	R	SANT
175	Tráfico	Queixa	Non ter contestación sobre a solicitude tarxeta de zona REX	29/05/2019	CC	SANT
176	Seguridade	Queixa	Na rúa que da acceso ao Hospital hai vehículos aparcados enriba da beirarrúa en Conxo-Ramón Baltar	03/06/2019	CC	SANT
177	Obras e Proxectos	Queixa	Por mor obras Cruceiro de Sar, manchouse o muro de alquitrán á altura do nº2	04/06/2019	CC	SANT
178	Obras e Proxectos	Queixa	Maleza do terreno do Concello xunto ao parking de Santa Marta	05/06/2019	CC	SANT
179	Obras e Proxectos	Queixa	Imposibilidade de contactar con Atención ao Contribuínte (881599977)	05/06/2019	R	SANT
180	Obras e Proxectos	Queixa	No polígono de Costa Vella faltan reixas-sumidoiros	06/06/2019	CC	SANT
181	Non tramitación	NPT	Solicitude de información sobre trámite da Dirección Xeral de Tráfico	06/06/2019	CC	SANT
182	Obras e Proxectos	Queixa	Deterioro da rúa de Murcia	07/06/2019	CC	SANT

183	Atención ao Contribuínte	Queixa	Pola atención e información facilitada por funcionaria da Oficina do Contribuínte	10/06/2019	R	SANT
184	Rexistro xeral	Suxestión	Instalación dunha fotocopiadora/ scanner nas oficinas do Rexistro Xeral do Concello para uso público da cidadanía.	11/06/2019	R	SANT
185	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Advertencia de zonas con perigo no entorno do festival "O SON DO CAMIÑO"	12/06/2019	CC	SANT
186	Lixos e Limpeza viaria	Suxestión	Colector de embases lixeiros r/Concheiros a altura numero 60-62	13/06/2019	CC	SANT
187	Centros Socioculturais	Queixa	Prohibición de pechar a porta da biblioteca CSC Castiñeiriño	13/06/2019	R	SANT
188	Centros Socioculturais	Queixa	Centro sociocultural de Cornes pechado.	12/06/2019	R	SANT
189	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Instalación de antenas parabólicas en fachadas de edificios na rúa Patio de Madres	17/06/2019	CC	SANT
190	Obras e Proxectos	Queixa	As beirarrúas no barrio de San Lázaro, feitas con pavimento de pedra e lousa que o fan esvaradizo, están sempre deterioradas	19/06/2019	CC	SANT
191	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Mal estado por depósito inaxeitado do lixo no Barrio de San Lázaro	19/06/2019	CC	SANT
192	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Problemática coa xestión de residuos no casco histórico	19/06/2019	CC	SANT
193	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Problemas de ruído e incumprimento de horario do ximnasio IMPETU en Santiago de Chile, 15 Baixo	20/06/2019	CC	SANT
194	Obras e Proxectos	Queixa	Retraso na resolución do expediente relativo a mal estado da rúa Miñato	21/06/2019	R	SANT
195	Obras e Proxectos	Queixa	Mal estdo da rúa na estrda do edificio Castrón D'ouro, 4	20/06/2019	R	SANT

196	Tráfico	Queixa	Modificación nas sinais colocadas na praza de Marcial Vilamor Varela	24/06/2019	CC	SANT
197	Padrón Municipal	Queixa	Negarse a utilizar o castelán na oficina do Padrón de habitantes Municipal	24/06/2019	R	SANT
198	Lixos e Limpeza viaria	Suxestión	Colectores deterioradosna zona de Santa Marta	25/06/2019	CC	SANT
199	Non tramitación	NPT	Solicitude de información sobre a oferta de emprego	25/06/2019	CC	SANT
200	Educación	Queixa	Queixa pola esixencia de presentar a declaración da renda para a matrícula nas Escolas Infantís	26/06/2019	CC	SANT
201	Atención ao Contribuínte	Queixa	Falta de resposta ás queixas 2019/000147 e 2019/0000123 relativas a retrao na devolución de ingreso indebido	26/06/2019	CC	SANT
202	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Retraso na resolución da licenza de terraza	28/06/2019	CC	SANT
203	Educación	Queixa	Recibos do comedor escolar mal xirados.	28/06/2019	R	SANT
204	Educación	Queixa	Por supresión dunha actividade da ludoteca municipal	01/07/2019	R	SANT
205	Servizos Sociais	Queixa	Non resolta solicitude de transporte público do 29 de marzo	01/07/2019	R	SANT
206	Obras e Proxectos	Queixa	Abandono da zona do Rial de Conxo	02/07/2019	CC	SANT
207	Biodiversidade	Queixa	Maleza en finca do núcleo de Piñeiro	02/07/2019	CC	SANT
208	Atención ao contribuínte	Queixa	Non dispoñer citaprevia para trámite tributario	02/07/2019	CC	FORA
209	Biodiversidade	Queixa	Reiteración da queixa do 29 de novembro de 2018 por maleza	02/07/2019	CC	SANT

210	Atención ao contribuínte	Queixa	Mal funcionamento da administración (resolución de recurso contra multa de tráfico dúas veces en sentido contrditorio)	03/07/2019	CC	SANT
211	Atención ao contribuínte	Queixa	Non poder liquidar plusvalía en liña	03/07/2019	CC	FORA
212	Informática	Queixa	Non poder presentar vía telemática documentos no Concello	04/07/2019	CC	FORA
213	Transporte	Queixa	Mal funcionamento do panel informativo de autobuses fronte a igrexa de Pastoriza	05/07/2019	CC	SANT
214	Atención ao Contribuínte	Queixa	Falta de persoal nas oficinas de Atención ao Contribuínte	05/07/2019	R	FORA
215	Tráfico	Suxestión	Problemas de visibilidade na intersección rúa Luis Iglesias Iglesias con Isidro Parga Pondal	07/07/2019	CC	SANT
216	Tráfico	Queixa	Queixa e malestar polo tráfico continuado e a velocidades non permitidas na rúa Escultor Camilo Otero	09/07/2019	CC	SANT
217	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Queixa polos colectores de roupa de Caritas do parque Eugenio Granell	09/07/2019	CC	SANT
218	Servizos Sociais	Queixa	Desacordo en consideracións feitas polo departamento de Servizos Sociais	10/07/2019	R	FORA
219	Obras e Proxectos	Queixa	Mala situación rampa acceso para persoas con discapacidade na rúa Pastoriza 15	10/07/2019	CC	SANT
220	Obras e Proxectos	Queixa	Limpeza de maleza e silvas no Sar. Camiño acceso o antigo campo de fútbol	10/07/2019	CC	SANT
221	Educación	Queixa	Mal funcionamento da empresa SERUNION concesionaria servizo comedores escolares.	12/07/2019	R	SANT
222	Deportes	Suxestión	Ideas para pista de skate, bici, patíns...	15/07/2019	CC	SANT
223	Transporte	Queixa	Queixa sobre os autobuses da liña 7 da empresa Mosquera	16/07/2019	CC	SANT

224	Obras e Proxectos	Queixa	Necesidade de substituír os proxectores de iluminación da rotonda na Avda.de Lugo co periférico SC20.	17/07/2019	CC	SANT
225	Non tramitación	NPT	Solicitude de información administrativa	19/07/2019	CC	SANT
226	Biodiversidade	Queixa	Vertido ilegal debaixo de ponte Coordenadas:42°49'6"N8°31'29,3"W	20/07/2019	CC	SANT
227	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia no pago por Carpeta Cidadá	21/07/2019	CC	FORA
228	Non tramitación	NPT	Solicitude de Informe de Policía Local de Santiago de Compostela	22/07/2019	CC	FORA
229	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Licenza de primeira ocupación de edificio na rúa Manuel Beiras	22/07/2019	CC	SANT
230	Tráfico	Queixa	Estado da rúa de Sar-Castrón d'Ouro	24/07/2019	R	SANT
231	Obras e Proxectos	Queixa	A rúa de Sar está toda chea de fochancas e fai un ruído enorme o tráfico	24/07/2019	R	SANT
232	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Escrito presentado o 5-12-2018 nº54207 de rexistro sen contestar	24/07/2019	R	SANT
233	Obras e Proxectos	Queixa	Iluminación casco histórico. Suxestión posta a punto fontes iluminados con led así como os edificios.	27/07/2019	CC	SANT
234	Obras e Proxectos	Queixa	Implantación da rede de saneamento que posibilite a conexión das vivendas da zona de lugar de Ponte Sarela	28/07/2019	CC	SANT
235	Biodiversidade	Queixa	Limpeza urxente da zona de San Lourenzo	28/07/2019	CC	SANT
236	Atención ao Contribuínte	Queixa	Retraso no cambio de solicitude de domiciliación do IBIU na Carpeta Cidadá	29/07/2019	CC	Santi

237	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	No mirador Monte de Dios, as paleras están saturadas, hai lixo esparcido	30/07/2019	CC	SANT
238	Seguridade	Queixa	Paso reiterado de camións pola rúa Escultor Camilo Otero	21/07/2019	CC	SANT
239	Obras e Proxectos	Queixa	Fochancas na rúa Ponte S.Lázaro	05/08/2019	R	FORA
240	Tráfico	Queixa	Incumprimento da normativa en relación as prazas de aparcamento para discapacitados	06/08/2019	CC	SANT
241	Seguridade	Queixa	Vixilancia deficiente da zona verde en Sar	06/08/2019	CC	SANT
242	Atención ao Contribuínte	Queixa	Imposibilidade de solicitar cita previa para trámite tributario	07/08/2019	CC	SANT
243	Atención ao Contribuínte	Queixa	Retraso na xestión dunha alta IVTM	08/08/2019	CC	FORA
244	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Denuncia obras ilegais en Galerías Belén	08/08/2019	CC	SANT
245	Obras e Proxectos	Queixa	Sen fibra óptica no núcleo de Verdía de Arriba	08/08/2019	CC	SANT
246	Obras e Proxectos	Queixa	Queixa polo retraso no desbroce de finca en Travesa da Poza 20	08/08/2019	CC	SANT
247	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Adquisición condición de interesado en procedemento	09/08/2019	CC	SANT
248	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Ocupación excesiva de espazo de terraza en R/Concheiros 33	14/08/2019	CC	SANT
249	Biodiversidade	Queixa	Cans soltos no parque do Restollal	14/08/2019	CC	SANT
250	Atención ao Contribuínte	Queixa	Alegación á notificación de constrinximento	14/08/2019	CC	SANT
251	Biodiversidade	Queixa	Cans soltos no parque do Restollal	14/08/2019	CC	SANT
252	Non tramitación	NPT	Cambio de enderezo a efectos de notificación	15/08/2019	CC	SANT

253	Atención ao Contribuínte	Queixa	Problemas con un recibo domiciliado	15/08/2019	CC	SANT
254	Obras e Proxectos	Queixa	Solicita inclusión de beirarrás no proxecto ampliación estrada provincial	17/08/2019	CC	SANT
255	Atención ao Contribuínte	Queixa	Aclaración da queixa 2019/250	18/08/2019	CC	SANT
256	Non tramitación	NPT	Información sobre o planeamento previsto para rúa Vedra	20/08/2019	CC	SANT
257	Obras e Proxectos	Queixa	Estrada en mal estado e perigosa no cruce San Cristovo-Laranxeiras	21/08/2019	CC	SANT
258	Obras e Proxectos	Queixa	Maleza invadindo a vía pública na rúa Torreira de Arriba	21/08/2019	CC	SANT
259	Transporte	Queixa	Dificultades de accesibilidade nalgúns autobuses da liña 7	21/08/2019	CC	SANT
260	Obras e Proxectos	Queixa	Maleza que invade a vía pública na Trav.da Poza e rúa Trece Rosas	22/08/2019	CC	SANT
261	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	Desprendimentos de cristais dende as fiestras do edificio en Xelmirez 20	23/08/2019	CC	FORA
262	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Queixa pola venda de produtos cociñados na praza de abastos	23/08/2019	CC	SANT
263	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Deterioro das rúas zona monumental	25/08/2019	CC	SANT
264	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia en tramitación tributaria	26/08/2019	CC	FORA
265	Parques e Xardíns	Queixa	Árbores na vía pública que presentan un risco para a cidadanía	27/08/2019	CC	SANT
266	Atención ao Contribuínte	Queixa	Atención ao público deficiente na Oficina de Atención ao Contribuínte	27/08/2019	R	SANT
267-268	Tráfico	Queixa	Queixa por non ter dereito a bonificación nunha sanción	28/08/2019	CC	SANT

269	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Mala praxis na retirada de animais mortos	28/08/2019	R	SANT
270	Biodiversidade	Queixa	Limpeza finca lindeira coa comunidade rúa TOMIÑO, 17	28/08/2019	CC	FORA
271	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Falta de colectores de plástico e de vidro no lugar de Mourentán	29/08/2019	CC	SANT
272	Servizos Sociais	Queixa	Incidencia na publicación de listaxes de subsanación de solicitudes de bolsas de comedor	31/08/2019	CC	SANT
273	Licenzas e Disciplina Urbanística	Queixa	O calexón Campo do forno ten o acceso pechado cunha cancela.	30/08/2019	R	SANT
274	Promoción económica	Queixa	Queixa polo trato nun curso obradoiro de emprego CREAS	02/09/2019	r	FORA
275	Seguridade	NPT	Tramitase coa 276	03/09/2019	CC	SANT
276	Seguridade	Queixa	Vehículos mal aparcados na rúa Conxo de Arriba que dificultan o acceso a garaxe.	03/09/2019	CC	SANT
277	Tráfico	Queixa	Perigo para os viandantes da saída na parada de bus no parking de Santa Marta	03/09/2019	CC	SANT
278	Non tramitación	NPT	Solicita información sobre ingreso indebido	04/09/2019	CC	SANT
279	Tráfico	Queixa	Ampliación das prazas de aparcamento de motos no Ensanche	04/09/2019	CC	SANT
280	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Retirada de lixo en terreo da rúa Daniel Garcia Ramos	04/09/2019	CC	SANT
281	Non tramitación	NPT	Solicitude de información sobre pago IVTM	05/09/2019	CC	FORA
282	Non tramitación	NPT	Solicitud de información sobre pago IVTM	05/09/2019	CC	SANT

283	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Limpeza da zona do mercadillo dos xoves en Salgueiriños	06/09/2019	CC	SANT
284	Obras e Proxectos	Queixa	Arranxo da estrada vella paralela a Nacional 634	06/09/2019	CC	SANT
285	Non tramitación	NPT	Solicitude de expedición de licencia de Animais Potencialmente Perigosos	06/09/2019	CC	SANT
286	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Necesidade de limpeza na vía auxiliar Avenida de Asturias	08/09/2019	CC	SANT
287	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Mal funcionamento da farola situada en Mourentán á altura nº84	10/09/2019	CC	SANT
288	Tráfico	Queixa	Incidencia pola información da empresa TUSSA	10/09/2019	R	SANT
289	Informática	Queixa	Implantación rexistro electrónico	10/09/2019	CC	FORA
290	Tráfico	Queixa	Incidencia de acceso a garaxe polas obras rua Batalla Clavijo	11/09/2019	CC	SANT
291	Tráfico	Queixa	Incidencia na concesión da tarxeta de residente	11/09/2019	R	SANT
292	Parques e Xardíns	Queixa	Necesidade de mantemento dos xardíns de Feans	10/09/2019	R	SANT
293	Tráfico	Queixa	Denegación oral tarxeta de zona verde por non estar o vehículo o nome da solicitante.	13/09/2019	R	SANT
294	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Lixo esparcido no paseo na beira do Sar por mor do botellón.	13/09/2019	CC	SANT
295	Non tramitación	NPT	Solicitude de Información	13/09/2019	CC	SANT
296	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Na parada de Garabal (Poligono do Tambre) non funciona a luz da estrada.	16/09/2019	CC	SANT
297	Parques e Xardíns	Suxestión	Cambiar corda da tirolina no parque situado no laterl da porta principal de Area Central en Fontiñas.	17/09/2019	CC	SANT
298	Tráfico	Queixa	Petición de bandas sonoras en lugar Son de Abaixo	17/09/2019	CC	SANT

299	Tráfico	Queixa	Sinalización da entrada da rúa do Peregrino	17/09/2019	R	SANT
300	Parques e Xardíns	Queixa	Poda da árbores no Parque Pablo Iglesias debaixo da rúa Blanco Amor.	17/09/2019	R	SANT
301	Biodiversidade	Queixa	Incidencias con dous cans na rúa Casal do Castiñeiriño	17/09/2019	CC	SANT
302	Obras e Proxectos	Queixa	Danos pola altura da porta de acceso das Oficinas do Padrón	18/09/2019	R	SANT
303	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Na parada de bus en Pontepedriña dirección centro, hai terra	18/09/2019	CC	SANT
304	Obras e Proxectos	Queixa	Fochanca debaixo da ponte do tren en rúa Ulla	18/09/2019	CC	SANT
305	Obras e Proxectos	Queixa	Ausencia de fibra óptica na zona Tras O Pilar	19/09/2019	CC	SANT
306	Deportes	Queixa	Usuaría da piscina municipal de Santa Isabel suxire melloras nas infraestructuras e quéixase polo número de usuarios.	19/09/2019	CC	SANT
307	Obras e Proxectos	Queixa	Falta beirarrúa en Salgueiriños de Arriba, 9	20/09/2019	CC	SANT
308	Obras e Proxectos	Queixa	Arqueta de alumeado sen tapa, no núm. 24 da rúa Barrio de Cornes	20/09/2019	CC	SANT
309	Biodiversidade	Queixa	Maleza e lixo explanada Santa Lucía 34 propiedade Ministerio de Fomento ...	22/09/2019	CC	SANT
310	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia na xestión respecto a trámite tributario	22/09/2019	CC	SANT
311	Seguridade	Queixa	Elevado ruído durante a noite na zona de Casas Reais	20/09/2019	R	FORA
312	Non tramitación	NPT	Comunicación administrativa	23/04/2019	CC	SANT

313	Biodiversidade	Queixa	Maleza en finca no núcleo de Piñeiro	23/04/2019	CC	SANT
314	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Necesidade de colectores de reciclaxe en San Martiño de Aríns	24/04/2019	CC	SANT
315	Parques e Xardíns	Queixa	Retraso na finalización das obras do parque Manuel Feixoo	24/04/2019	CC	SANT
316	Biodiversidade	Queixa	Limpeza dos terreos de propiedade municipal entre o edificio 105 e o Instituto Eduardo Pondal	25/09/2019	R	SANT
317	Lixos e Limpeza viaria	Suxestión	Suxestión para mellor utilización dos contenedores de lixo en Montero Ríos 29	25/09/2019	R	SANT
318	Non tramitación	NPT	Asociada á 319/2019	25/09/2019	CC	SANT
319	Obras e Proxectos	Queixa	Reparación de baldosas soltas e rotas na rúa do Camiño dos Vilares.	25/09/2019	CC	SANT
320	Tráfico	Queixa	Necesidade de mellora da fotos que acompañan as sancións de Tráfico	25/09/2019	CC	SANT
321	Non tramitación	NPT	Solicitude de información administrativa	25/09/2019	CC	SANT
322	Sanidade	Queixa	Plaga de ratas nas vivendas e rúa Vista Alegre	26/09/2019	R	SANT
323	Obras e Proxectos	Queixa	Incidencia sen resolver expediente XOB 715572018. (Referido a queixa 2017/33 de vías e obras)	26/09/2019	CC	SANT
324	Centros Socioculturais	Queixa	Peche da biblioteca do Centro Sociocultural de Vite	27/09/2019	CC	SANT
325	Non tramitación	Queixa	Comunicación administrativa	29/09/2019	CC	SANT
326	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Problemas co alumeado na rúa Cubelo	29/09/2019	CC	SANT
327	Parques e Xardíns	Queixa	Reiteración da queixa 2019/000265 (Arbores na vía pública que presentan un risco para a cidadanía)	30/09/2019	CC	SANT

328	Obras e Proxectos	Queixa	Falta de beirarrúas en Ponte do Romáño	30/09/2019	CC	SANT
329	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Deficiente prestación do servizo de recollida de lixo no Polígono do Tambre	02/10/2019	CC	SANT
330	Tráfico	Queixa	Incidencia relativa aos requisitos de tarxeta de residente	01/10/2019	R	FORA
331	Seguridade	Queixa	Falta vixilancia policial na rúa Curros Enríquez	01/10/2019	R	FORA
332	Transporte		Necesidade de marquesina na parada de buses na rúa Antonio Fraguas.	02/10/2019	CC	SANT
333	Obras e Proxectos	Queixa	Abandono do camiño que une as rúas de Berlín e Pamplona	02/10/2019	CC	SANT
334	Informática	Queixa	Sede electrónica pouco operativa	02/10/2019	CC	SANT
335	Educación	Queixa	Interrupción do funcionamento da Ludoteca de Fontiñas	03/10/2019	CC	SANT
336	Tráfico	Queixa	Moito tráfico na Rúa Travesía de Conxo. Suxire sentido unidireccional.	03/10/2019	CC	SANT
337	Non tramitación	NPT		04/10/2019	CC	SANT
338	Atención ao Contribuínte	Queixa	Suba anual do IBI	05/10/2019	CC	SANT
339	Parques e Xardíns	Queixa	Xiringa usada na zona do estanque do Campus Vida	05/10/2019	CC	SANT
340	Seguridade	Queixa	A beirarrúa da Avda. Syra Alonso transformouse nun parking de autocaravanas	05/10/2019	CC	SANT
341	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia en procedemento tributario	06/10/2019	CC	SANT
342	Atención ao Contribuínte	Queixa	Falta de persoal nas oficinas de Atención ao Contribuínte	07/10/2019	R	SANT
343	Atención ao Contribuínte	Queixa	Mala xestión na Oficina Atención ao contribuínte	07/10/2019	R	SANT

344	Tráfico	Queixa	Semáforo moi alto, ten activado o son 24 horas.	07/10/2019	CC	SANT
345	Seguridade	Queixa	Queixa polos ruidos na rúa Xelmirez	08/10/2019	CC	FORA
346	Non tramitación	Queixa	Petición de documentación	08/10/2019	CC	SANT
347	Urbanismo	Queixa	Non poder vender vivenda por retraso nos trámites do Concello	08/10/2019	CC	SANT
348	Tráfico	Queixa	Instalación semáforos nos pasos peóns en Poligono Tambre	08/10/2019	CC	SANT
349	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia na xestión de ramitación recibos	08/10/2019	CC	FORA
350	Non tramitación	Queixa	Solicitude administrativa	09/10/2019	CC	SANT
351	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Reubicar os contenedores do lixo situados na rúa Rapa da Folla e que impiden a visibilidade de intervención artística	10/10/2019	CC	SANT
352	Centros Socioculturais	Queixa	Deficiencias no Centro sociocultural de Vite (asinado por 21 usuarios)	10/10/2019	R	SANT
353	Non tramitación	NPT	Sen contido	10/10/2019	CC	SANT
354	Transporte	Queixa	Falta de publicación de cambios na liña de bus urbano P6	11/10/2019	CC	SANT
355	Tráfico	Queixa	Falta de resposta telefónica no departamento de Tráfico	11/10/2019	CC	SANT
356	Intervención	Queixa	Fala de resposta no teléfono de Intervención.	11/10/2019	CC	SANT
357	Obras e Proxectos	Queixa	Ausencia de beirarrúa na marxe esquerda da rúa Jenaro de la Fuente	11/10/2019	CC	SANT
358	Padrón Municipal	Queixa	Solicitude de empadronamento na carpeta cidadá non dispoñible	12/10/2019	CC	SANT

359	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencias en reclamación de IBI	14/10/2019	R	FORA
360	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia relativa a funcionamento da Oficina de Atención ao Contribuínte	15/10/2019	CC	SANT
361	Tráfico	Queixa	Revisión das sinalizacións verticais nos entornos escolares	16/10/2019	CC	SANT
362	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia respecto a xestión da Oficina de Atención ao Contribuínte	17/10/2019	CC	SANT
363	Obras e Proxectos	Queixa	Mal estado do camiño en Sionlla de Arriba e a velocidade excesiva deos vehículos que circulan por ela	17/10/2019	CC	SANT
364	Tráfico	Queixa	Actitude inadecuada de conductor do servizo municipal da grúa	17/10/2019	R	SANT
365	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia respecto a xestión da Oficina de Atención ao Contribuínte	18/10/2019	CC	SANT
366	Non tramitación	NT	Recurso multa ORA	22/10/2019	CC	FORA
367	Tráfico	Queixa	Densidade de tráfico no colexio a salle	22/10/2019	CC	SANT
368	Tráfico	Queixa	Atascos na saída do colexio La Salle	22/10/2019	CC	SANT
369	Atención ao Contribuínte	Queixa	Retraso en la liquidación dun alta de IVTM	23/10/2019	CC	FORA
370	Obras e Proxectos	Queixa	Mal estado das beirarrúas na rúa Josefa Garcia Segret	23/10/2019	CC	SANT
371	Obras e Proxectos	Queixa	Ausencia de accesibiliade no paso que existe na rúa Alejandro Novo González	24/10/2019	CC	SANT
372	Centros Socioculturais	Queixa	Peches da biblioteca do CSC Aurelio Aguirre	29/10/2019	CC	SANT
373	Obras e Proxectos	Queixa	Baldosa solta na beirarrúa Ramon Cabanillas nº6	29/10/2019	CC	SANT

374	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia respecto a xestión da Oficina de Atención ao Contribuínte	31/10/2019	CC	FORA
375	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Mal estado da beirarrúa e do firme en fronte da miña vienda. Paseo Quinta 55	01/11/2019	CC	SANT
376	Parques e Xardíns	Queixa	Mal estado nas árbores da rúa Anxel Baltar	03/11/2019	CC	SANT
377	Educación	Queixa	Ludoteca de Fontiñas pechada	04/11/2019	CC	SANT
378	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia respecto a xestión da Oficina de Atención ao Contribuínte	05/11/2019	R	SANT
379	Tráfico	Queixa	Incidentes de tráfico no tramo da rúa Lisboa que vai dende o cruce rúa Berlín ata o IES Antonio Fraguas	06/11/2019	CC	SANT
380	Informática	Queixa	Non funciona a solicitude electrónica de certificado de empadronamento	06/11/2019	CC	SANT
381	Centros Socioculturais	Queixa	Falta servizo de conserxería no CSC Aurelio Aguirre.	31/10/2019	R	SANT
382	Centros Socioculturais	Queixa	Falta servizo de conserxería no CSC Aurelio Aguirre.	07/11/2019	R	SANT
383	Centros Socioculturais	Queixa	Falta servizo de conserxería no CSC Aurelio Aguirre.	07/11/2019	R	SANT
384	Centros Socioculturais	Queixa	Falta servizo de conserxería no CSC Aurelio Aguirre.	07/11/2019	R	SANT
385	Centros Socioculturais	Queixa	Falta servizo de conserxería no CSC Aurelio Aguirre.	07/11/2019	R	SANT
386	Obras e Proxectos	Queixa	Fochancas considerables en Bornais a altura do Centro Social	07/11/2019	CC	SANT
387	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Colectores sucios e deteriorados na Avenida de Lugo.	11/11/2019	CC	SANT
388	Non tramitación	NT	Incidencia en piscinas Monte do Gozo (competencia de Turismo de Galicia)	07/11/2019	R	SANT
389	Parques e Xardíns	Queixa	Mal estado do muro cuberto de maleza e herbas na rúa Oviedo	11/11/2019	R	SANT

390	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Xaula de colectores deteriorados en Lavacolla	12/11/2019	CC	SANT
391	Non tramitación	NT	Documentación relativa a localización de novos xacementos	12/11/2019	CC	SANT
392	Centros Socioculturais	Queixa	Bibliotecas centros socioculturais pechadas	12/11/2019	CC	SANT
393	Tráfico	Queixa	Mal estado dos bolardo na rúa Nova de Abaixo	13/11/2019	CC	SANT
394	Tráfico	Queixa	Necesidade de instalar sinalización e semáforo no contorno da estación de Renfe	13/11/2019	CC	SANT
395	Cultura e Festas	Queixa	Só luces navideñas nun marxe da rúa Romero Donallo	14/11/2019	CC	SANT
396	Tráfico	Queixa	Falta de visibilidade a saída do aparcamento de Mercadona rúas Castelo e León de Santiago	15/11/2019	CC	SANT
397	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Falta de alumeadado publico rúa Marco de Covas	18/11/2019	CC	SANT
398	Obras e Proxectos	Queixa	Falta de beirarrúas para acceso rúa de Arribadas dende avenida de Ferrol a través da Travesía de Conxo de Arriba	18/11/2019	CC	SANT
399	Obras e Proxectos	Queixa	Dificultades de accesibilidade á oficina do Padrón de Habitantes	18/11/2019	CC	SANT
400	Non tramitación	NT	Comunicación manifestación 27-11-2019	18/11/2019	CC	SANT
401	Transporte	Queixa	Modificación da liñade bus urbano C5 no paso polo centro CPR FESAN	19/11/2019	CC	SANT
402	Obras e Proxectos	Queixa	Mal estado da rúa Entrerrios	19/11/2019	CC	SANT
403	Non tramitación	NT	Sen contido	21/11/2019	CC	SANT
404	Educación	Queixa	Desconformidade co tipo de peixe engadido no menú escolar	21/11/2019	CC	SANT

405	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Falta de limpeza de taxeas na rúa de Eira Vedra.	21/11/2019	CC	SANT
406	Parques e Xardíns	Queixa	Arbustos demasiado altos á altura de paso de cebra na avda. Xoan Paulo II	24/11/2019	CC	SANT
407	Non tramitación	NT	Solicitud de uso da terraza do Centro Socio cultural da Trisca	25/11/2019	CC	FORA
408	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Pola falta de recollida dos colectores de lixona rúa José Antonio Souto Paz	26/11/2019	CC	SANT
409	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	A beirarrúa da Choupana 25 está chea de follas e refugallos	26/11/2019	CC	SANT
410	Cultura e Festas	Queixa	Falta de alumeado de nadal en rúa Concepción Arenal	27/11/2019	CC	SANT
411	Seguridade	Queixa	Constantes ruídos nocturnos entre Praza San Agostiño e Cantón San Bieito	28/11/2019	CC	SANT
412	Non tramitación	NT	Envío de documentación	29/11/2019	CC	FORA
413	Atención ao Contribuínte	Queixa	Incidencia na xestión dun cambio de domiciliación bancaria	29/11/2019	CC	SANT
414	Tráfico	Queixa	Imposibilidade de aparcar rúa As Arribadas. Suxiren que se converta en zona de residentes.	30/11/2019	CC	SANT
415	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Falta de limpeza rúa Ponferrada	01/12/2019	CC	SANT
416	Transporte	Queixa	Falta de autobús na rúa da Estrada por mor das obras	01/12/2019	CC	SANT
417	Non tramitación	NT	Solicitud de información	02/12/2019	CC	FORA
418	Servizos Sociais	Queixa	Denegacion axudas becas comedor	02/12/2019	R	SANT
419	Educación	Queixa	Falta de calefacción na gardería infantil poligono do Tambre	04/12/2019	CC	SANT
420	Parques e Xardíns	Queixa	Refugallos sin recoller no xardín Praza de León	05/12/2019	CC	SANT

421	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Falta de colectores e limpeza viaria no barrio de Pontepedriña	10/12/2019	CC	SANT
422	Tráfico	Queixa	Utilización de parcela como aparcamento ilegan ao lado IES Eduardo Pondal	10/12/2019	CC	SANT
423	Tráfico	Queixa	Utilización de parcela como aparcamento ilegan ao lado IES Eduardo Pondal	10/12/2019	CC	SANT
424	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Colector amarelo con deficiencias de acceso na avenida de Ferrol 25	10/12/2019	CC	SANT
425	Centros Socioculturais	Queixa	Falta calefacción no centro socio-cultural de Santa Marta.	11/12/2019	CC	SANT
426	Urbanismo	Queixa	Retraso na resolución dunha petición urbanística	11/12/2019	CC	SANT
427	Servizos Sociais	Queixa	Non conceder axuda para vivenda	11/12/2019	R	SANT
428	Tráfico	Queixa	Reiteración sobre queixas 267, 268 e 394 sobre multas de tráfico.	15/12/2019	CC	sANT
429	Obras e Proxectos	Queixa	Muro de contención con risco de derruba en Salgueiriños de Arriba	17/12/2019	CC	SANT
430	Urbanismo	Queixa	Desiste no expediente 436/2019 indicando que está resolto	18/12/2019	CC	SANT
431	Tráfico	Queixa	Vehiculos aparcados sin tarxeta de residentes na rúa Vedra	18/12/2019	CC	SANT
432	Obras e Proxectos	Queixa	Diferentes incidencias en materia de accesibilidade, limpeza viaria e axudas sociais (<i>tamén remitiuse a servizos sociais, lixos e Tráfico</i>)	19/12/2019	CC	SANT
433	Informática	Queixa	Notificación telemática errónea	19/12/2019	CC	SANT.
434	Tráfico	Queixa	Perigosidade pola descarga de mercadorías no Supermercado Mercadona en Avda. Liberdade	19/12/2019	CC	SANT.

435	Urbanismo	Queixa	Filtrado de auga dunha fonte/manantial público en Cima da Eira, 21	20/12/2019	CC	SANT.
436	NPT		Desistimiento	22/12/2019	CC	SANT
437	Servizos Básicos. Comunitarios	Queixa	Non funciona alumeadado público nas rúas Astorga e Raxeira	22/12/2019	CC	SANT
438	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Colector de reciclaxe de aceite usado instalado no Campús Norte completamente repleto	23/12/2019	CC	SANT
439	Servizos Básicos	Queixa	Farolas fundidas na rúa Belvís e no Campus Sur	23/12/2019	CC	SANT
440	Parques e Xardíns	Queixa	Incidencias respecto ao uso das hortas municipais da Fonte de Concheiros	24/12/2019	CC	SANT
441	Tráfico	Queixa	Excesivamente alto o pitido e mensaxe de paso do semáforo no paso de cebra que está na parte baixa de Fernando III O santo	25/12/2019	CC	SANT
442	Padrón Municipal	Queixa	Incidencia na xestión de baixas do Padrón de Habitantes	26/12/2019	CC	SANT
443	Medio Ambiente	Queixa	Incidencia para obter carta de pago de sanción por falta de limpeza de finca	27/12/2019	R	SANT
444	Lixos e Limpeza viaria	Queixa	Colectores de lixo á altura do número 16 da avenida de Vilagarcía sucios e estropeados.	27/12/2019	CC	SANT
445	Planeamento	Queixa	Error en cartografía de google maps	27/12/2019	CC	SANT
446	Tráfico	Queixa	Incidencia co controlador de zona ORA	30/12/2019	R	SANT

RESUMO TOTAIS POR DEPARTAMENTO

Departamento	Total presentadas do 1/1/2019 ata 31/12/2019	Total queixas pendentes
Atención ao Contribuínte	48	40
Biodiversidade	17	1
Centros socioculturais	16	0
Cultura e Festas	4	0
Deportes	4	4
Educación	14	11
Informática	8	5
Licenzas -Disciplina	16	11
Limpeza Viaria	46	46
Obras e Proxectos	73	3
Padrón Municipal	6	0
Parques e Xardíns	22	22
Planeamento	1	2
Promoción económica	2	2
Sanidade	1	0
Servizos Comunitarios	11	11
Transportes	11	11
Servizos Sociais	7	0
Seguridade - Tráfico	75	3
Urbanismo (agás Licenzas)	9	5
Non tramitación/Desestimento	54	0
Intervención	1	1
TOTAIS	446	177
Porcentaxe resoltas	60,32%	39.68%

Durante o ano 2019 iniciáronse 446 novos expedientes, dos que 54 foron desestimadas ao non proceder a súa tramitación como queixa ou suxestión por tratarse de solicitudes de información ou recursos administrativos, que son materias propias doutros procedementos. Remitíuselle aos interesados información sobre a utilización errónea desta vía e transformáronse os seus escritos nos que, en cada caso, resultaren precisos para a súa resolución (recursos ou peticións).

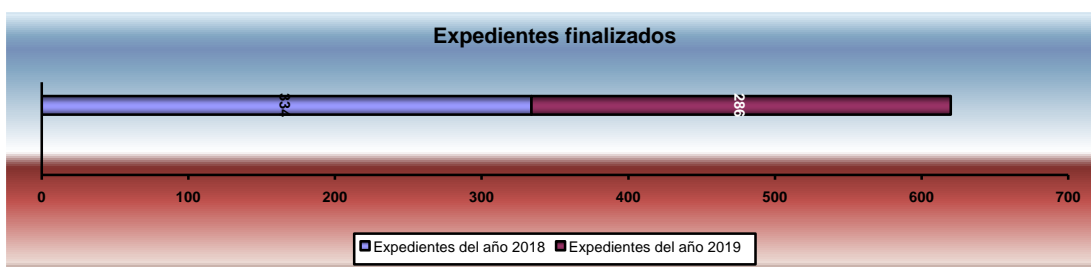
2.2.- ESTADO DE PROCEDEMENTO DOS EXPEDIENTES

- Expedientes finalizados:

Expedientes de 2017: Finalizaronse todos os expedientes despois do análise dos responsables dos departamentos dos expedientes en tramitación.

Expedientes de 2018: 334

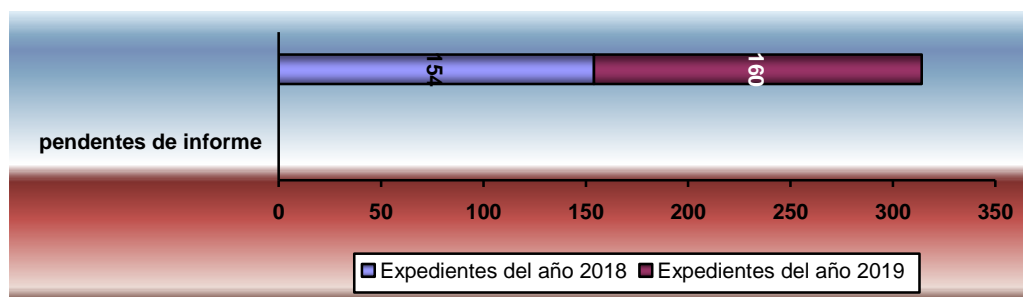
Expedientes de 2019: 286



- Expedientes pendientes de informe:

Expedientes pendientes de resolver de 2018: 154

Expedientes pendientes de resolver de 2019: 160.



Os datos indican o incremento da porcentaxe de expedientes resoltos no ano 2019

2.3.- RESUMO DOS MOTIVOS DA PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS E SUXESTIÓNS E AS MEDIDAS ADOPTADAS PARA MELLORAR A PRESTACIÓN DOS SERVIZOS PÚBLICOS.

Co obxecto de facilitar a análise das queixas/suxestións presentadas seguindo a metodoloxía recollida na guía para a xestión de queixas/suxestións da Axencia de Evaluación e Calidade preséntase a clasificación por motivos, diferenciando 13 grupos correspondentes aos departamentos principais nos que se agrupan os motivos das reclamacións e un grupo de outros nos que se engaden os departamentos cun número de queixas inferior a 5.

Antes de analizar as queixas/suxestións recibidas por cada departamento, é de destacar que as suxestións e queixas concéntranse naqueles departamentos que xestionan servizos básicos: estado dos viais e beirarrúas, alumeado, limpeza viaria, mantemento de zonas verdes, seguridade cidadá, tráfico, tributos, actividades en centros socioculturais...). Os grandes bloques temáticos séguense repetindo, con pequenas variacións en canto á temática, respecto aos anos anteriores.

A) Departamentos que acumulan o maior número de queixas:

A.1.- As **68** queixas/suxestións dirixidas ao departamento municipal de **Xestión de Servizos Básicos e Transportes** refírense a deficiencias ou avarías nos servizos municipais relativos a colectores e recollida de lixo, subministro de auga e alumeado público, transporte público municipal e outros servizos básicos municipais:

- Relativas ao *servizo de augas*: incidencia na atención da empresa concesionaria, avarías na rede de subministro...
- Relativas a *limpeza Viaria*: fallos nos colectores ou no servizo de recollida, falta de limpeza ou insuficiencia de colectores de lixo, deficiencias na limpeza de rúas...
- *Alumeado*: fallos puntuais no alumeado público e necesidade de incrementar a intensidade ou número de puntos de luz en varias zonas da cidade.

- Relativas a *Transportes*: solicitudes de cambio de líneas de buses e incremento de liñas e da súa frecuencia, mal funcionamento puntual ou cambio de líneas, suxestións relativas á ampliación da gratuidade a menores de 18 anos...

A.2.- As **48** queixas/suxestións dirixidas á Oficina Municipal de **Atención ao Contribuínte** (Servizos Económicos), preséntanse por incidencias na atención, retrasos na *tramitación e xestión de tributos municipais*, incidencias puntuais na xestión e presentáronse varias por problemas derivados da *cita previa* para a atención presencial, por retraso na cita ou anulación por circunstancias sobrevidas ao persoal.

A.3.- As **75** queixas/suxestións dirixidas aos departamentos municipais de **Tráfico e Seguridade** refírense á:

- *Problemas relacionados co tráfico*: requiriuse maior presenza policial.
- *Actuacións puntuais da policía* retraso na actuación, necesidade de incrementar a vixilancia...
- Incidencias relativas a *infraccións por de aparcamento ou circulación*
- Necesidades de sinalización
- Adopción de medidas para evitar a perigosidade en *pasos de peóns, cruces...*
- Incidencias respecto á regulación e control das zonas de residentes
- Existencia de varios vehículos abandonados na rúa.
- Molestias por ruídos, pintadas...

Comprobáronse os feitos indicados nas queixas en todos os casos e adoptáronse diferentes solucións tendentes a resolver as queixas e suxestións dos cidadáns.

A.4.- Ao departamento de **Parques e Xardíns** dirixíronse **22** queixas/suxestións por incidencias nos espazos públicos axardinados por necesidade de *mantemento de zonas verdes* (poda de árbores, limpeza...), ampliación do *mobiliario de parques infantís* e *limpeza de xardíns*.

A.5.- Á **área de Espazos Cidadáns- urbanismo** dirixíronse **99** queixas/suxestións que refírense á

temas de:

- Vías e Obras: a maioría refírense á necesidade de reparación nas infraestruturas municipais: fochancas en beirarrúas e pavimento de estradas, escaleiras, accesos, tapas de redes de sumidoiros e outras infraestruturas soltas...
- Licencias Urbanísticas e Disciplina Urbanística: *retraso na tramitación de expedientes*, deficiencias no servizo de atención telefónico de urbanismo...
- Medio Rural: *desbroce de maleza* en camiños e fincas, *reparación de camiños*...
- Planeamento: *só unha queixa que resultou non ser do Concello xa que referíase a información supostamente errónea en google maps*.

A.6.- As **18** queixas/suxestións dirixidas ao departamento de **Medio Ambiente** referíronse a temas relativos á necesidade de *limpeza de fincas* e incidencias por temas de animais .

A.7.- O departamento de **Políticas Sociais** recibiu **7** queixas por temas relacionados coa atención terapéutica na *UMAD*, *retraso na atención do SAF*, *asistencia a persoas sen hogar*...

A.8. – Acordouse a **improcedencia de tramitación** en **53** das solicitudes presentadas por non selo seu contido materia deste procedemento, xa que se trataban de solicitudes de información, recursos administrativos ou outras solicitudes administrativas. En todos os casos posibles reconvertéronse os escritos para dar solución aos cidadáns, remitíndoselles a información solicitada ou recalificando o escrito como recurso procedendo á súa tramitación en un caso desistiu da queixa o interesado.

A.9.- Presentáronse **8** dirixidas ao departamento de **Informática**, por *incidencias nas aplicacións informáticas municipais* ou suxestións para ampliación dos procedementos de Carpeta Cidadá e posta en funcionamento da administración electrónica.

A.10.- Dirixíronse **16** queixas ao departamento de **Centros Socioculturais** por incidencias nos

centros ou relacionadas coas infraestructuras e condicións dos Centros e das *actividades* que desenvolven.

A.11.- Dirixíronse **4** queixas ao departamento de **Deportes** por incidencias relativas á necesidade de *mantemento de instalacións deportivas* e na *xestión da reserva en liña dos pavillóns* polideportivos e incidencias nas instalacións deportivas municipais.

A.12 .- O departamento do **Padrón Municipal de Habitantes** recibiu **6** queixas referidas a *dificultades de accesibilidade* á oficina física, incidencias na atención por uso do idioma galego, *xestión a través da Carpeta Cidadá* ou incidencias nos *datos do Padrón*.

A.13 .- O departamento de **Educación**: **14** queixas por temas relativos ao funcionamento dos comedores escolares, a petición de documentación para a inscrición en actividades ou o retraso na devolución de ingresos tras a suspensión de actividades.

B) Departamentos con queixas/suxestións puntuais:

Os departamentos municipais destinatarios dalgunha queixa o foron por mor de situacións puntuais:

- Festas e Cultura: **4** queixas.
- Deportes: **4** queixas.
- Promoción económica: **2**
- Intervención: **1** queixa

2.4.- VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS/SUXESTIÓNS

O procedemento de tramitación de queixas a través do Libro de Queixas e Suxestións permite dúas vías de presentación: telemática (debendo acreditarse a través da Carpeta Cidadá, co DNIe,

Certificado dixital ou clave de acceso) ou de xeito presencial a través dalgún dos medios de rexistro público indicados no artigo 16 da Lei 39/2015, de 1 de outubro de procedemento administrativo.

A presentación vía telemática a través da Carpeta Cidadá incrementouse de xeito progresivo ano a ano.

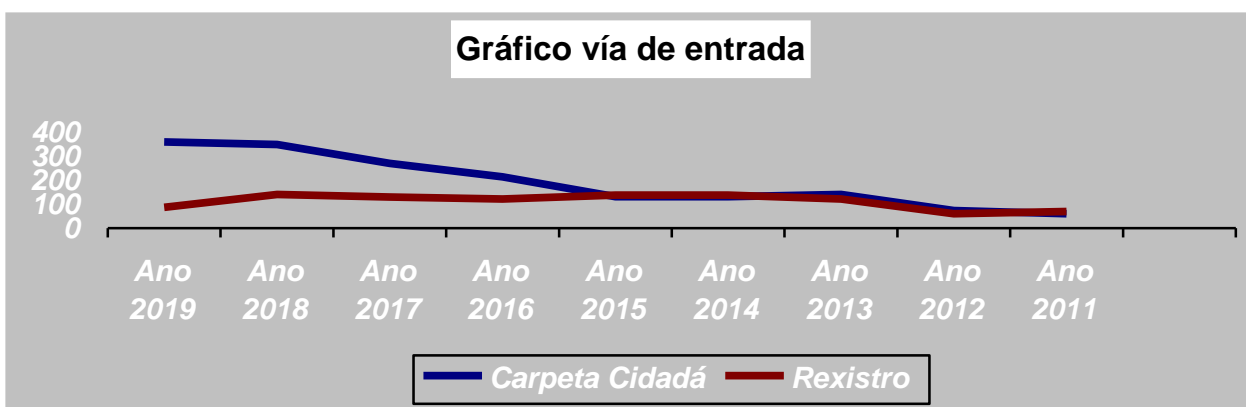
No ano 2019 os datos son

- 67,66 % vía telemática (Número de expedientes 270)

- 32,33% vía presencial (Número de expedientes 129)

Cadro comparativo de vía de presentación

Vía de Presentación	Ano 2019	Ano 2018	Ano 2107	Ano 2106	Ano 2105	Ano 2104	Ano 2013	Ano 2012	Ano 2011
Carpeta Cidadá	359 75,77%	348 71,31%	270 67,66%	213 63,70%	177 61,70%	131 48,69%	140 53,43%	74 55,22%	60 44,78%
Rexistro Xeral	87 24,23%	140 28,6%	129 32,33%	121 36,20%	112 38,30%	138 51,30%	122 46,57%	60 44,78%	70 55,22%



Pode observarse un crecemento constante de cidadanía que utiliza a vía telemática para a presentación das súas queixas e suxestións, xa que ademais de aumentar o número de cidadáns que solicitan a clave de acceso á Carpeta Cidadá, e o número dos que dispoñen e usan o DNIe ou certificado dixital ten incrementado cada ano.

2.5- QUEIXAS DIRIXIDAS DIRECTAMENTE Á COMISIÓN ESPECIAL DE SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS.

O artigo 134.3 do Capítulo IV do Regulamento Orgánico Municipal do Pleno dispón que calquera cidadán que tivera presentada unha queixa ou suxestión cuxa resolución non fose satisfactoria ou non recibise contestación no prazo máximo de tres meses, pode dirixirse en queixa directamente á Comisión Especial de Queixas e Reclamacións.

No ano 2019 presentáronse dúas reclamacións en queixa:

- O 11 de xullo de 2019 pola falta de resposta á queixa 109/2019 relativa a cargos pola taxa de auga.
- O 9 de outubro de 2019 pola resposta en relación ao uso do idioma galego nunha atención presencial no departamento do Padrón de Habitantes.

2.6.- MEDIDAS ADOPTADAS PARA IMPULSAR A RESOLUCIÓN DAS QUEIXAS/SUXESTIÓNS

A Comisión especial de Suxestións e Reclamacións acordou nas sesións ordinarias celebradas os meses de xullo e novembro requirir aos responsables dos departamentos con queixas en tramitación que emitiran os informes preceptivos para poder finalizar os procedementos. A resposta foi satisfactoria respecto a queixas pendentes de anos anteriores ao 2018, pero segue a ser lenta nalgúns departamentos.

A) Ao primeiro requirimento responderon os departamentos de:

- Obras e Proxectos: propón finalizar os expedientes de 2016-2017
- Tráfico: Emite informes correspondentes ao ano 2019
- Medio Ambiente: Emite informes correspondentes ao ano 2019
- Padrón: Emite informes correspondentes ao ano 2017
- Persoal: Emite o único informe correspondentes ao ano 2018
- Rexistro: Emite informes correspondentes ao ano 2017
- Secretaría: propón finalizar os expedientes de 2016-2017

B) Ao segundo requirimento responderon resolvendo queixas pendentes os departamentos de:

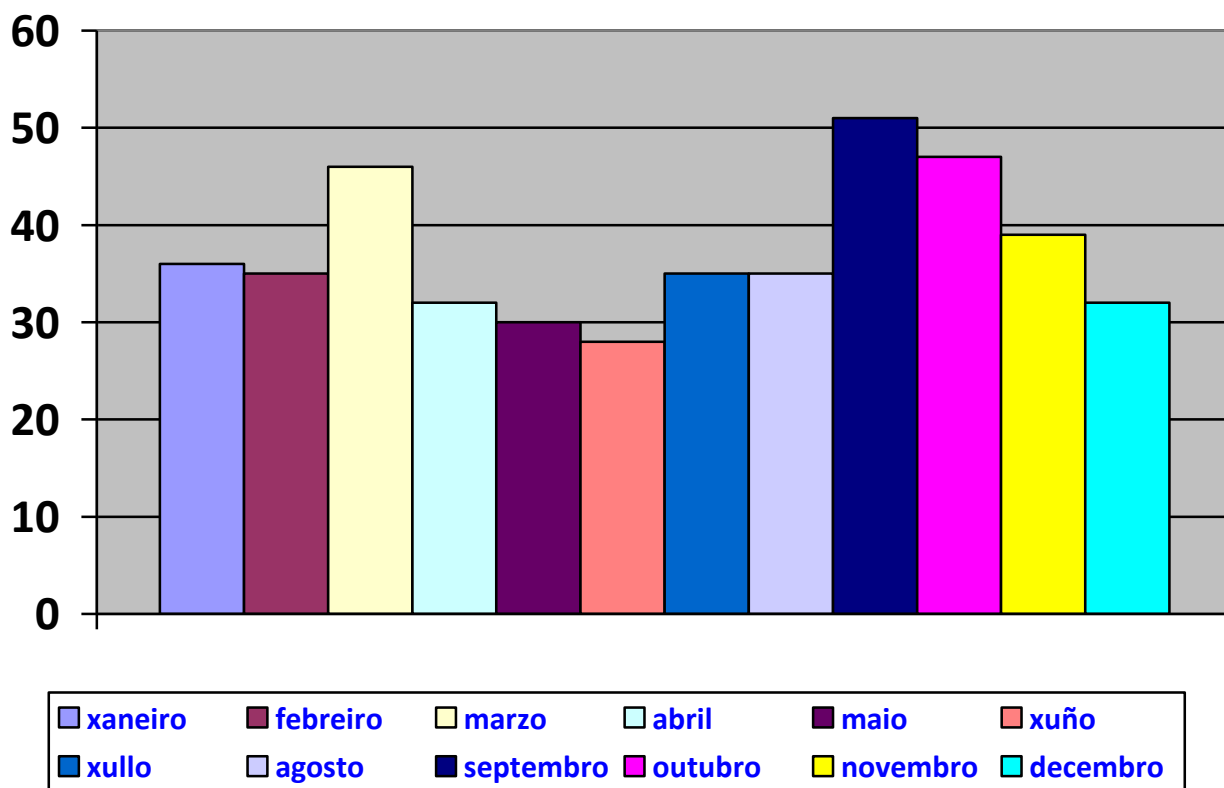
- Planeamento e Xestión (1 queixa pendente que propón finalizar ao xa estar solucionada)
- Cultura: remite resposta a todas as queixas. Non procedería responder a de 2017 por extemporánea
- Centros Socioculturais: propón finalizar os expedientes de 2016-2017
- Rehabilitación de Vivenda (a única queixa pendente de 2019 a derivou a Disciplina)
- Informática: propón finalizar os expedientes de 2016-2017- 2018 e informou as de 2019

3.- ESTATISTICAS:

3.1.- NÚMERO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS REXISTRADAS NO LIBRO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS DO ANO 2019

Tramitáronse un total de 446 expedientes, distribuídos ao longo do ano do seguinte xeito:

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maiο	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
36	35	46	32	30	28	35	35	51	47	39	32



3.2.- NÚMERO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS REXISTRADAS NO LIBRO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS NOS ANOS: 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018

Ano 2018: Tramitáronse un total de 488 expedientes, distribuídos ao longo do ano do seguinte xeito:

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
42	23	47	31	49	22	50	45	49	46	58	26

Ano 2017: Tramitáronse un total de 399 expedientes, distribuídos ao longo do ano do seguinte xeito:

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
24	25	30	23	24	48	32	29	49	46	38	31

Ano 2016: Tramitáronse un total de 334 expedientes, distribuídos ao longo do ano do seguinte xeito:

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
29	34	36	35	24	24	32	23	29	25	20	22

Ano 2015: Tramitáronse un total de 289 expedientes, distribuídos ao longo do ano do seguinte xeito:

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
19	27	15	25	18	21	21	20	37	36	27	23

Ano 2014: Tramitáronse un total de 269 expedientes

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
22	10	10	6	25	23	34	17	28	24	44	27

Ano 2013: Tramitáronse un total de 262 expedientes

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
24	10	10	6	31	29	17	13	16	32	15	35

Ano 2012: Tramitáronse un total de 134 expedientes

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
7	5	4	7	11	11	2	9	24	20	26	9

Ano 2011: Tramitáronse un total de 130 expedientes

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
4	7	10	20	22	8	10	7	11	7	11	13

Ano 2010: Tramitáronse un total de 120 expedientes

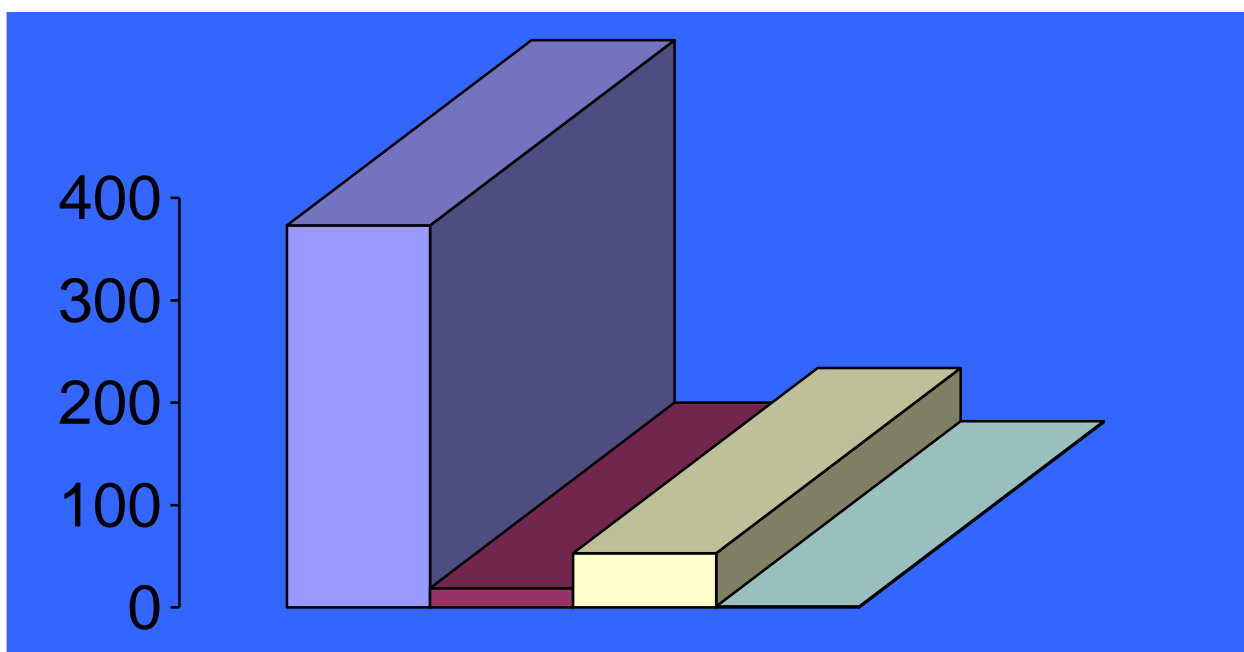
Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
10	9	11	7	10	11	12	9	12	11	11	9

Ano 2009: Tramitáronse un total de 87 expedientes

Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
8	7	8	9	5	8	2	0	9	9	11	11

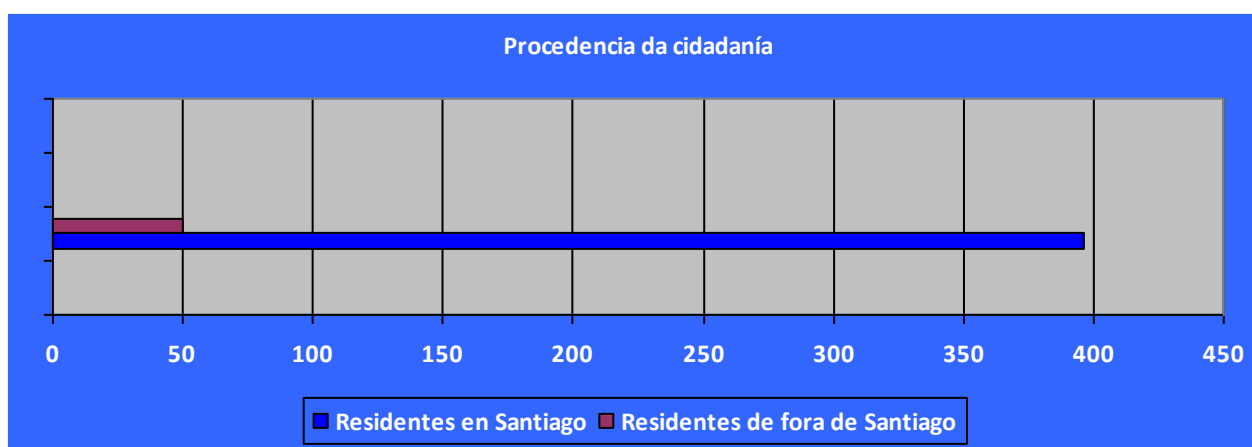
3.3.-CLASIFICACIÓN DOS EXPEDIENTES REXISTRADOS NO LIBRO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS DO ANO 2019

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	DESESTIMENTO
373	19	53	1



3.4.-NÚMERO DE QUEIXAS PRESENTADAS POR CIDADANÍA RESIDENTE EN SANTIAGO E DE FORA DE SANTIAGO.

O enderezo a efectos de notificacións da poboación que ten presentado queixas e suxestións reflicte os seguintes datos:



- **Santiago de Compostela: 396** persoas presentaron queixa/suxestión. (87.38% do total das presentadas).
- **Doutras localidades: 50** persoas presentaron queixa/suxestión (12,62 % do total das presentadas).

Destes datos pódese concluír que o número de usuarios do Libro de Queixas e Suxestión do Concello de Santiago de Compostela, segue a ser maioritario os que pertencen ao noso Concello.

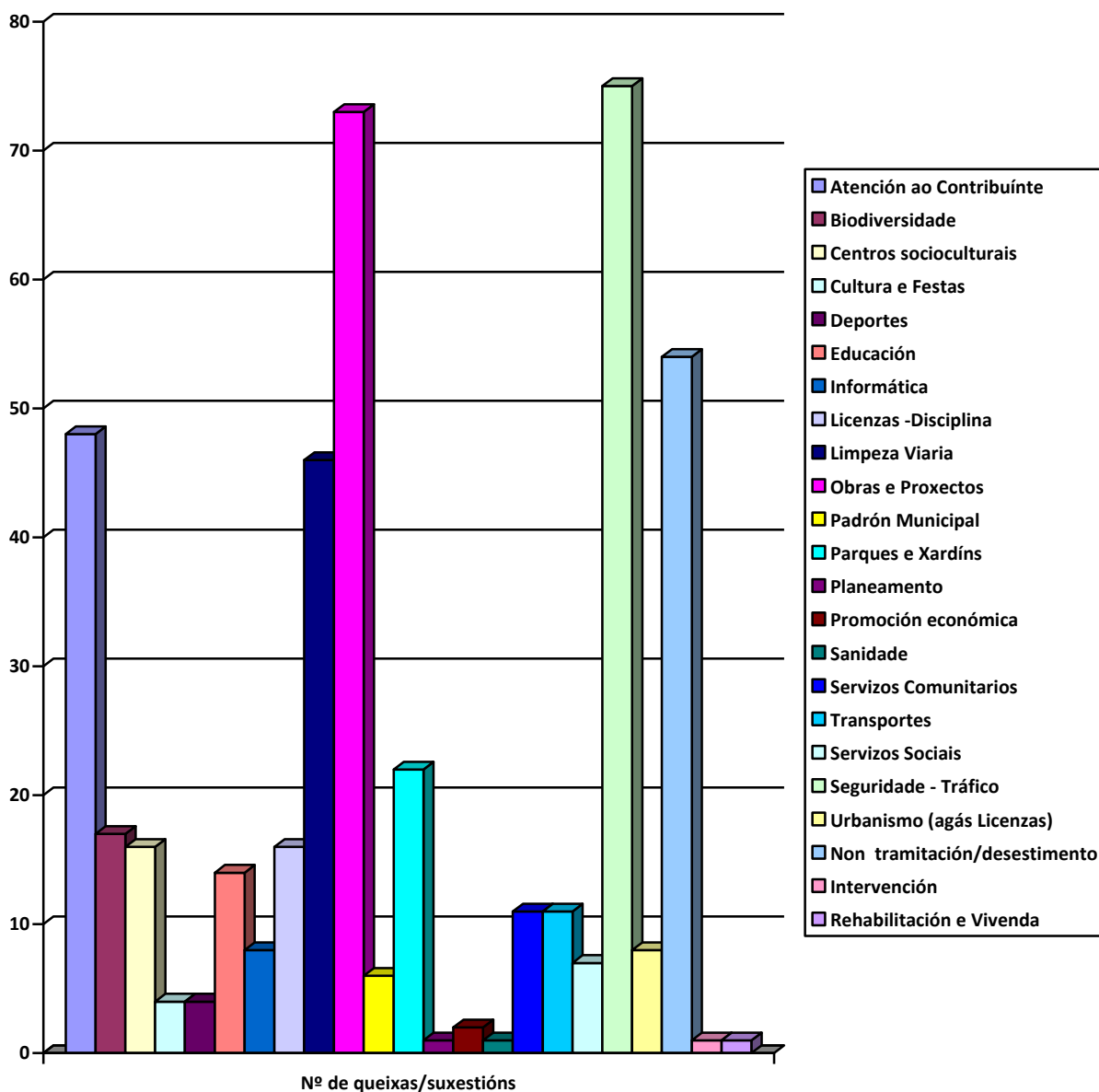
Ano 2019	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
396 (87,38%)	50 (12,62%)

Ano 2018	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
414 (84,84%)	74 (15,16%)
Ano 2017	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
(87,47 %)	(12,53%)
Ano 2016	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
(92 %)	(8%)
Ano 2015	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
266 (92,04%)	23(7,96%)
Ano 2014	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
255 (94,79%)	14 (5,21 %)
Ano 2013	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
252(96,18 %)	10 (3,82 %)
Ano 2012	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
115 (85,83 %)	19 (14,17 %)
Ano 2011	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
6	124
Ano 2010	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
6	104
Ano 2009	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
10	77

3.5.- QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVICIOS. ANO 2019

Departamento	Total presentadas dende 1/1/2019 ata 31/12/2019
Atención ao Contribuínte	48
Biodiversidade	17
Centros socioculturais	16
Cultura e Festas	4
Deportes	4
Educación	14
Informática	8
Licenzas -Disciplina	16
Limpeza Viaria	46
Obras e Proxectos	73
Padrón Municipal	6
Parques e Xardíns	22
Planeamento	1
Promoción económica	2
Sanidade	1
Servizos Comunitarios	11
Transportes	11
Servizos Sociais	7
Seguridade - Tráfico	75
Urbanismo (agás Licenzas)	8
Non tramitación/desestimento	54
Intervención	1
Rehabilitación e Vivenda	1
TOTAIS	446

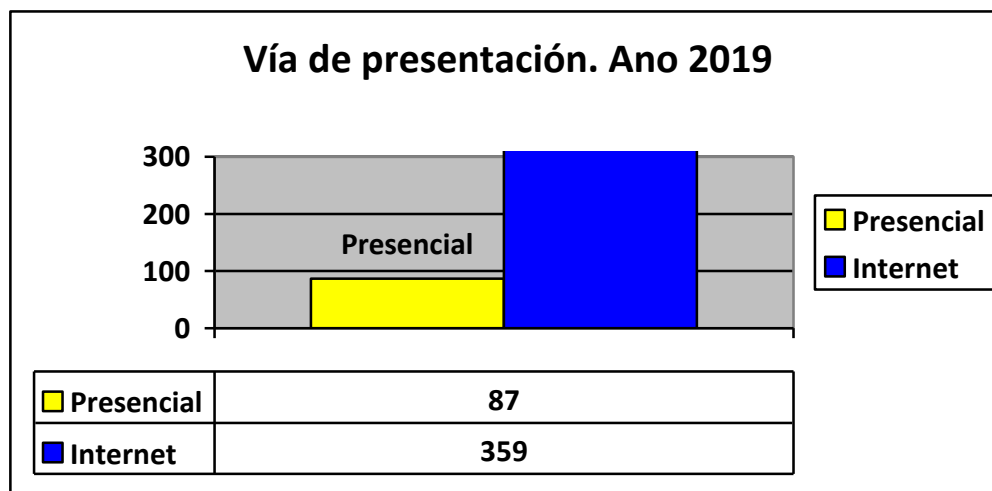
Número de queixas presentadas por departamento



3.6.- VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS SUXESTIÓNS.

Continúa a tendencia a alza do número de queixas/suxestións presentadas vía internet a través da Carpeta Cidadá.

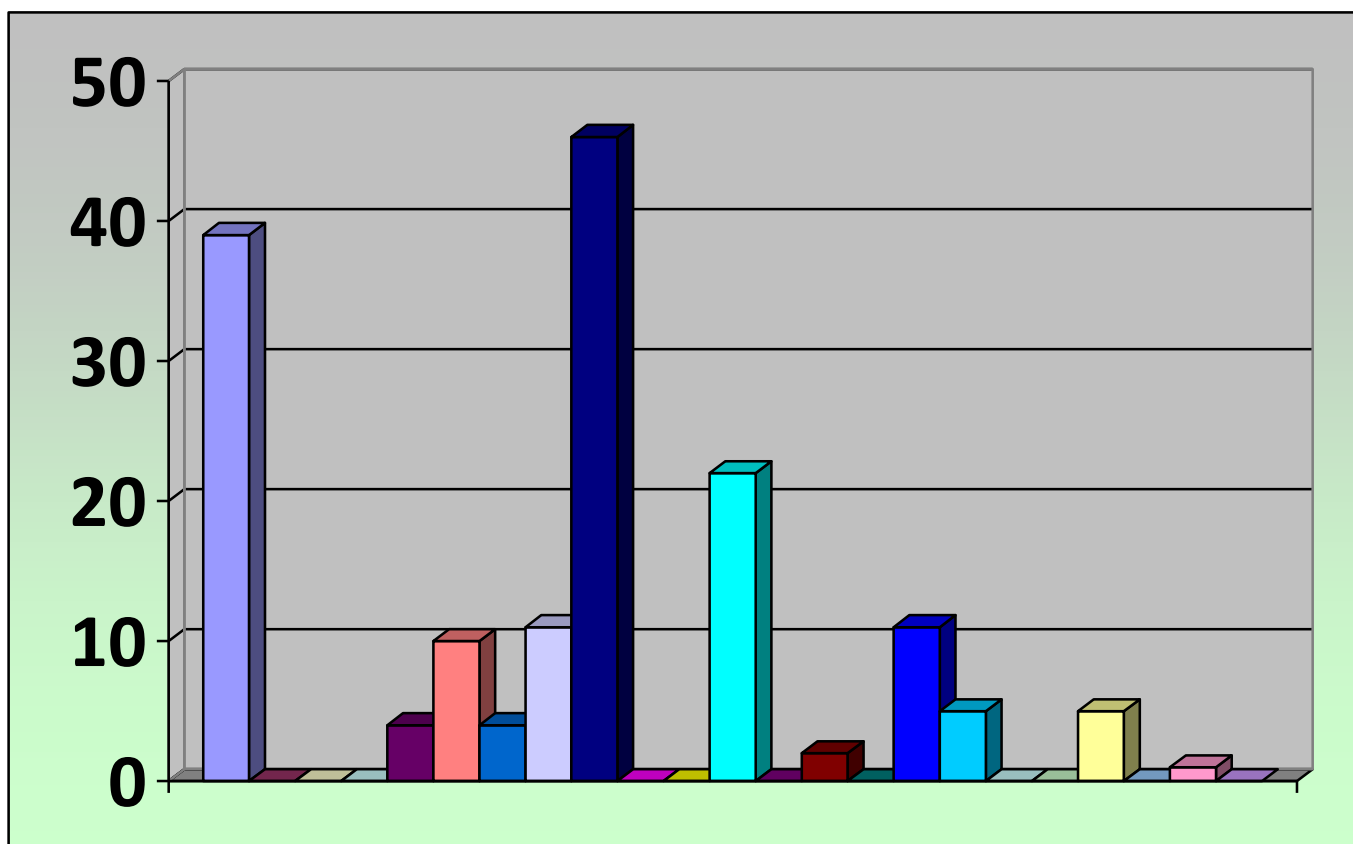
Presentadas	Internet	Rexistro Xeral
2019	359	87
2018	348	140
2017	270	129
2016	213	121
2015	177	112
2014	124	145
2013	122	120
2012	74	60
2011	77	53
2010	80	40
2009	9	79



3.7.- QUEIXAS PENDENTES DE INFORME POR DEPARTAMENTOS (á data de emisión deste informe)

Departamento	Total pendentes de informe das presentadas dende 1/1/2019 ata 31/12/2019
Atención ao Contribuínte	39
Biodiversidade	0
Centros socioculturais	0
Cultura e Festas	0
Deportes	4
Educación	10
Informática	4
Licenzas -Disciplina	11
Limpeza Viaria	46
Obras e Proxectos	0
Padrón Municipal	0
Parques e Xardíns	22
Planeamento	0
Promoción económica	2
Sanidade	0
Servizos Comunitarios	11
Transportes	5
Servizos Sociais	0
Seguridade - Tráfico	0
Urbanismo (agás Licenzas)	5
Non tramitación/desestimento	0
Intervención	1
Rehabilitación e Vivenda	0
TOTAIS	160

QUEIXAS PENDENTES DE INFORME



VII.- CONCLUSIONES

O contido desta memoria reflicte os datos máis salientables respecto ás queixas e suxestións rexistradas no ano 2019 no Libro de Queixas do Concello de Santiago de Compostela, presentadas ao abeiro do disposto no Capítulo IV do Título VIII do Regulamento do Pleno, aprobado por acordo plenario do 27 de decembro de 2007.

Dende a súa constitución a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións procura dar resposta aos expedientes en tramitación e notificar as respostas á cidadanía no prazo establecidos no Regulamento orgánico municipal do Pleno, poñendo o máximo empeño en solucionar positivamente os problemas comunicados pola cidadanía.

A Comisión ten asumido o compromiso de mellora contínua na prestación dos servizos públicos municipais e na súa procura impulsa a que os departamentos municipais busquen as solucións máis idóneas para solventar as problemáticas postas de relieve a través das queixas e suxestións.

Así o Concello de Santiago fomenta que a cidadanía se implique na mellora dos servizos públicos, manifestando a falta de satisfacción das súas expectativas ou trasladando propostas de mellora respecto ao xeito en que se prestan ditos servizos.

A colaboración da cidadanía presentando queixas ou suxestións resulta imprescindible para mellorar a calidade dos servizos públicos municipais.

Nos 11 anos transcorridos dende a constitución da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións experimentouse un incremento da actividade que evidencia a implicación directa da cidadanía na procura da mellora dos servizos públicos competencia do Concello.

Presentáronse durante o ano 2019 un total de 446 expedientes no Libro Rexistro de Queixas e Suxestións, dos que foron tramitados como queixa/suxestión un total de 392. Dos 54 expedientes non tramitados como queixa/suxestión, 53 tiñan un contido que non era obxecto deste procedemento, xa que o fondo do asunto eran solicitudes de información, exercicio do dereito de petición ou materia

obxecto de recurso en un caso houbo un desestimento por parte da persoa que presentara o escrito. Non obstante, en todos os casos de desestimación déuselle a resposta correspondente, reconvertindo o escrito para tramitalo segundo o procedemento axeitado e informouse ás persoas interesadas de ter presentada a súa solicitude a través dun trámite incorrecto, xustificando en cada caso as razóns da improcedencia e indicándolles, para futuras ocasións cal sería o procedemento que deben utilizar, ca fin de acadar a maior eficiencia administrativa e un foi anulado por desestimento do interesado.

Dos expedientes presentados no ano 2019 finalizaronse 286. Á data do 7 de marzo de 2019 quedan pendentes de informe do departamento implicado 160 expedientes. Non obstante é probable que o número de queixas resoltas ascenda a un número maior, xa que algúns departamentos, resolven as queixas máis urxentes, aínda que nalgúns casos remiten os informes con posterioridade.

Os datos reflectidos neste informe son un elemento importante de reflexión, tanto respecto ás deficiencias indicadas pola cidadanía, coma nos tempos de resposta por parte dos departamentos municipais implicados. Asemade aportan información sobre cal é a opinión e a satisfacción da cidadanía en relación á prestación dos servizos municipais, permitindo ao Concello avanzar no coñecemento das posibles deficiencias ca fin de establecer os mecanismos preventivos necesarios para adoptar as medidas precisas para corrixilas de xeito máis rápido ou evitalas.

Cada área deberá márcarse o obxectivo de que non se reproduzan queixas no ámbito das súas competencias e, de producirse, corrixilas no menor tempo posible.

En todos os casos a Comisión velou porque se resolvesen as queixas e se adoptanse medidas tendentes a dar a axeitada solución ás mesmas. Sen embargo, hai departamentos nos que a resposta á cidadanía foi lenta ou non se produxo, como Atención ao Contribuínte, Xestión de Servizos Básicos-Transportes ou Parques e Xardíns, polo que ditos departamentos deberán adoptar medidas para cumprir coa obriga da emisión dos informes preceptivos no prazo do mes que establece o Regulamento do Pleno do Concello de Santiago, no seu artigo 133.4. Pola contra, destacar que os departamentos de Tráfico e Seguridade, Proxectos e Obras, Medio Ambiente, ou Centros socioculturais, entre outros, responderon á totalidade das queixas presentadas. Igualmente, outros

departamentos con queixas puntuais responderon no prazo regulamentariamente establecido.

É de destacar igualmente departamentos municipais que, pese a ter xestión e atención directa ca cidadanía, non foron destinatarios de ningunha queixa como o departamento de Atención á Cidadanía, Consumo ou Rexistro, entroutros.

Non obstante, tendo en conta o número de servizos e actuacións municipais ao longo do ano pode considerarse que o número das queixas tramitadas non resultan significativamente alto, sobre todo se o comparamos co número de actuacións realizadas polo Concello (o dato do número de asentos de entrada no Rexistro Municipal, que no ano 2019 ascendeu a 55.234 rexistros, é unha cifra orientativa do número de procedementos iniciados no Concello a solicitude de particulares. Só este último dato permite facer a estimación porcentual de queixas (0,84%) respecto a trámites iniciados, pero se consideramos o número total de actuacións (considerando as que realiza de oficio o Concello) a porcentaxe aínda se reduce máis, polo que non se observa a necesidade de propoñer medidas especiais.

En termos xerais os datos son positivos: a Comisión analizou o 100% dos expedientes presentados, resolvéronse durante 2019 e ata a data deste informe 286 expedientes dos presentados en 2018, 44 dos pendentes do ano 2018 e finalizaronse todos os pendentes do ano 2017.

Asemade, presentaron só dúas reclamacións en queixa ante a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións (o que supón un 0,69% dos expedientes resoltos), vía que se lle ofrece a toda a cidadanía que ten presentado unha queixa ou suxestión para que reclame ante a falta de resposta no prazo establecido ou alegue o que estime oportuno contra a resolución. O dato orienta sobre a consideración de que as respostas remitidas foron aceptadas pola cidadanía.

Sen embargo, non se acadou o obxectivo do cumprimento dos prazos en todos os casos, polo que debe reiterarse a necesidade de que os departamentos destinatarios de queixas ou suxestións realicen un esforzo maior para emitir os informes preceptivos no prazo fixado pola normativa aplicable (1 mes) e así poder cumprir o prazo de resolución de 3 meses fixado no artigo 133.4 do Regulamento orgánico municipal do Pleno, aprobado por acordo do Pleno da Corporación o 27 de decembro de

2007.

Por último, a Comisión manifesta o interese do Concello de Santiago por atender as demandas e cumprir as expectativas da cidadanía e traslada aos traballadores municipais que deben percibir as queixas e suxestións como unha oportunidade de mellora dos servizos públicos. Tamén trasladará aos departamentos municipais a necesidade de cumprir cos prazos de resposta na emisión dos informes preceptivos, xa que debe explicarse á cidadanía cales foron as actuacións realizadas, as medidas correctivas adoptadas ou a imposibilidade de facelo, e recomenda que todás as áreas municipais continúen na liña do esforzo para acadar a prestación dos servizos públicos de máxima calidade.

O presente informe farase público incorporándoo á web desta Administración municipal, no apartado relativo aos informes anuais, no sitio:

<http://transparencia.santiagodecompostela.gal/estadisticas-consultas-e-suxestions/>

Santiago de Compostela, 3 de marzo de 2020

Xefa de sección de Atención á Cidadanía

Conforme,

Presidente da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións

O Pleno do Concello tomou coñecemento deste informe na sesión ordinaria do 30 de xullo de 2020