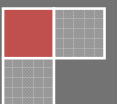


2018

Informe anual da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións

Concello de Santiago
marzo de 2019



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 2018

- 2.1.- RELACIÓN DE QUEIXAS-SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO ANO 2018
- 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 2018

- 3.1 - NÚMERO DE QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS NO ANO 2018
- 3.2.- NÚMERO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS REXISTRADAS NO LIBRO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS NOS ANOS
- 3.3.-CLASIFICACIÓN DOS EXPEDIENTES REXISTRADOS NO LIBRO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS DO ANO 2018
- 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.

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 á cidadanía.

A citada Comisión 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.

Dende os seus inicios a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións ten dado exemplo da súa capacidade de consenso e traballo en común. O seu obxectivo é dar 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.

Nos 12 anos transcorridos dende a constitución da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións experimentouse un incremento da actividade que evidencian a implicación directa da cidadanía na procura da mellora dos servizos públicos municipais.

A estrutura deste informe segue a pauta dos anos anteriores, con lixeiras variacións nalgún dos apartados, ofrecendo os principais datos estatísticos que resumen a actividade do Concello en relación ás queixas e suxestións presentadas durante o ano 2018: 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 do resume estatístico dos anos anteriores responde ao propósito de facilitar a consulta comparada e, polo tanto, a evolución das queixas/suxestións presentadas.

Péchase o informe cun breve resumo comentado, a modo de conclusión, dos elementos máis significativos do ano 2018 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, 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 SUXESTIÓNS E RECLAMACIÓNS

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

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.

Titulares:

Noa Morales Sánchez

Suplentes: todos os demais concelleiros e concelleiras

Grupo municipal do Partido Popular:

Titulares:

Alejandro Sánchez Brunete

M^a José Castro Carballal

Suplentes: todos os demais concelleiros e concelleiras

Grupo municipal do PSdeG-PSOE:

Titulares:

Dona Milagros Castro Sánchez

Don Gonzalo Muiños Sánchez

Suplente: Francisco Reyes Santiás

Grupo Municipal do BNG:

Titulares:

Don Rubén Cela Díaz

Dona Goretti Sanmartín Rei

Secretario da Comisión: Secretario Xeral do Pleno.

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 asígnouse dende a súa constitución, de xeito provisorio, á 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.

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 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 dos servizos municipais.
- d) Analizar as causas que motivaran a acumulación de queixas e suxestións nun mesmo ámbito da actuación municipal.
- e) Supervisar a actividade da Administración Municipal.
- 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, decídese sobre a procedencia da súa tramitación e finalízase cada expediente dándolle, consonte aos informes - propostas dos departamentos destinatarios das queixas ou suxestións, resposta expresa ao cidadán, mediante notificacións formal. Asemade, elabora informes mensuais para dar conta das actuacións realizadas á Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións e o informe 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.

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 coñece a través delas os problemas dos servizos públicos e dispón dunha ferramenta para valorar como a cidadanía percibe a calidade dos servizos que presta o Concello, e procura anticiparse a eles e, se se producen, resolvelos avanzando na mellora dos servizos que presta á cidadanía.

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.

2. - MEMORIA 2018

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 2018, para a súa exposición ante o Pleno.

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

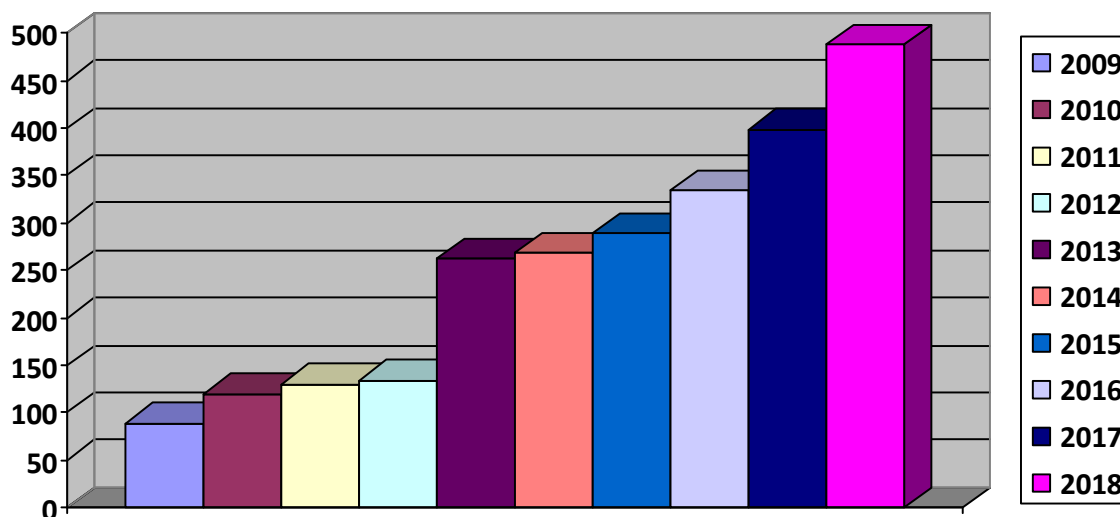
medidas precisas para corrixilas ou evitalas.

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.

O número de queixas e suxestións presentadas durante o ano 2018, ascendeu a 488 expedientes.

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

ANO	NÚMERO de queixas/suxestións presentadas	Porcentaxe DE INCREMENTO respecto ao ano anterior
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%



Asemade presentouse dúas reclamacións en queixa perante a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, segundo o establecido no artigo 134.3 do Regulamento do Pleno do Concello de Santiago de Compostela.

Estes datos, indican que aínda que continúan aumentando, a porcentaxe de queixas é baixa en relación ao número de actuacións que dende os diferentes servizos públicos presta o noso Concello, xa que o número de expedientes iniciados no ano 2018, segundo consta nos datos do Rexistro Municipal de Entrada de documentos ascenden a 57.436 rexistros.

En relación ao segundo dos obxectivos, a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións nas súas reunións periódicas, celebradas nas sesións do ano 2018, 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, especialmente nos casos da UMAD (porque aínda que o índice de queixas presentadas -6 queixas- non é moi elevado os usuarios deste servizo requiren dunha

especial sensibilidade e pronta resposta aos problemas que plantexan; Centros Socioculturais, xa que considerouse elevado o número de usuarios que manifestaron as súas queixas polo desenvolvemento das actividades coordinadas nos centros e Deportes porque é reiterada a queixa pola xestión da reserva en liña dos pavillóns). 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.

Finalizaron dende o 1 de xaneiro ata o 7 de marzo de 2019 un total de 385 expedientes, dos que 290 corresponden a queixas/suxestións presentadas ao ano 2018 e 95 a expedientes presentados no ano 2017. Na data de emisión deste informe atópanse pendentes do informe do servizo afectado 198 expedientes, correspondentes ao ano 2018.

Os datos reflectidos no parágrafo anterior oriéntanos sobre a eficacia deste servizo, pois todos os problemas indicados a través das queixas e suxestións presentadas foron coñecidas polas concellarías e os departamentos responsables, tramitadas e, en moitos dos supostos, deuse no prazo fixado pola normativa aplicable, solución satisfactoria. Isto indica que só unha das respostas remitidas polo Concello foi obxecto de contestación por parte do interesado/a, mediante a presentación de reclamación directa ante a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, por non considerar satisfactoria a resposta dada. A citada reclamación refírese á resposta á queixa 91/2018 relativa á solicitude de reiterada dunha antena de telefonía móbil no Restollal en base a reiteración da súa legalidade por parte do departamento de Urbanismo

Durante o ano 2018 a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións celebrou 12 sesións ordinarias:

- Sesión ordinaria do 11 de xaneiro de 2018
- Sesión ordinaria do 8 de febreiro de 2018
- Sesión ordinaria do 9 de marzo de 2018

- Sesión ordinaria do 12 de abril de 2018
- Sesión ordinaria do 16 de maio de 2018
- Sesión ordinaria do 14 de xuño de 2018
- Sesión ordinaria do 12 de xullo de 2018
- Sesión ordinaria do 13 de setembro de 2018
- Sesión ordinaria do 11 de outubro de 2018
- Sesión ordinaria do 8 de novembro de 2018
- Sesión ordinaria do 13 de decembro de 2018

2.1.- RELACIÓN DE QUEIXAS-SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO ANO 2018

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

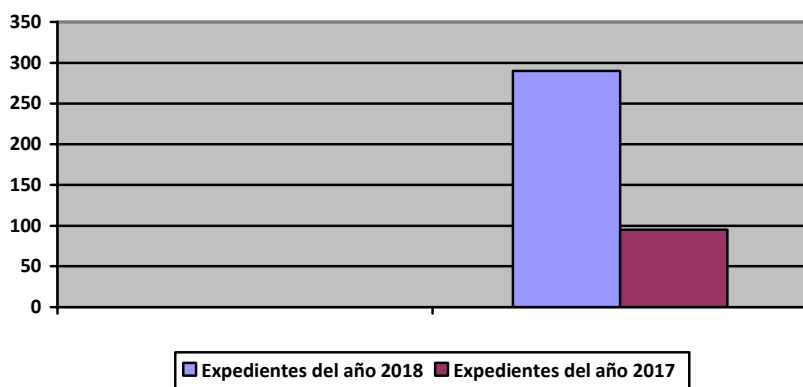
Durante o ano 2018 iniciáronse 488 novos expedientes, dos que 54 foron desestimadas ao non proceder a súa tramitación como queixa ou suxestión por tratarse de solicitudes de información ou recursos administrativos, que son materias propias doutros procedementos. Remitíuselle aos cidadáns información 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). Asemade, unha solicitude foi obxecto de desestimento por parte do interesado. Asemade, ca fin de clarificar máis a utilidade do procedemento de queixa/suxestión modificouse a información publicada na web ao respecto, indicándose expresamente os casos nos que a cidadanía non debería utilizar este procedemento.

2.2.- ESTADO DE PROCEDEMENTO DOS EXPEDIENTES

- Expedientes finalizados:

Expedientes finalizados de 2018: 290.

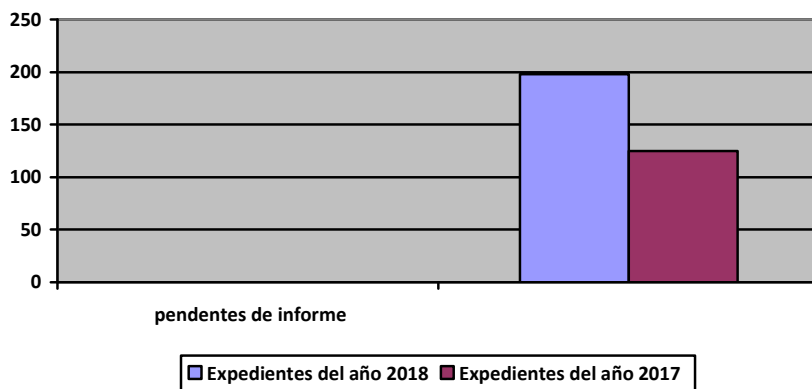
Expedientes finalizados de 2017: 95.



- Expedientes pendientes de informe:

Expedientes pendientes de resolver de 2018: 198

Expedientes pendientes de resolver de 2017: 125



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 e seguindo a metodoloxía recollida na guía para a xestión de queixas/suxestións da Axencia de Evaluación e Calidade preséntase a clasificación por motivos.

A metodoloxía utilizada xa nas memorias dos anos anteriores está formada por 14 grupos correspondentes aos departamentos principais nos que se agrupan os motivos das reclamacións.

Antes de analizar as queixas/suxestións recibidas por departamento, é de destacar que as suxestións e queixas concéntranse naqueles departamentos que xestionan servizos “básicos” (estado dos viais e beirarrúas, alumeadado, subministro de auga, 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.

Preséntanse a relación das queixas/suxestións dirixidas aos departamentos municipais:

A) Departamentos que acumulan o maior número de queixas:

A.1.- As **21** 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 alumeadado público, transporte público municipal e outros servizos básicos municipais:

- Relativas ao *servizo de augas*: incidencia na atención da empresa concesionaria, avarías...
- Relativas a *limpeza Viaria*: fallos, falta de limpeza ou insuficiencia de colectores de lixo, deficiencias na recollida de lixos e na limpeza de rúas...
- *Alumeadado*: fallos puntuais no alumeadado público.

- 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 **68** queixas/suxestións dirixidas á Oficina Municipal de **Atención ao Contribuínte** (Servizos Económicos), preséntanse por incidencias na atención ao contribuínte, relativas a *tramitación e xestión de tributos municipais*. E suxestións coma a modificación da Ordenanza do IVTM...

A.3.- As **102** queixas/suxestións dirixidas aos departamentos municipais de **Tráfico e Seguridade** refírense á:

- *Problemas relacionados co tráfico*: requiriuse maior presenza policial para control do cumprimento das normas e uso de espazo reservado de aparcamento.
- *Actuacións puntuais da policía local*, trato á cidadanía, retraso na entrega de expediente
- Incidencias relativas a *aparcamento, circulación, semáforos e sinalización*.
- Adopción de medidas para evitar a perigosidade en *pasos de peóns, cruces* e nalgunha rúa.
- *Tardanza en dar resposta a expedientes da policía Local*.
- Suxestións de modificacións na regulación da *ORA*.

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

A.5.- Ao departamento de **Parques e Xardíns** dirixíronse **25** queixas/suxestións por incidencias nos espazos públicos axardinados por necesidade de *mantemento de zonas verdes* (poda de árbores, limpeza...) ou ampliación do *mobiliario de parques infantís*: (coma o de Salgueiriños, parque da rúa Manuel María, Cancelas...) ou de novas instalacións como parques de calistenia; *limpeza de*

xardíns.

A.6.- **Á área de Espazos Cidadáns- urbanismo** dirixíronse **72** queixas/suxestións que refírense á temas de:

- Proxección e Planificación (Vías e Obras): a maior parte referidas á necesidade de pequenas *reparacións do firme* das beirarrúas e rúas, como as rúas Tambre, Santasmariñas, Calzado do Combarro, Vite de Abaixo, Basquiños, Mariñeira, Castiñeiriño, Batalla Clavijo...E *deficiencias* en zonas de Roxos, Sarela de Abaixo, obras no Cruceiro da Coruña.
- Licencias Urbanísticas e Disciplina Urbanística: *ruído por obras* ou por locais comerciais, *retraso na tramitación de expedientes*...
- Medio Rural: *desbroce de maleza* en camiños e fincas, *reparación de camiños*...

A.7.- As **27** queixas/suxestións dirixidas ao departamento de **Medio Ambiente** referíronse a temas relativos á existencia de *limpeza de fincas*, *incidencias* con cans ou outros *animais* ou outros temas relativos a *sanidade*, como: existencia dun foco de pombas, árbore caído sobre tendido eléctrico, presenza de roedores...

A.8.- O departamento de **Políticas Sociais** recibiu **16** queixas por temas relacionados coa atención terapéutica na *UMAD*, *retraso na atención do SAF*, *asistencia a persoas sen hogar*...

A.9. – Acordouse a **improcedencia de tramitación** en **54** das solicitudes presentadas por non selo seu contido materia deste procedemento, xa que se trataban de solicitudes de información, materia obxecto de recurso administrativo,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.

A.10.- Presentáronse **6** queixas dirixidas ao departamento de **Informática**, por *incidencias nas*

aplicacións informáticas municipais ou *suxestións* para ampliación dos procedementos de *Carpeta Cidadá*.

A. 11.- O negociado do **Rexistro Xeral** recibiu **4** queixas, relacionadas co *peche temporal do rexistro auxiliar do Ensanche, falta de persoal* e algunha *incidencia na atención*.

A.12.- Dirixíronse **30** queixas ao departamento de **Centros Socioculturais** por incidencias nos centros ou relacionadas coas *actividades* que desenvolven e de infraestructuras. Dúas destas queixas foron presentadas por unha pluralidade de cidadáns (12 e 8 persoas respectivamente)

A.13.- Dirixíronse **13** 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.14 .- O departamento do Padrón Municipal de Habitantes recibiu **7** queixas referidas a *dificultades de accesibilidade* á oficina física, *xestión a través da Carpeta Cidadá* ou incidencias nos *datos do Padrón*.

B) Departamentos con queixas/suxestións puntuais:

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

- Festas e Cultura: **2** queixas.
- Administración Xeral: **1** queixas
- Intervención: **1** queixas
- Participación Cidadá: **1** queixa
- Educación: **4** queixas

- Persoal: **1** queixa
- Comercio: **1** queixa
- OMIC: **1** queixa
- Comercio: **1** queixa
- Alcaldía: **3** queixas

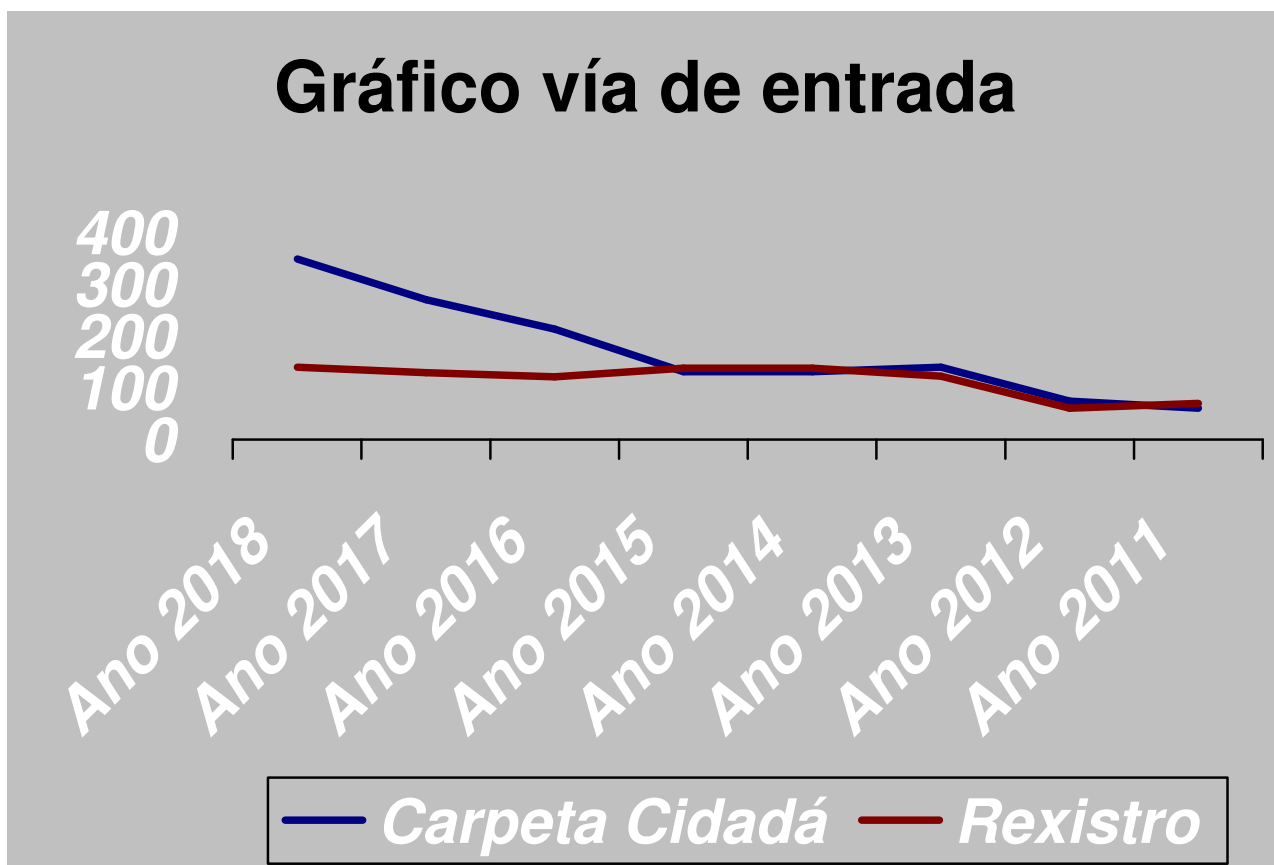
2.4.- VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS/SUXESTIÓNS

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 nun 3,96% respecto ao ano 2016:

- 67,66 % vía telemática (Número de expedientes 270)
- 32,33% vía presencial (Número de expedientes 129)

Vía de Presentación	Ano 2018	Ano 2107	Ano 2106	Ano 2105	Ano 2104	Ano 2013	Ano 2012	Ano 2011
Carpeta Cidadá	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	140 28,69%	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 2018 presentáronse **2** reclamacións en queixa:

- O 29 de maio de 2018 preséntase reclamación contra a resposta dada á queixa 91/2018 na que solicitaba a retirada da antena de telefonía do O Restollal alegando que non baseou o seu escrito nun incumprimento urbanístico, senón no cumprimento dun acordo plenario.
- Con data 24 de agosto de 2018 presentouse reclamación en queixa á resposta remitida pola 224/2018 relativa á condición de cans en finca privada. Remitiuse o 28 de agosto de 2018 ao xefe de sección de Biodiversidade e Educación Ambiental para informe. O 31 de agosto de 2018 asina informe ratificándose na resposta dada á queixa 224/2018.

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

Durante o mes de abril remitiuse requirimento do Presidente da Comisión aos responsables dos departamentos que están a ter unha resposta máis lenta ou non emitiron os informes preceptivos: Servizos Básicos-Transportes, Deportes, Urbanismo, Educación, Espazos Cidadáns, Intervención, Informática, Limpeza Viaria e Parques e Xardíns.

A oficina de queixas e suxestións ante o incremento de escritos presentados, principalmente a través da Carpeta Cidadá, sen poder cualificarse como queixa/suxestión, por non ser su contido

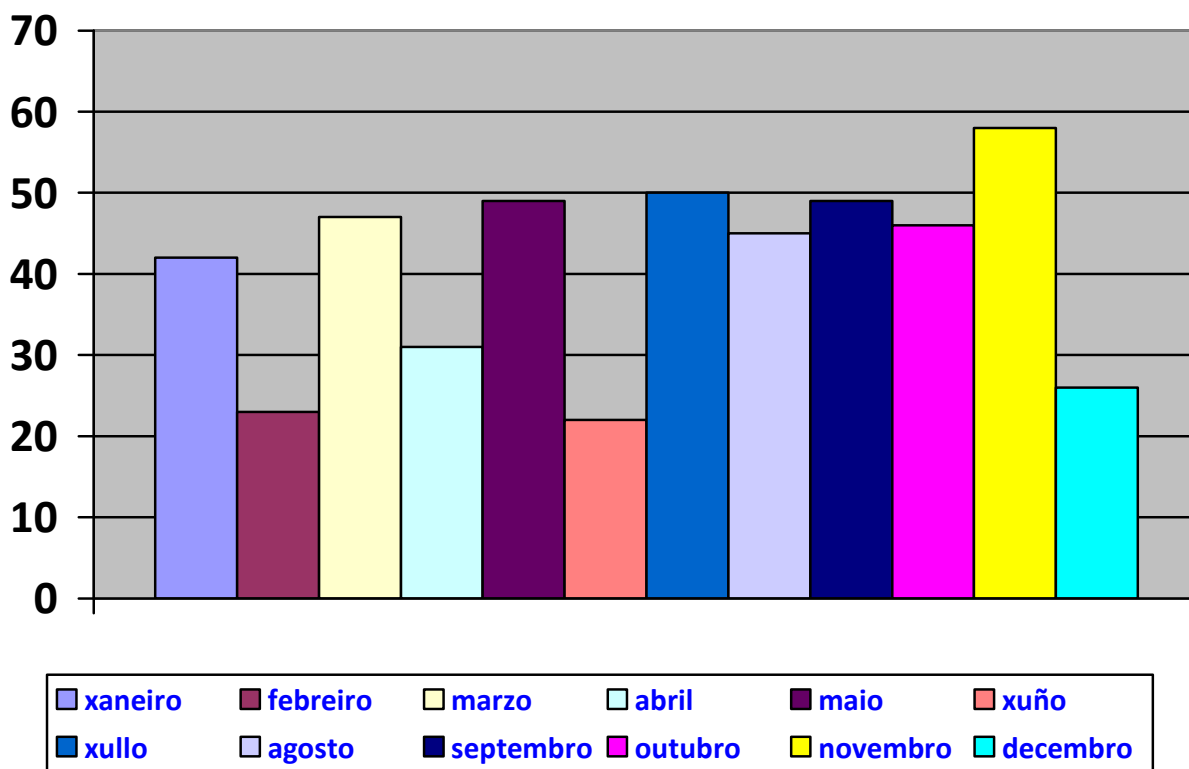
da competencia deste procedemento, que provocaron a desestimación das mesmas por tratarse de solicitudes administrativas ou recursos, procedeu á modificación do contido da información da páxina web e da Carpeta Cidadá co fin de que a cidadanía non tivera dúbidas respecto ás materias que poden tramitarse como queixa eou suxestión.

3.- ESTATÍSTICAS:

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



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

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

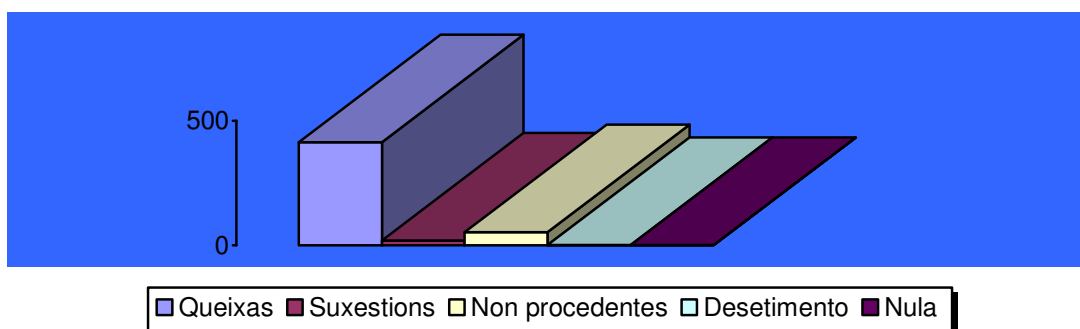
Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
10	9	11	7	10	11	12	9	12	11	11	9

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 2018

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	DESESTIMENTO	NULAS
414	18	52	1	1



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

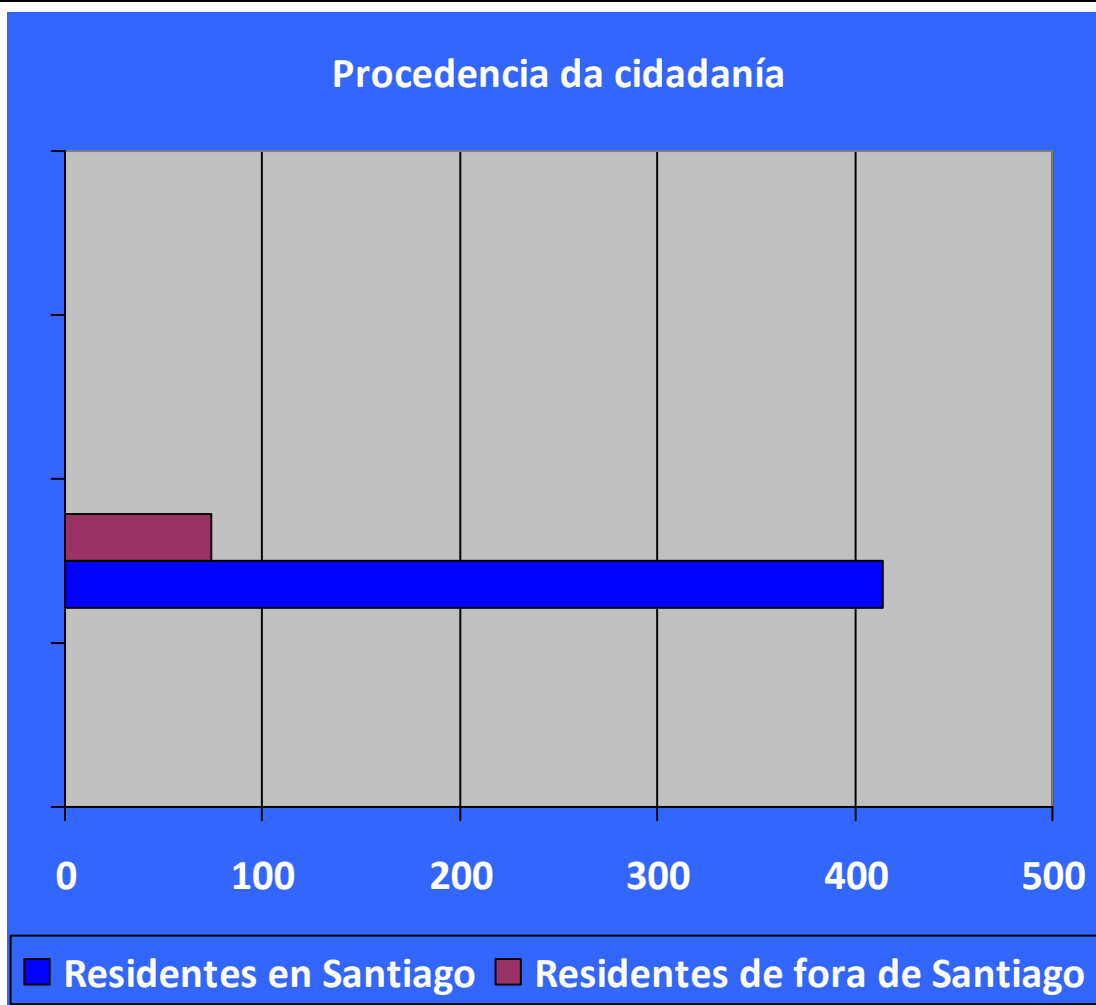
ANO 2017

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

- **Santiago de Compostela: 349** persoas presentaron queixa/suxestión. (87,47 % do total das presentadas).
- **Doutras localidades: 50** persoas presentaron queixa/suxestión (12,53% 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 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

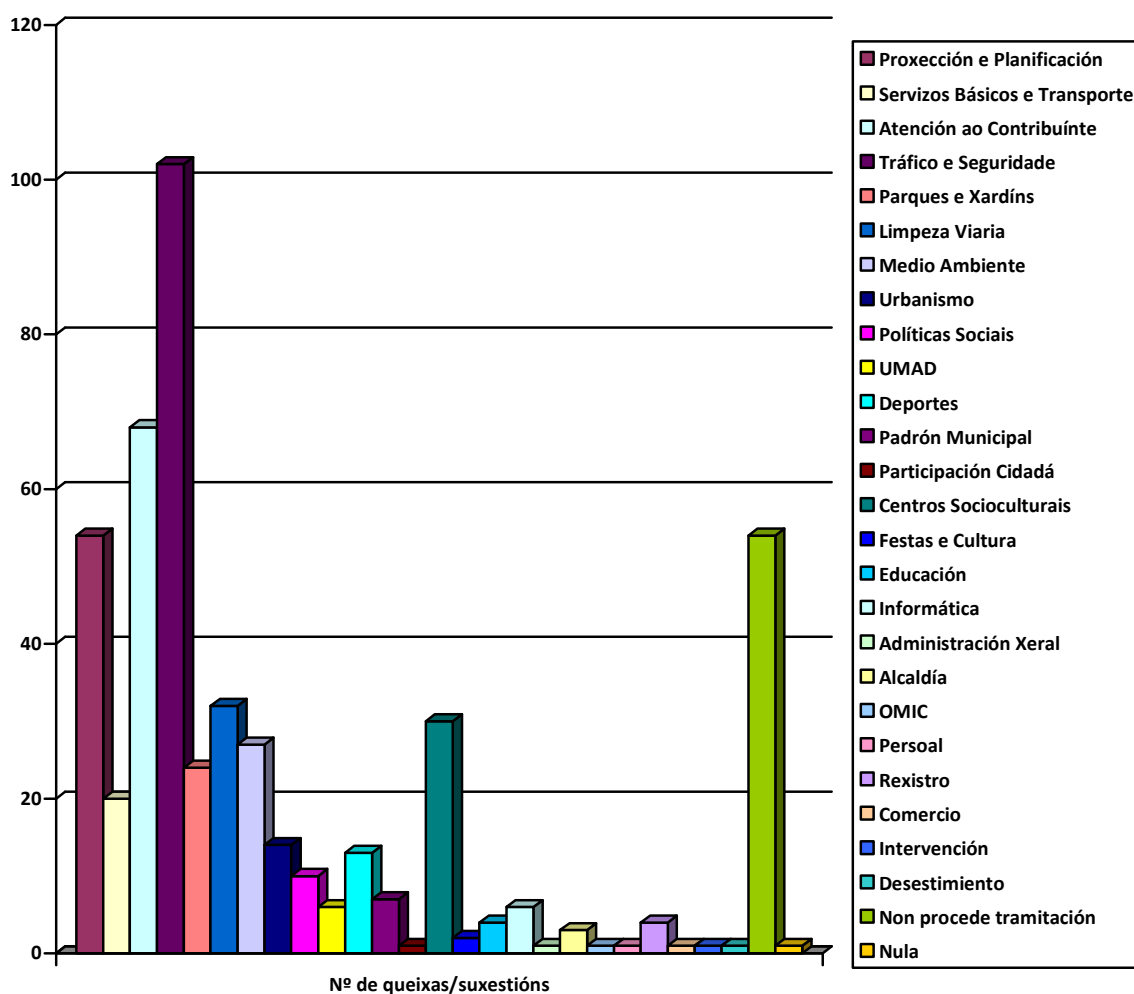
Ano 2010	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
6	104

Ano 2009	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
10	77

3.5.- QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVIZOS. ANO 2017

Departamento	Nº de queixas/suxestións
Proxección e Planificación	54
Servizos Básicos e Transporte	21
Atención ao Contribuínte	68
Tráfico e Seguridade	102
Parques e Xardíns	25
Limpeza Viaria	32
Medio Ambiente	27
Espazos Cidadáns	14 Urbanismo (10) 4 Concellaría (4)
Servizos Sociais	10
UMAD	6
Deportes	13
Padrón Municipal	7
Participación Cidadá	1
Centros Socioculturais	30
Festas e Cultura	2
Educación	4
Informática	6
Administración Xeral	1
Alcaldía	3
OMIC	1
Persoal	1
Rexistro	4
Comercio	1
Intervención	1
Desestímiento	1
Non procede tramitación	52
Nula	1

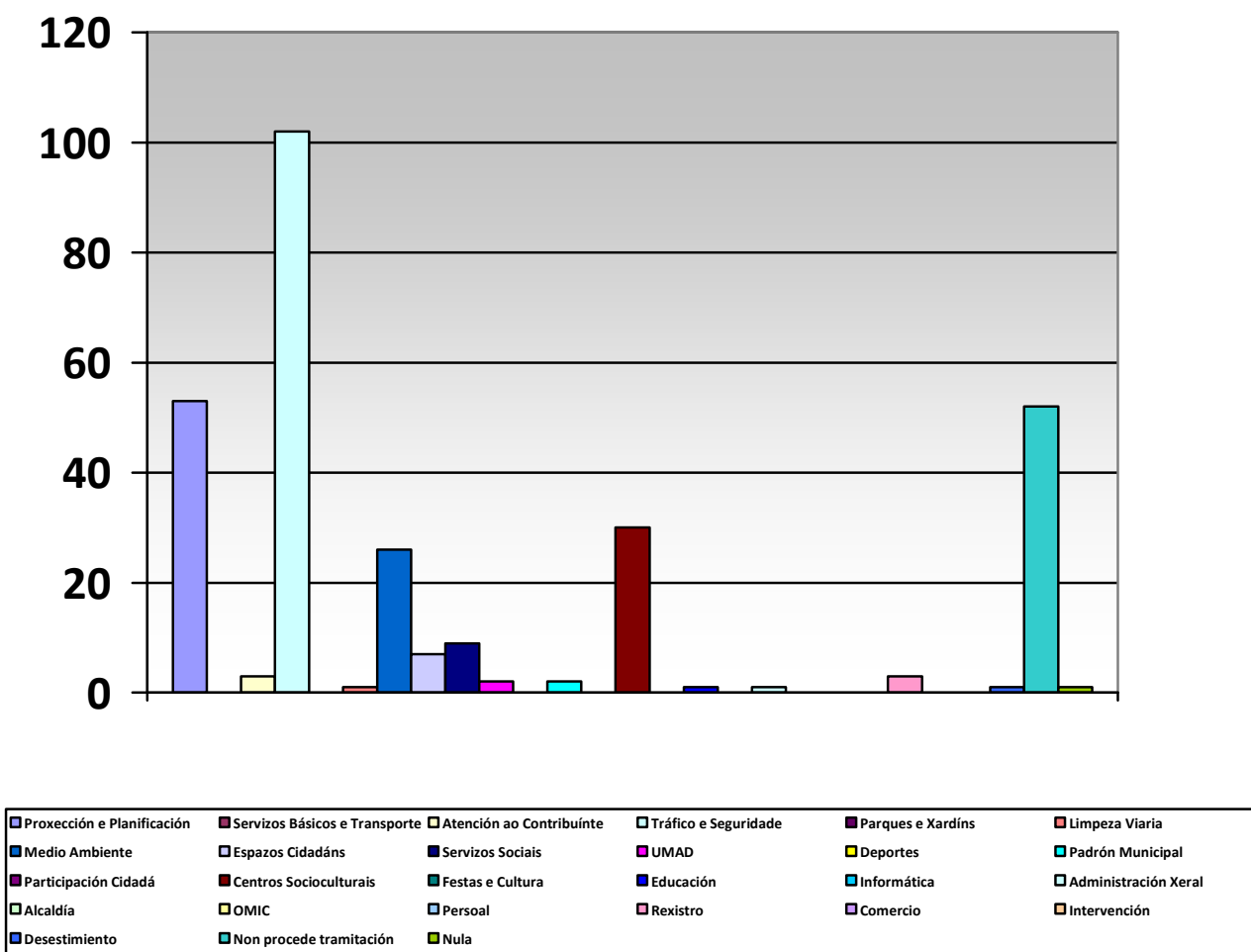
Número de queixas presentadas por departamento



QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVICIOS. ANO 2018

Departamento	Nº de queixas/suxestións	Nº de queixas resolta a 7 de marzo de 2019	Nº de queixas pendentes de informe a 7 de marzo de 2019
Proxección e Planificación	54	53	1
Servizos Básicos e Transporte	21	0	20
Atención ao Contribuínte	68	3	65
Tráfico e Seguridade	102	102	0
Parques e Xardíns	25	0	25
Limpeza Viaria	32	1	31
Medio Ambiente	27	26	1
Espazos Cidadáns	14 Urbanismo (10) 4 Concellaría (4)	Urbanismo (7) Concellaría (0)	7
Servizos Sociais	10	9	1
UMAD	6	2	4
Deportes	13	0	13
Padrón Municipal	7	2	5
Participación Cidadá	1	0	1
Centros Socioculturais	30	30	0
Festas e Cultura	2	0	2
Educación	4	1	3
Informática	6	0	6
Administración Xeral	1	1	0
Alcaldía	3	0	3
OMIC	1	0	1
Persoal	1	0	1
Rexistro	4	3	1
Comercio	1	0	1
Intervención	1	0	1
Desestimiento	1	1	0
Non procede tramitación	52	52	0
Nula	1	1	0

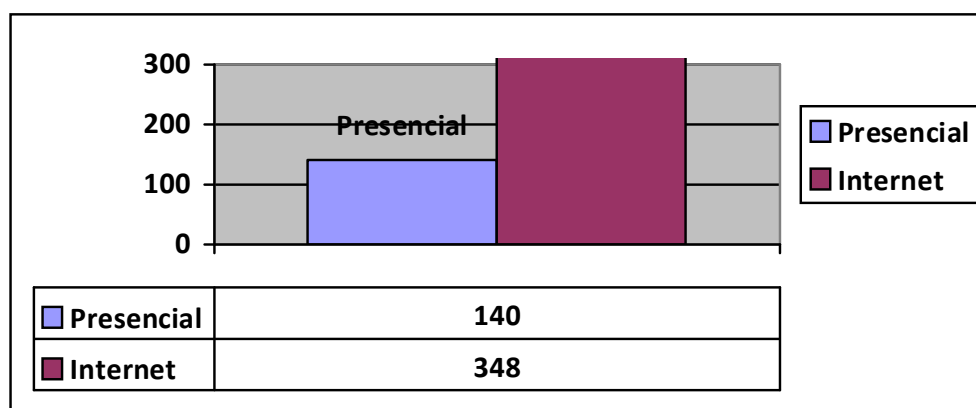
Número de queixas resoltas a 7 de marzo de 2019



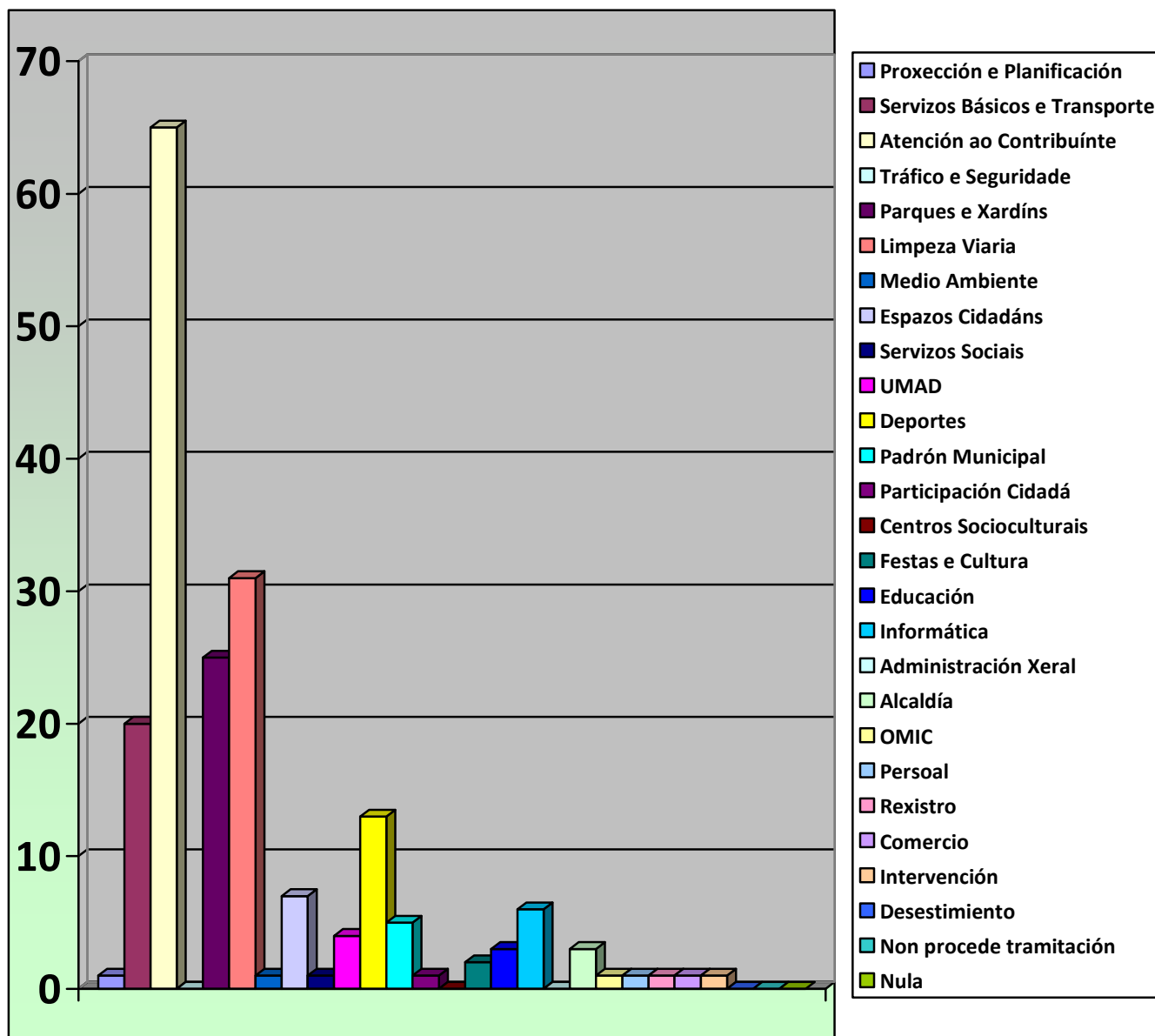
3.6.- VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS SUXESTIÓNS.

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

Presentadas	Internet	Rexistro Xeral
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)



VII.- CONCLUSIÓNS

O contido desta memoria reflicte os datos máis salientables respecto ás queixas e suxestións rexistradas no ano 2018 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 nos prazos establecidos no Regulamento orgánico municipal do Pleno, poñendo o máximo empeño en solucionar positivamente os problemas comunicados pola cidadanía. Move aos membros da Comisión un compromiso institucional de mellora contínua, buscando as prácticas que satisfagan á cidadanía e impulsando aos departamentos municipais para que busquen as solucións máis idóneas para solventar as problemáticas postas de relieve a través das queixas e suxestións.

Presentáronse durante o ano 2018 un total de 488 expedientes no Libro Rexistro de Queixas e Suxestións. Tramitáronse como queixa/suxestión 432. Non foron tramitados 54 expedientes como queixa/suxestión por non selo seu contido obxecto deste procedemento, xa que o fondo do asunto eran solicitudes de información, exercicio do dereito de petición ou materia obxecto de recurso (en todos os casos de desestimación déuselle a resposta correspondente, utilizando o procedemento axeitado e informouse aos interesados de ter utilizado un procedemento incorrecto, as razóns da improcedencia e os debidos procedementos) e un foi anulado por desestimento do interesado.

Dos expedientes presentados no ano 2018 finalizaronse 290 expedientes. Á data do 7 de marzo de 2019 quedan pendentes de informe do departamento implicado 198 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 deberán ser un elemento importante de reflexión, tanto respecto ás deficiencias indicadas pola cidadanía, coma nos tempos de resposta por parte dos departamentos municipais implicados. Asemade deben de servir para coñecer cal é a opinión da cidadanía en relación á prestación dos servizos municipais e avanzar no coñecemento das posibles deficiencias dos servizos municipais ca fin de establecer os mecanismos preventivos necesarios para adoptar as medidas precisas para corrixilas ou evitalas.

Cada área deberá márcase o obxectivo de que non se reproduzan queixas no ámbito das súas

competencias e, de producirse, corríxilas no menor tempo posible.

Dos departamentos que teñen recibido queixas reiteradas que inciden no mesmo problema destacan: 6 queixas dirixidas á UMAD por cuestións relativas á atención dos usuarios; 13 a Deportes por temas relacionados coa xestión da reserva de pavillóns, e o departamento de Centros socioculturais recibiu queixas colectivas referidas a aspectos da xestión nos Centros, pero resolveunas todas solventando a problemática xurdida respecto ao desenvolvemento das súas actividades e na UMAD adoptáronse medidas para a mellora da xestión e nomeouse un novo Director. No caso de Deportes trasladáronse todas as queixas ao persoal técnico e á concelleira delegada. En todos os casos a Comisión velou por que se resolvesen as queixas e se adoptanse medidas tendentes a dar a axeitada solución ás mesmas.

Hai áreas nas que a resposta á cidadanía foi lenta ou non constataron que se tivese producido, como Atención ao Contribuínte, Espazos Cidadáns, Xestión de Servizos Básicos –Transportes, Parques e Xardíns, Deportes e Informática, polo que ditos departamentos deberán adoptar medidas para corríxilo e acadar que cumpran 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, Proxección e Planificación, Medio Ambiente, Servizos Sociais ou Centros socioculturais, responderon á totalidade ou á maioría 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 directa ca cidadanía, non foron destinatarios de ningunha queixa como o departamento de Atención á Cidadanía ou Planeamento urbanístico, entroutros.

Non obstante, tendo en conta o número de servizos e actuacións municipais ao longo do ano pode concluírse que o número das queixas tramitadas non resultan significativamente altas, 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 2018 ascendeu a 57.436 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 2018 e ata a data deste informe 290 expedientes dos presentados en

2018 e 95 pendentes do ano 2017, e só se presentaron dúas reclamacións en queixa ante a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, 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 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 encomenda aos traballadores municipais a que perciban as queixas e suxestións como unha oportunidade de mellora dos servizos públicos, e a que cumpran os 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 a todos a que continúen na liña do esforzo para acadar a prestación dos servizos públicos de máxima calidade. Asemade agradece a presentación de cada queixa/suxestión presentada en aras da mellora dos servizos públicos municipais.

Finalmente, o presente informe farase público incorporándoo á sede electrónica desta Administración municipal, no apartado relativo aos informes anuais, no sitio:

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

Santiago de Compostela, 7 de marzo de 2019

Conforme

Xan Duro Fernández
Presidente da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións

Maite Fernández Gallego
Xefa de sección de Atención á Cidadanía