

MEMORIA ANUAL
DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS
ANUALIDADE 2016
CONCELLO DE SANTIAGO
DE COMPOSTELA



**INFORME ANUAL DAS QUEIXAS E SUXESTIONS PRESENTADAS NO
CONCELLO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA. ANO 2016**

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 2016.

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

3.- ESTATÍSTICAS 2016:

- 3.1 - NÚMERO DE QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS NO ANO 2016.
- 3.2.- NÚMERO DE QUEIXAS PRESENTADAS POLA CIDADANÍA RESIDENTES EN SANTIAGO E FORA DE SANTIAGO.
- 3.3.- QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVIZOS.

4.- CONCLUSIONES.

1. INTRODUCCIÓN

A cidadanía ten dereito a presentar queixas e suxestións, de xeito formal, sobre os servizos prestados polo concello de Santiago de Compostela.

Ca fin de asegurar a súa tramitación, garantindo eficazmente a resposta e solución aos problemas que se indiquen nas queixa/suxestións, 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.

Dende os seu 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..

O incremento da actividade nos nove anos transcorridos dende a constitución da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións evidencian a consolidación deste órgano de participación que permite á cidadanía implicarse directamente na mellora dos servizos públicos.

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 2016: 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 resumen comentado, a modo de conclusión, os elementos máis significativos do ano 2016 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 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 del Alcalde de conformidade co disposto no artigo 125a) do Regulamento de organización e funcionamento do réxime xurídico das administracións públicas.

Titulares:



Atención á Cidadanía
Queixas e Suxestións

*Informe anual da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións
2016*

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

Suplentes: Francisco Reyes Santiás

M^a Jose Tobar Quintanar

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 tena asumida, 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 municipal, en aras a acadar a maior transparencia na tramitación e xestión das queixas e suxestións presentadas pola cidadanía.

Dende os seus inicios, a finais do ano 2008, todos os cidadáns teñen a posibilidade de presentar as súas queixas e suxestións respecto á prestación dos servizos públicos municipais, a través da páxina Web

do Concello ou por calquera dos modos indicados no artigo 16 da Lei 39/2015 do procedemento administrativo común e 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 no Libro electrónico de queixas e suxestións, tipifícanse, decídese sobre a procedencia da súa tramitación e finalízase cada expediente dándolle resposta expresa ao cidadán, consonte aos informes - propostas dos departamentos destinatarios das queixas ou suxestións. Asemade, elabora os informes mensuais para dar conta das actuacións realizadas á Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións e cada informe anual, que despois de ser aprobado pola citada Comisión, elévase ao Pleno da corporación para a súa toma en coñecemento.

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 dispón dunha fiestra para coñecer os problemas dos servizos públicos que afectan á cidadanía para resolvelos e para anticiparse a eles e avanzar na mellora dos seus servizos.

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 2016

En cumprimento do previsto no artigo 131.5 do Regulamento Orgánico Municipal do Pleno do Concello de Santiago de Compostela, emítase, dentro do primeiro semestre do ano 2017, o informe anual relativo ás queixas e suxestións presentadas durante o ano 2016, 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 das súas queixas ou suxestións e, por outro, avanzar no coñecemento das posibles deficiencias dos servizos municipais ca fin de establecer os mecanismos necesarios para adoptar as medidas precisas para corrixilas.

O número de queixas e suxestións presentadas durante o ano 2016, ascendeu a 334 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	34,83%
2011	130	8,33%
2012	134	3,07%
2013	262	95,52%

2014	269	1,03%
2015	289	10,74%
2016	334	11,55%

Asemade presentáronse 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, aínda tendendo a un lixeiro aumento, reflicten unha porcentaxe de queixas moi 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 2016, segunda consta nos datos do Rexistro Municipal de Entrada de documentos ascenden a 60.627 .

En relación ao segundo dos obxectivos, a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións nas súas reunións periódicas, producidas nas sesións celebradas este ano, coñeceu as problemáticas presentadas pola cidadanía a través das súas queixas e suxestións. 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.

A Comisión busca acadar as respostas aos expedientes en tramitación para notificar, dentro do prazo establecido na normativa de aplicación, as resolucións aos cidadáns.

Finalizaron dende o 1 de xaneiro de 2016 ata o 31 de decembro de 2016 un total de 214 expedientes, dos que 158 corresponden a queixas/suxestións presentadas ao ano 2016 e 36 a expedientes presentados no ano 2015. Na data de emisión deste informe atópanse pendentes notificar a resolución 156 expedientes, correspondentes ao ano 2016.

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 responsables, tramitadas e, en moitos dos supostos, deuse no prazo fixado pola normativa aplicable, solución satisfactoria. Só dúas das respostas remitidas 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 considerar satisfactoria a resposta dada.

Durante o ano 2016 a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións celebrou 12 sesións ordinarias:

- Sesión ordinaria do 26 de xaneiro de 2016
- Sesión ordinaria do 23 de febreiro de 2016
- Sesión ordinaria do 10 de marzo de 2016
- Sesión ordinaria do 14 de abril de 2016
- Sesión ordinaria do 12 de maio de 2016
- Sesión ordinaria do 9 de xuño de 2016
- Sesión ordinaria do 14 de xullo de 2016
- Sesión ordinaria do 11 de agosto de 2016
- Sesión ordinaria do 8 de setembro de 2016
- Sesión ordinaria do 13 de outubro de 2016
- Sesión ordinaria do 10 de novembro de 2016
- Sesión ordinaria do 9 de decembro de 2016

RELACIÓN DE QUEIXAS-SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO ANO 2016

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.

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 2016 iniciáronse 334 novos expedientes, dos que 18 foron desestimadas ao non proceder a súa tramitación como queixa ou suxestión por tratarse de solicitudes de información ou recursos administrativos. 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). Unha solicitude foi anulada, xa que xerouse por un erro informático que duplicou un expediente.

LISTAXE DAS QUEIXAS E SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO ANO 2016

ESTADO DOS PROCEDEMENTOS DOS EXPEDIENTES

- Expedientes presentados dende o 1 de xaneiro ata 31 de decembro de 2016:

Expedientes finalizados a 31 de decembro de 2016: 158 expedientes.156 expedientes.



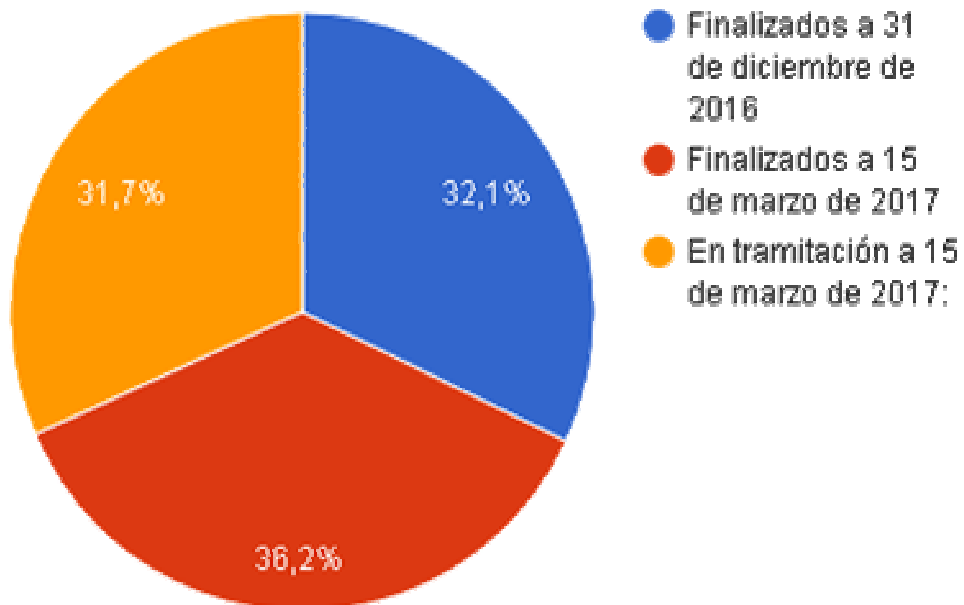
Atención á Cidadanía
Queixas e Suxestións

Informe anual da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións
2016

Expedientes finalizados a 15 de marzo de 2017: 178 expedientes.

Expedientes en tramitación a 15 de marzo de 2017: 156 expedientes.

Estado da tramitación dos expedientes presentados entre o 1 de xaneiro e o 31 de decembro de 2016



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

Antes de analizar polo miúdo os departamentos que teñen recibido queixas da cidadanía, é de destacar que concéntranse naqueles departamentos que xestionan servizos “básicos” (fochancas, luz, subministro de auga, lixo, mantemento de zonas verdes, seguridade cidadá, tráfico, tributos...). 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 **49** queixas/suxestións dirixidas ao departamento municipal de **Xestión de Servizos Básicos** refírense a deficiencias ou avarías nos servizos municipais relativos a colectores e recollida de lixo, subministro de auga e alumado público, transporte público... municipal.

A.2.- As **17** queixas/suxestións dirixidas á Oficina Municipal de **Atención ao Contribuínte** (Servizos Económicos), preséntanse por incidencias relativas a tramitación e xestión. Atendéronse a suxestións como á da publicación das listaxes de pasaxes permanentes.

A.3.- As **91** queixas/suxestións dirixidas aos departamentos municipais de **Tráfico e Seguridade** refírense á:

-
- Problemas de tráfico: maior presenza policial para control do cumprimento das normas de circulación e uso de espazo reservado de aparcamento.
 - Actuacións puntuais da policía local.

Realizáronse as pertinentes pescudas respecto ás queixas dirixidas ao departamento de Seguridade e notificouse aos interesados a conformidade do Concello coas actuacións policiais ou a adopción das medidas procedentes en cada caso, sen que ningunha resposta fose obxecto de reclamación posterior. Todos os expedientes atópanse finalizados.

En relación con materias de Tráfico:

- Aparcamento, circulación e sinalización.
- Incidencias en relación ás tarxetas de residentes/ORAs: requisitos, control de uso das zonas, tramitación de tarxetas...
- Necesidade de sinalización de tráfico en rúas da cidade. Adopción de medidas para evitar a perigosidade en pasos de peóns, cruces e algunha rúas.

Comprobáronse os feitos indicados nas queixas en todos os casos e adoptáronse diferentes solucións tendentes a satisfacer as suxestións dos cidadáns. É de destacar que finalizaronse todos os expedientes presentados, agás o 119/2016 que atópase pendente de emisión de informe.

A.5.- Ao departamento de **Parques e Xardíns** dirixíronse **16** queixas/suxestións por incidencias nos espazos públicos axardinados por necesidade de mantemento de zonas verdes ou mobiliario de parques infantís: tala e repoboación de árbores, arranxo de parques, reposición de mobiliario. Están pendentes de resolución expedientes.

A.6.- Á **área de Espazos Cidadáns** dirixíronse **38** queixas/suxestións que refírense á temas de::

- Vías e Obras: a maior parte referidas á necesidade de pequenas reparacións do firme das rúas.
- Licencias Urbanísticas e Disciplina Urbanística
- Medio Rural
- Casco Histórico
- Proxección e Planificación
- Planeamento
- Outros temas relacionados con Espazos Cidadáns

Os departamentos desta área teñen un número significativo de expedientes en tramitación.

A.7.- **Vías e Obras** recibiu **36** queixas, a maioría por temas relativos a necesidade de reparación do pavimento de rúas e beirarrúas. Para solventar o problema aprobouse un plan de actuación xeral.

A.8.- As **12** queixas/suxestións dirixidas ao departamento de **Medio Ambiente** referíronse a temas relativos á esixencia de limpeza de fincas, incidencias con cans ou outros animais (praga de pulgas nas pombas, colonias de gatos) ou outros temas relativos a sanidade. Todos os expedientes están finalizados.

A.9.- O departamento de **Servizos Sociais** recibiu **14** queixas por temas relacionados coa xestión (demora nas citas, resolución de expedientes, pago das axudas)

A.10. – Acordouse a **improcedencia de tramitación** en **18** das solicitudes presentadas por non selo seu contido materia deste procedemento, xa que se trataban de solicitudes de información ou ser materia obxecto de recurso administrativo. En todos os casos reconvertéronse os escritos para dar solución aos cidadáns.

A.11.- Presentáronse **12** queixas dirixidas ao departamento de **Deportes**. Os motivos foron a xestión de reserva de espazos deportivos vía Web, a actuación do persoal de apertura dos espazos e normas de uso.

A.12.- Para o **Padrón Municipal** presentáronse **8 queixas** por temas relacionados coa xestión de solicitudes e a atención á cidadanía.

A.12.- A **Servizos- Contratación** dirixíronse **6** queixas, sobre temas relacionados coa xestión, con actuacións de taxistas.

A. 13.- Dirixíronse **6** queixas ao departamento de **Centros Socioculturais** por incidencias nos centros ou relacionadas coas actividades que desenvolven.

B) Departamentos con queixas/suxestións puntuais:

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

- Festas e Cultura recibiu **3** queixas.

-
- Educación: 1 queixas.
 - Informática: 3 queixa.
 - Administración Xeral: 4 queixas
 - OMIC: 1: queixa
 - Asesoría: 1 queixa
 - Anulada: 1 queixa
 - Atención á Cidadanía: 1 queixa
 - Intervención 2 queixas

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 procedemento administrativo.

Incrementouse, nun. 2 % respecto ao ano 2015, a presentación vía telemática a través da Carpeta Cidadá: 63,70 % vía telemática (Número de expedientes 213), e 36,2% vía presencial (Número de expedientes 121).

Informe anual da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións
2016

Vía de presentación	Ano 2106	Ano 2105	Ano 2104	Ano 2013	Ano 2012	Ano 2011
Carpeta Cidadá	213 expedientes 63,70%	177 expedientes 61,70%	131 expedientes 48,69%	140 expedientes 53,43%	74 expedientes 55,22%	60 expedientes 44,78%
Rexistro Xeral	121 expedientes 36,2%	112 expedientes 38,30%	138 expedientes 51,30%	122 expedientes 46,57%	60 expedientes 44,78%	70 expedientes 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, o número dos que dispoñen e usan o DNIe ou certificado dixital ten incrementado cada ano.

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 2016 presentáronse **2** reclamacións en queixa:

O 4 de abril de 2016 presentase reclamación en queixa contra a resolución á súa queixa 140/2015 na que solicitaban a reparación da beirarrúa en Rosalía de Castro 129, indicando que o caso exposto non coincide co sinalado no artigo 90 da Ordenanza de ocupacións de vía pública do Concello de Santiago, pois o deterioro débese á acción de vehículos de terceiros alleos á Comunidade, insistindo na necesidade de colocación de bolardos para evitalo.

O 3 de novembro de 2016 presentase reclamación en queixa contra a resposta dada a súa queixa 284/2016, mostrando a súa desconformidade cos termos da mesma. A resposta da Comisión foi notificada á interesada.

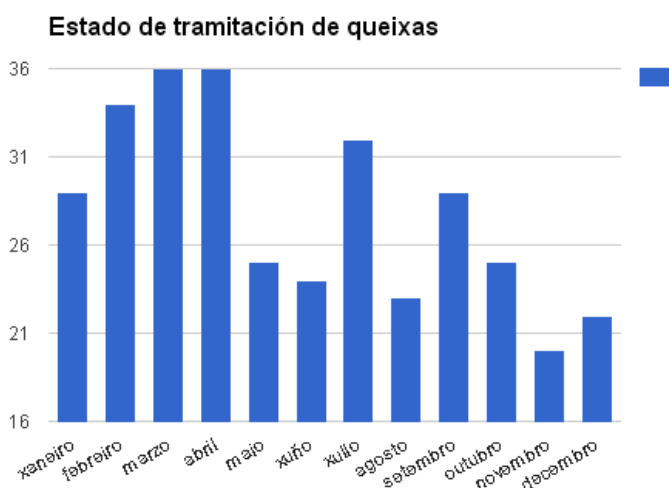
3.- ESTADÍSTICAS:

NÚMERO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS REXISTRADAS NO LIBRO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS DO ANO 2016

NÚMERO DE QUEIXAS/SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO 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



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

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

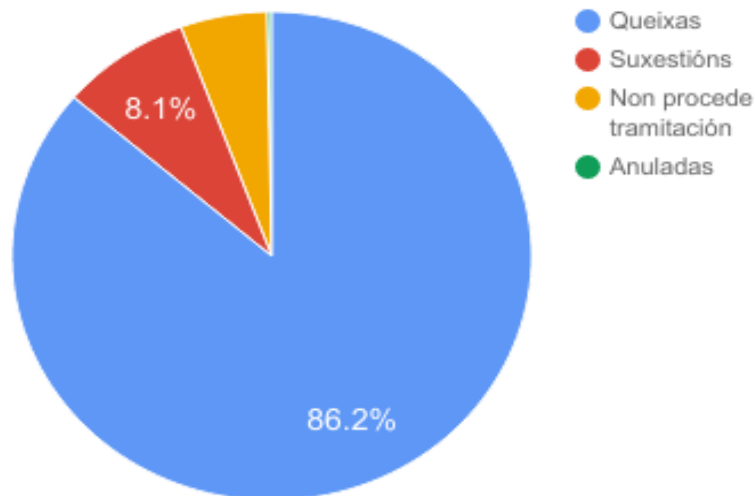
Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
8	7	8	9	5	8	2	0	9	9	11	11

CLASIFICACIÓN DOS EXPEDIENTES REXISTRADOS NO LIBRO DE QUEIXAS E

SUXESTIÓNS DO ANO 2016

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	ANULADAS
288	27	18	1

Clasificación expedientes



NÚMERO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS REXISTRADAS ANOS ANTERIORES

Año 2016: Total 334

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	ANULADAS
289	27	17	1

Año 2015: Total 289

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	ANULADAS
240	38	10	1

Año 2014:

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	ANULADAS
238	15	15	1

Año 2013:

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	DESESTIMADAS
225	22	12	1

Año 2012:

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	DESESTIMADAS
108	14	8	0

Año 2011:

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	ANULADAS
109	17	8	0

Año 2010:

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	ANULADAS
90	19	10	1

Año 2009:

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	ANULADAS
70	14	1	1

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

ANO 2016

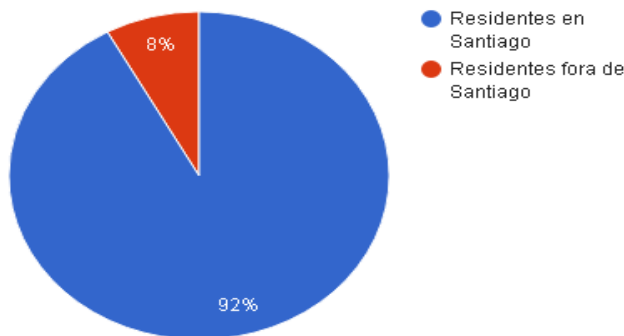
O enderezo a efectos de notificacións da poboación que ten presentado queixas e suxestións reflicte os seguintes datos:

- **Santiago de Compostela:** 307 persoas presentaron queixa/suxestión. (92 % do total das presentadas)
- **Doutras localidades:** 27 persoas presentaron queixa/suxestión (8 % 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 2016	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
(92 %)	(8%)

Datos segundo a procedencia dos interesados



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

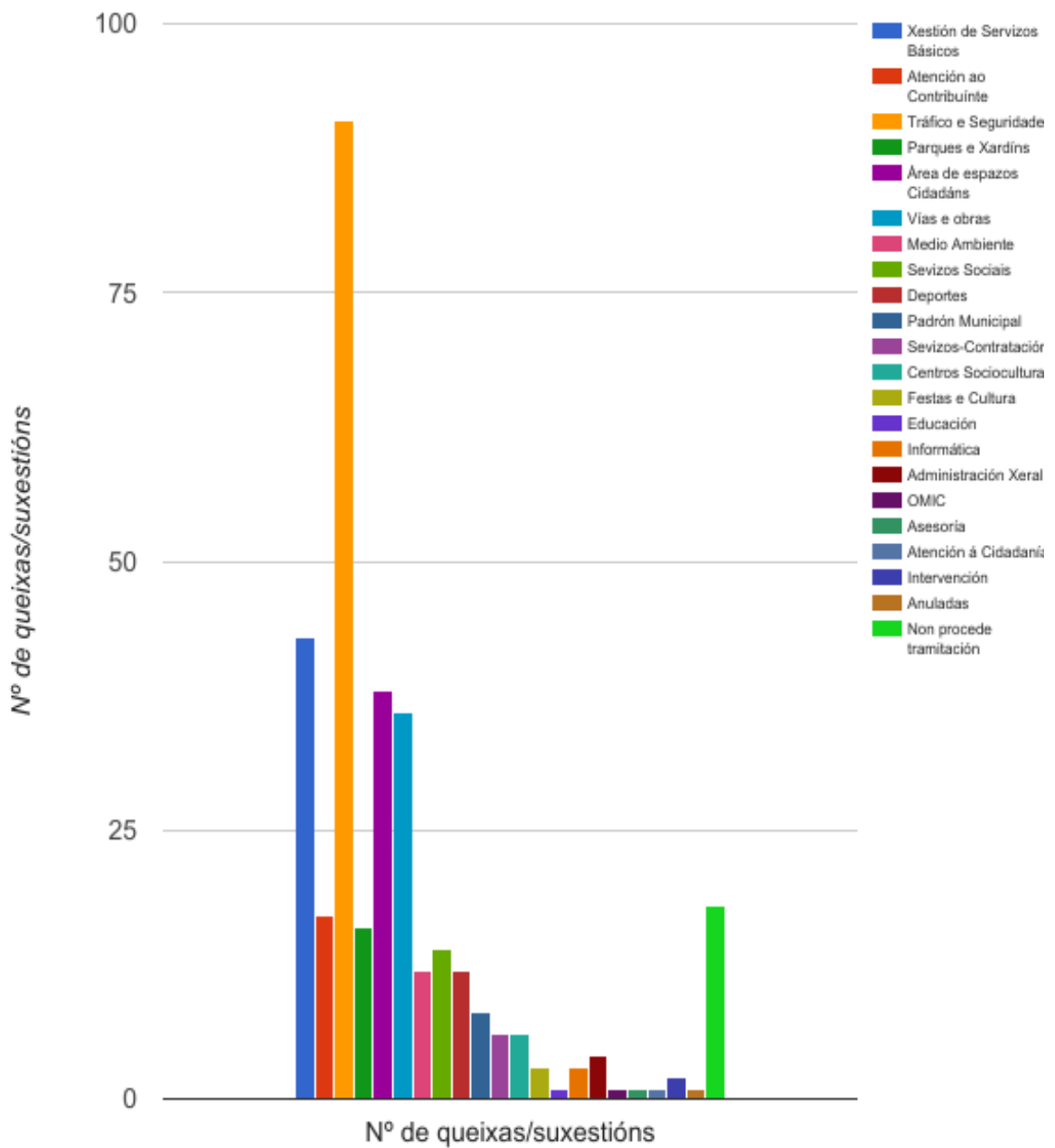
Ano 2010	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
6	104

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

QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVIZOS. ANO 2016

Departamento	Nº de queixas/suxestións
Servizos Básicos	43
Atención ao Contribuínte	17
Tráfico e Seguridade	91
Parques e Xardíns	16
Área de espazos Cidadáns	38
Vías e obras	36
Medio Ambiente	12
Sevizos Sociais	14
Deportes	12
Padrón Municipal	8
Sevizos-Contratación	6
Centros Socioculturais	6
Festas e Cultura	3
Educación	1
Informática	3
Administración Xeral	4
OMIC	1
Asesoría	1
Atención á Cidadanía	1
Intervención	2
Anuladas	1
Non procede tramitación	18

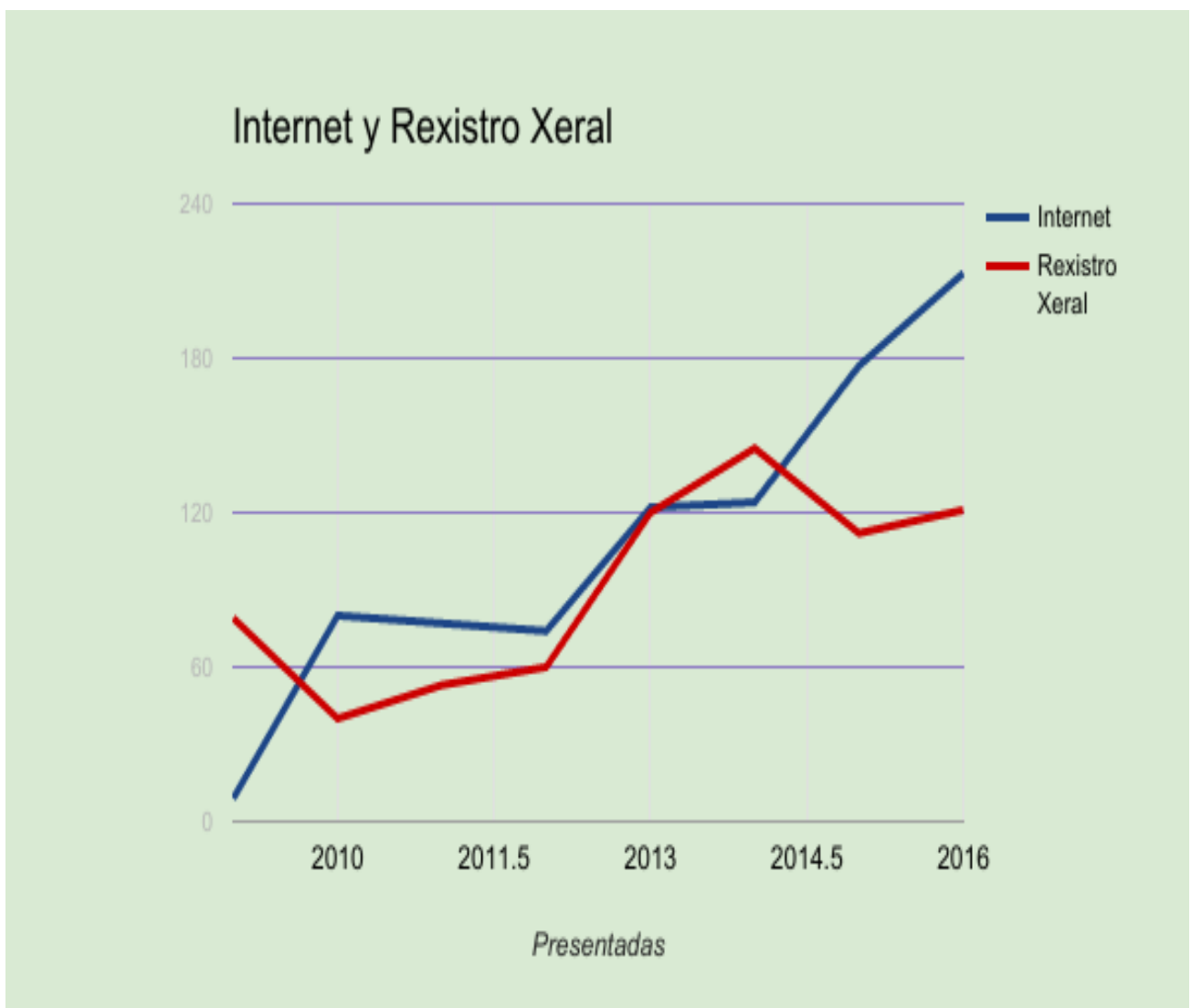
Nº de queixas/suxestións fronte a Departamento



VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS SUXESTIÓNS.

Continúa a tendencia a alza do número de queixas/suxestións presentadas vía internet a través da Carpeta Cidadá, incrementándose no ano 2015 un 13% respecto a 2014. No ano 2015, 177 expedientes dos 289 presentados entraron vía internet. No ano 2014, 124 expedientes dos 269 presentados. No ano 2013 o número de queixas/suxestións presentadas a través da Carpeta Cidadán fora de 122 expedientes fronte a 140 de xeito presencial a través dalgúns dos medios previstos na Lei 30/92 de Procedemento Administrativo. No ano 2012, 60 expedientes foran presentados no Rexistro Xeral e 74 a través da Carpeta Cidadá, vía Internet.

Presentadas	Internet	Rexistro Xeral
2016	213	121
2015	177	112
2014	124	145
2013	122	120
2012	74	60
2011	77	53
2010	80	40
2009	9	79



RELACIÓN ENTRE QUEIXAS PENDENTES DE INFORME POR DEPARTAMENTOS (á data de emisión deste informe)

ÁREA	PRESENTADAS	RESOLTAS	PENDENTES
Tráfico/Seguridade	91	90	1
Atención ao Contribuínte	17	16	1
Centros socioculturais	6	-	6
Deportes	12	3	9
Educación	1	-	1
Festas-Cultura	3	3	0
Informática	3	-	3
Medio Ambiente	12	12	0
Xestión de Servizos Básicos (alumeado, lixo, auga)	49	-	49
Padrón	8	8	0
Parques e Xardíns	16	2	15
Servizos Sociais	14	14	0
Espazos Cidadáns(Planeamento, Programación e Proxección, Medio Rural, vías e Obras)	65	-	65
Licenzas - Disciplina urbanística	9	8	1
OMIC	1	-	1
Intervención	2	-	2
Administración Xeral/Secretaría	4	2	2
Asesoría Xurídica	1	0	1
Atención á Cidadanía	1	1	0
Non procede a tramitación	18	18	0
Anulación	1	1	0

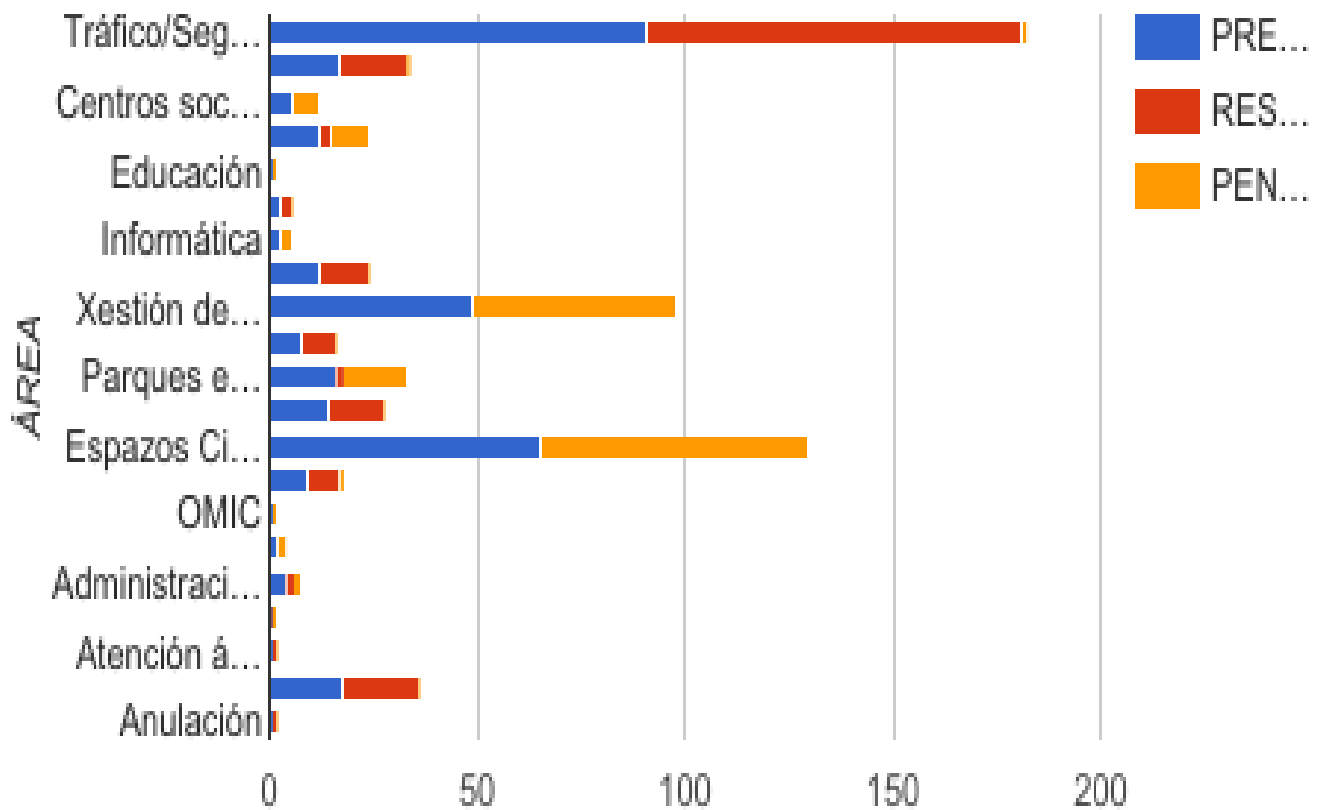


Atención á Cidadanía
Queixas e Suxestións

*Informe anual da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións
2016*

Total	334	178	156
--------------	------------	------------	------------

PRESENTADAS, RESOLTAS y PENDENTES



VII.- CONCLUSIÓNS.

O contido desta memoria reflicte os datos máis salientables respecto ás queixas e suxestións rexistradas no ano 2016 no Libro de Queixas do Concello de Santiago de Compostela, presentadas ao abeiro do disposto no Capítulo IV do Regulamento do Pleno, aprobado por acordo plenario do 27 de decembro de 2007 .

Presentáronse durante o ano 2016 un total de 334 expedientes no Libro Rexistro de Queixas e Suxestións. Tramitáronse como queixa/suxestión 315. Non foron tramitados 19 expedientes como queixa/suxestión por non selo seu contido obxecto deste procedemento, xa que o fondo do asunto era solicitude 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 1 foi anulado por un erro informático.

Dos expedientes presentados no ano 2016 finalizaron antes do 31 de decembro dese ano 158 expedientes. Á data do 15 de marzo de 2017 quedan pendentes de informe do departamento implicado 156 expedientes, polo que o número dos resoltos ascende a 178. Tendo en conta que o prazo establecido na normativa reguladora para a emisión de informe é de 1 mes, en 156 expedientes se incumpriu dito prazo no ano 2016, o que non implica que a maior parte de ditas queixas fora resoltas, como parece evidencialo o feito de que practicamente ningunha das queixas referentes a servizos básico e espazos cidadáns teña sido reiterada..

Os datos relativos a presentación de queixas non implican deficiencias na xestión do servizo ao que se refiren. Non é razoable pretender avaliar o funcionamento dunha área co simple indicador de ter máis ou menos queixas, xa que é lóxico que incidan nas áreas municipais que presta un servizo directamente ao público ou xestionen temas de servizos básicos xerais. Sen embargo, si pretende ser un elemento importante de reflexión. Se cada unha das áreas con queixas márcase o obxectivo de que, no futuro, non se reproduzan, teremos acadado un importante avance. Neste sentido os temas que no ano 2016 foron obxecto de queixas máis reiterativas foron solucionados, non repetíndose queixas polos mesmos motivos.

Respecto ás respostas á cidadanía non se observa ningunha área con problemática grave ou altamente reiterativa, pero si áreas nas que a resposta á cidadanía é mais lenta, como, Vías e Obras, Espazos Cidadáns, Xestión de Servizos Básicos, Servizos-Contratación- Transportes, Parques e Xardíns, Deportes e Centros Socioculturais, polo que deberán adoptaranse medidas para corraxilo 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

Tendo en conta o número de servizos e actuacións municipais ao longo do ano pode concluírse que o número de queixas tramitadas é escaso (tomando como dato o número de asentos de entrada no Rexistro Municipal, que no ano 2016 ascendeu a 60.627 a estimación porcentual de queixas (315) respecto a trámites iniciados é de 0,51 %), polo que non se observa a necesidade de propoñer medidas especiais.

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

En termos xerais os datos son positivos: resolvéronse durante 2016 158 expedientes dos presentados ese ano, que se elevan ata 178 o 15 de marzo de 2017, e só se presentaron 2 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 pois aínda non se lle deu resposta expresa a 156 expedientes, 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.

Conforme

Santiago de Compostela, 15 de marzo de 2017

Xan Duro Fernández

Maite Fernández Gallego

Presidente da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións

Xefa de sección de Atención á Cidadanía