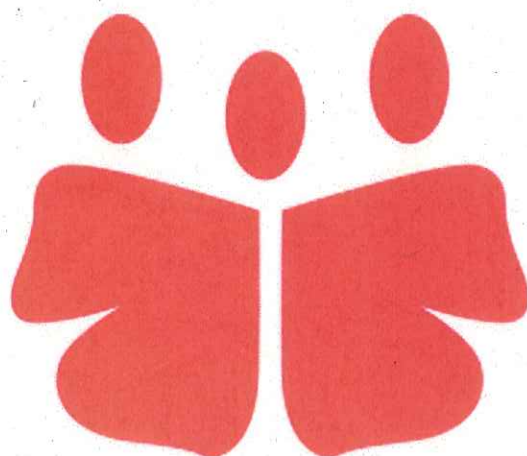


Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones



AYUNTAMIENTO DE
SAN VICENTE DEL RASPEIG

Informe
Anual
2018



INDICE

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 2 |
| 2. INFORMACIÓN GENERAL QUEJAS Y SUGERENCIAS..... | 3 |
| 3. QUEJAS PRESENTADAS EN EL AYUNTAMIENTO..... | 3 |
| 4. SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL AYUNTAMIENTO..... | 10 |
| 5. QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL PATRONATO DE DEPORTES..... | 15 |
| 6. QUEJAS PRESENTADAS EN EL SÍNDIC DE GREUGES..... | 17 |
| 7. CONCLUSIÓN GENERAL DEL AÑO 2018..... | 19 |



1.- INTRODUCCIÓN

El Informe de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESURE) de 2018 es el tercero realizado por Participación Ciudadana. En éste se recogen las expresiones, demandas y propuestas de aquellos ciudadanos/as que se implican con el municipio de San Vicente del Raspeig.

El sistema de quejas y sugerencias de la CESURE constituye un canal de Participación Ciudadana a nivel individual. El principal objetivo de la Participación Ciudadana y, en este caso, de la CESURE, es la mejora continua de los servicios municipales desde la atención a las demandas de los ciudadanos.

El funcionamiento de este sistema consiste en que el formulario presente en la web del Ayuntamiento de San Vicente cumplimentado y entregado a la Oficina de Atención al Ciudadano (CIVIC) para su registro, es emitido al departamento correspondiente que se encargará de responder y resolver la queja/sugerencia. Cada tres meses, se reúne la CESURE para valorar de forma general las quejas/sugerencias registradas.

En el presente informe se recogen los datos principales de las quejas y sugerencias de la CESURE realizadas entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, presentando una serie de gráficas explicadas y acompañadas del análisis de las quejas/sugerencias que contextualizarán los datos estadísticos. Ya que la CESURE se reúne cada tres meses, se toma como referencia los cuatro trimestres en los que se divide el año. Asimismo, se establecen diferencias entre las quejas/sugerencias registradas a través del Ayuntamiento, el Patronato de Deportes y del Síndic de Greuges.

El informe de este año cuenta con un nuevo elemento: el estado de resolución de la queja/sugerencia. Así, es posible conocer, no sólo el grado de respuesta de los departamentos del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig a los ciudadanos, sino de resolución de sus demandas o su capacidad de explicar los motivos por los que no es posible resolverlas. En los informes trimestrales se diferenciaba la queja/sugerencia:

“Resuelta”: cuando las acciones para resolverla ya se han emprendido

“En proceso”: cuando se ha decidido resolverse y se están emprendiendo acciones para ello

“No realizable”: cuando lo que se pide no es realista y no se puede llevar a cabo

“No medios”: cuando no hay recursos humanos o materiales para resolverlo

“no resuelta”: cuando no se ha resuelto y no se ha justificado

En este informe se va a dicotomizar estas categorías en “resuelta”, que aglutina “resuelta” y “en proceso”, y “no resuelta”, aglutinando “no medios”, “no realizable” o “no resuelta”. La razón de esta simplificación no es sólo para facilitar la presentación e interpretación de los datos del informe, sino porque diferenciar “en proceso” para todo el año no se considera necesario, debido a que la mayor parte de las acciones emprendidas ya han finalizado. Además, el número de no resoluciones es muy pequeño como para desagregar de tal manera a nivel anual.

En primer lugar, se presenta la información general de las quejas y sugerencias con datos globales en el apartado 2. En los siguientes apartados se presentan los datos distribuidos por “forma de presentación”, “áreas”, “servicios”, “contestación”, “plazos de contestación” y “resolución” en lo que respecta a las quejas y sugerencias presentadas en el Ayuntamiento, en el Patronato de Deportes y en Síndic de Greuges. Por último, se presentan unas conclusiones generales.

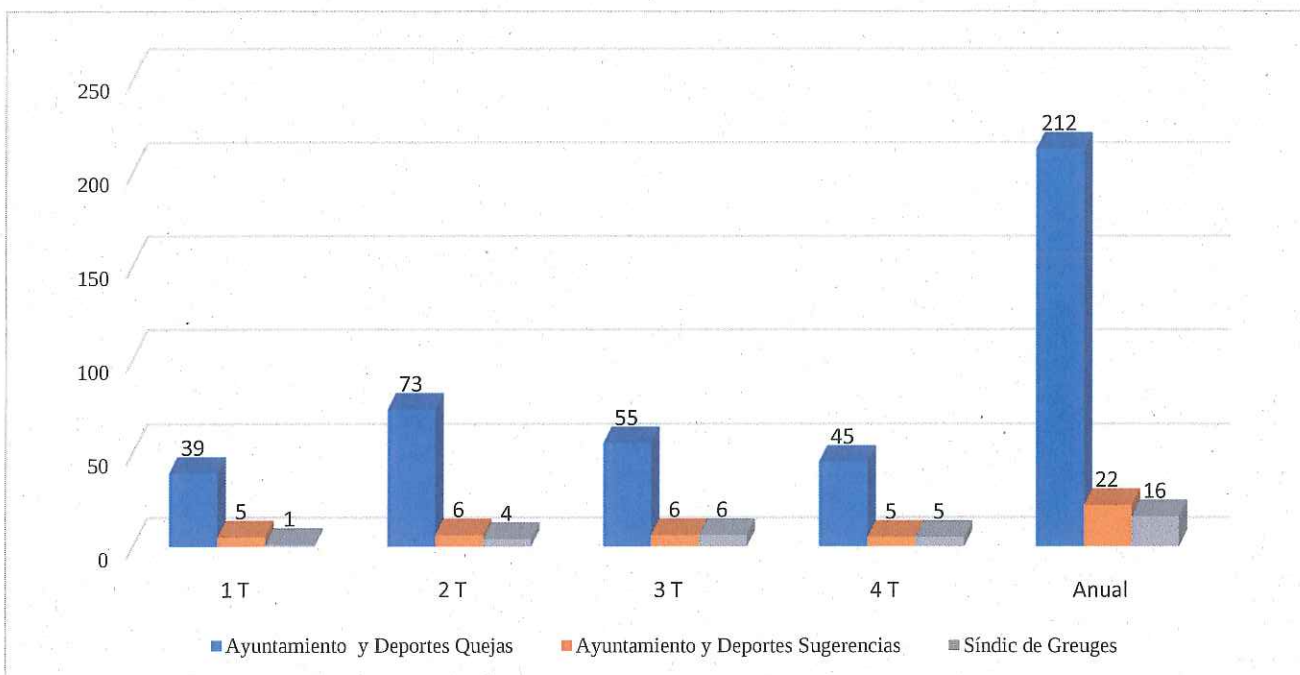


2.- INFORMACIÓN GENERAL QUEJAS Y SUGERENCIAS.

En este apartado, se muestra el resumen de las quejas y sugerencias presentadas en el Ayuntamiento, el Patronato de Deportes y el Síndic de Greuges. En las gráficas se puede observar el número total de quejas y sugerencias por trimestres y el acumulado del año 2018.

En total, en 2018 se han recibido 212 quejas y 22 sugerencias entre el Ayuntamiento y el Patronato de Deportes, y 16 quejas del Síndic de Greuges.

Gráfico 1: Quejas y sugerencias recibidas en Ayuntamiento, Patronato de Deportes y Síndic de Greuges en 2018



En el gráfico 1, se aprecia una destacada diferencia entre las quejas y sugerencias, con un mayor número de las primeras. Asimismo, el segundo trimestre de 2018 es el que más quejas y sugerencias ha registrado.

Comparando con datos de 2017, ha habido un descenso del 15.2% en la presentación de quejas y un descenso del 24.13% en sugerencias, únicamente se aprecia un aumento (23.07%) en la cifra anual del Síndic de Greuges.

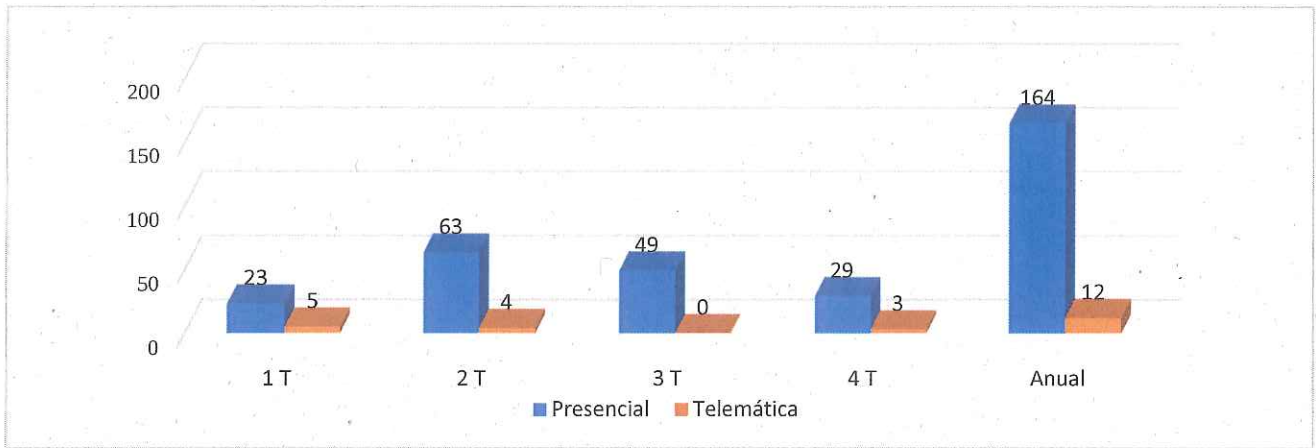
Más adelante, se expondrán de forma más detallada estos datos, diferenciándose las quejas y sugerencias que se realizan en el Ayuntamiento, en el Patronato de Deportes y a través del Síndic de Greuges.

3.- QUEJAS PRESENTADAS EN EL AYUNTAMIENTO.

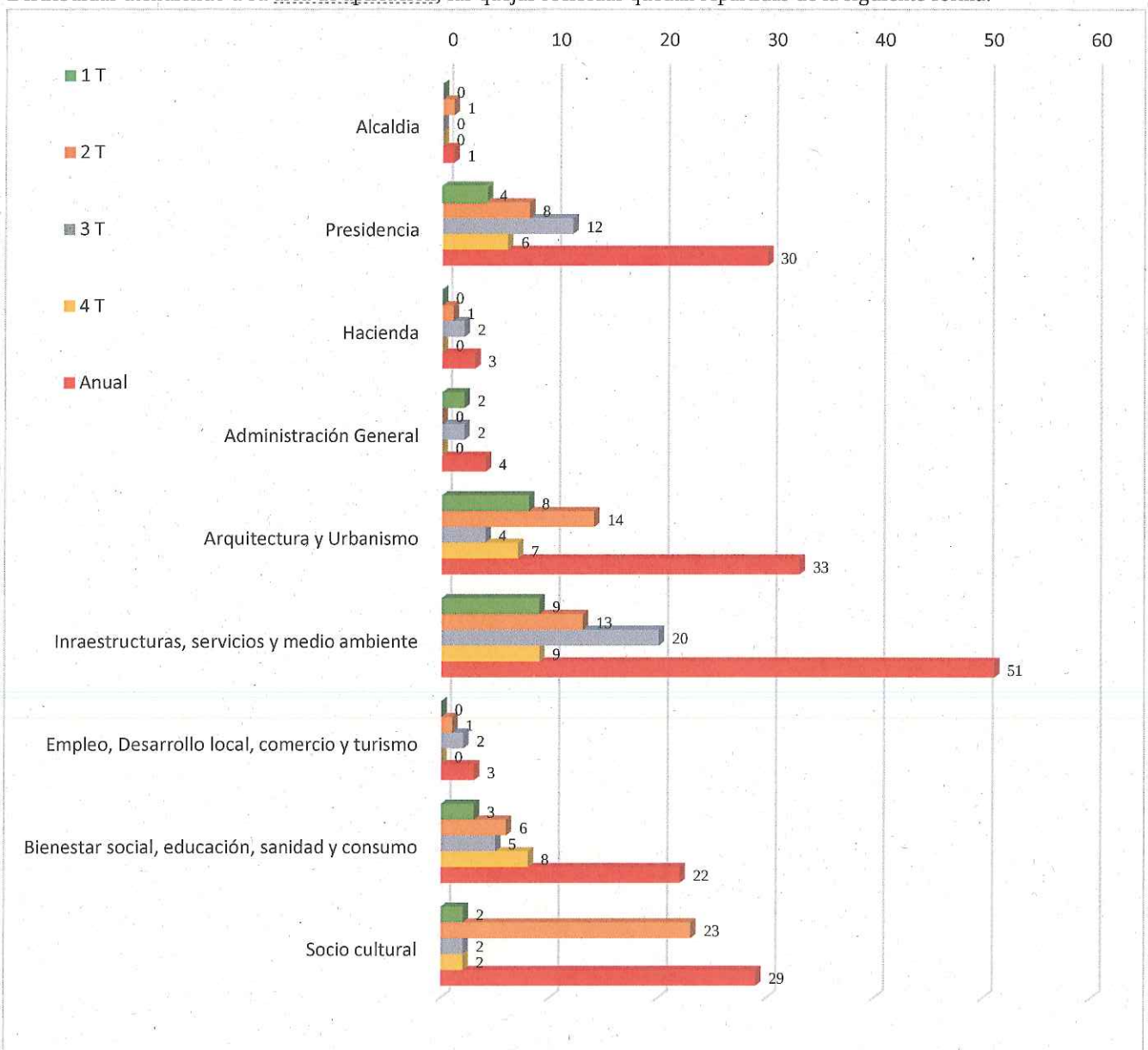
En este apartado se muestran las quejas presentadas a través del Ayuntamiento. El total del ejercicio 2018 han sido 176.

El gráfico 2 diferencia la vía en la que se han presentado las quejas (presencial o telemática). Se hace conveniente señalar que la presentación del formulario de la queja de forma telemática es principalmente por e-mail o por correo. Son vías sin registro, pero que se van a considerar igualmente representativas a efectos de este informe.

En todos los trimestres, la vía de presentación de las quejas en el Ayuntamiento ha sido mayoritariamente la presencial.



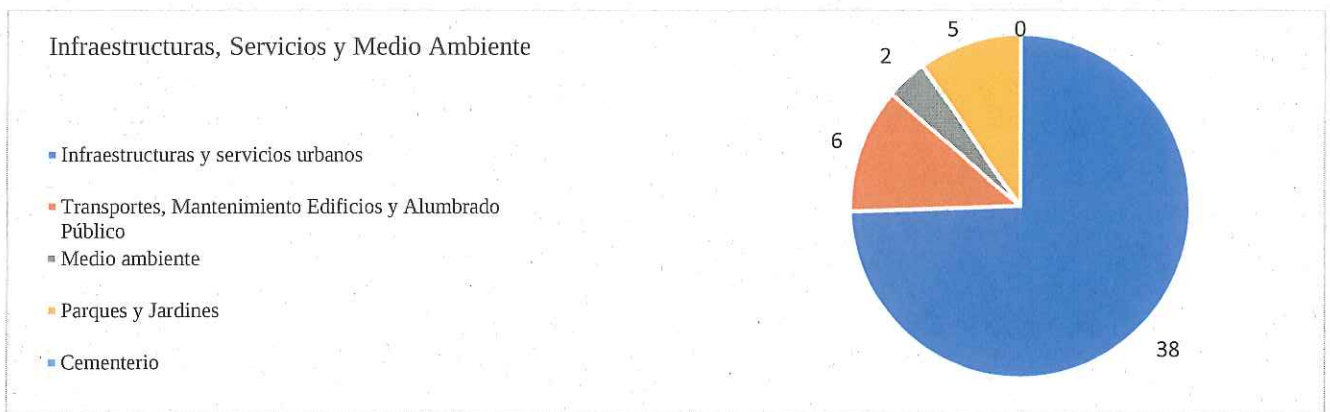
Distribuidas atendiendo a su área de aplicación, las quejas recibidas quedan repartidas de la siguiente forma:



Como se puede observar, el Área que más quejas registra en 2018 es "Infraestructuras, servicios y medio ambiente"

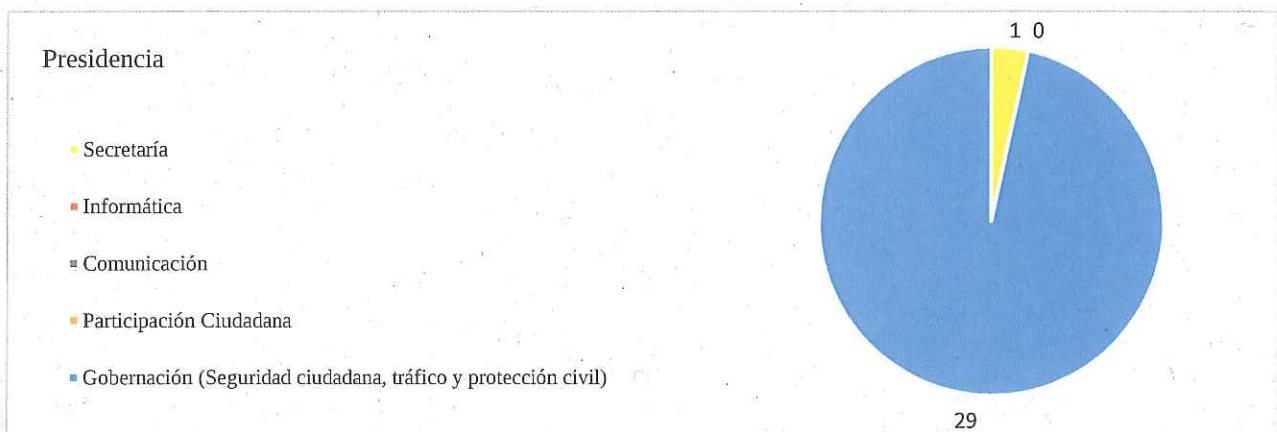


(Gráfico 4), con un total de 51. Dentro de esta área, el servicio más destacado es “Infraestructuras y servicios urbanos”, conteniendo 38 de ellas.

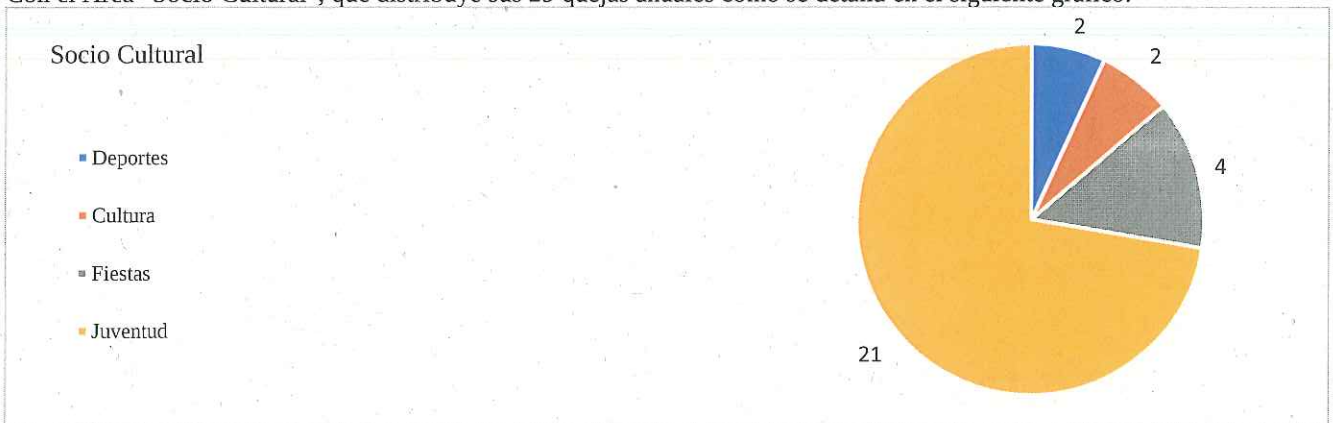


Por número de quejas, le sigue el Área de “Arquitectura y Urbanismo”, con 33 anuales, siendo todas del servicio de “Urbanismo”.

En tercer lugar, con 30 quejas, el área de “Presidencia”. En el gráfico 5 se detallan por servicio, siendo mayoritariamente las recibidas en “Gobernación” por cuestiones referidas a tráfico, señalización, molestias por ruidos, y demanda de nuevas infraestructuras para controlar la velocidad de los vehículos en determinadas vías.



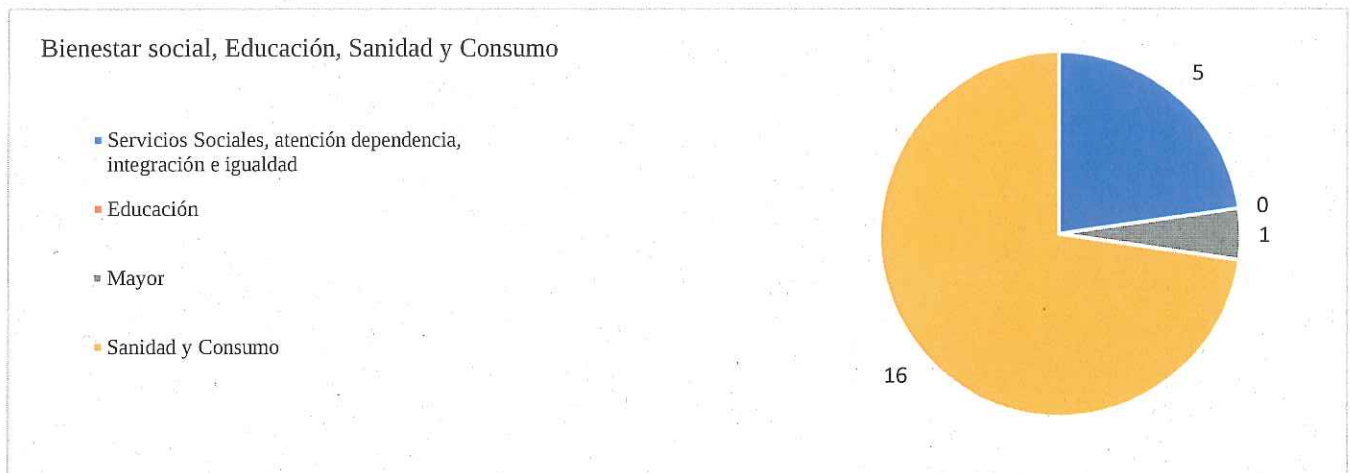
Con el Área “Socio Cultural”, que distribuye sus 29 quejas anuales como se detalla en el siguiente gráfico:



Posteriormente, encontramos, con 22 quejas anuales, el Área de “Bienestar social, Educación, Sanidad y Consumo”,

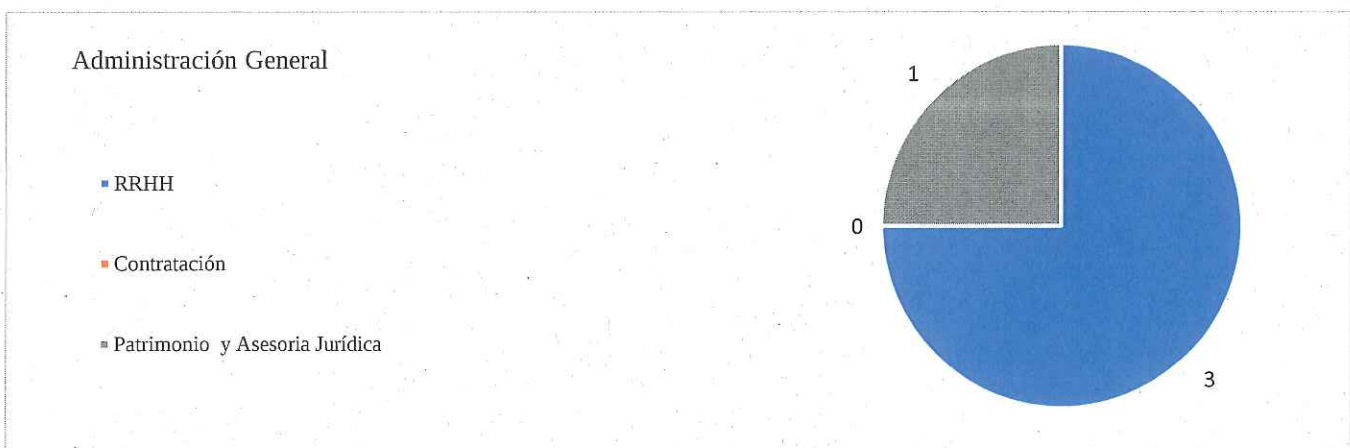


concentrando su mayor número en “Sanidad y Consumo” (Gráfico 7):



En dicho servicio, hay 5 quejas del mismo solicitante, referidas a un Recurso de Reposición, que no son contestadas hasta la resolución del propio Recurso.

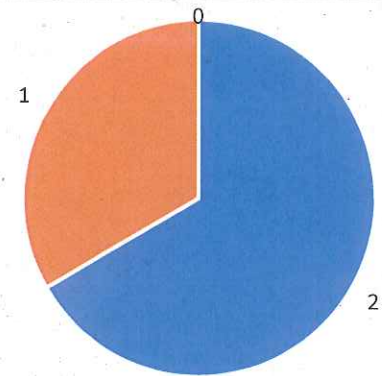
En el gráfico 8 se muestra el resto de servicios que han registrado quejas, bajo el nombre de “Otras áreas”. Destaca “Administración General”, con 4 quejas en 2018, y le siguen “Hacienda” y “Empleo, Desarrollo Local, Comercio y Turismo” con 3 cada una, y “Alcaldía” con 1.





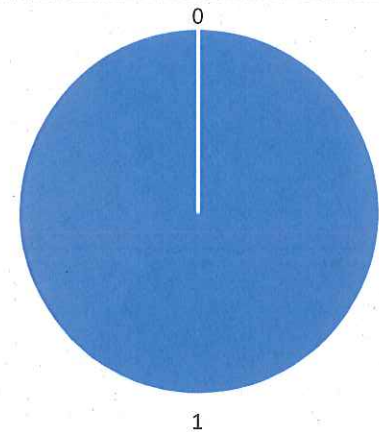
Empleo, DL, Comercio y Turismo

- Empleo y desarrollo local
- Comercio
- Turismo

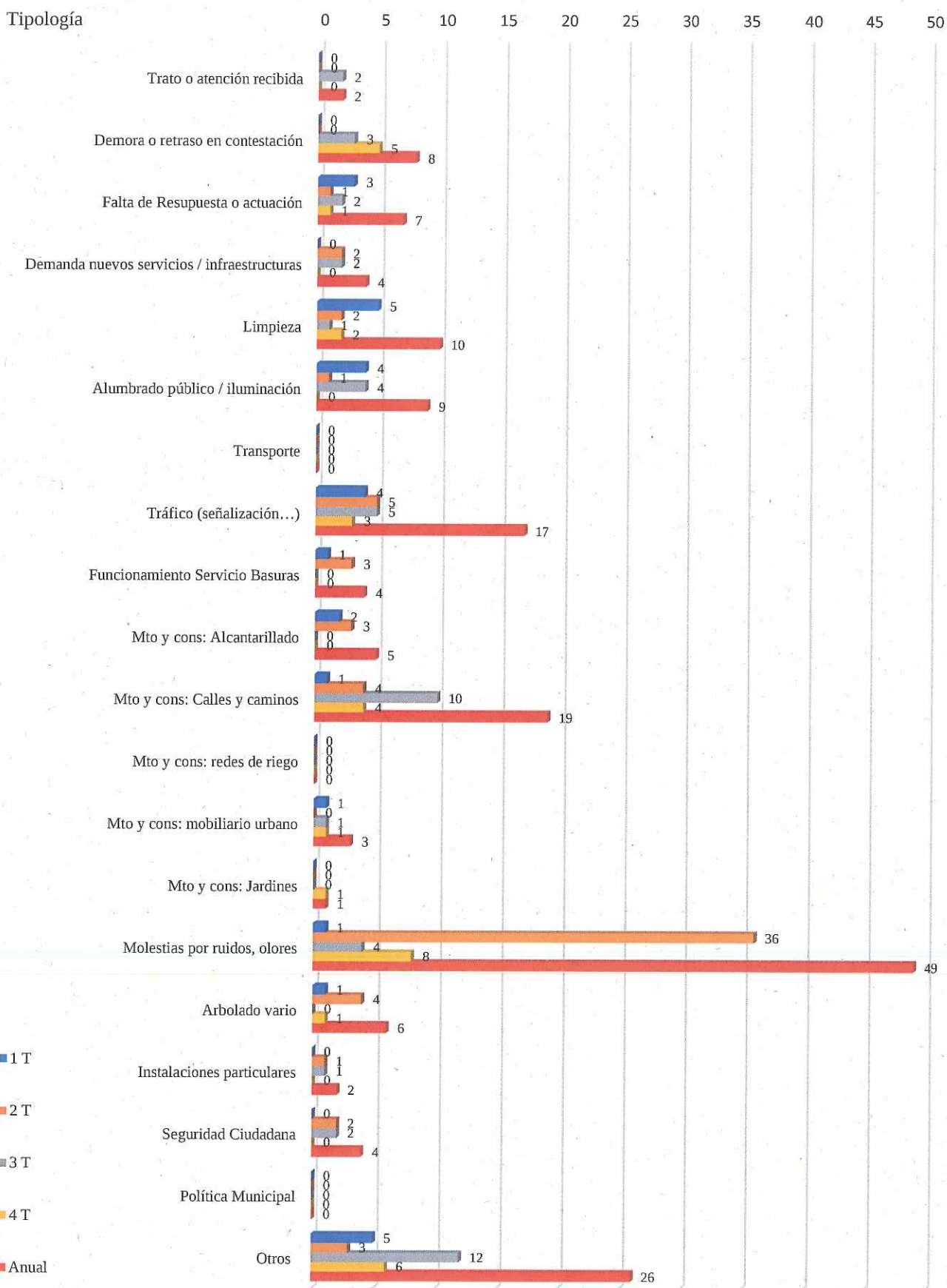


Alcaldía

- Alcaldía
- Prensa y RRPP



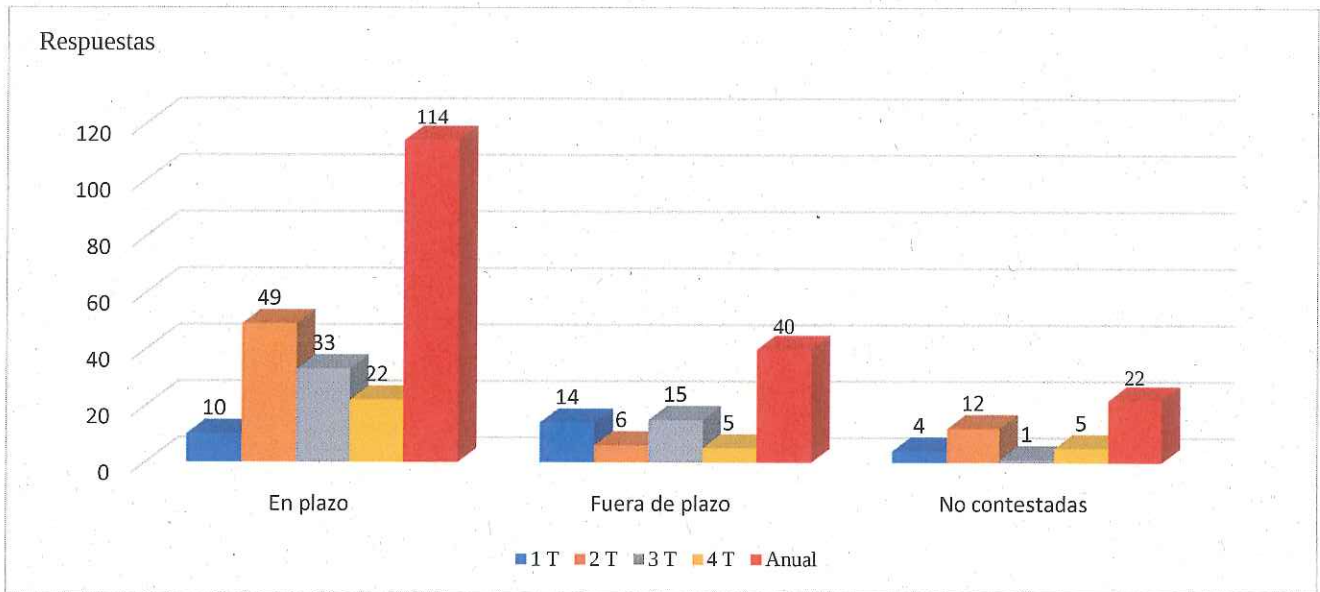
Prosiguiendo con el análisis de las quejas presentadas en este Ayuntamiento, en el ejercicio 2018, son clasificadas mediante la tipología detallada en el *gráfico 9* (página siguiente).





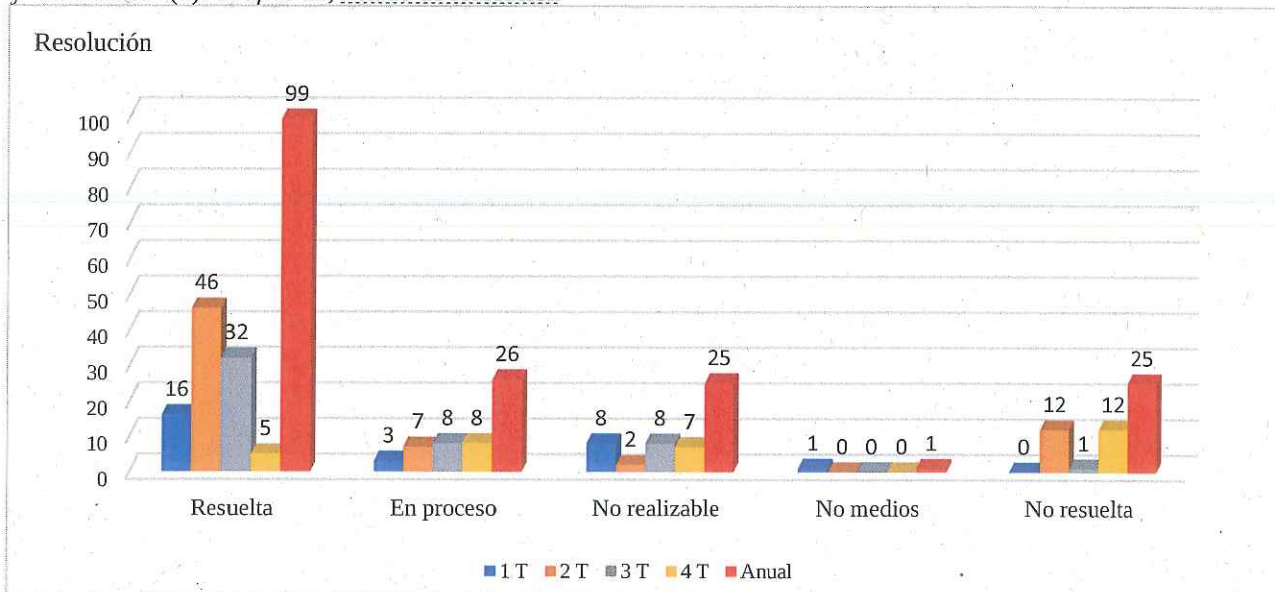
En este computo destacan las quejas por “molestias por ruidos, olores, etc...” con 49 quejas anuales, y concretamente, en el segundo trimestre, con 36 de ellas. Éstas últimas corresponden, fundamentalmente, a las molestias ocasionadas por la celebración del concierto “Marea Rock”. El resto son ocasionadas por ruidos en vía pública (gente, obras, vehículos, etc...), ocasionados por empresas, y olores molestos o desconocidos.

En segundo lugar, estarían las quejas de “Otros”, que engloba las situaciones referidas por los interesados/as y que no encajan en las otras tipologías. Por ejemplo, encontramos quejas por desratización, por nidos de palomas, por mala climatización en instalaciones municipales, por desperfectos en vivienda por eventos de fiestas, por pago en baile (centro social Santa Isabel), o por un error administrativo en prestación de dependencia, entre otros... El total anual es de 26 quejas, siendo el más notable el tercer trimestre.



Como se puede visualizar en el *gráfico 10*, 114 (el 64.77%) de las 176 quejas recibidas, han sido contestadas en plazo igual o inferior a dos meses desde su inclusión en el Registro General de Entrada, el 22.73% (40 quejas) se respondieron fuera de este plazo, y existen 22 quejas (12.5% restante) no contestadas.

Igualmente, las quejas “resueltas” o “en proceso” (125) prevalecen sobre las “no resueltas” (25), las “no realizables” (25), y “no medios” (1). *Gráfico 11, Estado de resolución*





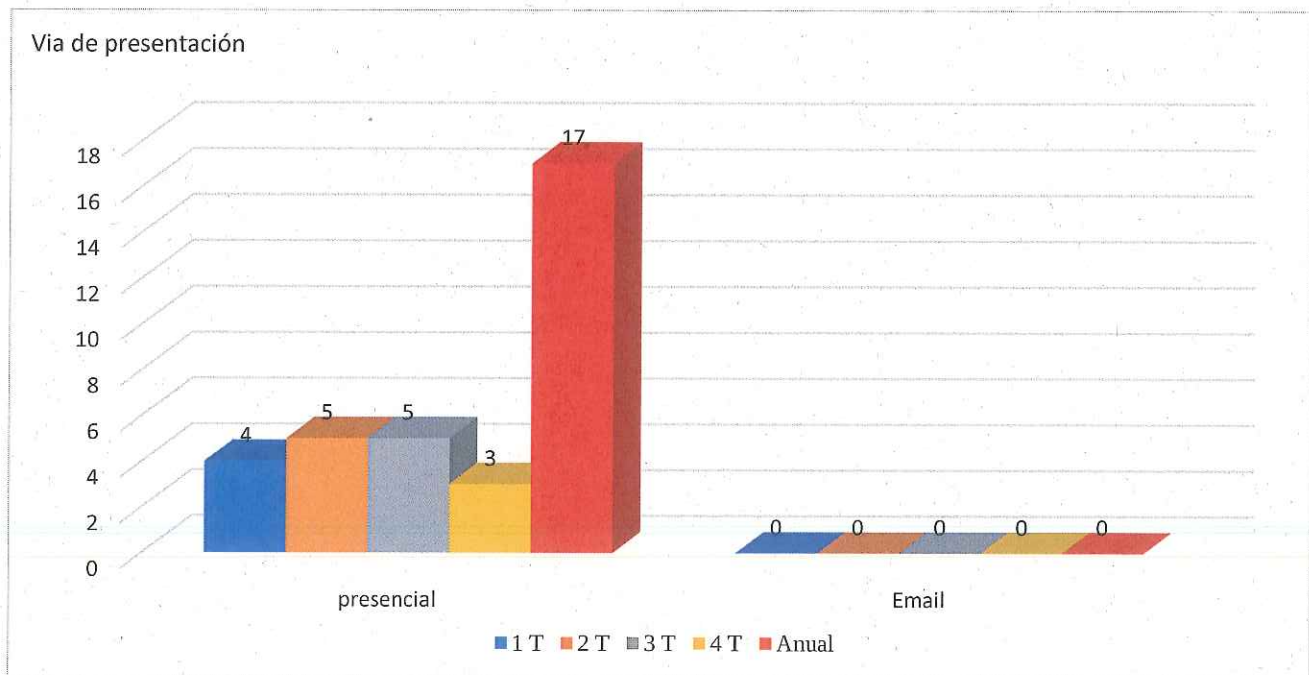
El significado de los Estados de Resolución aplicados a cada una de las quejas/sugerencias es el siguiente:

| | |
|---------------|---|
| No realizable | Lo que pide la persona que ha enviado la queja/sugerencia no es competencia de ninguno de los servicios municipales del Ayuntamiento de San Vicente o no es posible su solución por razones determinadas. |
| No medios | La no resolución de la queja/sugerencia responde estrictamente a la falta de medios económicos para llevarse a cabo. |
| No resuelta | No se ha resuelto la queja y no se ha comunicado la razón |
| En proceso | Se ha planteado la medida que se pondrá en marcha próximamente o se está estudiando su ejecución. |
| Resuelta | Ya se ha puesto en marcha una medida con el objeto de solucionar la queja/sugerencia. |

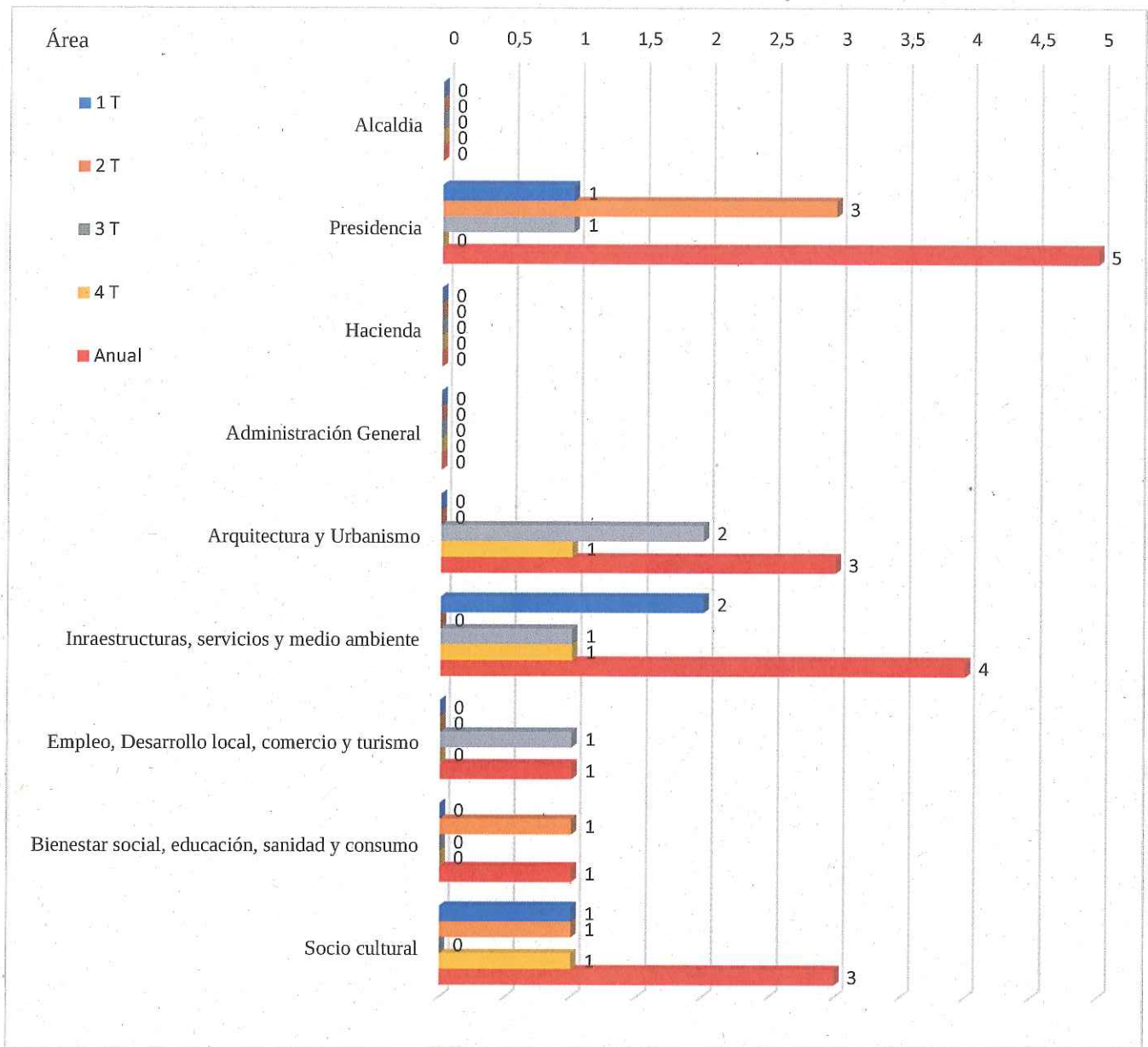
4. SUGERENCIAS AL AYUNTAMIENTO.

Las sugerencias se diferencian de las quejas al no demostrar un descontento personal. El total en 2018 son 17 sugerencias.

Como se puede ver en el *gráfico 12*, las sugerencias se presentan de forma presencial.



La distribución de las sugerencias recibidas por el área a la que pertenecen es la siguiente: (*gráfico 13*)



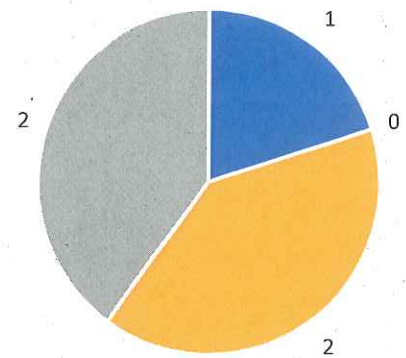
El área de “Presidencia” destaca por tener 5 sugerencias anuales, seguida por “Infraestructuras, Servicios y Medio Ambiente” con 4, y “Arquitectura y Urbanismo” y “Socio Cultural”, con 3 cada una.

Concretando en el servicio al que se dirigen, la distribución es: (grafico 14)



Presidencia

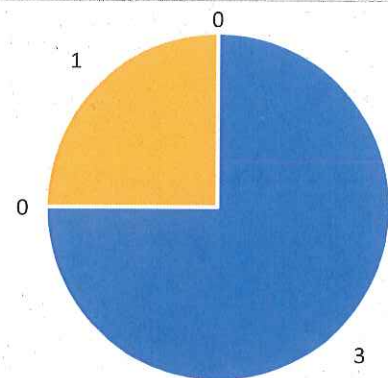
- Secretaría
- Informática
- Comunicación
- Participación Ciudadana
- Gobernación (Seguridad ciudadana, tráfico y protección civil)



De las 5 sugerencias de "Presidencia", 2 son para "Gobernación", 2 para "Participación Ciudadana", y 1 para "Secretaría".

Infraestructuras, Servicios y Medio Ambiente

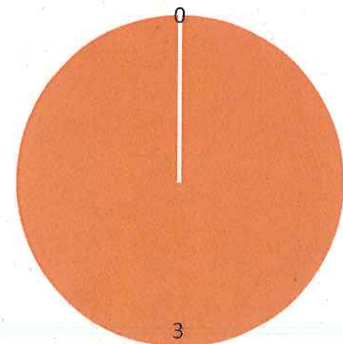
- Infraestructuras y servicios urbanos
- Transportes, Mantenimiento Edificios y Alumbrado Público
- Medio ambiente
- Parques y Jardines
- Cementerio



En esta área, el servicio de "Infraestructuras y Servicios Urbanos" tiene 3 sugerencias, y "Parques y Jardines" 1.

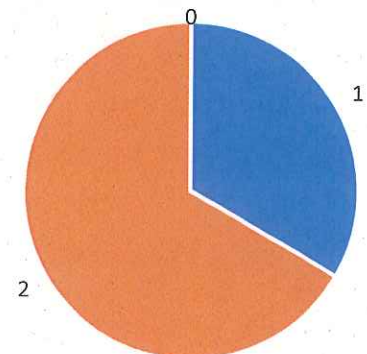
Arquitectura y Urbanismo

- Arquitectura
- Urbanismo



Socio Cultural

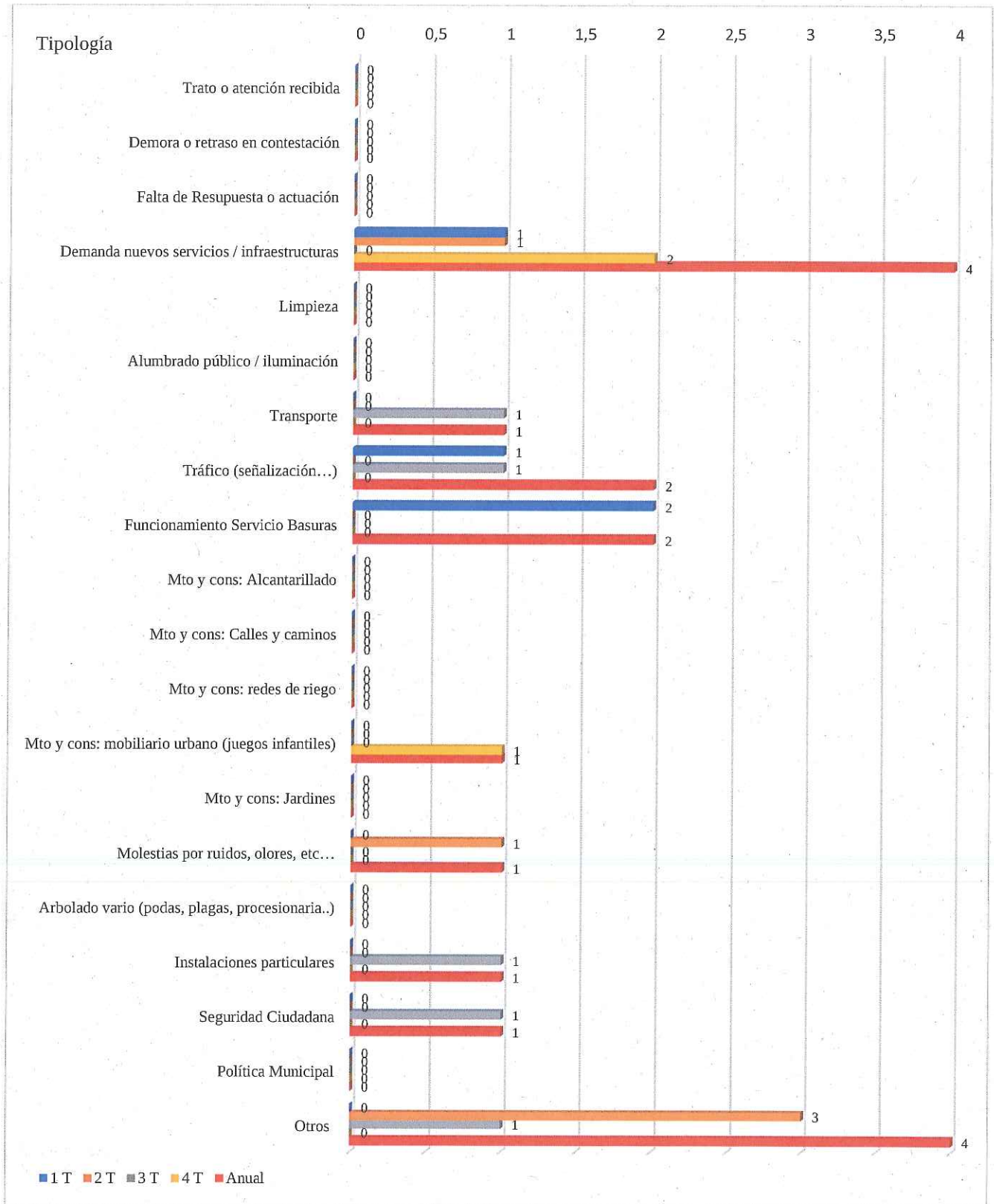
- Deportes
- Cultura
- Fiestas
- Juventud





En el área Socio cultural, recibe 2 sugerencias “Cultura” y 1 “Deportes”.

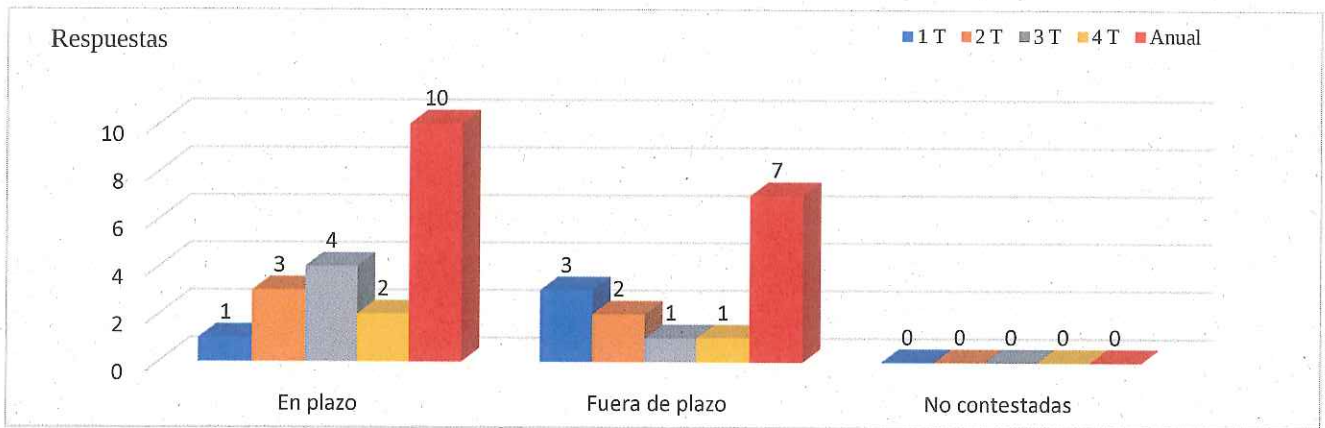
En las dos Áreas restantes, existe 1 sugerencia para cada una. La de “Bienestar Social” corresponde a “Sanidad y Consumo”, y la de “Empleo, Desarrollo Local, Comercio y Turismo” que corresponde a “Empleo y Desarrollo Local”.





(Gráfico 15) En 2018 se reciben 17 sugerencias, de las cuales, 4 corresponden a la “Demanda de nuevos servicios/infraestructuras”, y solicitan la instalación de una canasta, un registro municipal en Santa Isabel, mayor oferta cultural y baldosas para una calle. Otras 4, de la tipología “otros” hace alusión a poder entregar documentación a 2 caras para ahorrar papel, el cambio de nombre de una calle, y tratar en el pleno el tema de las corridas de toros. Con 2 sugerencias en “Tráfico” se solicita el cambio de sentido de calles, o se declara difícil visión para vehículos en circulación. También con 2, “Servicios de Basuras”, en las que se solicitaron contenedores de aceite. Y finalmente, con 1 sugerencia, “Transporte”, “Mto, mobiliario urbano”, “Molestias por olores, ruidos”, “Instalaciones particulares”, y “Seguridad Ciudadana”.

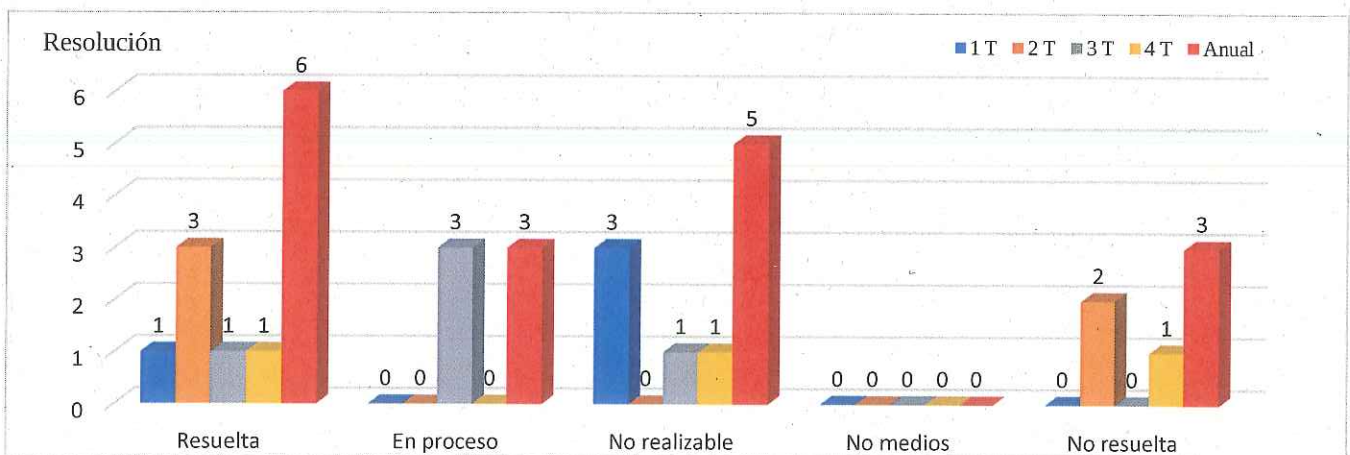
En cuanto a sus respuestas, (gráfico 16), las sugerencias se dividen en “contestadas en plazo”, aquellas que fueron contestadas al usuario/a en el plazo igual o superior a dos meses, “fuera de plazo”, las que fueron contestadas posteriormente, y “No contestadas” serían aquellas que no fueron comunicadas, que en este caso, no existen.



Finalmente, en cuanto a su estado de resolución, las sugerencias se clasifican en:

| | |
|---------------|---|
| No realizable | Lo que pide la persona que ha enviado la queja/sugerencia no es competencia de ninguno de los servicios municipales del Ayuntamiento de San Vicente o no es posible su solución por razones determinadas. |
| No medios | La no resolución de la queja/sugerencia responde estrictamente a la falta de medios económicos para llevarse a cabo. |
| No resuelta | No se ha resuelto la queja y no se ha comunicado la razón |
| En proceso | Se ha planteado la medida que se pondrá en marcha próximamente o se está estudiando su ejecución. |
| Resuelta | Ya se ha puesto en marcha una medida con el objeto de solucionar la queja/sugerencia. |

Del cómputo anual se desprende que la mayoría de las sugerencias han sido “resueltas” (35.29%), son “no realizables” (29.41%), y ya en minoría están las “no resuelta” o “En proceso” con un 17.65% cada una.



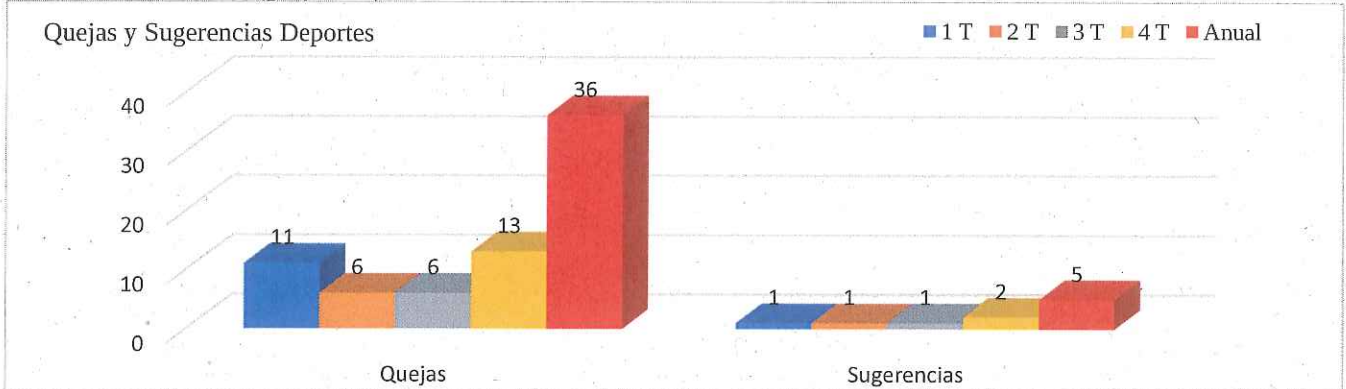
Existe una sugerencia contestada pero no resuelta: se trata de una solicitud del 4T, de una canasta de baloncesto que se retiró al reformar una zona recreativa, y piden que se vuelva a instalar. Intervienen Deportes, Parques y Jardines y Urbanismo, rechazándola los tres servicios por no proceder.



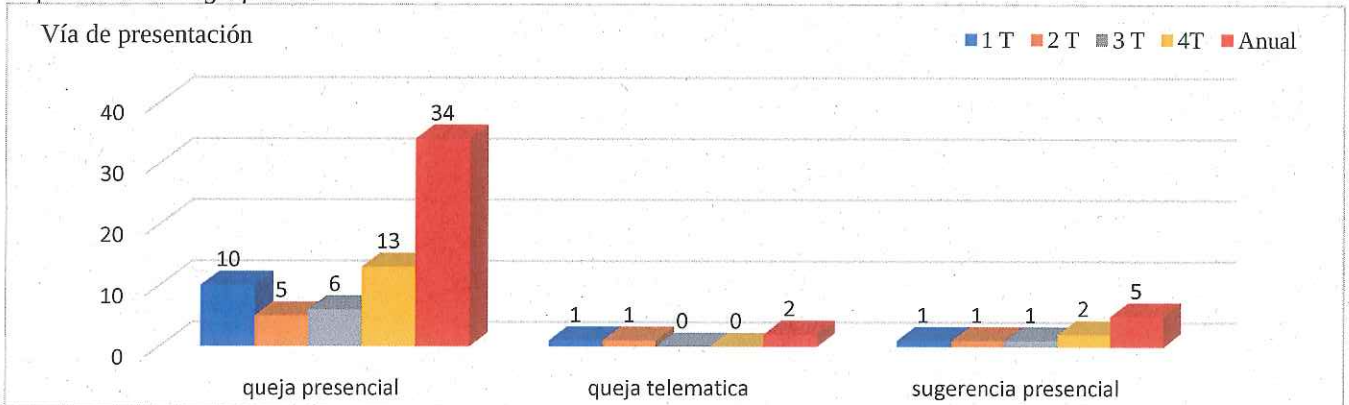
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL PATRONATO DEPORTES.

El Patronato de Deportes tiene su propio registro de quejas y sugerencias que se evalúan en la reunión de la CESURE. Estas quejas/sugerencias son específicas en relación a las instalaciones y escuelas deportivas, a las actividades o personal de deportes.

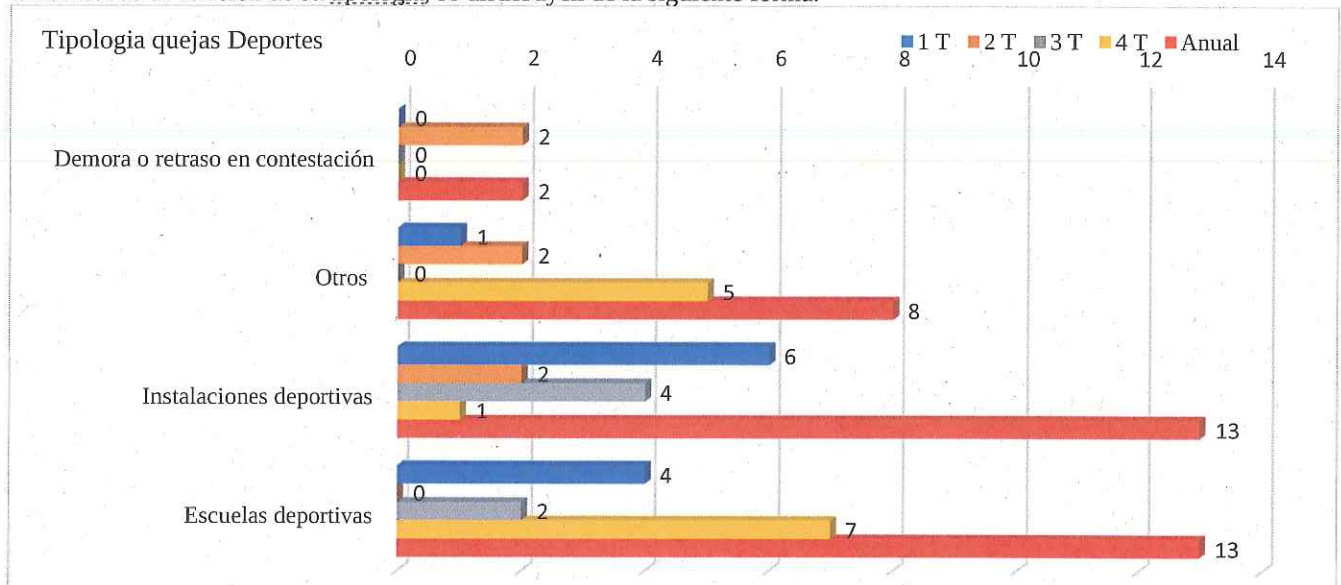
En 2018 se presentaron un total de 36 quejas y 5 sugerencias. El cuarto trimestre ha sido el que ha reflejado un mayor número de las mismas. (gráfico 18)



Salvo 2 excepciones, la mayoría de las quejas y sugerencias de Deportes han sido presentadas de forma presencial, como se puede ver en el gráfico 19.

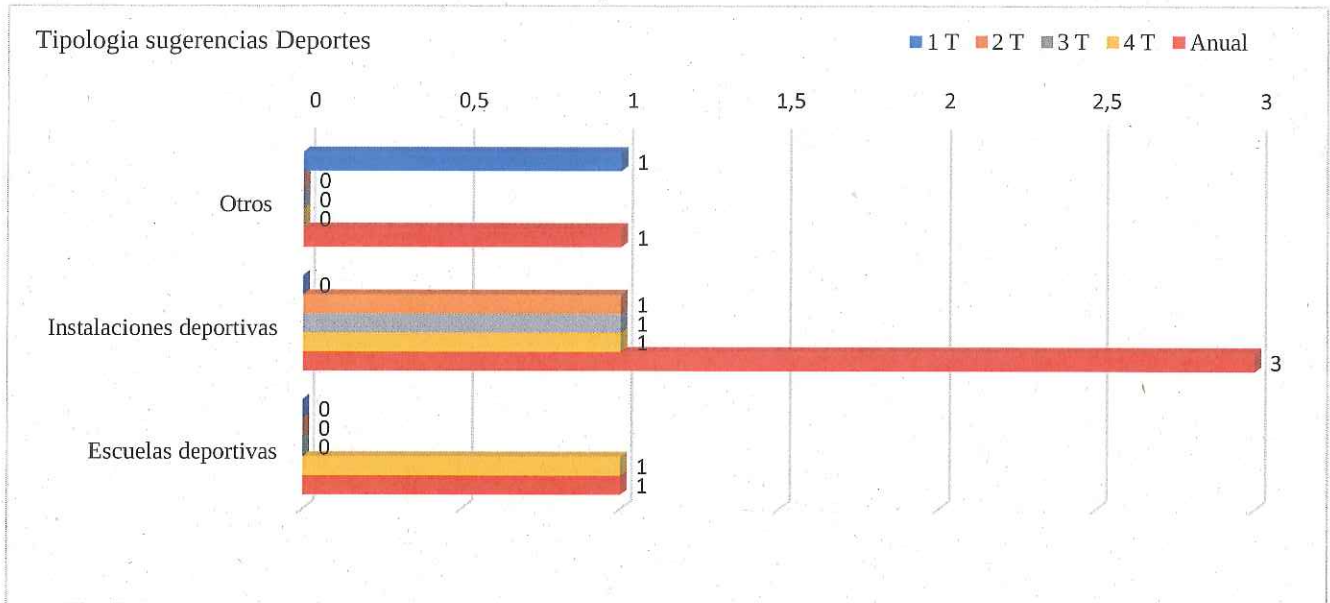


Clasificadas en función de su tipología, se distribuyen de la siguiente forma:



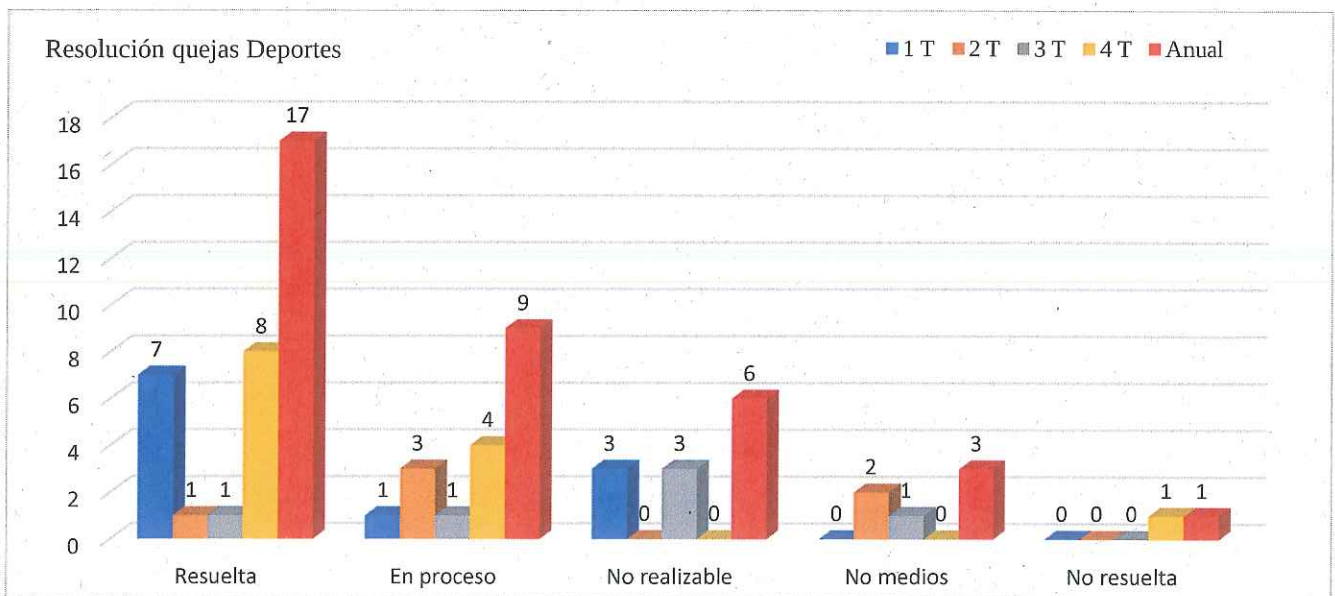


Tanto las Escuelas Deportivas como las Instalaciones, en 2018, reciben 13 quejas cada una, referidas al funcionamiento de las escuelas y al uso de las instalaciones. En el tipo "otros" se recogen 8 quejas referentes a la desinformación por reuniones, la seguridad de las ventanas, el servicio on-line o el comportamiento del personal. En el 4º trimestre se aprecia un aumento de quejas. En menor medida, hay 2 quejas por "Demora o retraso en contestación".

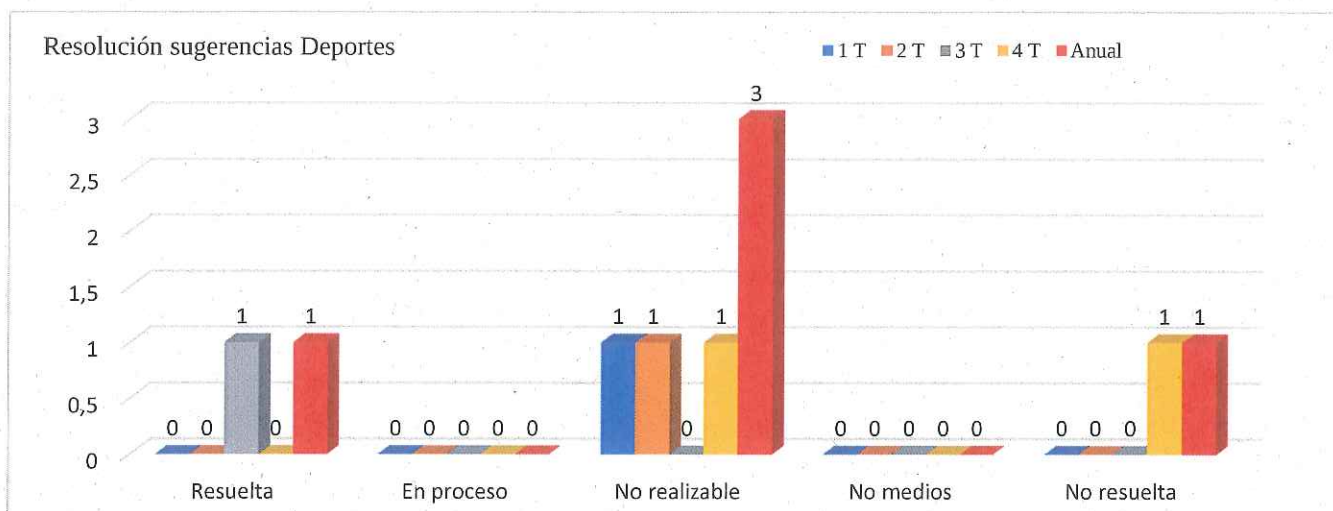


El gráfico 21 nos muestra que, fundamentalmente, las sugerencias recibidas en este ejercicio han sido referidas a las Instalaciones Deportivas, presentando datos en el segundo, tercer y cuarto trimestre.

Tanto las quejas como las sugerencias han sido contestadas en plazo en su totalidad. Respecto a su estado de resolución, se aplican los mismos estados (referidos en las quejas y sugerencias del Ayuntamiento), y su clasificación se detalla en los gráficos siguientes:



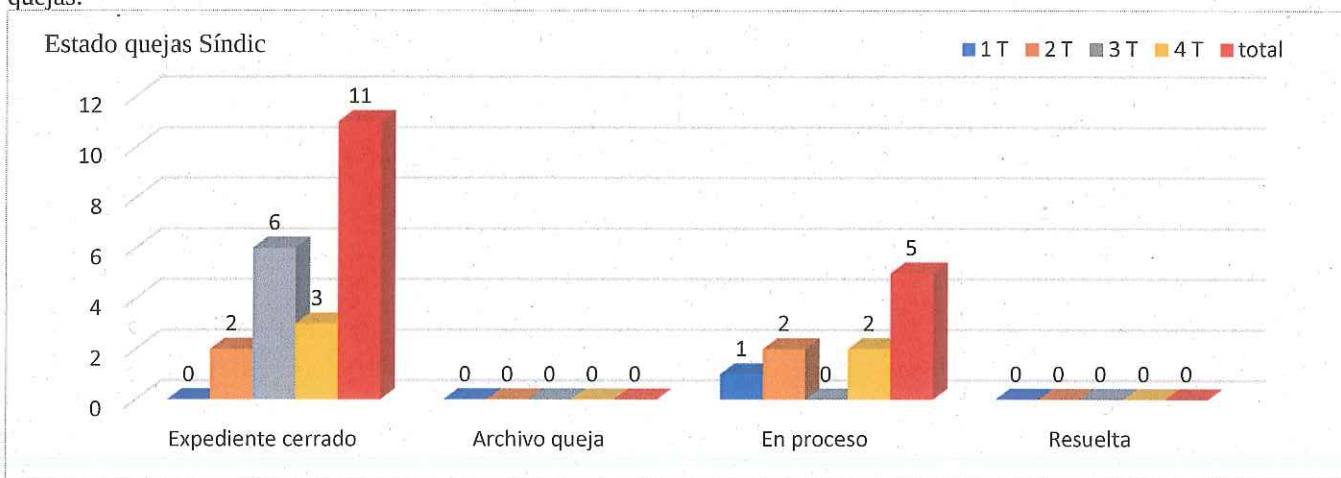
Atendiendo a estos datos, se desprende que en un 47% las quejas han sido contestadas, un 25% están en proceso, el 17% son no realizables, en un 8% de los casos no se dispone de medios económicos para realizarlas y están sin resolver el 3%.



El 60% de las sugerencias se ha determinado no realizable, mientras que las resueltas y no resueltas representan un 20% cada una.

6. QUEJAS PRESENTADAS EN SÍNDIC DE GREUGES.

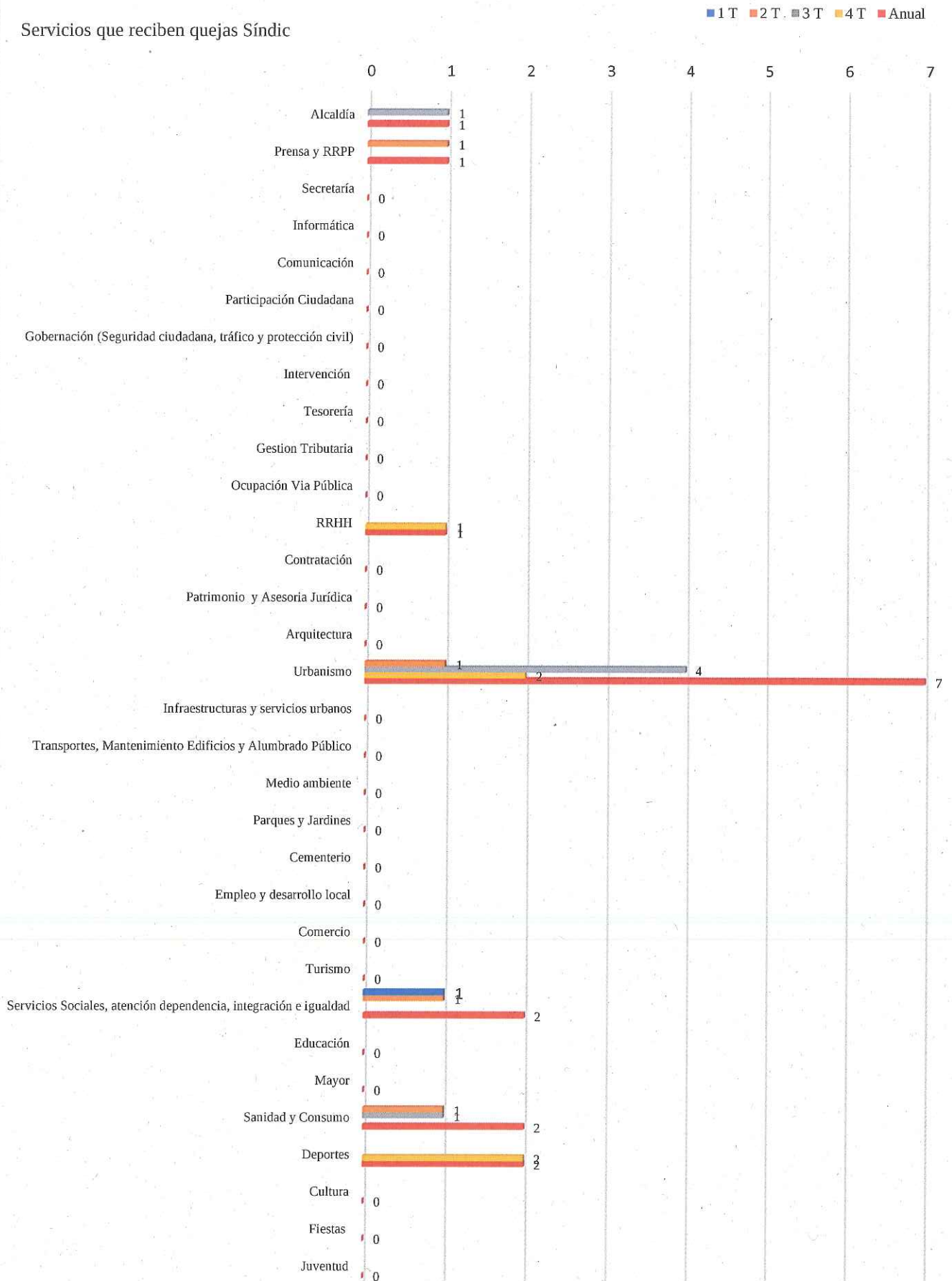
La CESURE también evalúa las quejas realizadas a través del Síndic de Greuges. En 2018 se realizaron un total de 16 quejas:



El servicio de Urbanismo es el que más quejas recibe a través del Síndic (7), especialmente en el tercer trimestre. Estas quejas son referidas a la rehabilitación de los edificios de Santa Isabel. En segundo lugar, Sanidad y Consumo, Deportes, y Servicios Sociales, Atención a la dependencia, integración e igualdad, con 2 quejas anuales cada servicio.



Servicios que reciben quejas Síndic





Prestando atención a su tipología, las quejas que se presentan al Síndic son diferentes entre sí. Se refieren a la falta de respuesta de escritos de diversos asuntos, los problemas sanitarios por palomas, la rehabilitación de edificios en Santa Isabel, reconocimiento de situación de dependencia, la versión solo en castellano de la web del ayuntamiento, etc.

Además, la totalidad de las quejas han sido contestadas mediante el correspondiente informe.

7. CONCLUSIÓN GENERAL DEL AÑO 2018

En 2018 se presentaron un total de 176 quejas y 17 sugerencias en el Ayuntamiento, 36 quejas y 5 sugerencias en el Patronato de Deportes, y 16 quejas a través del Síndic de Greuges.

Su forma de presentación es predominantemente presencial, comprendiéndose que es la única forma que conlleva un registro.

En las quejas presentadas en el Ayuntamiento, predomina el servicio "Infraestructuras y Servicios Urbanos" con 38 quejas, mayoritariamente registradas en el tercer trimestre (servicio de Basuras, contenedores, carreteras en mal estado, problemas con la realización de obras, etc.... En menor medida, destacan las quejas recibidas en "Gobernación", y las quejas recibidas en "Juventud", en el segundo trimestre, por la realización de "Marea Rock".

La tipología de queja en el Ayuntamiento más recurrente en 2018 es la derivada por "molestias por ruidos y olores", tras "otros", que refleja asuntos de diversa índole.

En el apartado de quejas y sugerencias recibidas en Deportes, se reparten de forma igualitaria los asuntos relativos a las Escuelas deportivas, y a sus instalaciones.

En el caso del Síndic de Greuges, destacan las quejas relativas al servicio de Urbanismo.

En San Vicente del Raspeig, a 11 de Abril de 2019

Manuel Martínez Giménez
Concejal Participación Ciudadana