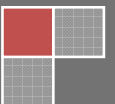


2017

Informe anual da Comisión Especial de Reclamacións e Suxestións

Concello de Santiago
20 de marzo de 2018



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 2017

- 2.1.-RELACIÓN DE QUEIXAS-SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO ANO 2017
- 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.

3.- ESTATÍSTICAS 2017

- 3.1 - NÚMERO DE QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS NO ANO 2017.
- 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 2017
- 3.4.- NÚMERO DE QUEIXAS PRESENTADAS POLA CIDADANÍA RESIDENTES EN SANTIAGO E FORA DE SANTIAGO.
- 3.5.- QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVICIOS.
- 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 regula a través do seu Regulamento orgánico municipal do Pleno que a cidadanía ten dereito a presentar reclamacións en queixa e suxestións sobre materias de competencia municipal e sobre o funcionamento dos servizos.

Este dereito poderá exercelo calquera persoa, física ou xurídica, sen limitación ningunha, con independencia do lugar de residencia ou nacionalidade. O dereito a presentar reclamacións 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 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 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..

O incremento da actividade nos once 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 2017: 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 2017 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 del 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 Muíños 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 asumíuna 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 municipal, 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) Recabar información sobre queixas para valorar a súa trascendencia e formular recomendacións, advertencias, recordatorios e suxestións.
- c) Recibir suxestións para mellorar a calidade do servizos municipais.
- d) Analizar as causas que motivaran a acumulación de queixas e suxestións nun mesmo ámbito da

actuación municipal.

e) 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 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 Carpeta Cidadá da Web do Concello ou por calquera dos modos indicados no artigo 16 da Lei 39/2015, de 1 de outubro 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, consonte aos informes - propostas dos departamentos destinatarios das queixas ou suxestións, resposta expresa ao cidadán,. Asemade, elabora informes mensuais para dar conta das actuacións realizadas á Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións e un 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 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 2017

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 2018, o informe anual relativo ás queixas e suxestións presentadas durante o ano 2017, para a súa exposición ante o Pleno.

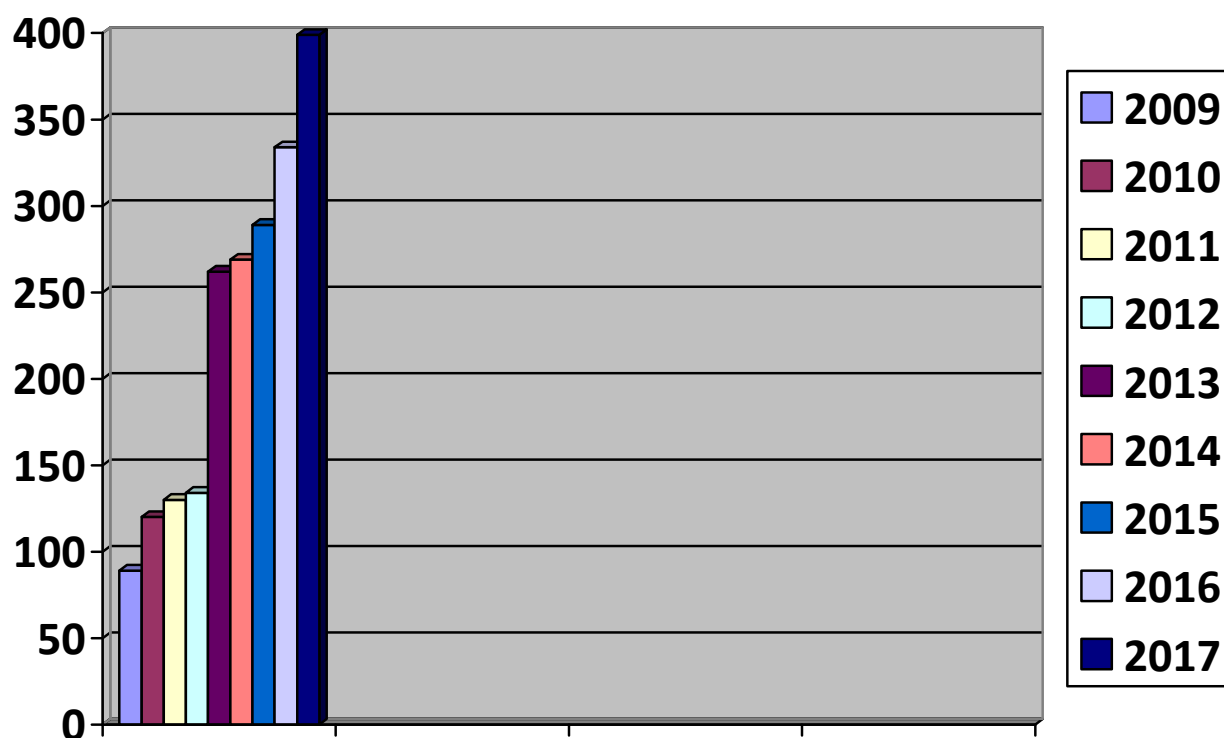
Dende a súa creación, a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións marcouse un dobre obxectivo. Por un lado, potenciar de xeito efectivo a participación cidadá facilitando á cidadanía unha nova canle para a expresión das súas queixas ou suxestións e, por outro, avanzar no coñecemento das posibles deficiencias dos servizos municipais ca fin de establecer os mecanismos 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 2017, ascendeu a 399 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%



Asemade presentáronse 5 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 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 2017, segunda consta nos datos do

Rexistro Municipal de Entrada de documentos ascenden a 56.851.

En relación ao segundo dos obxectivos, a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións nas súas reunións periódicas, celebradas nas sesións do ano 2017, 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. 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 31 de decembro de 2017 un total de 207 expedientes, dos que 161 corresponden a queixas/suxestións presentadas ao ano 2017 e 46 a expedientes presentados no ano 2016. Na data de emisión deste informe atópanse pendentes do informe do servizo afectado 136 expedientes, correspondentes ao ano 2017.

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. Só 5 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 2017 a Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións celebrou 12 sesións ordinarias:

- Sesión ordinaria do 12 de xaneiro de 2017

- Sesión ordinaria do 9 de febreiro de 2017
- Sesión ordinaria do 9 de marzo de 2017
- Sesión ordinaria do 20 de abril de 2017
- Sesión ordinaria do 11 de maio de 2017
- Sesión ordinaria do 8 de xuño de 2017
- Sesión ordinaria do 13 de xullo de 2017
- Sesión ordinaria do 14 de setembro de 2017
- Sesión ordinaria do 11 de outubro de 2017
- Sesión ordinaria do 9 de novembro de 2017
- Sesión ordinaria do 14 de decembro de 2017

2.1.- RELACIÓN DE QUEIXAS-SUXESTIÓNS PRESENTADAS NO ANO 2017

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 2017 iniciáronse 399 novos expedientes, dos que 30 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.

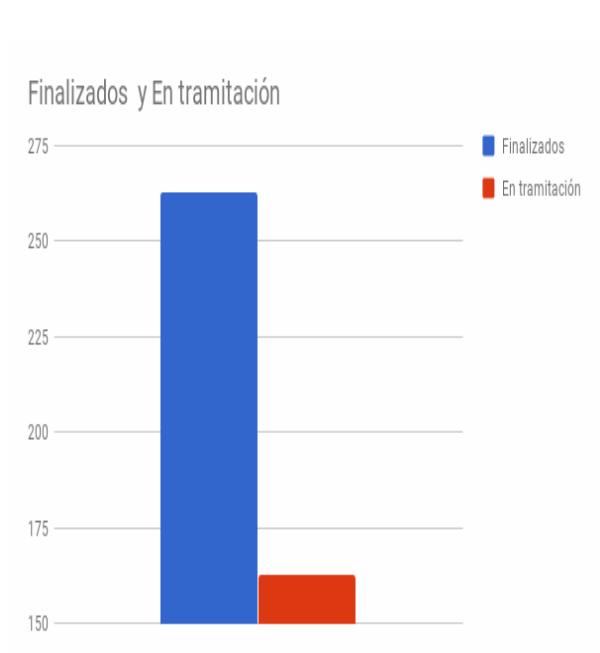
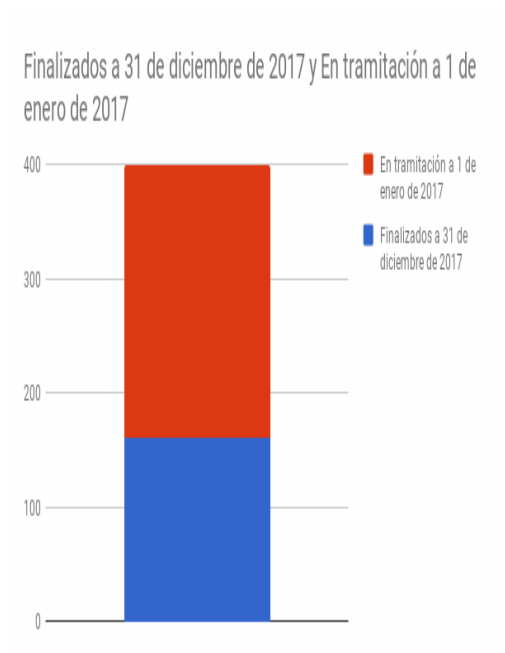
2.2.- ESTADO DE PROCEDEMENTO DOS EXPEDIENTES

- Expedientes do ano 2017 presentados dende o 1 de xaneiro ata 31 de decembro de 2017:

Expedientes finalizados a 31 de decembro de 2017: 161

Expedientes finalizados a 20 de marzo de 2018: 236

Expedientes en tramitación a 15 de marzo de 2018: 136



2.3.- 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 as suxestións e queixas concéntranse naqueles departamentos que xestionan servizos “básicos” (estado dos viais e beirarrúas, alumeado, subministro de auga, limpeza viaria, 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 **40** queixas/suxestións dirixidas ao departamento municipal de **Xestión de Servizos Básicos e transportes** refírense a deficiencias ou avarías nos servizos municipais relativos a colectores e recollida de lixo, subministro de auga e alumeado público, transporte público municipal.

A.2.- As **22** queixas/suxestións dirixidas á Oficina Municipal de **Atención ao Contribuínte** (Servizos Económicos), preséntanse por incidencias relativas a tramitación e xestión de tributos municipais. Resolvéronse 19 dos expedientes presentados.

A.3.- As **92** queixas/suxestións dirixidas aos departamentos municipais de **Tráfico e Seguridade** refírense á:

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

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...
- 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.

A.5.- Ao departamento de **Parques e Xardíns** dirixíronse **23** 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.

A.6.- Á **área de Espazos Cidadáns- urbanismo** dirixíronse **80** queixas/suxestións que refírense á temas de::

- Vías e Obras: a maior parte referidas á necesidade de pequenas reparacións do firme das beirarrúas e rúas.
- Licencias Urbanísticas e Disciplina Urbanística
- Medio Rural (desbroce de maleza, reparación de camiños)

- Casco Histórico
- Proxección e Planificación
- Planeamento
- Outros temas relacionados con Espazos Cidadáns

Os departamentos desta área teñen un número significativo de expedientes en tramitación, aínda que é de destacar que no último mes o departamento de Proxección e Planificación está a responder un bo número de expedientes pendentes.

A.7.- As **31** queixas/suxestións dirixidas ao departamento de **Medio Ambiente** referíronse a temas relativos á esixencia de limpeza de fincas, incidencias con cans ou outros animais ou outros temas relativos a sanidade. Este departamento informou 29 dos expedientes.

A.8.- O departamento de **Servizos Sociais** recibiu **6** queixas por temas relacionados coa xestión e a situación das persoas sen fogar, todos debidamente contestados.

A.9. – Acordouse a **improcedencia de tramitación** en **30** 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: remitíndoselle a información solicitada ou recalificando o escrito como recurso procedendo á súa tramitación.

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

A. 11.- O negociado do **Rexistro Xeral** recibiu **10** queixas, relacionadas co peche temporal do rexistro auxiliar do Ensanche, falta de persoal e algunha incidencia na atención.

A.12.- Dirixíronse **11** queixas ao departamento de **Centros Socioculturais** por incidencias nos centros ou relacionadas coas actividades que desenvolven e polo funcionamento da rede wifi.

A.13.- A. 13.- Dirixíronse **16** queixas ao departamento de **Deportes** por incidencias na xestión da reserva en liña dos pavillóns polideportivos e incidencias nas instalacións deportivas municipais.

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: 6 queixas
- Desestimento: 1 queixa
- Intervención: 2 queixas
- Padrón Municipal: 3 queixas
- Participación Cidadá: 1 queixa
- Educación: 5 queixas
- Mocidade: 1 queixa
- Secretaría: 2 queixas
- Persoal: 1 queixa
- Sanidade: 1 queixa

2.4.- VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS/SUXESTIÓNS

O procedemento de tramitación de queixas a través do Libro de Queixas e Suxestións permite dúas vías de presentación: telemática (debendo acreditarse a través da Carpeta Cidadá, co DNIe, Certificado dixital ou clave de acceso) ou de xeito presencial a través dalgún dos medios de rexistro público indicados no artigo 16 da Lei 39/2015, de 1 de outubro de procedemento administrativo.

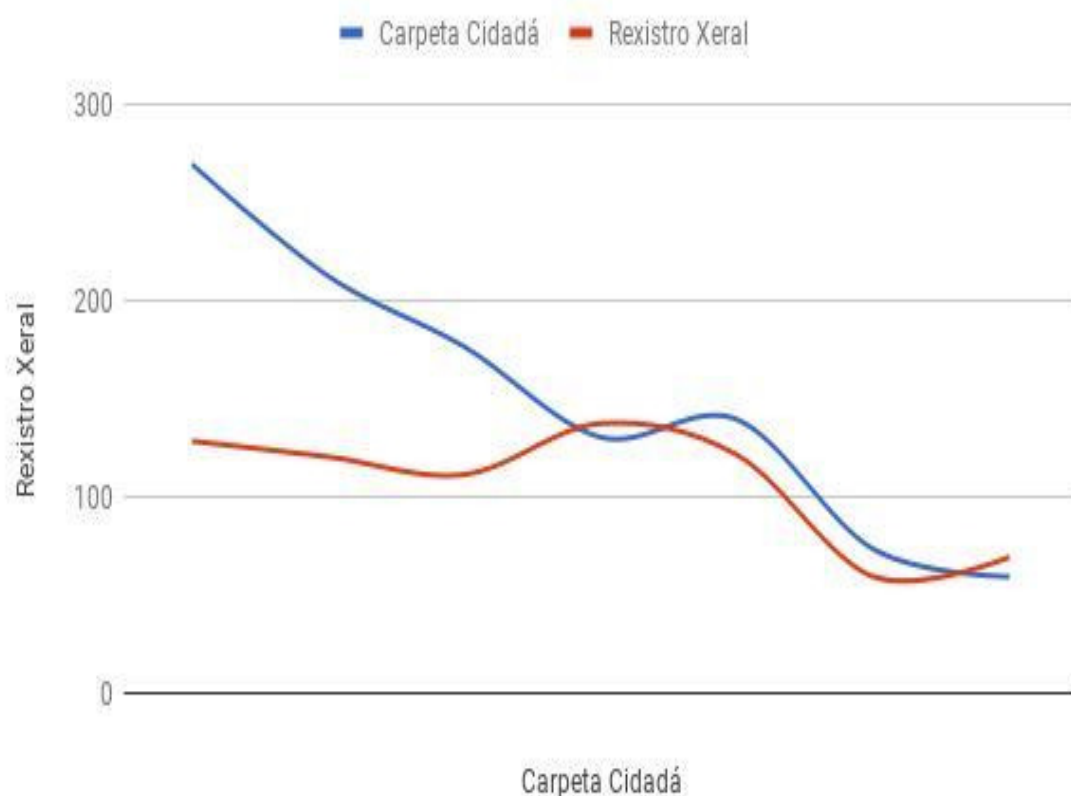
A presentación vía telemática a través da Carpeta Cidadá incrementouse nun 3,96% respecto ao ano 2016:

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

Vía de presentación	Ano 2107	Ano 2106	Ano 2105	Ano 2104	Ano 2013	Ano 2012	Ano 2011
Carpeta Cidadá	270 expedientes 67,66%	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	129 expedientes 32,33 %	121 expedientes 36,20%	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 á Carpeta Cidadá, e o número dos que dispoñen e usan o DNIe ou certificado dixital ten incrementado cada ano.

Rexistro Xeral fronte a Carpeta Cidadá



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 2017 presentáronse **5** reclamacións en queixa:

- O 10 de abril de 2017 presentase reclamación en queixa contra a resolución do expediente 42/2017 relativo ás molestias causadas pola presenza de varios cans en finca de Santiago. Con data 29 de abril de 2017 notificaselle o informe da sección de Biodiversidade e Educación Ambiental que pecha o expediente ao non advertir, tras realizar varias inspeccións, a existencia de ningunha circunstancia que determine a apertura de expediente sancionador.

- Con data 15 de xuño de 2017 presentase escrito en resposta á notificación da resolución da queixa 109/2017 relativa á existencia de erros lingüísticos nas notificacións relativas a multas. Nese escrito, tras agradecer que fora atendida a súa solicitude e as propostas de mellora, indica que debe fomentarse o uso da lingua galega e o seu emprego de xeito correcto. Dito escrito remitiuse ao departamento de Lingua Galega e ao departamento de Tráfico que procedeu a corrixir os erros gramaticais das notificacións.

- O 29 de xuño de 2017 presentase reclamación á notificación da resolución da queixa 125/2017 na que manifestaba a súa desconformidade co sistema de adxudicación de campamentos por non ter asociados a irmáns na concesión dos mesmos. Insiste no seu escrito en que se revisen os

critérios e sexa tida en conta esta circunstancia en futuras convocatorias. Remitiuse o escrito ao departamento de Mocidade para o seu estudo e adopción das medidas oportunas

- O 10 de outubro de 2017 presentan reclamación en relación á resposta dada á queixa 185/2017 relativa a maleza en parcelas dentro do termo municipal. Con data 10 de novembro de 2017 notificalle a resposta dada dende a sección de Biodiversidade e Educación Ambiental indicándolle o arquivo do expediente xa que tras inspección municipal comprobouse o correcto estado das fincas. Notificada resolución o 10 de novembro de 2017.

.- Con data 28 de decembro de 2017 ten entrada no Concello escrito en relación ao expediente 271/2017 solicitando, respecto ao contido da súa queixa en prol á reserva de aparcamento para os usuarios da gardería infantil de Tras O Parlamento, que se manteña a vixiancia policial e que se facilite aos pais e nais a parada para a recollida dos nenos. Esta reclamación xa foi resolta e notificada o 10 de xaneiro de 2018.

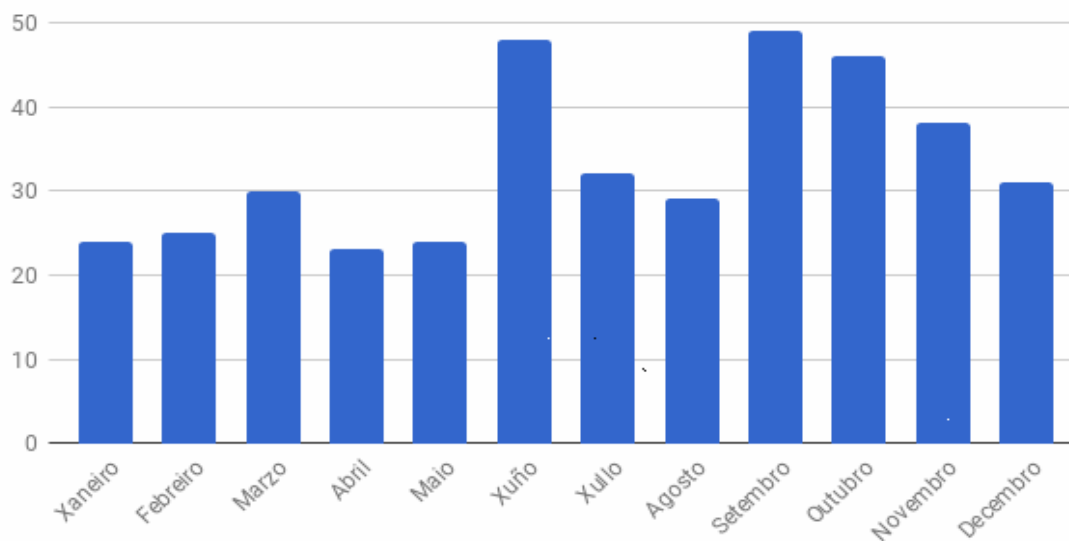
3.- ESTATISTICAS:

3.1.- NÚMERO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS REXISTRADAS NO LIBRO DE QUEIXAS E SUXESTIÓNS DO ANO 2017

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

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

Número de queixas por mes



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 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

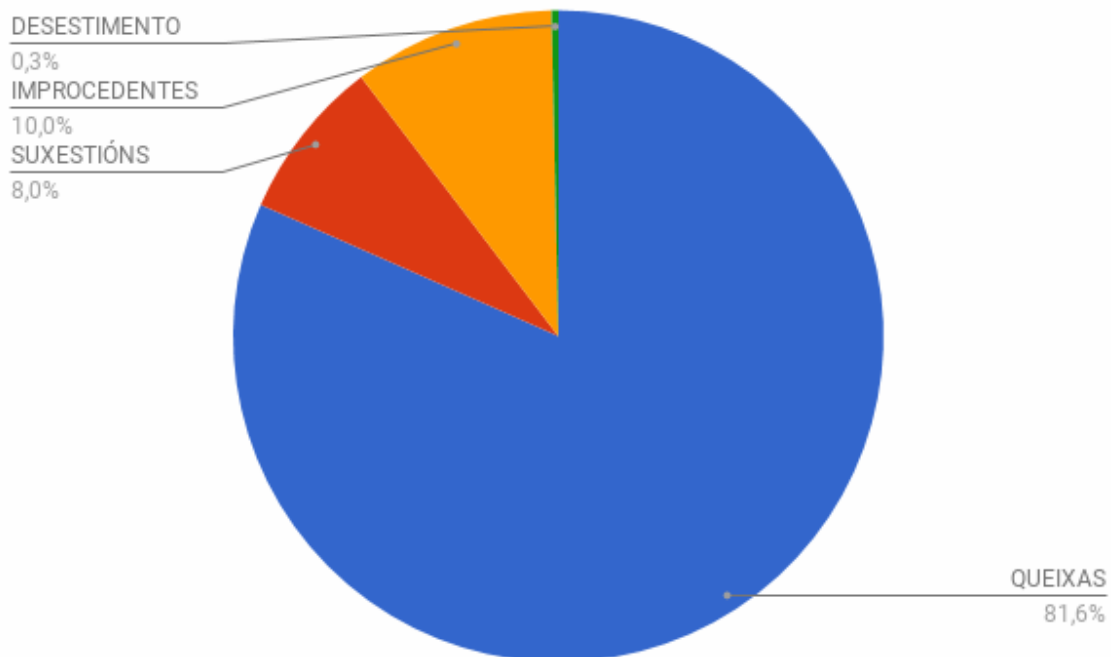
Xaneiro	Febreiro	Marzo	Abril	Maio	Xuño	Xullo	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Decembro
10	9	11	7	10	11	12	9	12	11	11	9

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 2017

QUEIXAS	SUXESTIÓNS	IMPROCEDENTES	DESESTIMENTO
244	24	30	1



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

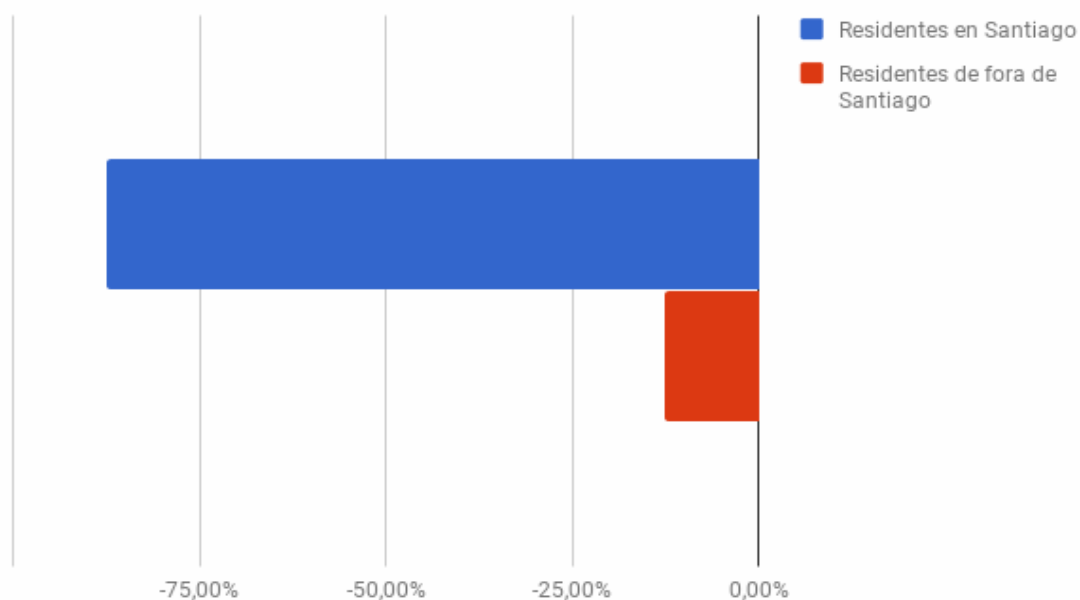
ANO 2017

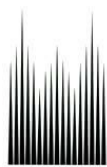
O enderezo a efectos de notificacións da poboación que ten presentado queixas e suxestións reflicte os seguintes datos:

- **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 2017	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
(87,47 %)	(12,53%)





Ano 2015	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
266 (92,04%)	23(7,96%)

Ano 2014	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
255 (94,79%)	14 (5,21 %)

Ano 2013	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
252(96,18 %)	10 (3,82 %)

Ano 2012	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
115 (85,83 %)	19 (14,17 %)

Ano 2011	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
6	124

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

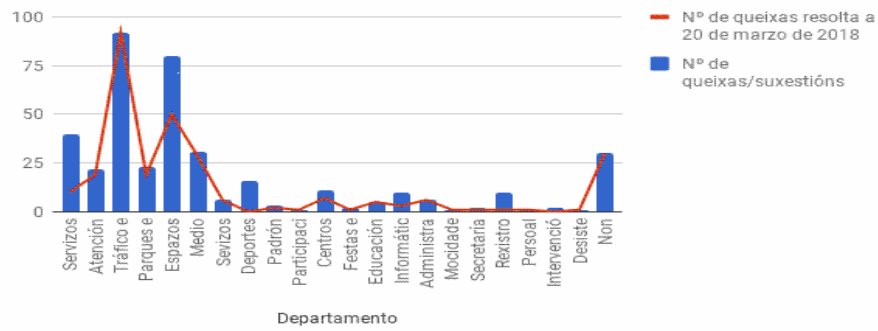
Ano 2009	
Residentes en Santiago	Residentes de fora de Santiago
10	77

3.5.- QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVICIOS. AÑO 2017

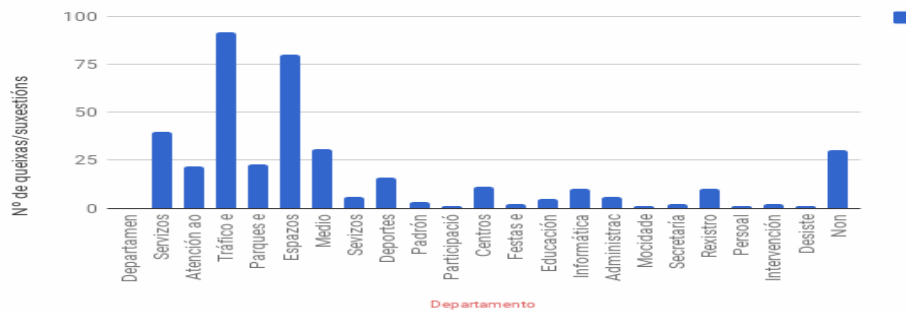
Departamento	Nº de queixas/suxestións	Nº de queixas resolta a 20 de marzo de 2018
Servizos Básicos e Transporte	44	10
Atención ao Contribuínte	22	19
Tráfico e Seguridade	92	92
Parques e Xardíns	23	19
Espazos Cidadáns	80	50
Medio Ambiente	31	29
Sevizos Sociais	6	6
Deportes	16	0
Padrón Municipal	3	2
Participación Cidadá	1	1
Centros Socioculturais	11	7
Festas e Cultura	2	1
Educación	5	5
Informática	10	3
Administración Xeral	6	6
Mocidade	1	1
Secretaría	2	1
Rexistro	10	1
Persoal	1	1
Intervención	2	0
Desiste	1	1
Non procede tramitación	30	30

QUEIXAS/SUXESTIÓN PRESENTADAS POR SERVICIOS. ANO 2017

Nº de queixas/suxestións y Nº de queixas resolta a 20 de marzo de 2018



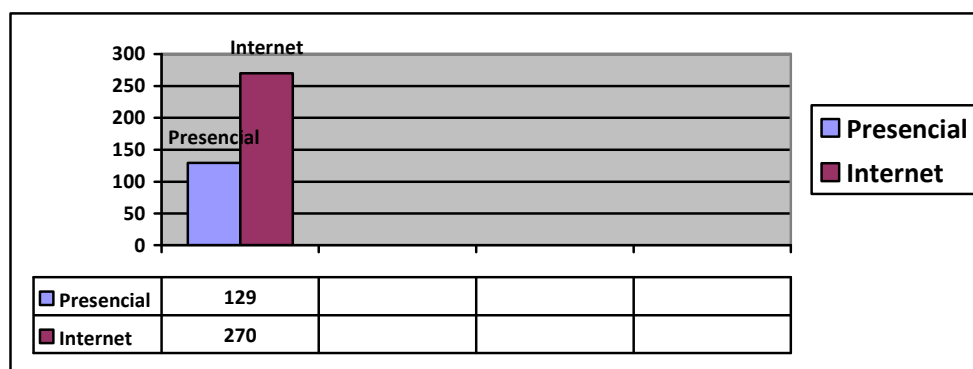
Nº de queixas/suxestións fronte a Departamento



3.6.- VÍA DE PRESENTACIÓN DAS QUEIXAS SUXESTIÓNS.

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

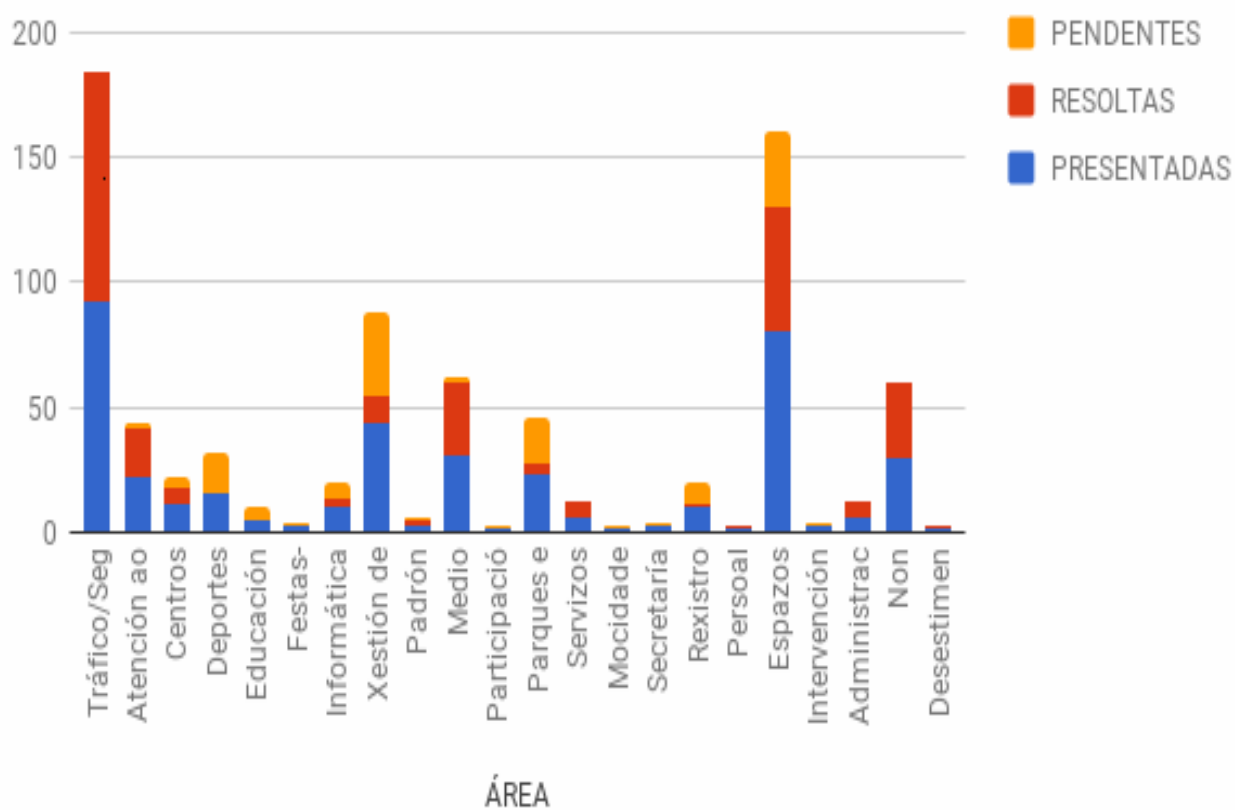
Presentadas	Internet	Rexistro Xeral
2017	270	129
2016	213	121
2015	177	112
2014	124	145
2013	122	120
2012	74	60
2011	77	53
2010	80	40
2009	9	79



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

ÁREA	PRESENTADAS	RESOLTAS	PENDENTES
Tráfico/Seguridade	92	92	0
Atención ao Contribuínte	22	19	3
Centros socioculturais	11	7	4
Deportes	16	-	16
Educación	5	-	5
Festas-Cultura	2	1	1
Informática	10	3	7
Xestión de Servizos Básicos (alumeado, lixo, auga)	44	10	34
Padrón	3	2	1
Medio Ambiente	31	29	2
Participación Cidadá	1	0	1
Parques e Xardíns	23	4	19
Servizos Sociais	6	6	0
Mocidade	1	0	1
Secretaría	2	1	1
Rexistro	10	1	9
Persoal	1	1	0
Espazos Cidadáns(Planeamento, Programación e Proxección, Medio Rural, vías e Obras e Urbanismo)	80	50	30
Intervención	2	-	2
Administración Xeral	6	6	0
Non procede a tramitación	30	30	0
Desestímulo	1	1	0
Total	399	263	136

PRESENTADAS, RESOLTAS y PENDENTES



VII.- CONCLUSIÓNS.

O contido desta memoria reflicte os datos máis salientables respecto ás queixas e suxestións rexistradas no ano 2017 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 .

Presentáronse durante o ano 2017 un total de 399 expedientes no Libro Rexistro de Queixas e Suxestións. Tramitáronse como queixa/suxestión 368. Non foron tramitados 30 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 2017 finalizaron antes do 31 de decembro dese ano 161 expedientes. Á data do 20 de marzo de 2018 quedan pendentes de informe do departamento implicado 136 expedientes, polo que o número dos resoltos do ano 2017 ascende a 263. Non obstante é probable que o número de queixas resoltas ascenda a un número maior, xa que algúns departamentos, como Parques e Xardíns e Vías e Obras resolven as queixas máis urxentes, aínda que nalgúns casos remiten os informes con posterioridade.

Os datos relativos á presentación de queixas non implican deficiencias importantes 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, tanto respecto ás deficiencias indicadas pola cidadanía coma nos tempos de resposta por parte dos departamentos municipais implicados. 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 2017 foron obxecto de queixas máis reiterativas foron solucionados, non repetíndose queixas polos mesmos motivos, agás temas puntuais como a necesidade de arranxo das vías públicas, o cal é xustificable polo deterioro continuo das

mesmas..

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 foi mais lenta, como Espazos Cidadáns, Xestión de Servizos Básicos – Contratación - Transportes, Parques e Xardíns, Deportes, Informática e Rexistro, 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, Atención ao Contribuínte, Medio Ambiente e Servizos Sociais, responderon á totalidade ou á maioría das queixas presentadas. Igualmente, outros departamentos con queixas puntuais responderon no prazo regulamentariamente establecido.

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 2017 ascendeu a 56 851 a estimación porcentual de queixas (399) respecto a trámites iniciados é de 0,7 %), polo que non se observa a necesidade de propoñer medidas especiais.

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

En termos xerais os datos son positivos: resolvéronse durante 2017, 158 expedientes dos presentados nese ano; que se elevan ata 263 a 20 de marzo de 2017, e só se presentaron 5 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.

Santiago de Compostela, 20 de marzo de 2018

Conforme

Xan Duro Fernández
Presidente da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións

Maite Fernández Gallego
Xefa de sección de Atención á Cidadanía