



INFORME
COMISIÓN ESPECIAL DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Análisis trimestral y anual de 2017
Comisión Especial de Sugerencias y
Reclamaciones
PARTICIPACIÓN CIUDADANA



AYUNTAMIENTO DE
SAN VICENTE DEL RASPEIG



INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INFORMACIÓN GENERAL QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	5
3. QUEJAS PRESENTADAS EN EL AYUNTAMIENTO.....	6
4. SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL AYUNTAMIENTO.....	13
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL PATRONATO DE DEPORTES.....	17
6. QUEJAS PRESENTADAS EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	21
7. CONCLUSIÓN GENERAL DEL AÑO 2017	24



1.- INTRODUCCIÓN.

El Informe de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones (CESURE) de 2017 es el segundo 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 2017, 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; y "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, si no 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 muy pequeño como para desagregar de tal manera a nivel anual.

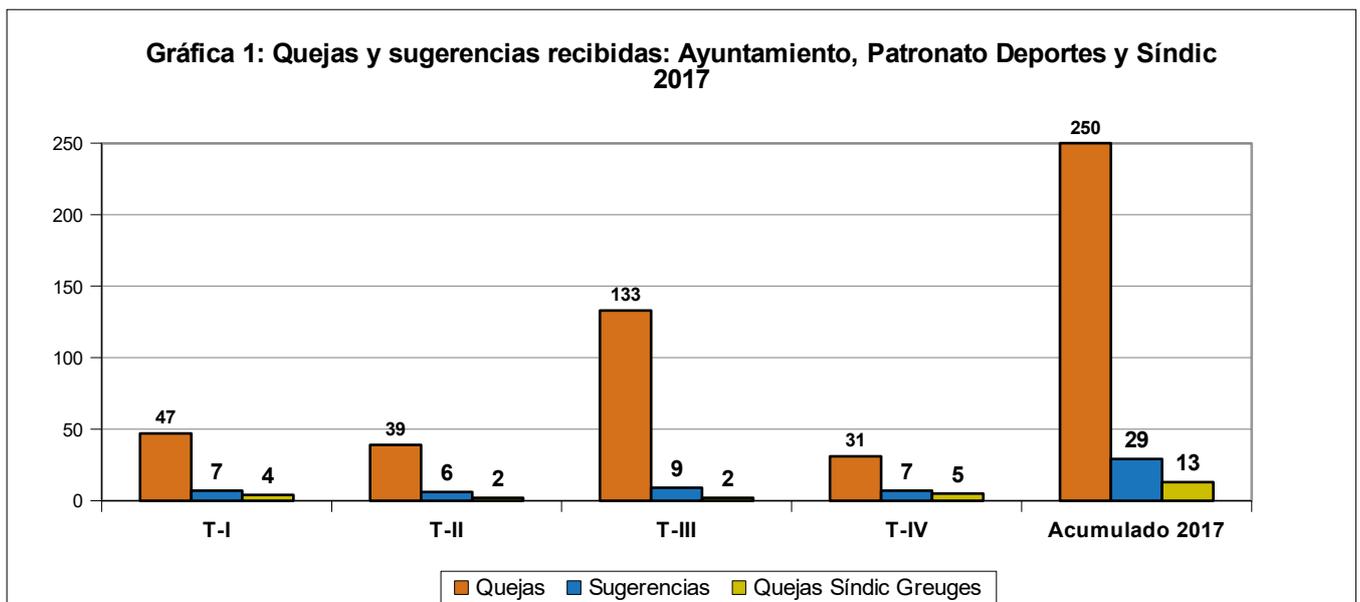
En primer lugar, se presenta la información general de las quejas y sugerencias con datos globales en el apartado 2. En los siguientes apartados se presentan los datos distribuidos por “forma de presentación”, “áreas”, “servicios”, “contestación”, “plazos de contestación” y “resolución” en lo que respecta 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 2017.

En total, en 2017 se han recibido **250** quejas y **29** sugerencias entre el Ayuntamiento y el Patronato de Deportes y **13** quejas del Síndic de Greuges.



En el gráfico 1, se aprecia una destacada diferencia entre las quejas y sugerencias, con un mayor número de las primeras. Asimismo, el tercer trimestre de 2017 es el que más quejas y sugerencias ha registrado.

Comparando con datos de 2016, ha habido un aumento general en la presentación de quejas. En ese año, se presentaron 169 quejas, 39 sugerencias y 10 quejas en el Síndic.

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.

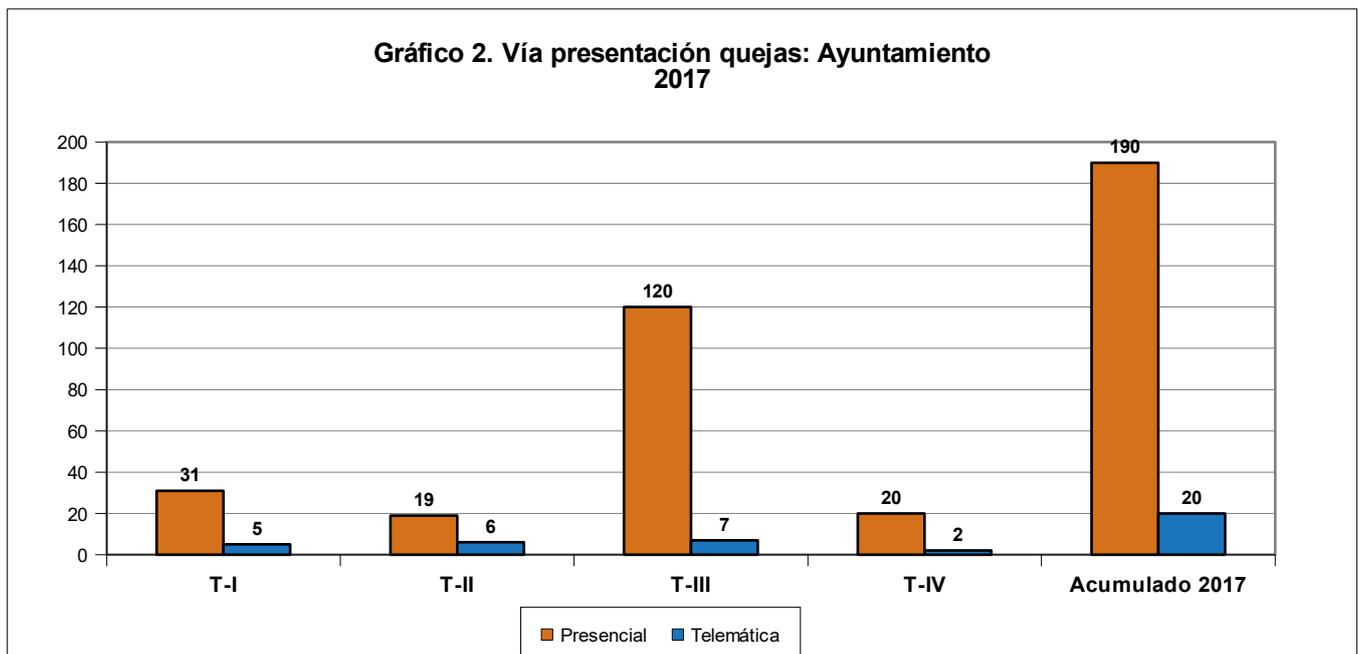


3.- QUEJAS PRESENTADAS EN EL AYUNTAMIENTO.

En este apartado se muestran las quejas presentadas a través del Ayuntamiento.

El 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.



Los gráficos 3 4 5 y 6 muestran las quejas que se han realizado en las siguientes áreas: "infraestructura, servicios, medio ambiente y gobernación", "bienestar social, educación, sanidad y consumo", "arquitectura y urbanismo" y "otras áreas".

Al lado izquierdo de las gráficas se representa el número total de las quejas en el área y las quejas contestadas, no contestadas y resueltas. Al lado derecho de la gráfica, se muestra el número de quejas distribuido por los diferentes servicios que corresponden al área en cuestión.

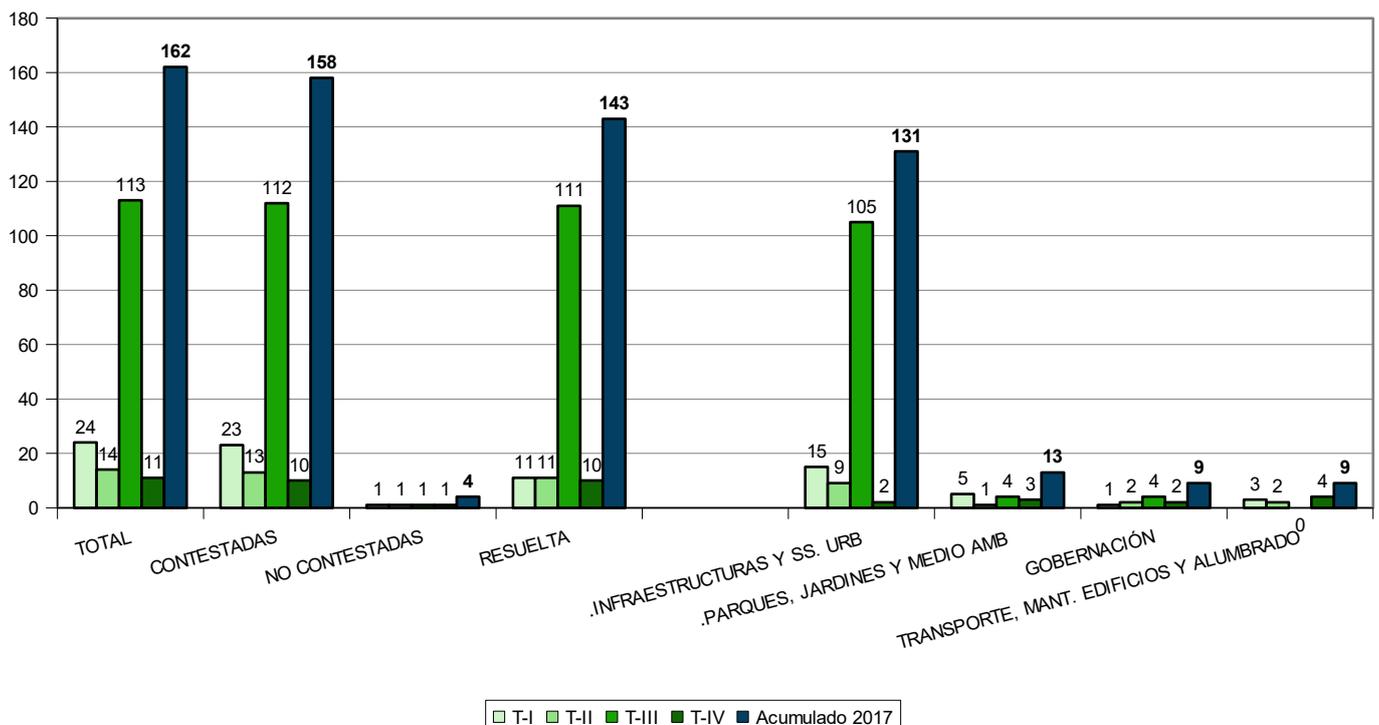


Cada color de las barras de los gráficos respresenta un periodo concreto. El color verde representa los trimestres y el color azul el total del año (acumulado). El verde más claro es el primer trimestre y las tonalidades más oscuras, los siguientes sucesivamente hasta el verde más oscuro que representa el cuarto trimestre.

El área "infraestructura, servicios, medio ambiente y gobernación" (gráfico 3) es la que más quejas registra en 2017 con un total de **162**. Dentro de este área el servicio más destacado es "infraestructuras y servicios urbanos" (131). En segundo lugar, "medio ambiente, parques y jardines" (13). Se requiere puntualizar que esta amplia diferencia se debe al tercer trimestre (105 en "infraestructuras y servicios urbanos"), pues se presentó una misma queja por 96 personas diferentes que reclamaban mejoras en infraestructuras, en general, en la calle de la Bonanova.

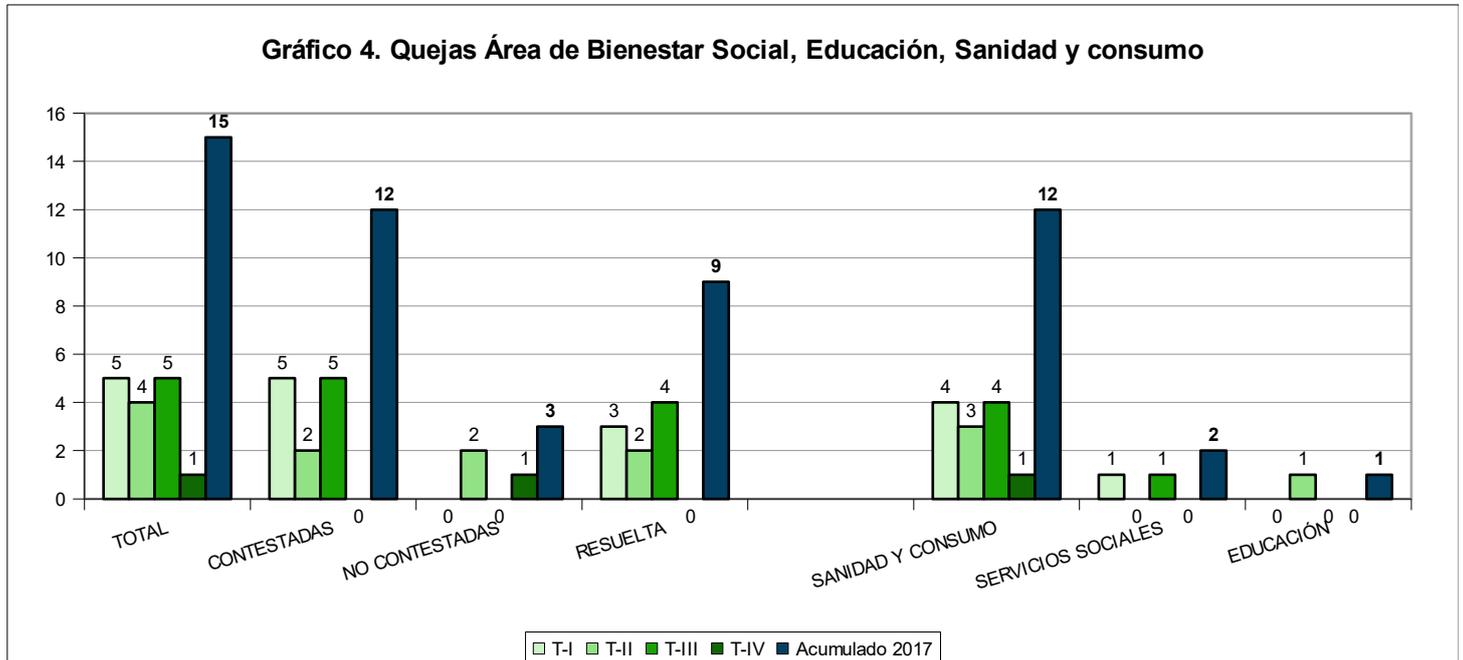
La gran mayoría de estas quejas han sido contestadas salvo algunas excepciones e igualmente resueltas.

Gráfico 3. Quejas Área Infraestructura, Servicios, Medio Ambiente y Gobernación





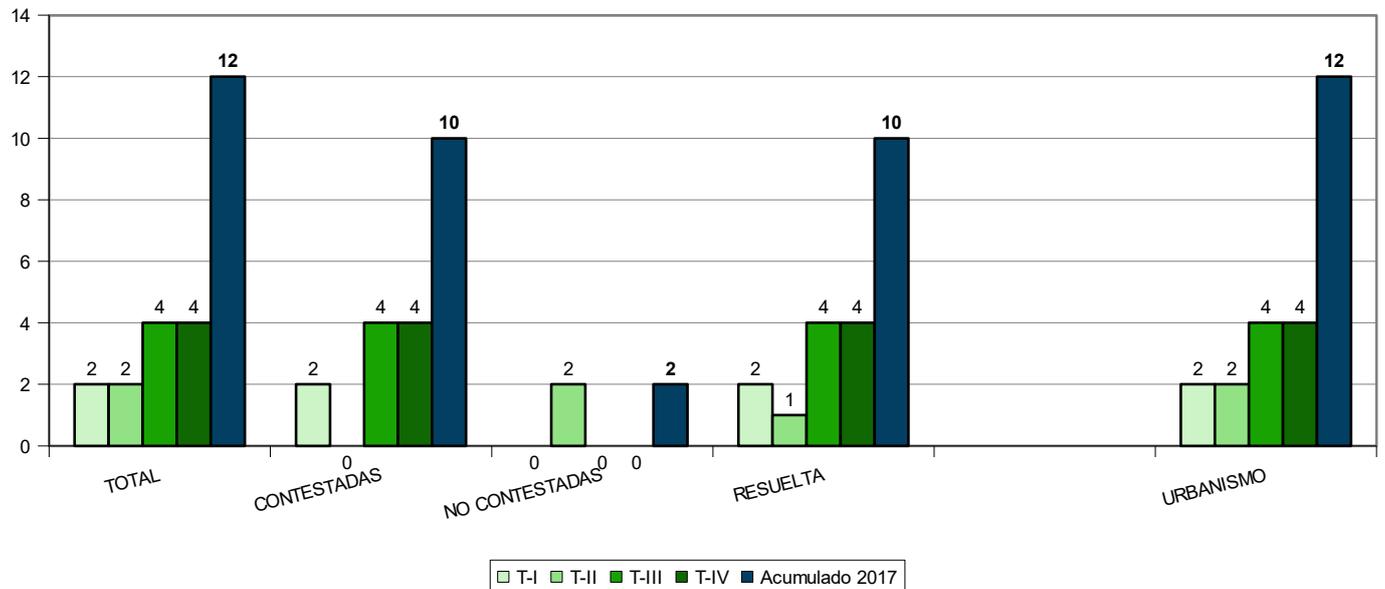
El gráfico 4 representa las quejas realizadas al área de "bienestar social, educación, sanidad y consumo", con un total de **15** en 2017. De éstas, **12** fueron contestadas y **9** resueltas. El servicio "sanidad y consumo" es el que más quejas registra (12) y el cuarto trimestre fue en el que menos se registraron.



Urbanismo, representado en el gráfico 5, registra **12** quejas en 2017. **10** de ellas fueron contestadas y resueltas. Se destaca el tercer y el cuarto trimestre con 4 quejas respectivamente.

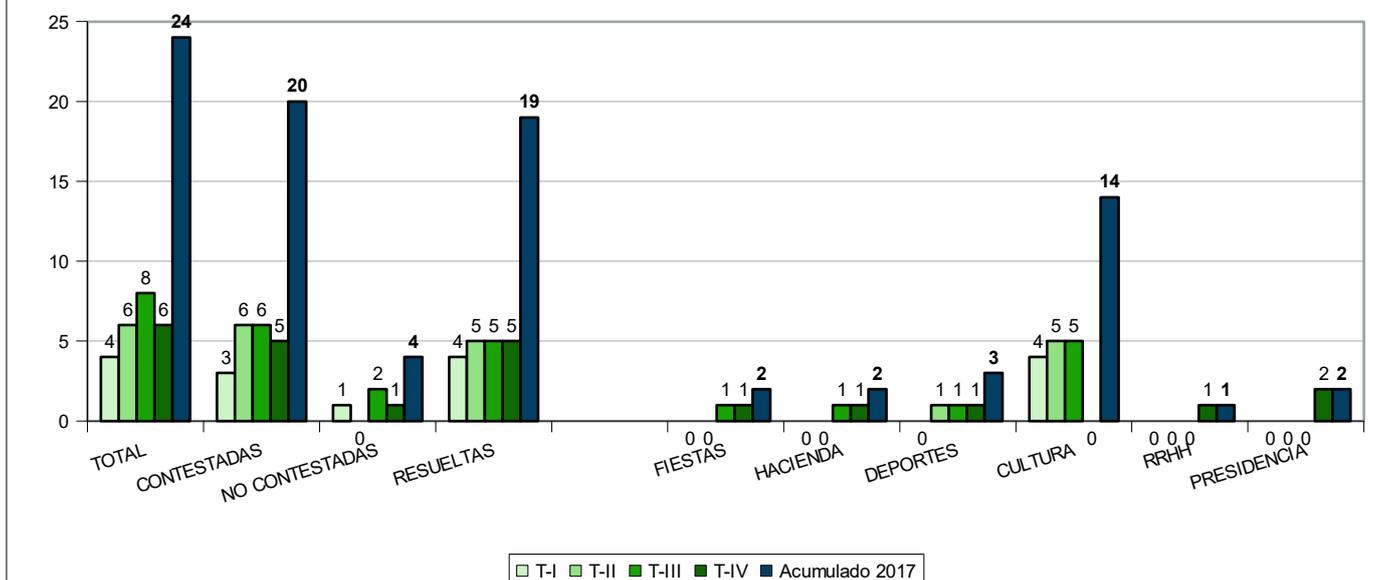


Gráfico 5. Quejas Área de Arquitectura y Urbanismo



En el gráfico 6 se muestra el resto de servicios que han registrado quejas bajo el nombre de "otras áreas". Se destaca "cultura" con **14** quejas, sobre todo, por el segundo y el tercer trimestre. Este aumento de quejas se debió a que en este periodo no funcionaban correctamente los ordenadores de la biblioteca. Este problema ya se solventó.

Gráfico 6. Quejas Otras Áreas



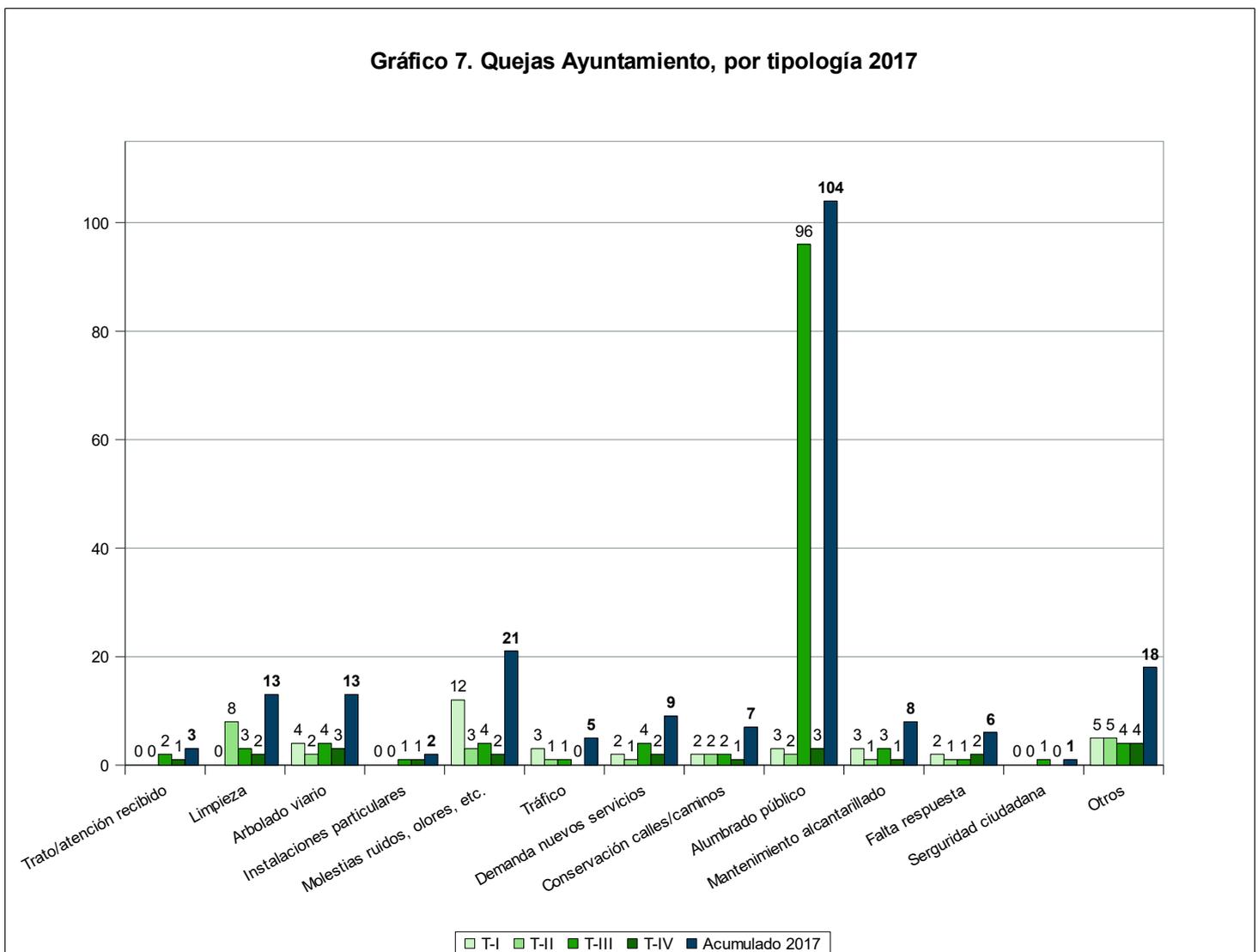


El gráfico 7 muestra el número de quejas por tipología. Se puede observar que sobresale "alumbrado público" (104) por el tercer trimestre (96). Como se comentó en el gráfico 3, esto se debe a las demandas de los vecinos de la calle de la Bonanova.

En segundo lugar, las "molestias por ruidos y olores" (21). El primer trimestre registra la mayoría de estas quejas (12), ya que varios vecinos se sentían molestos por los olores que se generaron por problemas en los contenedores de la calle San José.

Como es posible visualizar en el gráfico 8, la gran mayoría de quejas son contestadas dentro del plazo de 2 meses. Las 12 que no fueron contestadas se justifican principalmente porque no había sido posible contactar con el interesado.

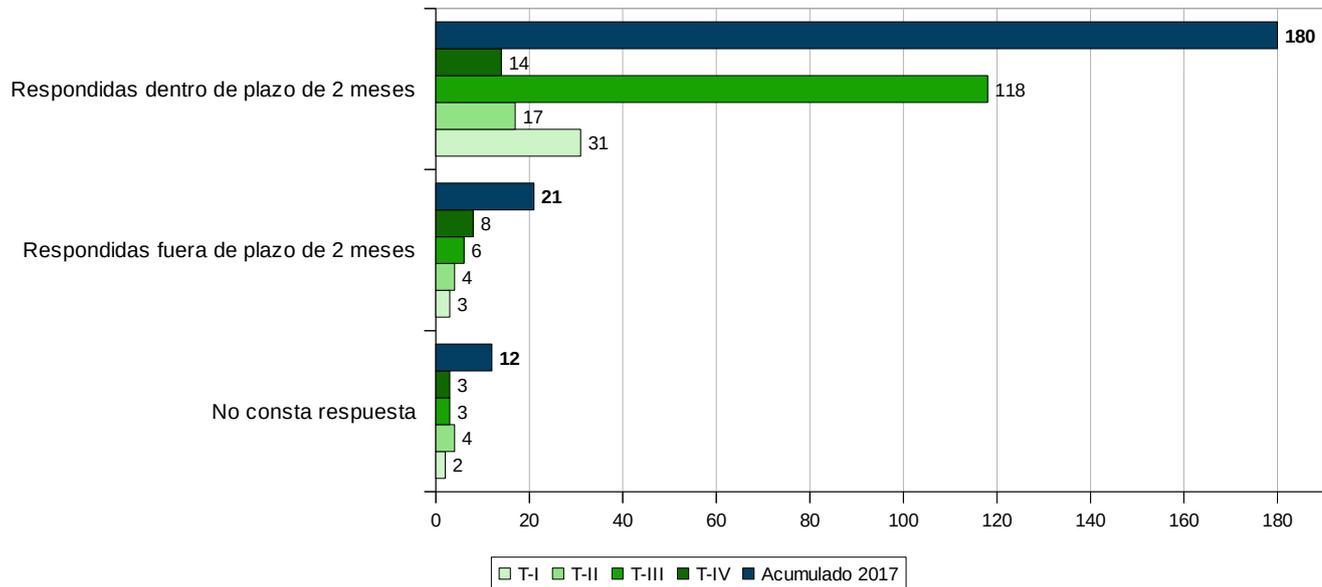
Gráfico 7. Quejas Ayuntamiento, por tipología 2017





Como es posible visualizar en el Gráfico 8, la gran mayoría de quejas son contestadas dentro del plazo de 2 meses. Las 12 que no fueron contestadas se justifican principalmente porque no había sido posible contactar con el interesado.

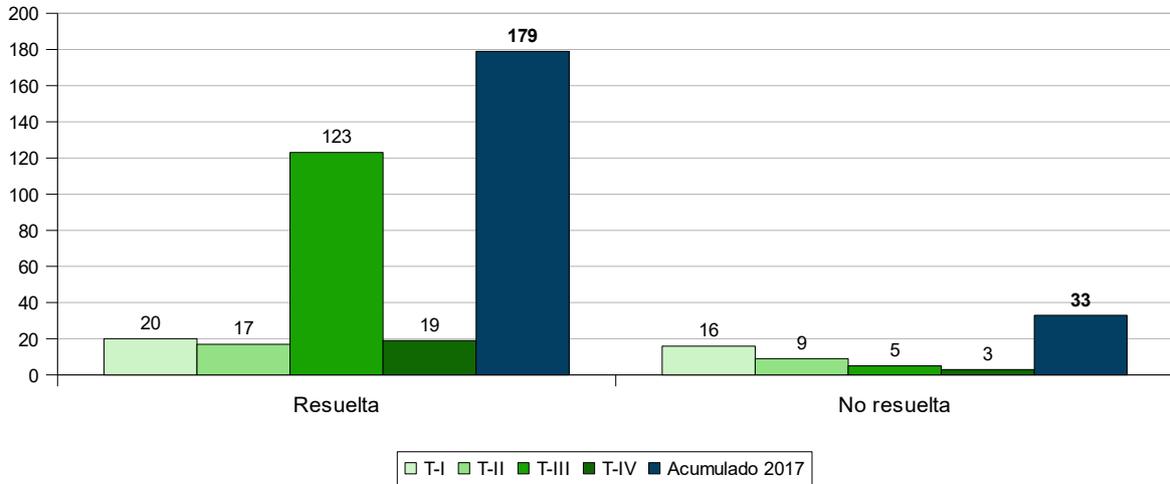
Gráfico 8. Total respuestas quejas Ayuntamiento 2017



Igualmente, las quejas resueltas (**179**) prevalecen sobre las no resueltas (**33**). Puntualizar de nuevo que se aglutinan en las resueltas, las "resueltas" y "en proceso", y en las no resueltas las "no realizables", "no medios" y "no resueltas".



**Gráfico 9. Estado Resolución Quejas Ayuntamiento
2017**



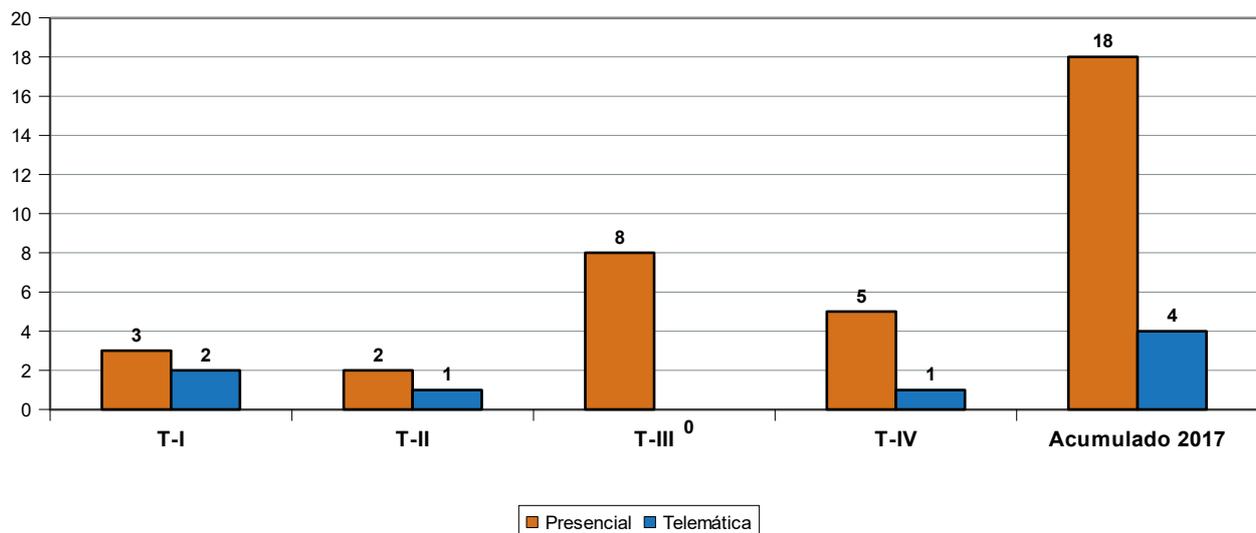


4.- SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL AYUNTAMIENTO.

Las sugerencias se diferencian de las quejas al no demostrar un descontento personal. El total en 2017 son **22** sugerencias.

Como se puede ver en el Gráfico 10, las sugerencias se presentan de forma presencial, principalmente. En el tercer trimestre no hubo ninguna presentada de forma telemática.

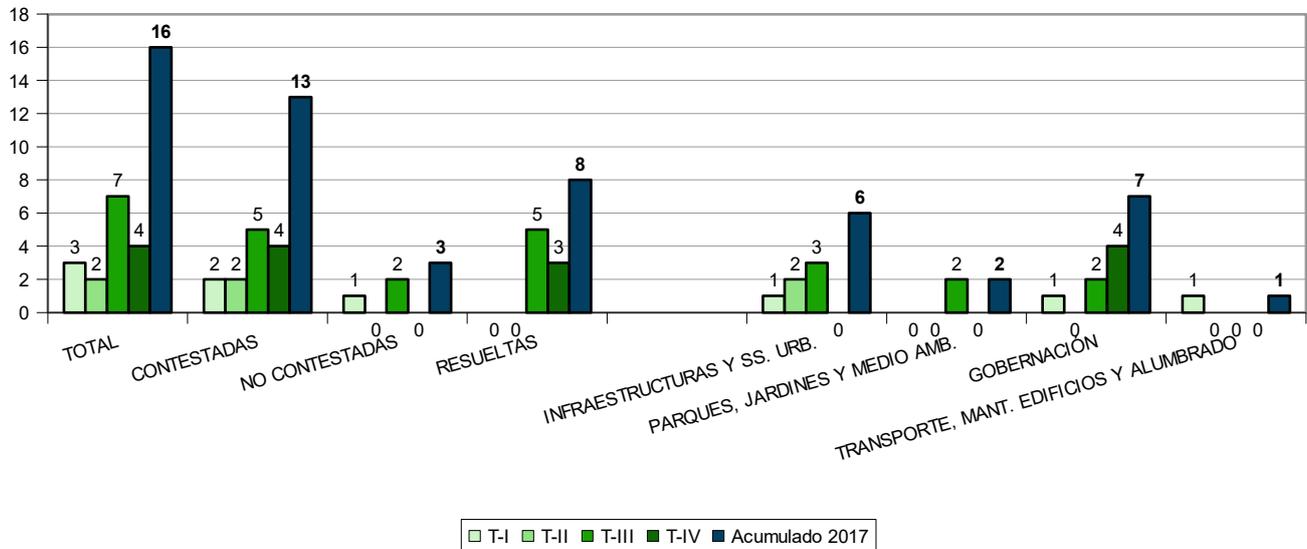
Gráfico 10. Vía presentación sugerencias: Ayuntamiento 2017



En el área de "infraestructuras, servicios, medio ambiente y gobernación" (**16** sugerencias) se destaca el servicio "gobernación" con peticiones relacionadas con el tráfico. En segundo lugar, "infraestructuras y servicios urbanos". La mayoría se contestan y resuelven.

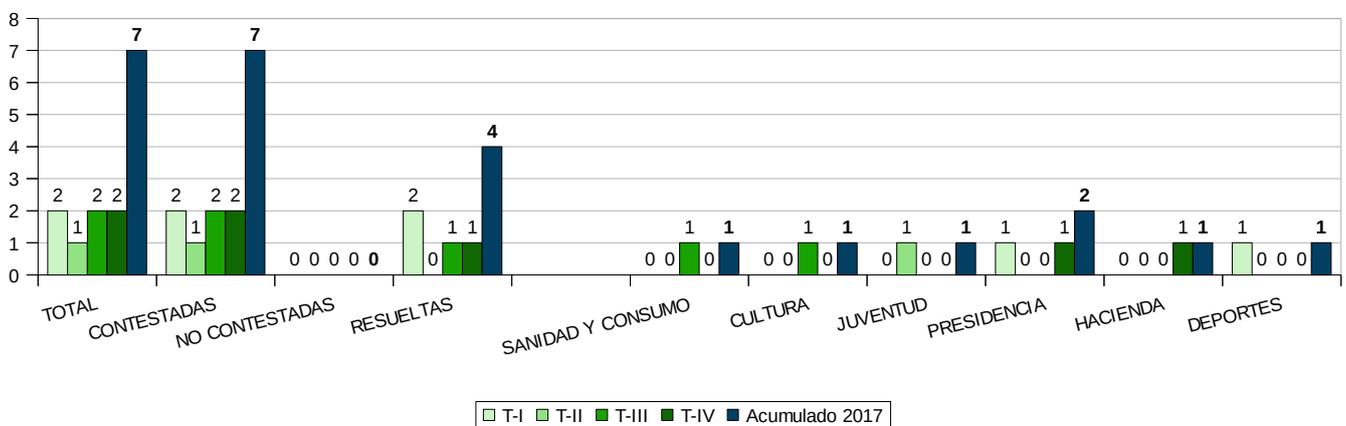


Gráfico 11. Sugerencias Área Infraestructuras, Servicios, Medio Ambiente y Gobernación



Otros servicios que han recibido sugerencias durante el 2017 son: sanidad y consumo (1), cultura (1), juventud (1), presidencia (2), hacienda (1) y deportes (1).

Gráfico 12. Sugerencias otros servicios Ayuntamiento 2017

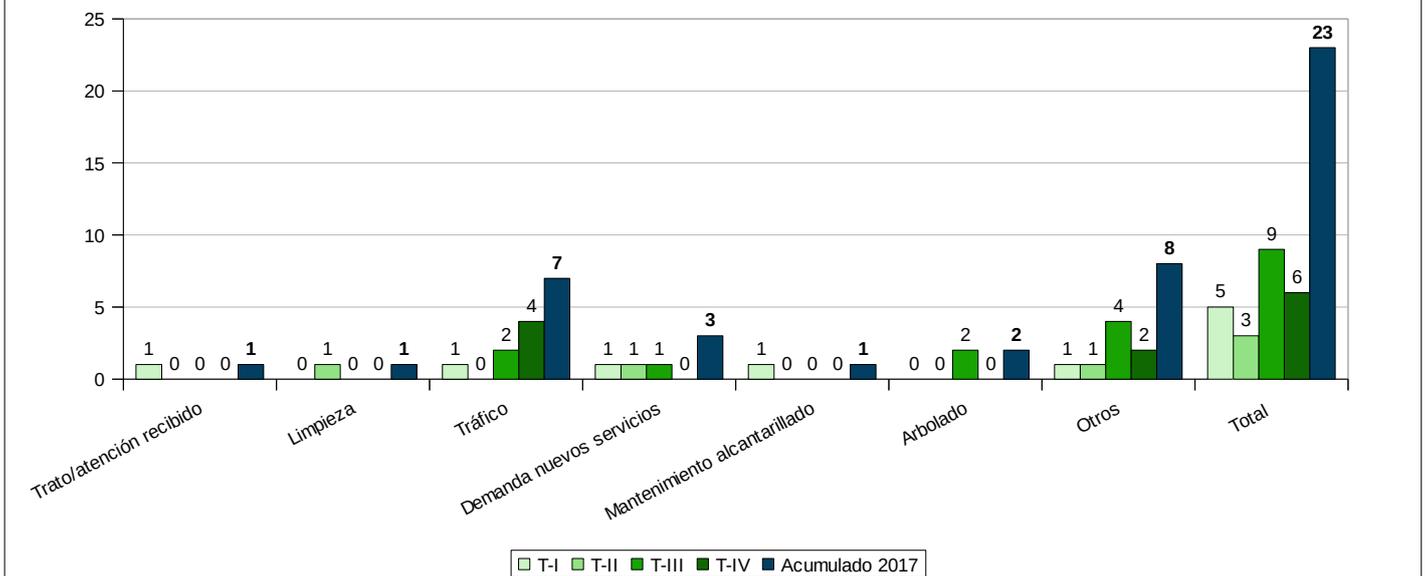


En el gráfico 13 se muestra la tipología de las sugerencias presentadas en el Ayuntamiento. La tipología más destacada es "otros" (8) y "tráfico" (7). Analizando el contenido de las



sugerencias, cada una es diferente, sin embargo, en cuatro casos se solicitan reductores de velocidad.

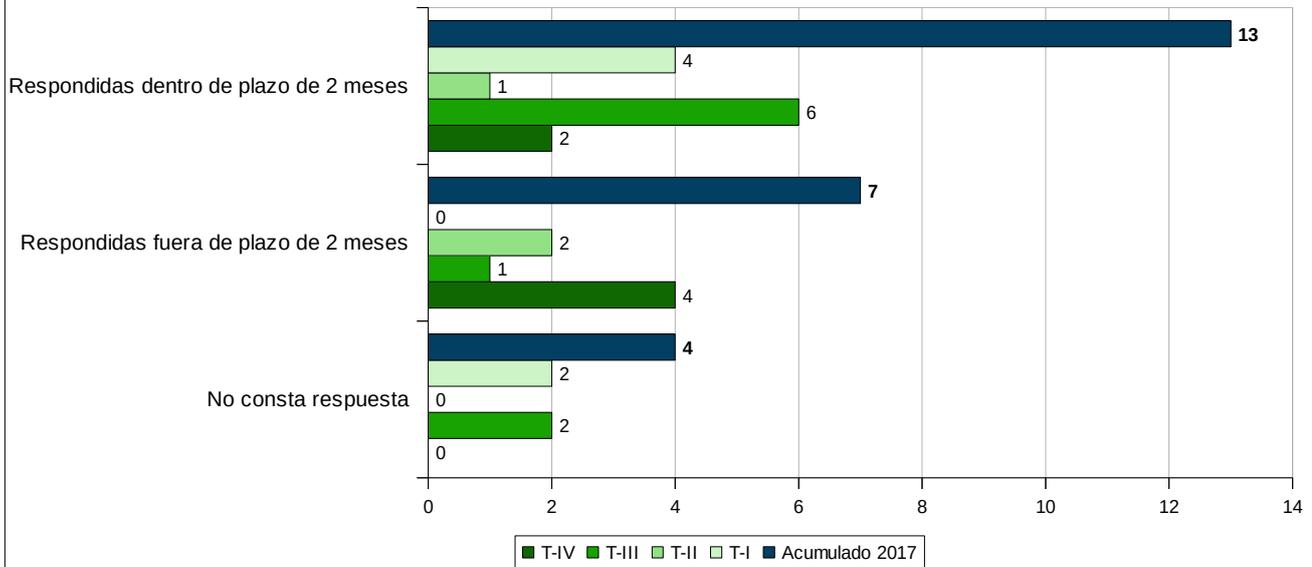
Gráfico 13. Tipología contenido sugerencias Ayuntamiento 2017



Con respecto a la contestación de las sugerencias, la mayoría fueron contestadas dentro del plazo de 2 meses desde que se registraron (**13**). **7** fueron contestadas fuera de plazo y **4** no fueron contestadas.

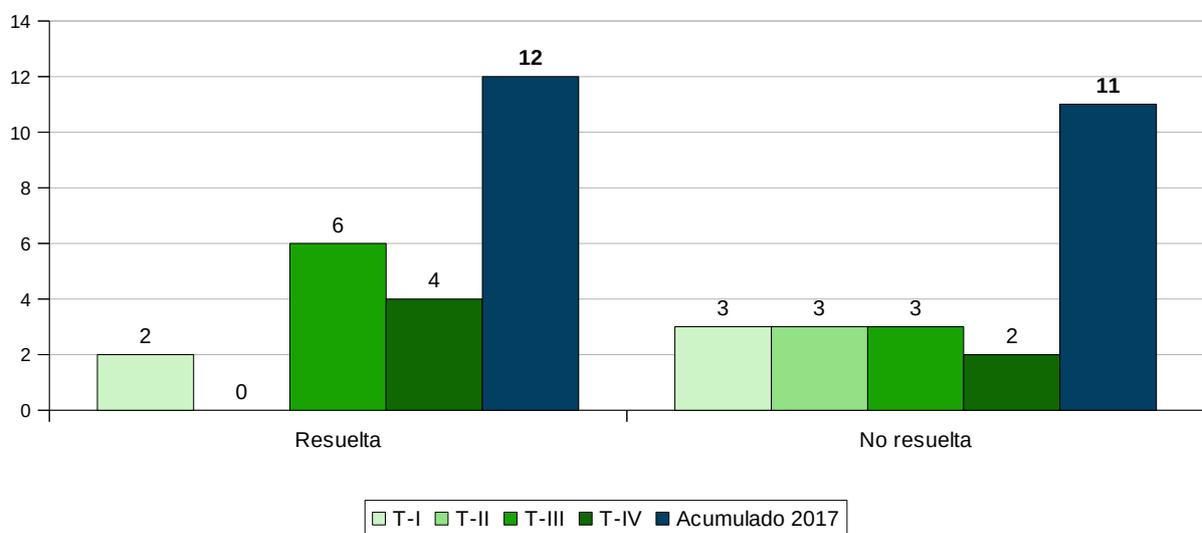


Gráfico 14. Total respuestas sugerencias 2017



La mitad de las sugerencias fueron resueltas (12) y la otra no (11). En el segundo trimestre no se resolvió ninguna de las 3 sugerencias, principalmente, por no existir la posibilidad ejecución.

Gráfico 15. Resolución sugerencia Ayuntamiento 2017

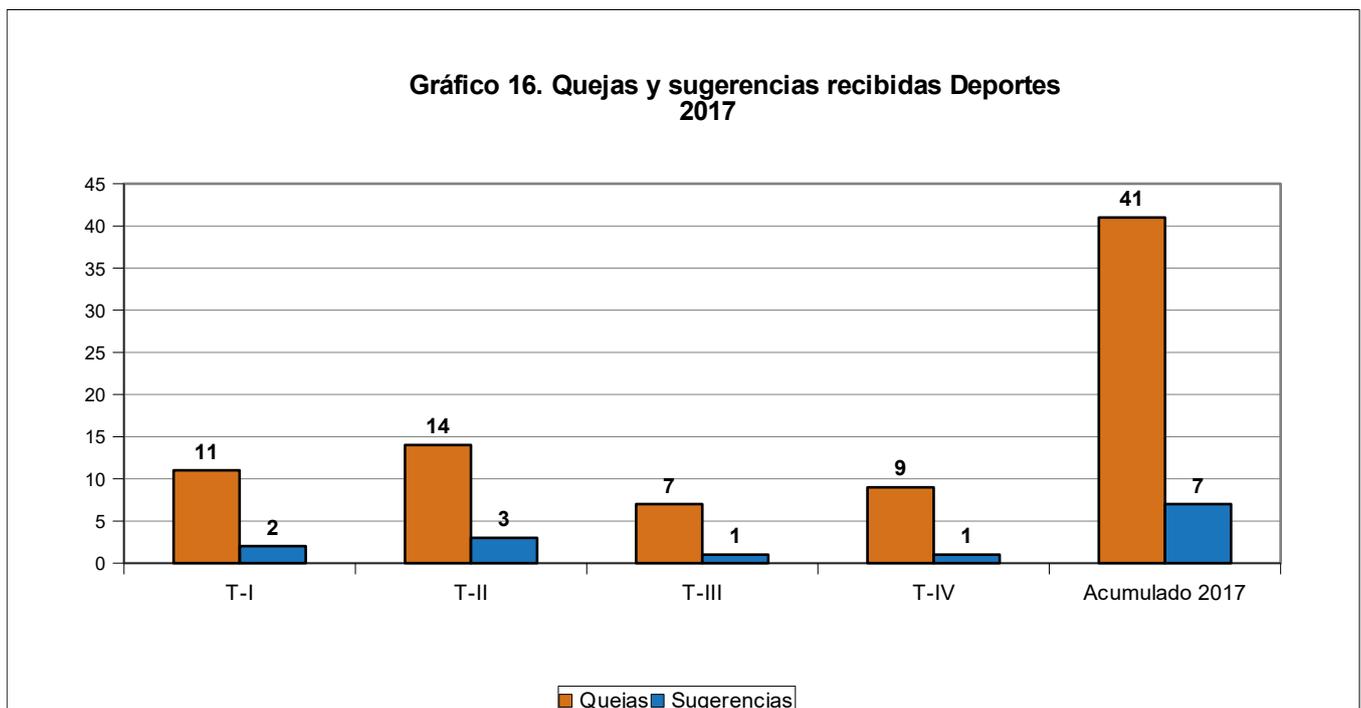




5.- QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN EL PATRONATO DE DEPORTES.

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 al personal de deportes.

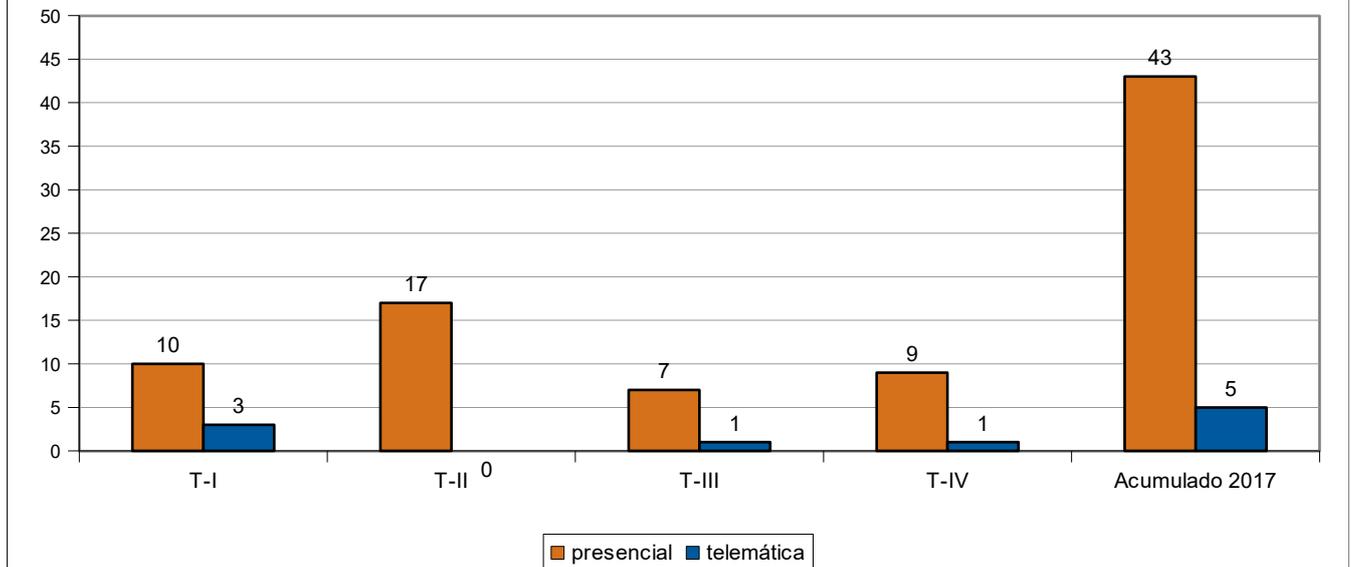
En 2017 se presentaron un total de **41** quejas y **7** sugerencias. Los trimestres con mayor número de éstas fueron el segundo (14 quejas y 3 sugerencias) y el primero (11 quejas y 2 sugerencias).



Salvo excepciones, la mayoría han sido presentadas de forma presencial, como se puede ver en el gráfico 17. Todas las sugerencias de deportes se presentaron de forma **presencial**.



**Gráfico 17. Vía presentación quejas y sugerencias Deportes.
2017**

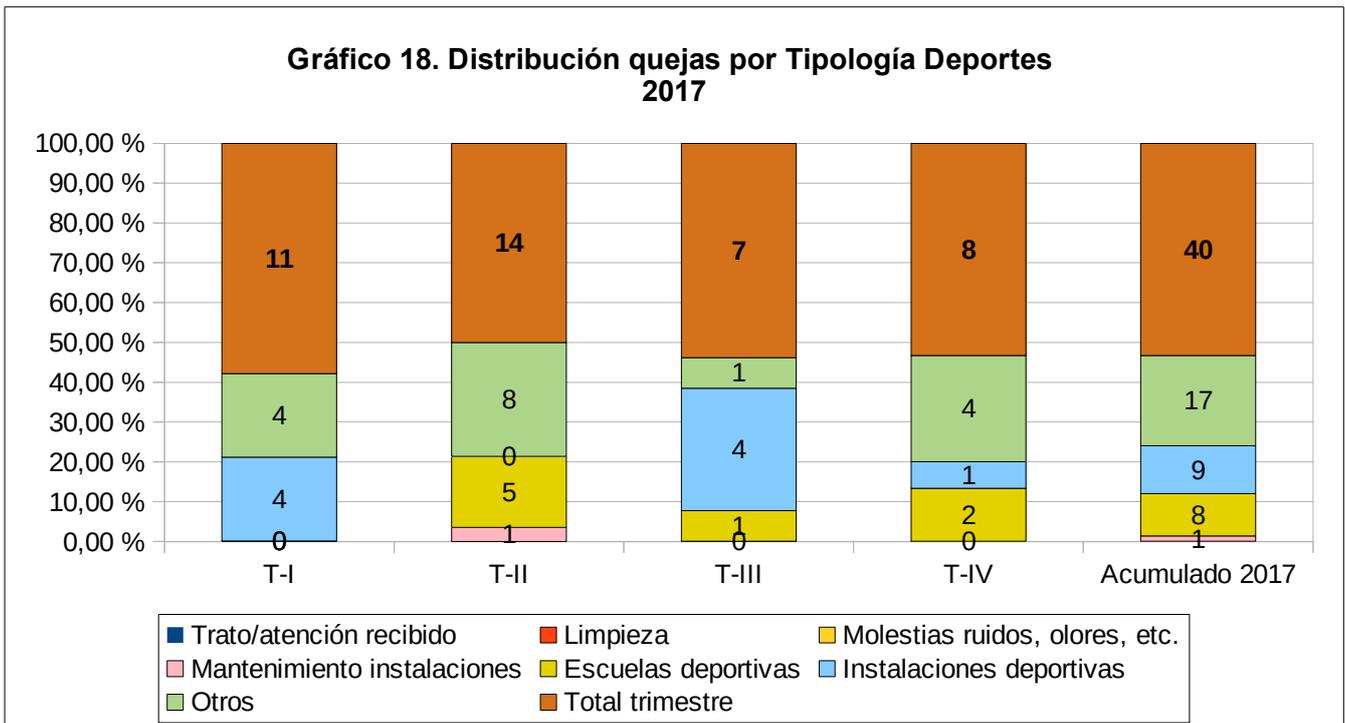


Viendo la distribución de quejas por tipología (gráfico 18), "otros" es la que más se repite en 2017 (17), excepto en el tercer trimestre (1), en la que la mayoritaria es "instalaciones deportivas" (4). En el primer trimestre, en "otros" coincide la queja por el vencimiento de bonos de piscina y en el segundo trimestre por el sistema de inscripción de las jornadas de senderismo y por el número de plazas ofertadas en Estiuxic.

En el tercer trimestre la mayoría de quejas se centran en la piscina y en el cuarto no se repite ninguna queja.

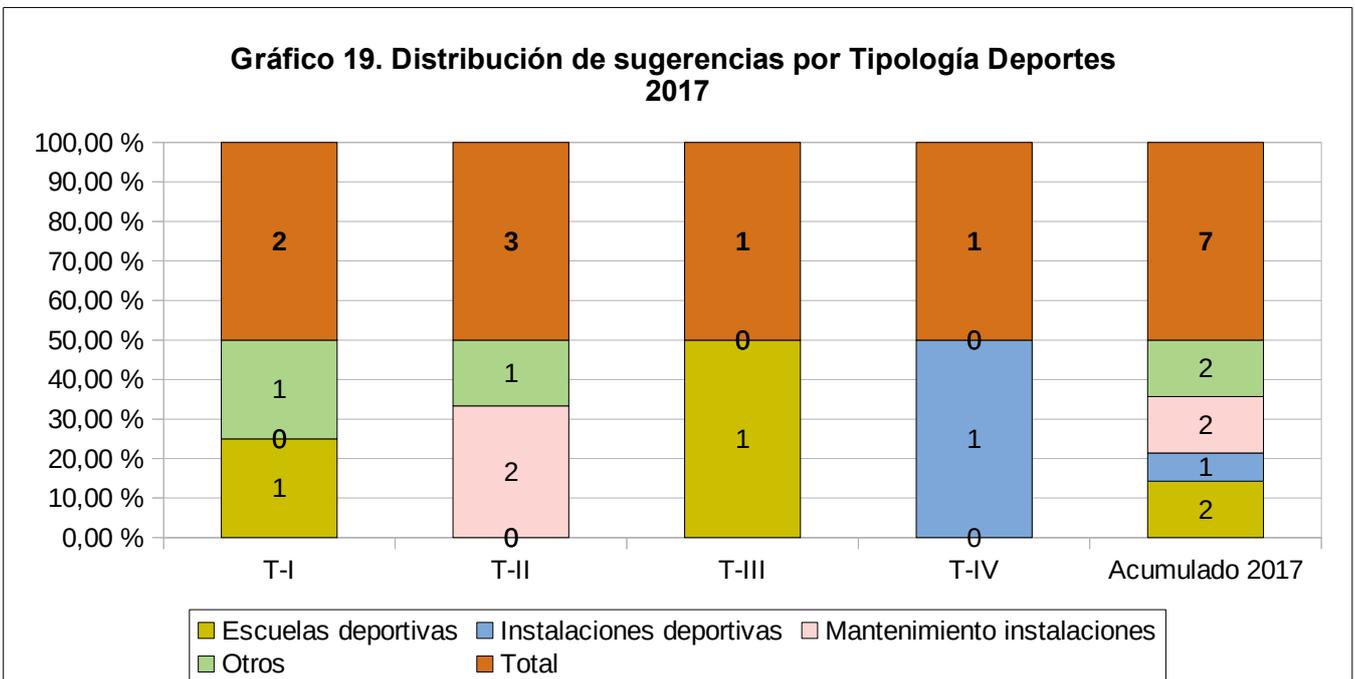


Gráfico 18. Distribución quejas por Tipología Deportes 2017



Todas las sugerencias son diferentes entre sí. En el tercer y cuarto trimestre hubo una y en el primero y el segundo, dos y tres. Las tipología de sugerencia más repetida en 2017 es "otros" (2), "escuelas deportivas" (2) y "mantenimiento de instalaciones" (2).

Gráfico 19. Distribución de sugerencias por Tipología Deportes 2017





Todas las quejas y sugerencias de deportes han sido **contestadas**. Con respecto al estado de resolución (gráfico 20), debido a que la obligación de comunicar a la CESURE la resolución de las quejas/sugerencias se implantó a partir del tercer trimestre, el Patronato de Deportes dio cuenta de ello a partir de este periodo. Con respecto a las quejas, todas fueron **resueltas**.

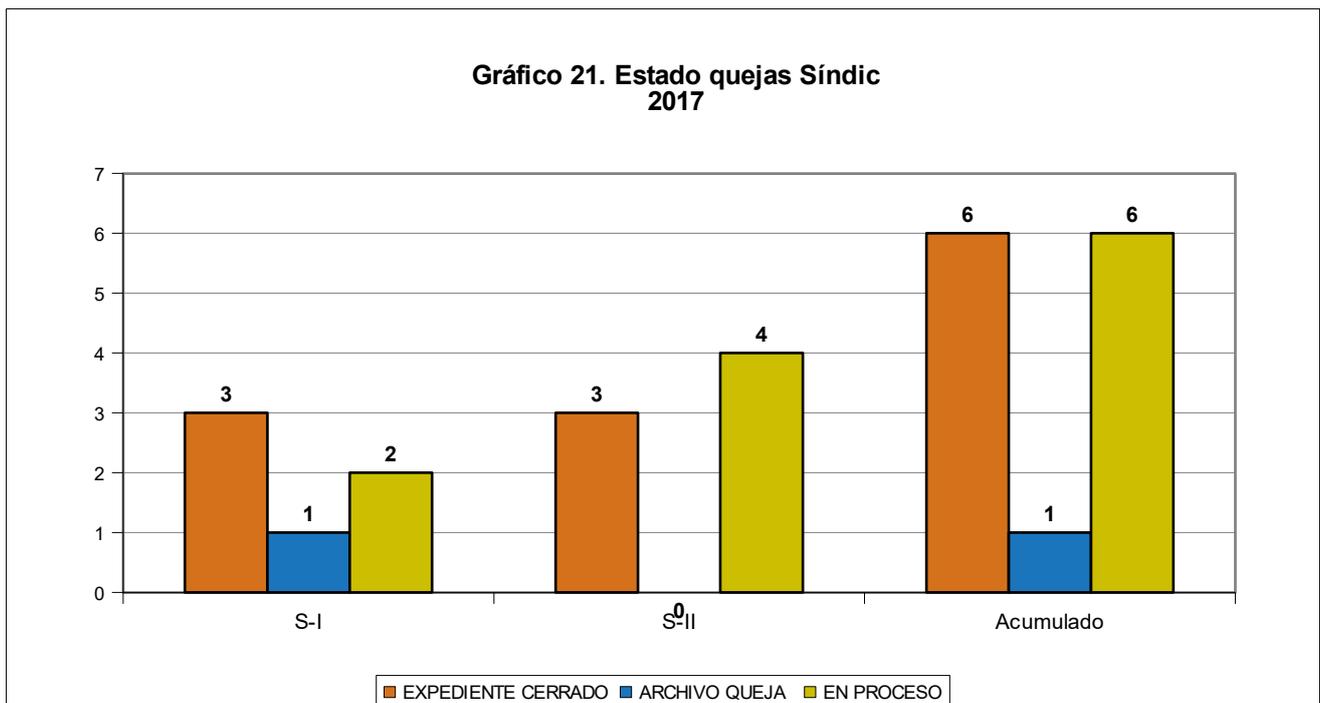
Las dos sugerencias que registra deportes entre el tercer y el cuarto trimestre de 2017 han sido respondidas. Una de ellas ha sido **resuelta** y la otra **no** era **realizable**.



6.- QUEJAS PRESENTADAS EN SÍNDIC GREUGES.

La CESURE también evalúa las quejas realizadas a través del Síndic de Greuges. En este caso, se dividen en semestres.

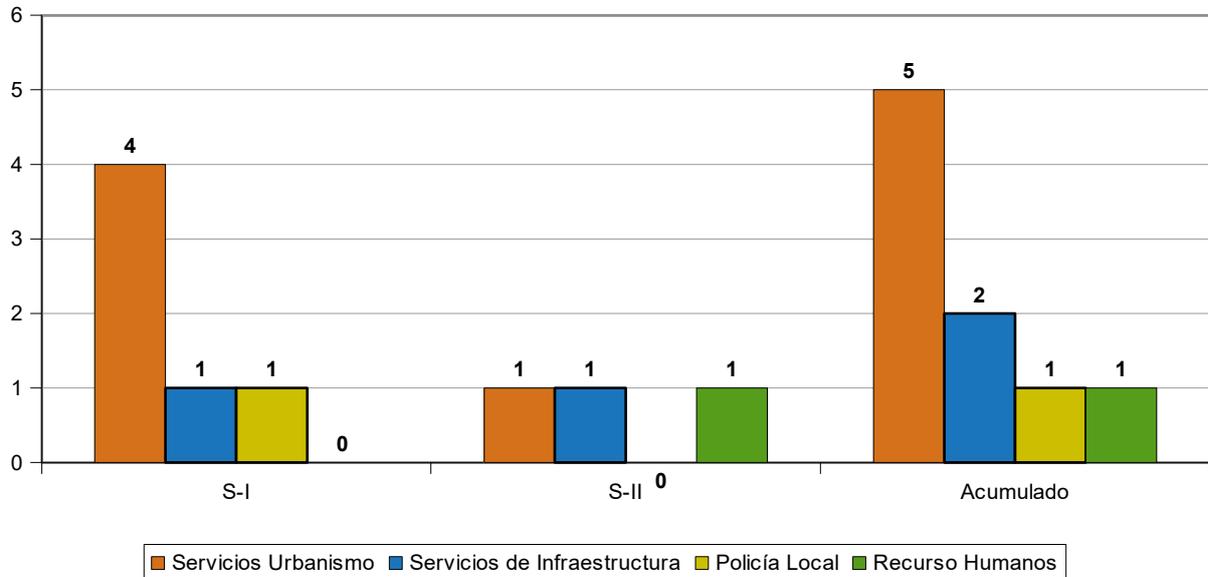
En 2017, se realizaron un total de **13** quejas: 6 con expediente cerrado, 1 en archivo y 6 en proceso.



El servicio de urbanismo es el que más quejas recibe a través del Síndic (**5**), especialmente en el primer semestre (4). En segundo lugar, los servicios de infraestructuras (2).

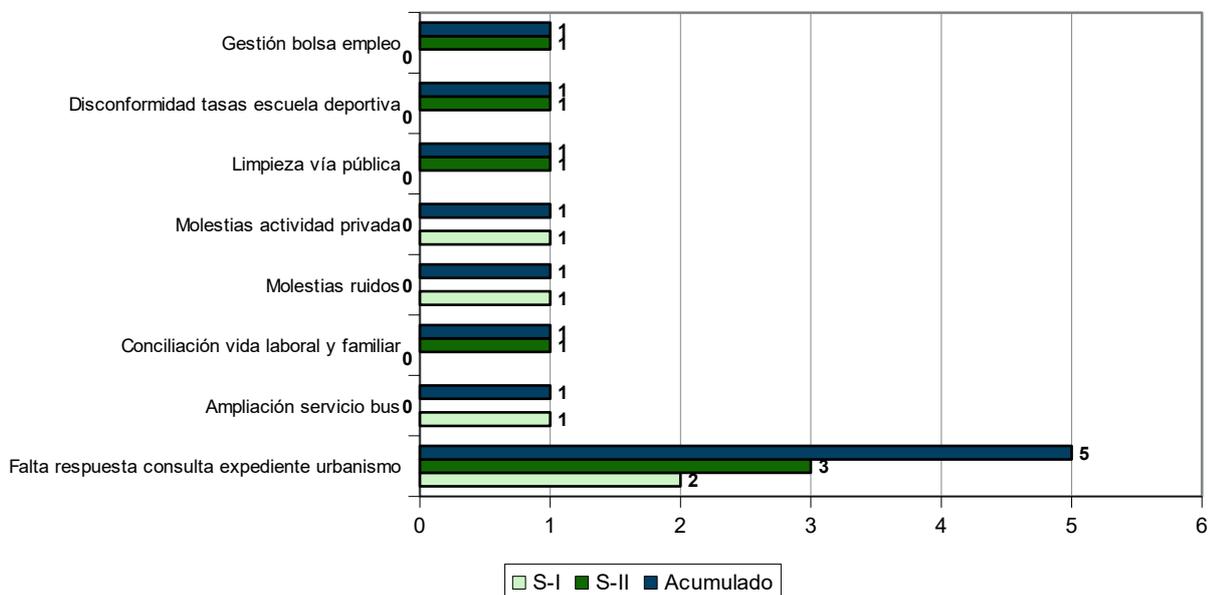


Gráfico 22. Servicios que reciben quejas. Síndic 2017



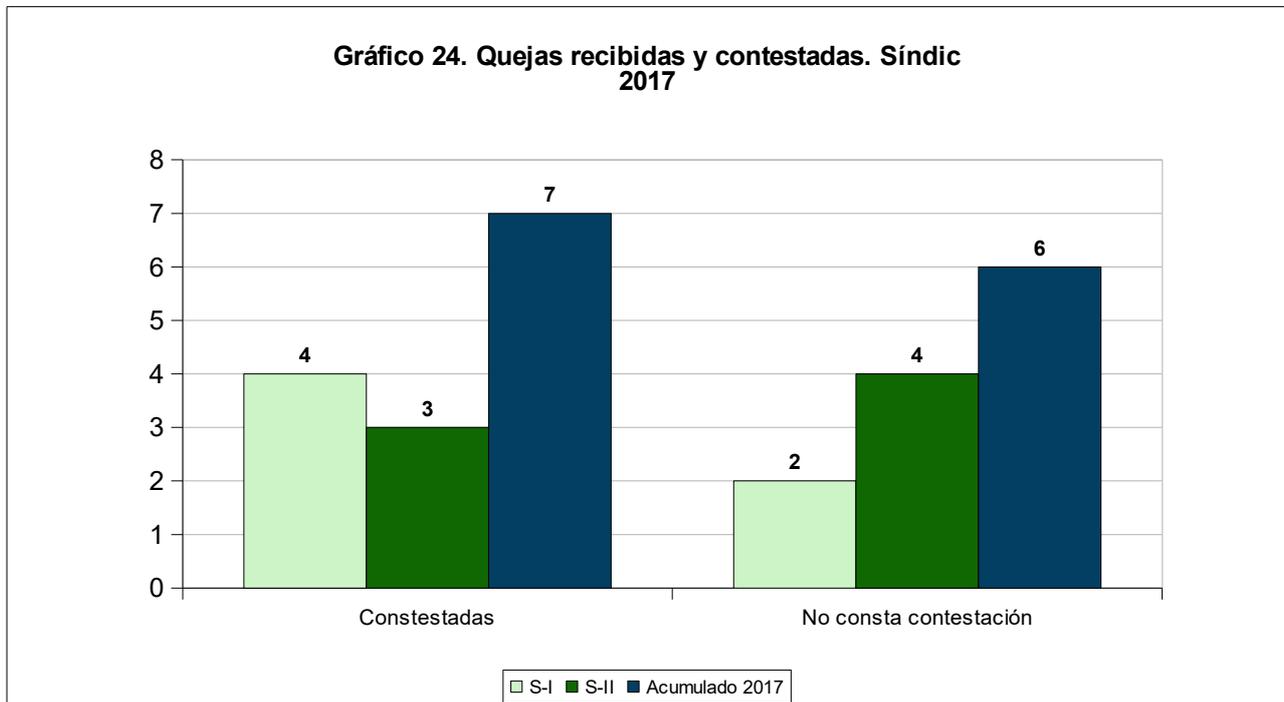
Prestando atención al gráfico 23, la tipología de quejas que se presentan al Síndic son diferentes entre sí. En este mismo gráfico se integra la "falta de respuesta, consulta expediente urbanismo" (5 en total).

Gráfico 23. Tipología de quejas Síndic 2017





Con respecto al estado de contestación, **6** fueron contestadas y **7** no consta contestación.





7.- CONCLUSIÓN GENERAL DEL AÑO 2017.

En 2017 se presentaron un total de 210 quejas y 22 sugerencias en el Ayuntamiento, 41 quejas y 7 sugerencias en el Patronato de Deportes y 13 quejas a través del Síndic de Greuges.

La forma de presentación de las quejas y sugerencias 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", sobre todo, por el tercer trimestre al presentarse una misma queja en la que se pedían mejoras en la calle de la Bonanova por 96 personas diferentes. En las sugerencias del Ayuntamiento el servicio más destacado es "gobernación" por las peticiones en relación con el tráfico.

La tipología de queja y sugerencia que más se repite de deportes es "otros" por varias razones: el vencimiento de los bonos de piscina, la inscripción de las jornadas de senderismo y el reducido número de plazas para el Estiuxic.

En el caso del Síndic de Greuges, se destaca el servicio de urbanismo.

La mayoría de documentos presentados han sido contestados dentro del plazo de los dos meses y resueltos. En el caso de las sugerencias, todas fueron contestadas. Cuando no se contesta, la razón que se aporta es la imposibilidad de contactar con el interesado.