

## **Informe de gestión de la Concejalía de Participación Ciudadana : 2009**

2012-01-12

---

### INTRODUCCIÓN

Este informe se prepara en cumplimiento del artículo 17.1 del Reglamento orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Guadalajara:

La unidad administrativa de sugerencias y reclamaciones informará periódicamente a la Comisión y elaborará los datos necesarios para confeccionar la memoria o informe anual que debe presentar la Comisión al Pleno.

## GESTIÓN DE EXPEDIENTES

Los datos estadísticos que se exponen a continuación constan en la base de gestión de expedientes que lleva la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones. La clasificación de los datos ha sido efectuada por la Oficina. La Sección de Archivo ha revisado ese trabajo para normalizar los criterios de clasificación.

### Número de expedientes iniciados en 2009

Total de expedientes de cualquier clase	1081
Expedientes de sugerencias o reclamaciones	377

### Gestión de expedientes de sugerencias o reclamaciones

Total	377	100 %
Terminados dentro del plazo	154	41 %
Terminados con demora	118	31 %
Sin terminar	105	28 %

## ANÁLISIS DE EXPEDIENTES

### Tipos de comunicación

Uno de los medios de recepción de reclamaciones y sugerencias es el buzón habilitado en el portal web del Ayuntamiento. Por este canal se reciben tanto reclamaciones o sugerencias en sentido estricto como otro tipo de comunicaciones, de contenido diverso, las cuales también son remitidas a los departamentos municipales correspondientes.

Para facilitar el análisis de las comunicaciones remitidas por los ciudadanos a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones se han establecido cinco categorías:

- Queja o reclamación.- Comunicación de una queja por el funcionamiento de los servicios municipales.
- Sugerencia de mejora.- Comunicación de una idea para proponer la mejora de los servicios municipales.
- Petición de información.- Petición de información administrativa relacionada con las competencias del Ayuntamiento o de información general sobre la ciudad.
- Aviso o comunicación.- Cualquier escrito que no puede clasificarse en las categorías anteriores. Por ejemplo, un aviso sobre algún elemento urbano que necesita reparación o una comunicación de una empresa que ofrece sus servicios al Ayuntamiento.
- Asuntos externos.- Incluye las comunicaciones relacionadas con asuntos que no son competencia del Ayuntamiento.

Una comunicación puede incluir, al mismo tiempo, varios tipos de contenido. Por ejemplo, una persona puede presentar una queja y al mismo tiempo una sugerencia de mejora o una petición de información. Por tanto, la suma de casos no coincide con el número total de expedientes.

Quejas o reclamaciones	276
Sugerencias de mejora	122
Peticiones de información	323
Avisos o comunicaciones	428
Asuntos externos	35

### Canales de comunicación

Buzón de la sede electrónica	966
Registro General	103
Correo electrónico	12

Total	1081
-------	------

### Servicios relacionados

Una comunicación puede estar relacionada con uno o varios servicios municipales. Para facilitar el análisis de estos datos se incluyen todas las funciones y servicios municipales previstos en el sistema de gestión de expedientes, incluso aquellos que no han registrado ningún caso.

Áreas y servicios	Quejas	Sugerencias de mejora	Peticiones de información	Avisos o comunicaciones
-------------------	--------	-----------------------	---------------------------	-------------------------

<b>Gobierno</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>A</b>
Gobierno político	0	0	0	2
Denominación de calles	6	4	2	122
Gabinete de Prensa	1	0	3	2
Participación Ciudadana	2	0	7	3
Protocolo y festejos	30	5	27	16

<b>Áreas de gobierno</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>A</b>
Bienestar Social	3	1	21	5
Consumo	0	0	1	3
Cultura	7	1	19	14
Deportes	4	10	8	3
Educación	1	0	12	2
Empleo y Desarrollo	3	1	24	3
Juventud	1	0	1	2
Medio Ambiente	6	3	9	19
Turismo	0	2	20	2
Salud Pública	0	1	0	4
Urbanismo	12	15	32	27

<b>Seguridad Pública</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>A</b>
--------------------------	----------	----------	----------	----------

Bomberos	0	0	0	1
Policía Local	29	10	15	38
Ordenación del tráfico	16	18	9	15
Protección Civil	0	0	0	0

<b>Servicios colectivos</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>A</b>
Abastecimiento de agua	19	1	2	4
Alumbrado público	34	6	1	13
Aparcamientos	6	4	3	3
Cementerio Municipal	2	2	3	0
Censo de Animales	0	0	0	0
Control de plagas	7	6	0	13
Limpieza Pública	80	31	3	55
Mobiliario urbano	13	11	1	5
Parques y jardines	35	16	6	36
Red de saneamiento	33	3	1	19
Telecomunicaciones	1	0	7	1
Transportes públicos	32	7	9	7
Vías urbanas	52	28	2	40
Zoológico Municipal	2	0	1	0

<b>Servicios administrativos</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>A</b>
Archivo Municipal	0	0	7	1
Contratación y compras	0	0	4	3
Información y Registro	0	0	14	0
Informática	0	0	2	0
Intervención y Tesorería	0	0	0	0
Gestión tributaria	2	0	28	5
Padrón de Habitantes	0	0	3	0

Parque Móvil	1	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	1	0	0
Personal	4	0	29	2
Secretaría General	0	0	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	0	0
Web Municipal	5	2	8	12

### Servicios con mayor número de quejas

Los servicios con más de 10 expedientes de quejas son las siguientes:

Limpieza pública	80
Vías urbanas	52
Parques y jardines	35
Alumbrado público	34
Red de saneamiento	33
Transportes públicos	32
Protocolo y festejos	30
Policía Local	29
Abastecimiento de agua	19
Ordenación del tráfico	16
Mobiliario urbano	13
Urbanismo	12

### Motivos de las quejas

Una queja o reclamación puede presentarse por varios motivos al mismo tiempo. Para facilitar el análisis de las quejas recibidas durante 2009, se ha preparado la siguiente lista de motivos, elaborada a partir de un modelo propuesto por el anterior Ministerio de Administraciones Públicas.

Disconformidad con una decisión	26
Mal funcionamiento de un servicio	205

Información deficiente	20
Horarios insuficientes	12
Demoras administrativas	3
Falta de comportamiento del personal	6
Falta de capacidad del personal	0
Escasez de personal	1
Deficiencias en el equipamiento colectivo	80
Barreras arquitectónicas	3

### **Conformidad de las respuestas**

Escritos de conformidad	69
Escritos de disconformidad	16

## LISTAS DE CONTROL

**Lista de los expedientes de 2009 que incluyen escritos de disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos**

Se incluye un comentario de acuerdo con el artículo 15.2 del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

20090095 03-03-2009 25-03-2009 Reclamación sobre la privatización del agua. Ciudadano que muestra total desacuerdo con la gestión del agua.	Se responde con argumentos detallados que el ciudadano considera insuficientes.
20090104 26-03-2009 31-03-2009 Solicita que eliminen sus datos personales de un archivo de una concesión de garajes de los manantiales del año 2006, ya que aparecen en Internet.	Se respondió indicando que las actas de sesiones son públicas. Sin embargo, esta queja y otras semejantes condujeron a revisar las copias de las actas que se habían publicado en la web municipal para ocultar los datos personales que no fueran necesarios.
20090183 30-04-2009 05-05-2009 Queja por el mal estado en el que está el Parque del Barranco Coquín, al lado del Colegio Pedro Sanz Vazquez. Considera que la limpieza del Parque es muy limitada.	Se produce una confusión en la identificación del Parque. El ciudadano se refiere al parque que está «al lado» y no delante del colegio. Insiste en que se encuentra en mal estado.
20090376 09-07-2009 11-09-2009 Queja sobre los semáforos de la Avenida Castilla.	El escrito de disconformidad insiste en que los semáforos están mal regulados.
20090610 26-08-2009 24-09-2009 Avisa que en la Calle Méjico, Roncesvalles e Independencia existe una zona verde sin desbrozar, considera que es peligroso.	Se responde indicando que se han dado instrucciones para desbrozar ese terreno. El escrito de disconformidad indica que no se ha hecho nada todavía.
20090616 28-08-2009 24-09-2009 Convenio con la sociedad limitada Jóvenes Unidos S.L.	Se responde que no se ha firmado un convenio con dicha entidad. El ciudadano manifiesta que Jóvenes Unidos S.L. ha creado ACVIG, una ONG que recoge ropa con fines sociales. Pide que se investigue esta cuestión.
20090711 23-09-2009 15-10-2009 Queja por el cambio realizado en las líneas 31 y 32 de los autobuses urbanos, zona avenida Castilla.	En la respuesta se dan varias alternativas. El ciudadano insiste en el perjuicio ocasionado por el cambio de recorrido.
20090748 09-10-2009 26-10-2009	Se informa al ciudadano que se comunicará este problema a la empresa CESP. El ciudadano lamenta que se dependa de la voluntad de dicha



Contenedor de basura situado en la puerta de un garaje	empresa para arreglar el problema y se queja de la falta de coordinación con la Concejalía de Tráfico.
20090794 25-10-2009 11-11-2009 Queja por el estado del parque de las Lomas, junto a depósito del agua	Se traslada la queja al departamento correspondiente. El ciudadano insiste en la falta de policías.
20090806 29-10-2009 07-01-2009 Alerta de los desperfectos que sufre en el pavimento la calle Arrabal del Agua	Disconformidad por el retraso en la respuesta.
20090843 09-11-2009 Solicita mediciones acústicas en el Bar de copas El Mirador.	Se informa al ciudadano de la clausura del bar. El ciudadano indica que el problema se ha agravado después, porque se ha vuelto a abrir sin suficientes medidas correctoras.
20090874 18-11-2009 30-11-2009 Queja por falta de limpieza en la calle Bulevar Clara Campoamor.	Se reconoce el problema. El ciudadano se queja de que, pasado un tiempo, sigue la misma situación.
20090884 21-11-2009 01-12-2009 Aceras, setos y árboles en mal estado en la Calle Carabaña.	Queja por el retraso en la respuesta.
20091027 02-12-2009 15-12-2009 Solicita que el Ayuntamiento tome las medidas de seguridad necesarias para proteger la privacidad de las personas.	Se comunica que los datos, en la web municipal, han sido borrados, pero el ciudadano manifiesta que no es cierto. (Probablemente, aunque se habían borrado los datos, éstos continuaban en la memoria caché del motor de búsqueda empleado por el ciudadano.)

Guadalajara, 12 de enero de 2012




Carmen Heredia  
Concejala de Participación Ciudadana

Nota: Este informe fué aprobado por el Pleno de la Corporación el día 06 de febrero de 2012.