

## **Informe de gestión de la Concejalía de Participación Ciudadana : 2011**

2012-02-23

---

### INTRODUCCIÓN

Esta memoria 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**

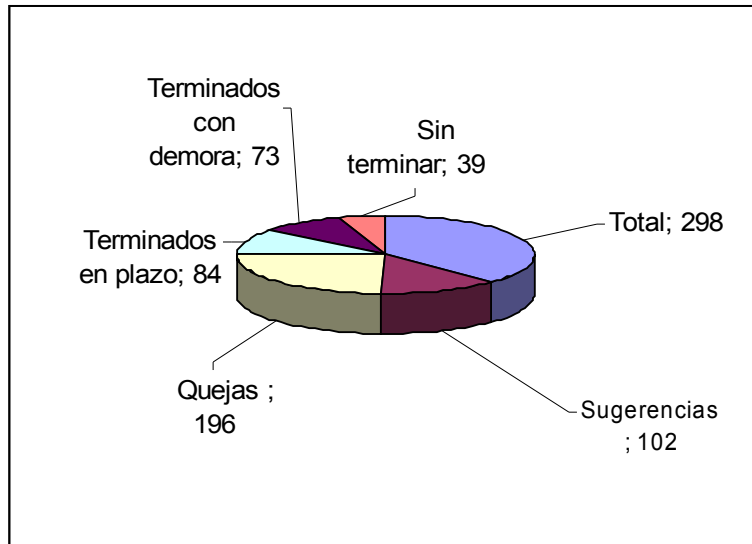
Los datos estadísticos que se exponen a continuación constan en la base de gestión de expedientes que lleva la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones. La clasificación de los datos ha sido efectuada por la Oficina. La Sección de Archivo ha revisado ese trabajo para normalizar los criterios de clasificación.

**Número de expedientes iniciados en 2011**

Total de expedientes de cualquier clase	909
Expedientes de sugerencias o reclamaciones	298
Número de trámites realizados	3521

**Gestión de expedientes de sugerencias o reclamaciones**

Total	298	100 %
Sugerencias	102	35 %
Total trasladadas	102	35%
Con respuesta	68	24 %
Con acuse de recibo	34	11 %
Quejas	196	65 %
Terminados en plazo	84	28 %
Terminados con demora	73	24 %
Sin terminar	39	13 %



## COMENTARIOS

Una vez desglosados los datos se puede hacer una revisión más exhaustiva de las quejas y sugerencias y su situación en el 2011.

En el caso de las quejas, hay un 24% de expedientes terminados con demora debido, entre otras razones, a que la petición de informes técnicos o investigaciones de determinadas situaciones llevadas a cabo sobre todo por la Policía no permiten cumplir el plazo de 20 días que está establecido como límite de respuesta.

Con respecto a los expedientes pendientes de terminar, que fueron revisados a finales de año para tratar de establecer las causas, se puso de manifiesto que los concejales contestaban directamente a los interesados en muchos casos, por ello se decidió enviar a finales de diciembre una carta a los ciudadanos ya que era imposible determinar en qué casos los concejales habían olvidado enviar la respuesta a la Unidad.

En general, la carta tuvo muy buena acogida por parte de los vecinos que agradecieron el gesto y entendieron, en los casos que no habían obtenido una respuesta, que podía producirse un retraso u olvido.

En muchos otros casos, los ciudadanos manifestaron que aunque no se les hubiera notificado por escrito, su problema fue solucionado, e incluso el concejal competente les llamó y quedó con ellos para tratar de arreglar el problema “in situ”.

Sólo cuatro de los vecinos, contestaron manifestando su desacuerdo porque el problema seguía sin solucionarse.

Para tratar de evitar esta descoordinación, se ha optado por no facilitar a las concejalías o departamentos la dirección de aquellos que escriben al buzón, de manera que toda respuesta deba ser enviada a la Unidad y desde aquí al ciudadano, como forma eficaz de control de todos los expedientes.

En el caso de que soliciten los datos a fin de llamar personalmente al ciudadano, la Unidad apuntará esta incidencia en el campo “Notas” y cerrará el expediente, al entender que se resolverá personalmente por sus responsables.

## ANÁLISIS DE EXPEDIENTES

### Tipos de comunicación

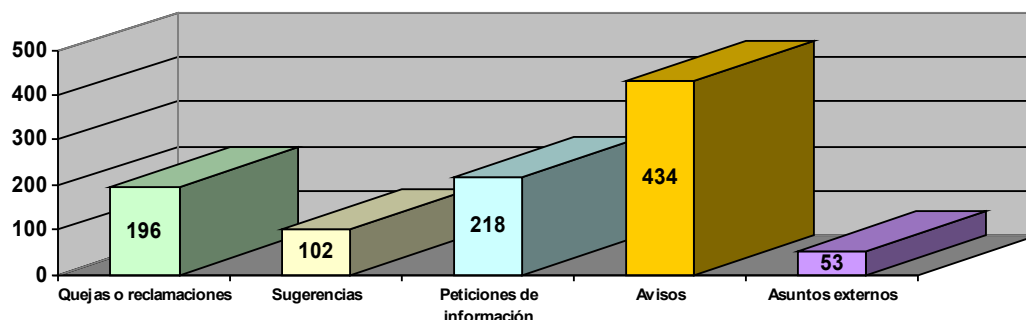
Uno de los medios de recepción de reclamaciones y sugerencias es el buzón habilitado en el portal web del Ayuntamiento. Por este canal se reciben tanto reclamaciones o sugerencias en sentido estricto como otro tipo de comunicaciones, de contenido diverso, las cuales también son remitidas a los departamentos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

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

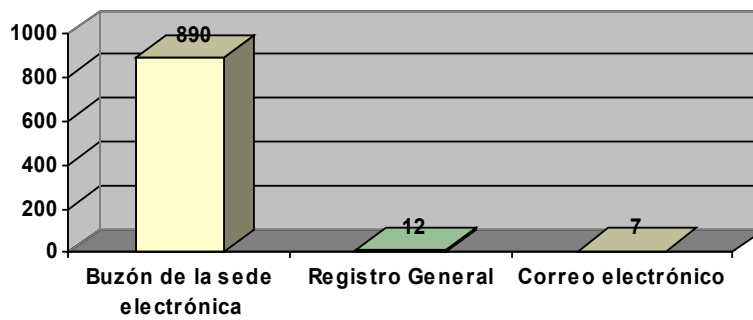
Debe tenerse en cuenta que una comunicación puede incluir, al mismo tiempo, varios tipos de contenido. Por ejemplo, una persona puede presentar una queja y al mismo tiempo una sugerencia de mejora o una petición de información.

Quejas o reclamaciones	196
Sugerencias de mejora	102
Peticiones de información	218
Avisos o comunicaciones	434
Asuntos externos	53



### Canales de comunicación

Buzón de la sede electrónica	890
Registro General	12 (6 tlf)
Correo electrónico	7
Total	909



### Análisis

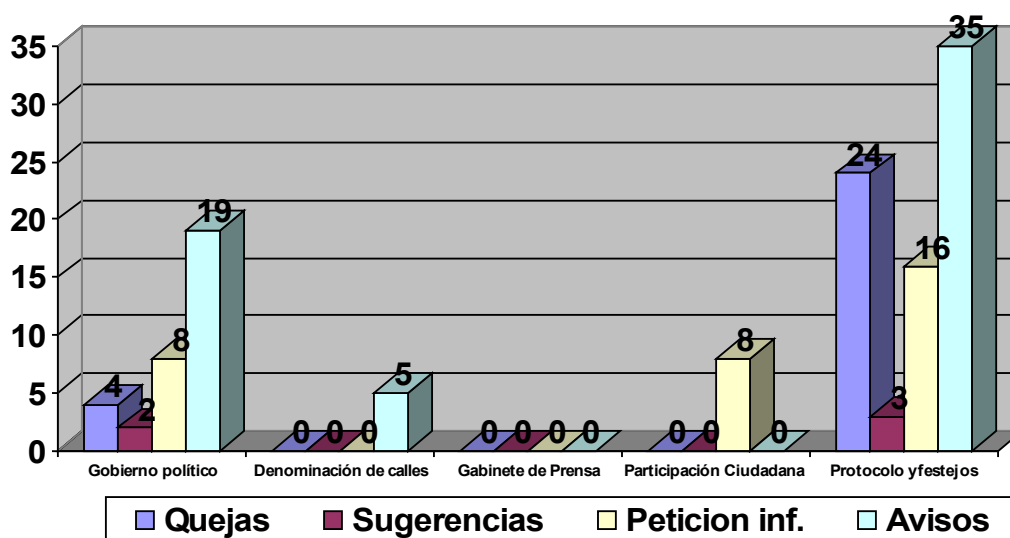
Del total de quejas recibidas por la Unidad gestora de avisos, quejas, sugerencias y reclamaciones, 890 de ellas (un 97.91 %) han sido a través del buzón municipal, siete a través del correo electrónico y sólo 6 a través del Registro General. Otras 6 han sido recibidas por vía telefónica.

### 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
-------------------	--------	-----------------------	---------------------------	-------------------------

Gobierno	Q	S	P	A
Gobierno político	4	2	8	19
Denominación de calles	0	0	0	5
Gabinete de Prensa	0	0	0	0
Participación Ciudadana	0	0	8	0
Protocolo y festejos	24	3	16	35

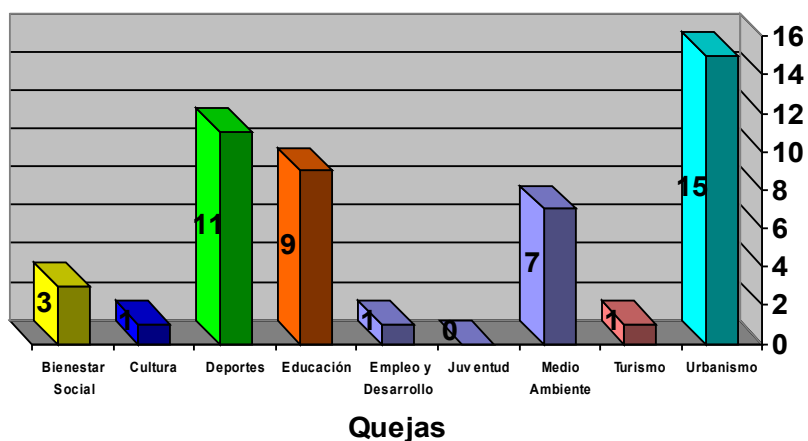


### Análisis

Como se puede observar en el área “Gobierno” destacan las quejas en el servicio de Protocolo y Festejos debido, sobre todo, a las polémicas que plantean las "peñas" dentro de la ciudad (aunque en otros casos las quejas se plantean por llevarse las ferias al nuevo recinto ferial).

Los avisos o comunicaciones se deben sobre todo al ofrecimiento que hacen diversas orquestas o bandas de cara a los festejos.

Áreas de gobierno	Q	S	P	A
Bienestar Social	3	1	13	6
Consumo	0	0	1	1
Cultura	1	2	11	5
Deportes	11	6	11	12
Educación	9	2	11	9
Empleo y Desarrollo	1	0	16	14
Juventud	0	0	4	2
Medio Ambiente	7	13	12	29
Turismo	1	1	11	3
Salud Pública	0	0	1	0
Urbanismo	15	6	20	13



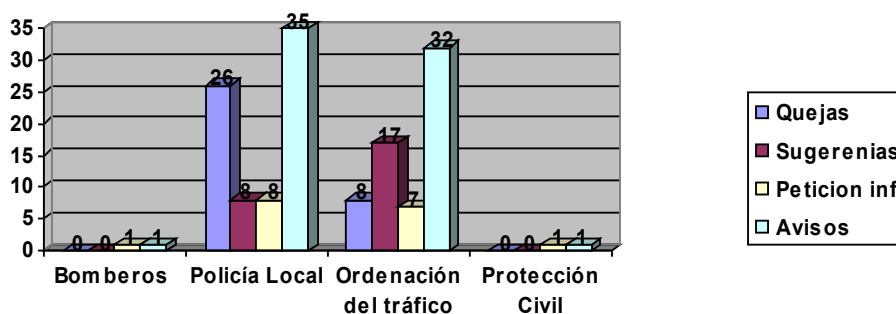
### *Análisis de las quejas en el Áreas de Gobierno*

Como se puede observar dentro de las Áreas de Gobierno el mayor número de quejas se dan en Urbanismo, debido sobre todo a los avisos recibidos por las molestias que producen las obras en la ciudad, los ruidos o los inconvenientes de cerrar calles de tránsito son las principales causas.

El segundo área que registra un mayor número de quejas es el de Deportes que se produjo por la reiteración de avisos por considerar insuficiente la pista de "skatepark" que se había construido en el parque del Coquín.



<b>Seguridad Pública</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>A</b>
Bomberos	0	0	1	1
Policía Local	26	8	8	35
Ordenación del tráfico	8	17	7	32
Protección Civil	0	0	1	1



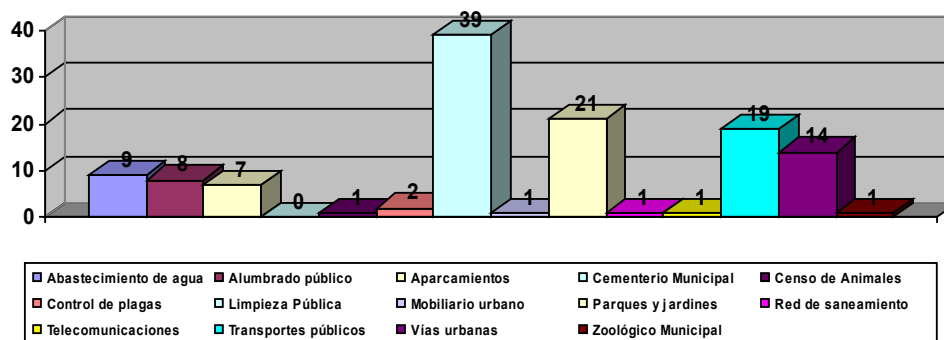
### *Análisis del Área de Seguridad Pública*

La Policía Local es quién recibe un mayor número de quejas debido sobre todo a problemas habituales de convivencia. Algunos ejemplos son las quejas porque se considera que se multa poco a los dueños de los perros que generan suciedad en la ciudad, por molestias acústicas entre vecinos, porque consideran que han sido multados injustamente...

En el servicio de ordenación del tráfico lo más llamativo es el número de avisos que se reciben al respecto, ya que en el caso de las quejas, las causas están ligadas al mal aparcamiento por parte de los ciudadanos en los pasos de cebra o en las aceras. También la ejecución de obras en la ciudad, que genera modificaciones en la ruta diaria ha provocado puntualmente la subida de quejas en este área.

Debería destacarse también que colectivos como los Bomberos o la Protección Civil, que se relacionan de forma constante con los ciudadanos, no han registrado ninguna queja a lo largo del año 2011.

Servicios colectivos	Q	S	P	A
Abastecimiento de agua	9	1	2	7
Alumbrado público	8	1	3	17
Aparcamientos	7	5	2	17
Cementerio Municipal	0	0	1	0
Censo de Animales	1	2	0	0
Control de plagas	2	1	0	19
Limpieza Pública	39	22	3	57
Mobiliario urbano	1	2	1	14
Parques y jardines	21	11	1	42
Red de saneamiento	1	1	0	9
Telecomunicaciones	1	1	7	7
Transportes públicos	19	6	9	10
Vías urbanas	14	15	4	59
Zoológico Municipal	1	1	2	3



### *Análisis de quejas en el área de Servicios Colectivos*

Es, sin lugar a dudas la limpieza pública el área que más preocupa a la ciudad de Guadalajara y donde mayor número de quejas reiteradas se registran. Aunque los ciudadanos aprecian que el trabajo se realiza, podemos distinguir varios tipos de problemáticas dependiendo de la zona en la que nos encontremos.

Así, en la zona centro de la ciudad, el mantenimiento de las calles limpias debido al "botellón" y a las consecuencias de este, es uno de los asuntos que más preocupa mientras que en las zonas nuevas preocupa la suciedad generada por los dueños incívicos de los animales de compañía o la distancia a la que se encuentran algunos contenedores por ser zonas poco habitadas todavía.

Si nos desplazamos a otras zonas más cercanas al río, el problema de la limpieza se centra sobre todo en la recogida de las hojas caídas.

La segunda área, Parques y Jardines, está muy relacionada con el apartado anterior de limpieza, y cabe destacar que la solicitud de poda de árboles ha generado un incremento de avisos y en algunos casos quejas, por el peligro que suponían.

En cuanto al transporte público, la cuestión de los horarios de los autobuses así como el recorrido de los mismos son los asuntos que registran un mayor número de quejas, aunque a finales de año la preocupación se centraba en conseguir un acuerdo con la Comunidad de Madrid para el "Abono Transportes".

<b>Servicios administrativos</b>	<b>Q</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>A</b>
Archivo Municipal	0	0	0	0
Contratación y compras	0	0	3	1
Información y Registro	0	0	3	0
Informática	0	1	0	2
Intervención y Tesorería	1	0	2	1
Gestión tributaria	2	0	20	9
Padrón de Habitantes	0	0	10	0
Parque Móvil	0	0	0	0
Patrimonio Municipal	0	0	4	7
Personal	0	0	6	4
Secretaría General	0	0	0	0
Servicios Jurídicos	0	0	1	0
Web Municipal	1	4	2	11

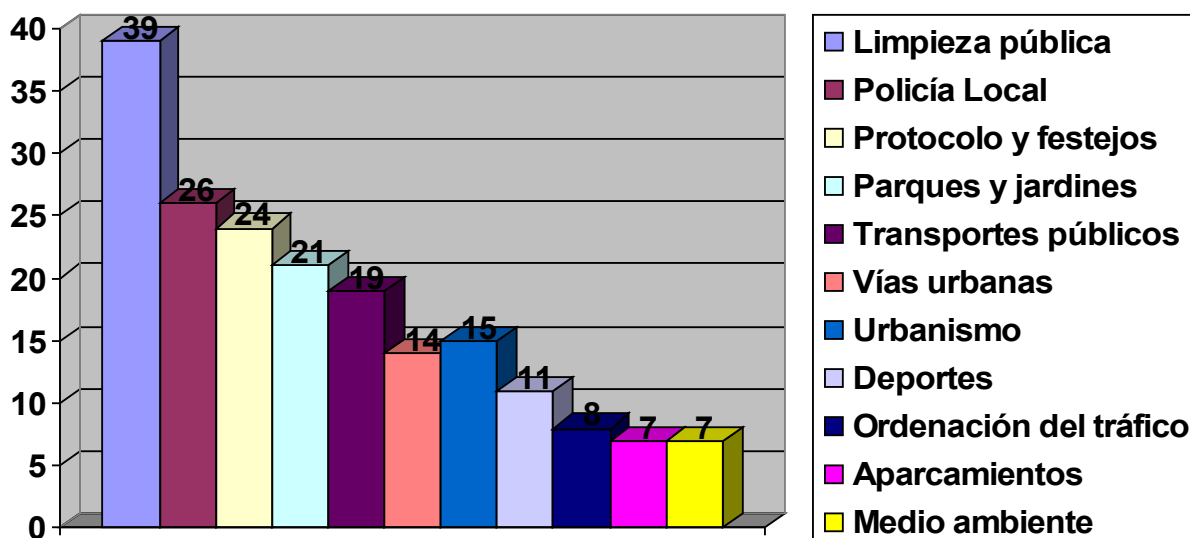
#### *Análisis del área de Servicios Administrativos*

El número de incidencias en general en el área Servicios Administrativos apenas es significativo. Podemos resaltar los 20 expedientes de Petición de Información que han sido solicitados a Gestión Tributaria, aunque sin duda lo más relevante es el amplio número de servicios que no han registrado ninguna queja a lo largo del año.

### Servicios con mayor número de quejas

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

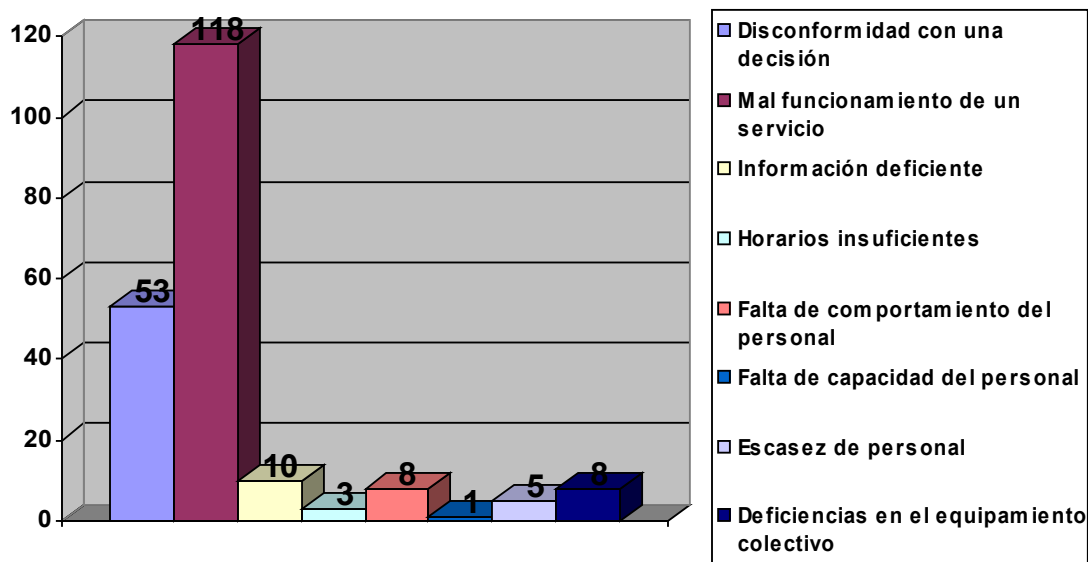
Limpieza pública	39
Policía Local	26
Protocolo y festejos	24
Parques y jardines	21
Transportes públicos	19
Vías urbanas	14
Urbanismo	15
Deportes	11
Ordenación del tráfico	8
Aparcamientos	7
Medio ambiente	7



## Motivos de las quejas

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

Disconformidad con una decisión	53
Mal funcionamiento de un servicio	118
Información deficiente	10
Horarios insuficientes	3
Demoras administrativas	0
Falta de comportamiento del personal	8
Falta de capacidad del personal	1
Escasez de personal	5
Deficiencias en el equipamiento colectivo	8
Barreras arquitectónicas	0



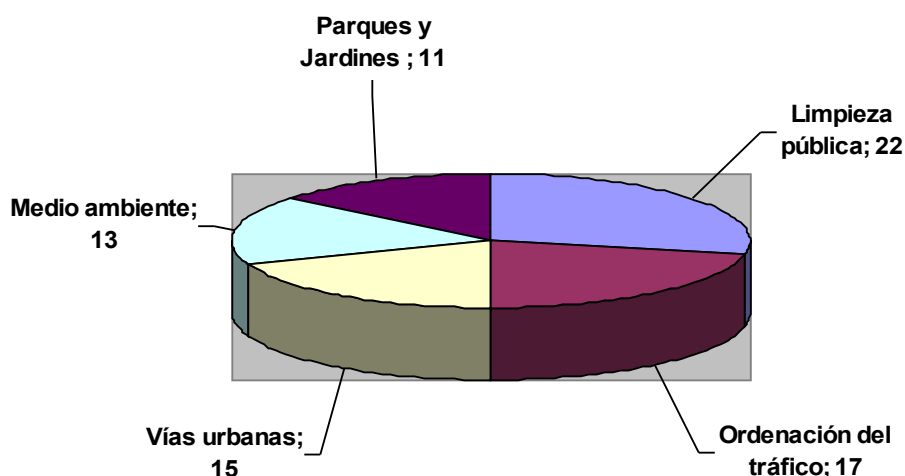
### Análisis de los motivos de las Quejas

El mal funcionamiento de un servicio es el motivo de queja que se repite con más frecuencia. Esta categoría incluye casos tanto por acción como por omisión: por ejemplo, cuando un ciudadano considera que tenía que haber estado presente la Policía para multar a alguien en un momento determinado, o que debería haberse realizado en un día concreto la limpieza de una calle y no en otro...

### Servicios con mayor número de sugerencias

Los servicios con más de 10 expedientes de sugerencias son los siguientes:

Limpieza pública	22
Ordenación del tráfico	17
Vías urbanas	15
Medio ambiente	13
Parques y Jardines	11



### Análisis de las sugerencias

Como se puede observar, la estadística de sugerencias es bastante similar al de quejas, debido a que los ciudadanos tienen muy claro aquellos temas que más les preocupan y no sólo se ponen en contacto con el Ayuntamiento para manifestar su desacuerdo sino para dar ideas de mejoras, que en algunos casos han conocido en visitas a otras ciudades y que no dudan en transmitirnos. La plantación de determinadas especies de árboles, o la instalación de cámaras para poder descubrir a quienes ensucian la ciudad son algunos ejemplos.

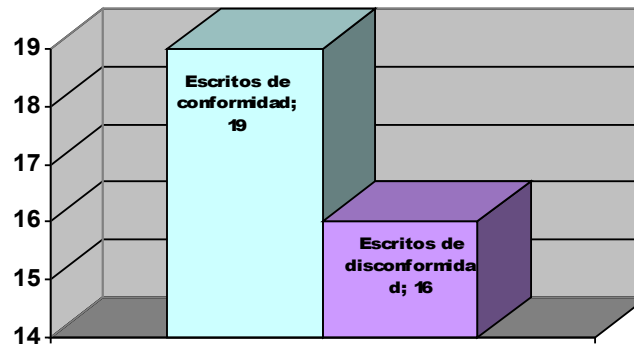
En cuanto a la ordenación del tráfico, la instalación de bandas o cojines berlineses para la reducción de velocidad, instalación de señales verticales luminosas, o espejos provocan la mayoría de expedientes de sugerencias en relación a este tema.

Medio Ambiente es otro de los servicios que preocupa a los ciudadanos, que han propuesto o sugerido acciones como la rehabilitación de los márgenes del río Henares, el soterramiento de todos los contenedores de basura, revisar el funcionamiento de los sistemas de calefacción para evitar la contaminación, etc.

### Conformidad de las respuestas a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos

En muchos casos los interesados no comunican su conformidad o disconformidad con las respuestas del Ayuntamiento. En 2011 se recibieron los siguientes escritos en este sentido:

Escritos de conformidad	19
Escritos de disconformidad	16



#### Análisis de las respuestas

Aunque, evidentemente, no en todos los casos los ciudadanos muestran o no su conformidad, es cierto que son más aquellos que se muestran conformes con la respuestas y deciden manifestarlo a través del buzón que aquellos que, sobre todo debido a un retraso en la respuesta, han manifestado su disconformidad.

LISTAS DE CONTROL

**Lista de los expedientes de 2011 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.

20110011 - 04-01-2011 - 05-01-2011 Queja por la retirada y nueva ubicación de contenedores en los Valles.	Dos escritos de disconformidad por no haber obtenido respuesta.
20110017 - 06-01-2011 - 19-01-2011 Queja sobre contenedores estropeados en la calle Buenafuente desde hace más de siete meses, continúan sin reponer.	No está de acuerdo con la explicación dada de que el mal estado sea por vandalismo.
20110093 - 29-01-2011 - 09-02-2011 Queja por el mal uso que se hace con la calefacción y el aire acondicionado	Presenta un escrito porque no considera que se haga todo lo que se debiera con respecto a este tema.
20110109 - 29-01-2011 - 09-02-2011 Queja por el comportamiento de la policía local cuando fue denunciada.	Aunque se le piden disculpas por parte de la Concejalía, la persona esperaba que se recriminase a los policías.
20110168 - 20-02-2011 - 23-02-2011 Vecina que solicita la revisión del estacionamiento regulado en zona de residentes.	Muestra su disconformidad por tener que pagar la tarjeta de residente y porque considera que los vecinos de la zona centro están mas perjudicados que el resto de la ciudad.
20110238 - 09-03-2011 - 21-12-2011 Queja por un acto de carreras de perros que se va a celebrar en el Barrio de la Chopera.	Tras no obtener respuesta y enviarle una carta de disculpa, insiste en que se de una solución a su problema.
20110261- 17-03-2011 - 25-03-2011 Solicita información sobre el estado de un escrito que presento, relativo al estado de una acera y de un parque	El ciudadano manifiesta pasado un tiempo que la situación de la calle continúa igual.
20110270 - 19-05-2010 - 18-06-2010 Queja hacia los responsables de la limpieza del Parque de El Alamin.	Tras varios días manifiesta que el parque sigue igual y no se ha limpiado.
20110380 - 06-05-2011 - 26-05-2011 Queja por la falta de limpieza en el parque ubicado en la calle Zarza.	Agradece la respuesta, pero considera que el problema no ha sido solucionado, ya que además solicitan columpios y que cambien las fuentes.
20110399 - 10-05-2011 - 21-12-2011 Queja respecto a la solicitud y acceso a los centros de atención infantil.	Manifiesta su disconformidad por la gestión a la hora de conceder las plazas en las guarderías públicas.
20110438 - 10-08-2010 - 30-08-2010 Informa de la suciedad en la calle San Juan de Dios.	Envía un escrito porque tiempo después comunica que la calle sigue sucia.



20110656- 25-09-2011 - 28-09-2011 Queja planteando la invasión por parte de las terrazas de los bares en la calle Layna Serrano	Continúa estando en desacuerdo con la ocupación de dichas terrazas.
20110769 - 26-10-2011 - 28-10-2011 Ciudadana que plantea el problema que hay con los horarios de los autobuses que comunican Guadalajara-Madrid en las horas punta.	Aunque se le comunica que las competencias las tiene la Consejería de Fomento, esta persona vuelve a escribir porque considera que desde el Ayuntamiento se les debería ayudar.
20110771 - 03-11-2010 - 10-11-2010 Queja por la mala organización del evento Música en Familia.	Agradece la respuesta pero insiste en pedir que se mejore de cara al siguiente año.
20110797 - 10-11-2011 - 03-02-2011 Vecino que solicita la limpieza urgente de un parque y terreno cerca de la calle Virgen del Saz.	Aunque está de acuerdo con la limpieza del mismo, estima conveniente la construcción de una pasarela.
20110853 - 29-11-2011 - 10-01-2011 Ciudadano al que robaron en su taquilla de la piscina Sonia Reyes, y que tras presentar denuncia no ha obtenido respuesta.	Los Servicios Jurídicos concluyeron que no se cubría estos casos, este señor solicita una solución por parte del Ayuntamiento.

Guadalajara, 23 de enero de 2012



Carmen Heredia  
Concejala de Participación Ciudadana

Nota: Este informe fué aprobado por el Pleno de la Corporación el día 02 de marzo de 2012.

## PROPUESTAS PARA EL AÑO 2012

Tras el resultado y análisis de los datos, la Concejalía de Participación Ciudadana propone las siguientes acciones:

- Acciones para incentivar el uso del buzón municipal.

Dar una mayor relevancia al Buzón de Atención Ciudadana mejorando su visibilidad en la página web del Ayuntamiento.

- Acercamiento del Departamento a la Ciudadanía.

A través de la creación de un folleto explicativo en el que se detalle el trabajo llevado a cabo, se proporcione publicidad al buzón municipal, se facilite la dirección de correo del departamento y el número de teléfono para todos aquellos ciudadanos que no dispongan de medios informáticos y quieran plantear sus avisos o sugerencias.

- Instalación de buzones de sugerencias.

Las principales dependencias municipales contarán con un buzón de sugerencias donde los ciudadanos podrán hacer llegar las mismas al Ayuntamiento.

- Acciones formativas para el personal de Participación Ciudadana.

Cursos, seminarios, etc., sobre legislación, medios, técnicas de atención y de análisis.

- Apoyo técnico para el estudio y análisis de los resultados obtenidos.

Para estudiar y analizar los datos obtenidos y ser capaces de sacar conclusiones relevantes para canalizar los medios y agilizar la toma de decisiones en la ejecución de las acciones en los asuntos públicos, el departamento de Participación Ciudadana contará a partir de ahora con el apoyo técnico de una socióloga.

- Inclusión de informes comparativos.

A partir de este momento, y con los tres años de historia acumulada de buzón podremos realizar estudios de tendencias por áreas y servicios.