ACTA DE LA REUNIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, CELEBRADA EL DIA 26 DE ABRIL DE 2018, EN PRIMERA CONVOCATORIA.-

==========

ASISTENTES

ALCALDESA-PRESIDENTA
Dª. Visitación Martínez Martínez

VOCALES
Dª. Fuensanta García Sánchez
Dª. Ángela Gaona Cabrera
D. Ramón Luis García Garcerán.
Dª. Pedro Ferrer Carbonell

SECRETARIO _____
D. Carlos Balboa de Paz.

En la Villa de San Pedro del Pinatar, en su Casa Consistorial, siendo las nueve horas y cinco minutos, del día veintiséis de abril de dos mil dieciocho, se reúnen en la de Juntas anexa a Alcaldía, los miembros integrantes de la COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, que se reseñan al margen. D. Sergio Alejo Pérez Henarejos, no asiste a la reunión pero justifica su ausencia. D. Emilio Callejas López no asiste ni justifica su ausencia a dicha Comisión.

Asiste el responsable del servicio de la OAC, D. Mariano Martínez Aranda.

Una vez comprobado el correspondiente quórum de asistencia y abierto el acto por la Presidencia, a continuación se pasa a tratar los asuntos incluidos en la convocatoria, de la siguiente forma:

PUNTO PRIMERO.- APROBAR, SI PROCEDE, ACTA ANTERIOR.-

El Secretario de la comisión, procede a la lectura del Acta del día 14 de febrero de 2018. Se aprueba por unanimidad.

PUNTO SEGUNDO.- DAR CUENTA INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

Se procede a la aclaración de varios puntos por parte del responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, referentes a los temas de Señalización, Disciplina Urbanística, Medio Ambiente y Servicios Comunitarios.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la atención al ciudadano, se da por enterada y conforme.

Y no habiendo más asuntos, la Presidencia levantó la reunión, a las nueve horas y diecinueve minutos, de todo lo cual, yo, el Secretario, DOY FE.

LA PRESIDENTA, **EL SECRETARIO,**

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO DEL PINAR · ALCALDE

ACTA DE LA REUNIÓN ORDINARIA DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, CELEBRADA EL DIA 14 DE FEBRERO DE 2018, EN PRIMERA CONVOCATORIA.-

==========

ASISTENTES

ALCALDESA-PRESIDENTA
Dª. Visitación Martínez Martínez

VOCALES
Dª. Fuensanta García Sánchez
Dª. Ángela Gaona Cabrera
D. Ramón Luis García Garcerán.
Dª. Pedro Ferrer Carbonell
D. Emilio Callejas López

SECRETARIO
D. Carlos Balboa de Paz.

En la Villa de San Pedro del Pinatar, en su Casa Consistorial, siendo las nueve horas y tres minutos, del día catorce de febrero de dos mil dieciocho, se reúnen en la de Juntas anexa a Alcaldía, los miembros integrantes de la COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, que se reseñan al margen. D. Sergio Alejo Pérez Henarejos, no asiste a la reunión pero justifica su asistencia.

Asiste el responsable del servicio de la OAC, D. Mariano Martínez Aranda.

Una vez comprobado el correspondiente quórum de asistencia y abierto el acto por la Presidencia, a continuación se pasa a tratar los asuntos incluidos en la convocatoria, de la siguiente forma:

PUNTO PRIMERO.- APROBAR, SI PROCEDE, ACTA ANTERIOR.-

El Secretario de la comisión, procede a la lectura del Acta del día 10 de octubre de 2017. Se aprueba por unanimidad.

PUNTO SEGUNDO.- DAR CUENTA INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL CUATRO TRIMESTRE DEL AÑO 2017

Se procede a la aclaración de varios puntos por parte del responsable de la Oficina de Atención al Ciudadano, referentes a los temas de Señalización, Disciplina Urbanística y Servicios Comunitarios.

PUNTO TERCERO.- DAR CUENTA MEMORIA ANUAL OAC AÑO 2017

Previa lectura de todos los puntos, se analizan los distintos puntos de la memoria anual de la Oficina de Atención al Ciudadano 2017. De dicha memoria se dará cuenta en el Pleno siguiente a la celebración de esta Comisión.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para la atención al ciudadano, se da por enterada y conforme.

Y no habiendo más asuntos, la Presidencia levantó la reunión, a las nueve horas y veinticinco minutos, de todo lo cual, yo, el Secretario, DOY FE.

LA PRESIDENTA, **EL SECRETARIO,**

INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

TRIMESTRE ANTERIOR: Se ha realizado el 90,07%, del total de solicitudes del trimestre anterior, con mención especial en Señalización.

CONCEJALÍA DE POLICÍA Y SEÑALIZACIÓN

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denega-das
POLICÍA	Reclamaciones / Quejas	11	11			
	Sugerencias					
SEÑALIZACIÓN	Señalización	22	17		5	

OBSERVACIONES: Solicitan señalizar paso de peatones y señales de tráfico en mal estado. Más vigilancia policial zona de Lo Pagán y en la zona del Mojón.

CONCEJALÍA DE OBRAS Y SERVICIOS

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/	En Estudio por los Técnicos	Aproba-das para su realiza-ción	Denegadas
MANTENI-MIENTO, Y SERVICIOS COMUNITA-RIOS	Reclamaciones / Quejas	19	12		7	
	Sugerencias					

OBSERVACIONES: Farolas en mal estado. Colocación de bancos en Avenidas principales

CONCEJALÍA DE URBANISMO y DISCIPLINA URBANÍSTICA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
URBANISMO Y DISCIPLINA URBANÍSTICA	Reclamaciones / Quejas	2	1		1	
	información	12	8		4	

OBSERVACIONES: limpieza de solares, más rejillas pluviales...y arreglo de hundimiento o socavones en la calzada.

CONCEJALÍA DE PARQUES Y JARDÍNES

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
PARQUES Y JARDINES	Reclamaciones / Quejas	21	21			
	Sugerencias					

OBSERVACIONES: limpieza de parques y jardines en general. Sustitución de árboles secos o caídos en algunos parques.

CONCEJALÍA DE SANIDAD

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realiza-ción	Denegadas
SANIDAD	Reclamacio-nes / Quejas	29	29			
	Sugerencias					

OBSERVACIONES: Cucarachas y ratas principalmente.

CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
MEDIO AMBIENTE	Reclamaciones / Quejas					
	Sugeren-cias	**21**	**16**		**5**	

OBSERVACIONES: Escrito para la poda de palmeras o bien palmeras secas o caídas. Arreglo y limpieza de solares. Cambio de lugar de contenedores y colocación de más contenedores amarillos.

PROTECCIÓN CIVIL Y 112

CONCEJALÍA/S	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Resueltas/atendidas
Reclamaciones / Quejas Informaciones		
	8	8

OBSERVACIONES: Información sobre como solicitar número para el DNI.

CONCEJALÍA DE CULTURA, TURISMO, FESTEJOS Y COMERCIO

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancia	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
CULTURA	Reclamaciones / Quejas					
	Información	19	19			
TURISMO	Reclamaciones					

	/ Quejas					
	Información	14	14			
FESTEJOS	Reclamaciones / Quejas					
	Información	23	23			
COMERCIO/ MERCADOS	Reclamaciones / Quejas					
	Información	**0**	**0**			

OBSERVACIONES: Información sobre actividades culturales en la Semana Santa, horario de las oficinas de turismo para solicitar información de actividades y lugares para visitar, información general sobre el municipio de San Pedro.

CONCEJALÍA DE SECRETARIA Y CONSUMO

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancia	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
SECRETARIA	Reclamaciones / Quejas					
	Informaciones					
CONSUMO	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**6**	**6**			

OBSERVACIONES: Información general de la OMIC (horario, competencias...)

CONCEJALÍA DE ESTADÍSTICA Y DEPORTES

CONCEJALÍA	Reclamaci	Nº Total	RESUELTA	En	Aprobadas	Denegadas

	ones / Quejas y Sugeren-cias	de Instan-cias	S/ ATENDIDAS	Estudio por los Técnicos	para su realización	
ESTADÍSTICA	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias					
DEPORTES	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**18**	**18**			

OBSERVACIONES: Información sobre las actividades deportivas.

CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES

CONCEJA-LÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
SERVICIOS SOCIALES	Reclamaciones / Quejas					
SERVICIOS SOCIALES	informaciónes	6	6			

OBSERVACIONES: tramitación de documentos (INSS, bonificaciones agua y luz)...

CONCEJALÍA DE HACIENDA Y VENTANILLA ÚNICA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
HACIENDA/ RENTAS	Reclamaciones / Quejas					
	Informaciones	11	11			
VENTANILLA ÚNICA	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**46**	**46**			

OBSERVACIONES: Consulta sobre como realizar la renta en el Ayuntamiento y personas que necesitan información sobre sus recibos, o tienen que enviar documentación por ventanilla única en plazo a las distintas administraciones.

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización
EDUCACIÓN/ UNIVERSIDAD POPULAR	Reclamaciones / Quejas	-			
	Sugerencias	19	19		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA/ VOLUNTARIADO	Reclamaciones / Quejas	-			
	Sugerencias	12	12		
	Inscripción de Asociaciones	-	**Total**		

OBSERVACIONES: Solicitan nuevos curso para el segundo cuatrimesstre dentro de la Oferta Formativa de la Universidad Popular y nuevas actividades para realizar en el voluntariado.

SOLICITUDES ATENDIDAS: **319** instancias presentadas, por instancia o vía telefónica, consistentes en limpieza de calle y contenedores, aumentar el número de contenedores para envases en verano, poda de palmeras, arreglo de farolas fundidas, se han resuelto un 93,10% de las mismas, estando pendientes de realización las restantes.

En San Pedro del Pinatar a, 9 de julio de 2018.

Fdo.- Mariano Martínez Aranda
Responsable OAC

VºBª Concejal Atención al Ciudadano
Dª Fuensanta García Sánchez

INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

TRIMESTRE ANTERIOR: Se ha realizado el 94,06, del total de solicitudes de las que muchas eran fruto de la acumulación de trabajo y de las vacaciones de Navidad, en como Medio Ambiente, Servicios Industriales y Servicios Comunitarios, volviendo a la normalización de los servicios.

CONCEJALÍA DE POLICÍA Y SEÑALIZACIÓN

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denega-das
POLICÍA	Reclamaciones / Quejas/ Sugerencias	16	16			
SEÑALIZACIÓN	Señalización	38	26		12	

OBSERVACIONES: Respecto a las formuladas en policía, se vuelve a reclamar más vigilancia policial en los meses de invierno sobretodo en Lo Pagán. Por señalización se encuentran para su realización volver a señalizar de amarillo varios vados, señalizar pasos de peatones y sustitución de placas de señalización de calles que están en mal estado.

CONCEJALÍA DE OBRAS Y SERVICIOS

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/	En Estudio por los Técnicos	Aproba-das para su realiza-ción	Denegadas
MANTENI-MIENTO, SERVICIOS COMUNITA-RIOS y SERVICIOS INDUSTRA-	Reclamaciones / Quejas	49	30		19	
	Sugerencias					

LES						

OBSERVACIONES: Farolas fundidas o en mal estado. En estudio por los técnicos está la instalación de más farolas y arreglo del asfaltado de la calles (hundimientos, socavones, más rejillas pluviales...)

CONCEJALÍA DE URBANISMO y DISCIPLINA URBANÍSTICA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
URBANISMO, DISCIPLINA URBANÍSTICA Y SERVICIOS INDUSTRIALE	ReclamacionesH / Quejas	23	17		6	
	Información	2	2			

OBSERVACIONES: limpieza y vallado de solares. Las informaciones solicitadas sobre consultas del PGOU y la Ordenanza de urbanismo, además de información sobre nuevos proyectos (Bulevar deportivo...)

CONCEJALÍA DE PARQUES Y JARDÍNES

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
PARQUES Y JARDINES	Reclamaciones / Quejas	36	29		7	
	Sugerencias					

OBSERVACIONES: Las aprobadas para su realización se encuentra, además de limpieza de algunos parques, la instalación de más papeleras.

CONCEJALÍA DE SANIDAD

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realiza-ción	Denegadas
SANIDAD	Reclamacio-nes / Quejas					
	Sugerencia	3	3			

OBSERVACIONES: Documentación necesaria para las distintas razas de perros peligrosos (seguro...)

CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
MEDIO AMBIENTE	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**16**	**14**		**2**	

OBSERVACIONES: cambio contenedores y distintas consultas sobre pinos en mal estado.

PROTECCIÓN CIVIL Y 112

CONCEJALÍA/S	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Aprobadas para su realización
PROTECCIÓN CIVIL	Reclamaciones / Quejas	
	Sugerencias	
	informaciones	

OBSERVACIONES:

ONCEJALÍA DE CULTURA, TURISMO, FESTEJOS Y COMERCIO

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
CULTURA	Reclamaciones / Quejas					
	Información	28	28			
TURISMO	Reclamaciones / Quejas					
	Información	19	19			
FESTEJOS	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	5	5			
COMERCIO/ MERCADOS	Reclamaciones / Quejas					
	Información	**17**	**17**			

OBSERVACIONES: Información sobre la agenda cultural del primer trimestre 2018, información sobre excursiones en el parque de Las Salinas...y respecto a los mercados, fechas y vacantes en los mercados del municipio y documentación que hace falta para conseguir un puesto.

CONCEJALÍA DE MERCADO Y CONSUMO

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancia	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los	Aprobadas para su realización	Denegadas

				Técnicos		
SECRETARIA	Reclamaciones / Quejas					
	Informaciones					
CONSUMO	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**6**	**6**			

OBSERVACIONES: Información temas relacionados con Consumo (Hoja de Reclamaciones).

CONCEJALÍA DE ESTADÍSTICA Y DEPORTES

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
ESTADÍSTICA	Reclamaciones / Quejas					
	Información	7	7			
DEPORTES	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**4**	**4**			

OBSERVACIONES: Información de actividades deportivas para el primer trimestre del año. Se informa desde atención al ciudadano, de los requisitos de empadronamiento requeridos en este Ayuntamiento.

CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
SERVICIOS SOCIALES	Reclamaciones / Quejas					
SERVICIOS SOCIALES	Escritos informaciónes	9	9			

OBSERVACIONES: Consultas sobre cómo contactar con los trabajadores sociales.

CONCEJALÍA DE HACIENDA Y VENTANILLA ÚNICA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
HACIENDA/ RENTAS	Reclamaciones / Quejas					
	Informaciones	9	9			
VENTANILLA ÚNICA	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**38**	**38**			

OBSERVACIONES: Cambio de titular o número de cuenta de los recibos.

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización
EDUCACIÓN/ UNIVERSIDAD POPULAR	Reclamaciones / Quejas	-			
	Sugerencias	29	29		
PARTICIPACIÓN	Reclamaciones	-			

CIUDADANA/ VOLUNTARIADO	/ Quejas				
	Sugerencias	15	15		
	Inscripción de Asociaciones	**-**	**Total**		

OBSERVACIONES: Distintas informaciones sobre los cursos que se van a impartir en el segundo cuatrimestre de la Universidad Popular y programas de voluntariado.

.

SOLICITUDES ATENDIDAS: **369** instancias presentadas, por instancia o vía telefónica, consistentes en limpieza de calles y jardines, arreglo de farolas fundidas, señalización de calles, arreglo de socavones, se han resuelto un 87,53% de las mismas, y aprobadas para su realización las restantes.

En San Pedro del Pinatar a, 18 de abril de 2017.

Fdo.- Mariano Martínez Aranda
Responsable OAC

VºBª Concejal Participación ciudadana
Dª Fuensanta García Sánchez

INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

TRIMESTRE ANTERIOR: Se ha realizado el 94,01%, del total de solicitudes sobre todo en señalización y mantenimiento.

CONCEJALÍA DE POLICÍA Y SEÑALIZACIÓN

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
POLICÍA	Reclamaciones / Quejas	4	4			
	Sugerencias/inf.	12	12			
SEÑALIZACIÓN	Señalización	24	18		**6**	

OBSERVACIONES: Entre las sugerencias de policía están mayor vigilancia policial zona El Mojón y forma de actuación en la gestión de multas (recursos). Respecto de la señalización, tenemos peticiones para señalizar distintas calles que están sin el nombre o bien la placa está deteriorada además de señalizar pasos de peatones.

CONCEJALÍA DE OBRAS Y SERVICIOS

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/	En Estudio por los Técnicos	Aproba-das para su realización	Denegadas
MANTENI-MIENTO, Y SERVICIOS COMUNITA-RIOS	Reclamaciones / Quejas	19	14		5	
	Sugerencias					

OBSERVACIONES: Farolas en mal estado (intermitentes) o fundidas. También solicitan más papeleras en las zonas cercanas al IES Dos Mares.

CONCEJALÍA DE URBANISMO y DISCIPLINA URBANÍSTICA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización
URBANISMO Y DISCIPLINA URBANÍSTICA	Reclamaciones / Quejas	9	5		4
	información	6	6		

OBSERVACIONES: limpieza de solares. Las informaciones solicitadas sobre consultas del PGOU y la Ordenanza de urbanismo (licencia segunda ocupación...)

CONCEJALÍA DE PARQUES Y JARDÍNES

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
PARQUES Y JARDINES	Reclamaciones / Quejas	26	26			
	Sugerencias					

OBSERVACIONES: limpieza de parques y jardines en general.

CONCEJALÍA DE SANIDAD

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realiza-ción	Denegadas
SANIDAD	Reclamacio-nes / Quejas					
	Sugerencia	23	23			

OBSERVACIONES: Normativa sobre perros peligrosos y aviso de plagas (cucarachas, ratas y mosquitos)

CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
MEDIO AMBIENTE	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**11**	**11**			

OBSERVACIONES: Arreglo de contenedores, además de preguntas por la fecha que se realizan las podas en los árboles municipales.

PROTECCIÓN CIVIL Y 112

CONCEJALÍA/S	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Atendidas/Resueltas
PROTECCIÓN CIVIL	Reclamaciones / Quejas	
	Sugerencias	
	Informaciones	7 7

OBSERVACIONES: ver tema de fechas para renovación de DNI.

CONCEJALÍA DE CULTURA, TURISMO, FESTEJOS Y COMERCIO

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Deneg adas
CULTURA	Reclamaciones / Quejas					
	Información	25	25			
TURISMO	Reclamaciones / Quejas					
	Información	26	26			
FESTEJOS	Reclamaciones / Quejas					
	Informaciones	19	19			
COMERCIO/MERCADOS	Reclamaciones / Quejas					
	Información	**3**	**3**			

OBSERVACIONES: Información sobre actividades para el verano, información sobre excursiones en el parque de Las Salinas...y respecto a los mercados, fechas y vacantes en los mercados del municipio.

CONCEJALÍA DE MERCADO Y CONSUMO

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancia	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
SECRETARIA	Reclamaciones / Quejas					
	Informaciones					
CONSUMO	Reclamaciones / Quejas	1	1			
	Sugerencias					

OBSERVACIONES: Información temas relacionados con Consumo (Hoja de Reclamaciones).

CONCEJALÍA DE ESTADÍSTICA Y DEPORTES

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instan-cias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
ESTADÍSTICA	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias					
DEPORTES	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**19**	**19**			

OBSERVACIONES: Información de actividades deportivas para los meses de julio y Agosto.

CONCEJALÍA DE SERVICIOS SOCIALES

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
SERVICIOS SOCIALES	Reclamaciones / Quejas					
SERVICIOS SOCIALES	Escritos informaciónes					

OBSERVACIONES:

CONCEJALÍA DE HACIENDA Y VENTANILLA ÚNICA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización	Denegadas
HACIENDA/ RENTAS	Reclamaciones / Quejas					
	Informaciones	5	5			
VENTANILLA ÚNICA	Reclamaciones / Quejas					
	Sugerencias	**39**	**39**			

OBSERVACIONES: IMAS, subsanación documentación…

CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CONCEJALÍA	Reclamaciones / Quejas y Sugerencias	Nº Total de Instancias	RESUELTAS/ ATENDIDAS	En Estudio por los Técnicos	Aprobadas para su realización
EDUCACIÓN/ UNIVERSIDAD POPULAR	Reclamaciones / Quejas	-			
	Sugerencias	35	35		
PARTICIPACIÓN CIUDADANA/ VOLUNTARIADO	Reclamaciones / Quejas	-			
	Sugerencias				
		17	17		
	Inscripción de Asociaciones	**-**	**Total**		

OBSERVACIONES: Información para el trimestre (escuela de verano, comienzo cursos Universidad Popular)

SOLICITUDES ATENDIDAS: **330** instancias presentadas, por instancia o vía telefónica, consistentes en limpieza de calles y jardines, arreglo de farolas fundidas, señalización de calles y las relacionadas con el asfaltado de algunas calles, se han resuelto un 95,45% de las mismas, estando en estudio las restantes.

En San Pedro del Pinatar a, 24 de octubre de 2018.

Fdo.- Mariano Martínez Aranda
Responsable OAC

VºBª Concejal Participación ciudadana
Dª Fuensanta García Sánchez

MEMORIA ANUAL 2017

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO DEL PINATAR

OBJETO y DEFINICIÓN:

El presente documento tiene como objetivo presentar el trabajo de la Oficina de Atención Ciudadana durante el año 2017, canalizando las quejas, reclamaciones, sugerencias e informaciones dirigidas a la Administración Municipal del Excmo. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Dicho informe comprende tanto las quejas, reclamaciones y sugerencias, aprobadas para su realización y las que están en estudio por los técnicos competentes.

La Oficina de Atención al Ciudadano. OAC, se constituye como eje fundamental para que los ciudadanos puedan disponer de mecanismos para solucionar distintos problemas que aparezcan en el municipio, o bien como herramienta de información y consulta siempre ofreciendo una respuesta rápida y eficaz al ciudadano, al que dicha oficina asesorará en los distintos trámites de la Administración. En última instancia destacar que la OAC es un medio indispensable que hace de eje entre los ciudadanos y los distintos organismos públicos (IMASS, Delegación del Gobierno...). También ha servido de eje para canalizar las distintas ayudas de las inundaciones o heladas, recogiendo los distinto problemas ocasionados.

DATOS ESTADÍSTICOS:

Durante el año 2017, se han registrado en el Registro General de entrada 1592 quejas, reclamaciones, sugerencias e informaciones solicitadas en dicha oficina, incluyendo tanto las registradas a través de instancia en el Registro General de Entrada, como las quejas que han sido recogidas telefónicamente, y siendo esta nueva etapa la apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano, de las cuales:

Nº DE INSTANCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS	CONCEJALÍA A LAS QUE VAN DIRIGIDAS
102 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	URBANISMO, DISCIPLINA URBANÍSTICA, OBRAS Y SERVICIOS INDUSTRIALES
272 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias, INformaciones	SEÑALIZACIÓN, POLICÍA Y SERVICIOS COMUNITARIOS
136 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD
50 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	DEPORTES Y ESTADÍSTICA
106 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	CULTURA Y FESTEJOS
99 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	PARQUES Y JARDINES,
267 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	HACIENDA/RENTAS Y VENTANILLA ÚNICA
386 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	PARTICIPACIÓN CIUDADANA, EDUCACION Y UNIVERSIDAD POPULAR
86 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	SERVICIOS SOCIALES Y TURISMO
88 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	DEPARTAMENTO JURIDIC, CONSUMO, PROTECCIÓN CIVIL, COMERCIO (MERCADOS)

Como *temas más frecuentes* podemos señalar los siguientes:

- Mayor iluminación de las calles (cambio de bombillas normales por leds, instalación de farolas...)
- Limpieza viaria y de parques y jardines.
- Limpieza de playas, incluído en canal de Villananitos.
- Asesoramiento y ayuda para presentación de documentación en general, al Registro General de Entrada de este Ayuntamiento, Ventanilla Única, y la Delegación del Gobierno en las inundaciones de diciembre.
- Señalización en las distintas calles: petición de placas y señalización de vados.
- Que los policías multen a los dueños que llevan sueltos a los perros o no recogen los excrementos del suelo.
- Información de las distintas dependencias del Ayuntamiento, así como los servicios externos.
- Mejorar la accesibilidad en distintas zonas del municipio.
- Nuevas informaciones sobre la realización del voluntariado.
- Información sobre los distintos mercados del municipio y que documentación es necesaria para acceder a un puesto.
- Sugerencias y quejas sobre el estado de las playas.
- Quejas por la limpieza de contenedores y limpieza de calles. Cambio de contenedores.

SOLICITUDES CONTESTADAS HASTA LA FECHA Y TEMAS RESUELTOS

Las solicitudes que han sido registradas oficialmente, han sido contestadas, mediante oficios con Registro de salida o contacto telefónico, para que los ciudadanos estén perfectamente informados de la tramitación que se está realizando con su solicitud, queja o reclamación en todo momento.

De las quejas y reclamaciones presentadas el 92,64 % han sido resueltas. Destacar la labor de la Concejalía de Servicios Comunitarios, dado en volumen de trabajo que tienen, por la rapidez e implicación en la gestión, lo que redunda en un mejor servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano.

DATOS DE INTERÉS

A modo de conclusión y destacando la satisfacción personal tanto del Responsable de esta Oficina como de la Concejal que suscribe, podemos afirmar que, al igual que en años anteriores, se ha implantado y aumentado satisfactoriamente durante este año los usuarios para realizar cualquier servicio en dicho Ayuntamiento vienen a esta oficina, solicitando tanto asesoramiento como la realización de cualquier tema que se plantee a nivel de Ayuntamiento o Comunidad Autónoma.

RESPONSABLE DE LA O.A.C.

Fdo. D. Mariano Martínez Aranda

CONCEJAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Fdo.- Dª. Fuensanta García Sánchez