

**MARIA DE LAS MERCEDES GOMEZ GARCIA, SECRETARIA GENERAL DEL
PLENO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LORCA, (MURCIA)**

C E R T I F I C O: Que el Excmo. Ayuntamiento Pleno en sesión ordinaria celebrada el día 1 de marzo de 2019, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

**"VIII.- DACIÓN DE CUENTA DEL INFORME DE LA COMISIÓN DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ANUALIDAD 2018.**

Conocido dictamen de la Comisión de Administración Municipal conjunta con la de Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente, la de Cultura y Educación, la de Política Social y la de Desarrollo Rural emitido el día 22 de febrero de 2019 que dice lo siguiente:

"Se da cuenta de un informe de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones que dice lo siguiente:

"Índice.

0. Introducción

1. Sugerencias y Reclamaciones presentadas.

1.1. Totales Sugerencias y Reclamaciones

1.2. Medio de presentación utilizado

1.3. Reparto mensual de las Sugerencias y Reclamaciones

2. Reparto de Sugerencias y Reclamaciones recibidas por áreas.

3. Tipología de las Sugerencias y Reclamaciones en los servicios municipales.

4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

5. Sugerencias y Reclamaciones ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

6. Recomendaciones generales para mejorar los servicios municipales y la atención al ciudadano.

0. Introducción.

- ✓ El 26 de febrero de 2018, el Pleno del Ayuntamiento de Lorca en sesión ordinaria, aprobó inicialmente el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, procediéndose a su publicación definitiva el 8 de junio de 2018 (BORM Número 131).
- ✓ El presente informe da respuesta al art.18 del citado Reglamento que recoge que la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones elaborará un informe anual con las sugerencias y reclamaciones habidas, dando cuenta de ello al Pleno y posterior publicación en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Lorca.



1. Sugerencias y reclamaciones presentadas.

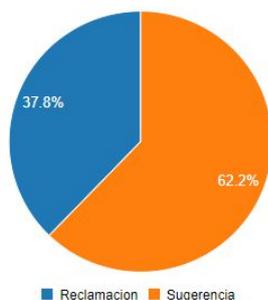
El presente informe abarca el análisis de los datos obtenidos desde su puesta en marcha en junio de 2018 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

1.1. *Totales Sugerencias y Reclamaciones.*

En este periodo se han recibido un total de 45 sugerencias y reclamaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Totales de Sugerencias y Reclamaciones

Tipo	Entradas
Reclamacion	17
Sugerencia	28
Nº Total de entradas	45



1.2. *Medio de presentación utilizado*

Cabe recordar que la puesta en funcionamiento del reglamento lleva consigo la puesta a disposición del ciudadano de los distintos medios por los que el interesado puede formular sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de Lorca sobre el funcionamiento de sus servicios públicos o de las entidades dependientes de él y que son los siguientes:

- a) Medio presencial: a través de la oficina del registro e información del Ayuntamiento de Lorca y de las Oficinas de descentralización existentes en el municipio.



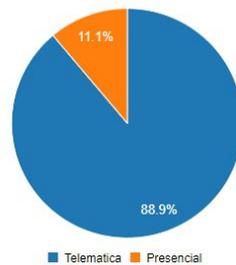
b) Medio no presencial:

- Medio postal dirigido al titular del Área de Gobierno de Participación Ciudadana.
- Medio telemático a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.

El medio de presentación elegido por los ciudadanos por excelencia es el telemático, acaparando casi el 90% de las sugerencias y reclamaciones recibidas.

Forma de entrada

Modo de entrada	Totales
Telematica	40
Presencial	5



1.3. Reparto mensual de las sugerencias y reclamaciones.

Tal y como se puede ver en el siguiente gráfico el mes en el que más sugerencias y reclamaciones se reciben es el mes de junio que coincide con el mes que se pone en funcionamiento el servicio. Le siguen los meses de septiembre y octubre.

Recibidas por meses

Mes	Totales
Junio	16
Julio	9
Agosto	4
Septiembre	5
Octubre	5
Noviembre	4
Diciembre	2



2. Reparto de sugerencias y reclamaciones recibidas por áreas.

Estadística recibidas por unidad

Unidad de destino	Entradas
Obras y Servicios	9
Policía Local	7
Estadística	5
Parques y Jardines	4
Comercio	3
Cultura y Festejos	3
Sección de Informática	3
LIMUSA tráfico	2
Educación	2
Gestión Tributaria	2
LIMUSA interiores	1
Emergencias y Transportes	1
Deportes	1
Urbanismo. Planeamiento y gestión	1
Urbanismo. Servicios técnicos	1
Sanidad y Consumo	1

3. Tipología de las sugerencias y reclamaciones en los servicios municipales

Policía Local

- Vigilancia Policial
 - Actos vandálicos
 - Control de velocidad
 - Reductores de velocidad en Camino Catanga (Purias)
 - Ruidos motos
-

Cultura y Festejos

- Sugerencias al Programa de Navidad
 - Bonificación eventos culturales
 - Informe de situación Ángel de La Fama, Claustro de Santo Domingo, Mobiliario Confitería 4 cantones
-

Estadística



-
- Informatización cita previa empadronamiento.
 - Funcionarios con idiomas para atender a los usuarios.
 - Esperas en la Oficina de Empadronamiento.
 - Ampliación Servicio de Descentralización de La Hoya.
-

Obras y Servicios

- Colocación de estatuas/monumentos en las rotondas de la ciudad
 - Sustitución de barandas del puente con Avda. Santa Clara
 - Alumbrado público en C/Tello, C/Oliver y C/Río Cinca
 - Iluminación en C/Jerónimo Santa Fe
 - Arreglo chapa/arqueta en Camino Viejo del Puerto, nº77
 - Carril peatonal- camino al Centro Comercial Almenara
 - Suciedad Rambla Torrecilla
 - Rambla de las Señoritas (vallas rotas, suciedad, pintadas, etc.)
 - Retirada de cableado aéreo en Iglesia San Cristóbal
 - Encendido nocturno en Plazas de la Estrella y Plaza Portijico
 - Saneamiento y alcantarillado
-

Sanidad y Consumo

- Solar abandonado (basura, plagas, etc.)
 - Control y cuidado de colonias de gatos
-

Sociedad de la Información

- Sede electrónica. Enumerar procedimientos.
 - Acceso a Internet a Pedanías
-

Parques y Jardines

- Adaptación tobogán en Parque Virgen de la Amargura
 - Árbol seco en La Tova
-

Gestión Tributaria

- Bonificación/ exención pago IBI personas con discapacidad o cualquier otro tipo de impuestos.
 - Liquidación de impuestos
-

Comercio

- Implantación del sistema Braille en bares y restaurantes.
-

Educación

- Ampliación horario Sala de Estudio
 - Uso pistas deportivas Colegio Ana Caicedo
-

Participación Ciudadana

- Actualización de la Web Agenda
-



Transportes

- Colocación marquesinas, información GPS, App Móvil
-

Deportes

- Información moto-asistencia sanitaria para eventos
-

Urbanismo

- Iluminación Pasarela Manterola
 - Construcción de casa en C/Pintor Rebollo Zamora(alineación resto de edificaciones)
-

LIMUSA

- Más contenedores en C/Charco, mal funcionamiento contenedores C/Voluntarios
 - Limpieza en C/Charco
 - Tarjeta residente
-

4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

El procedimiento, en la Tramitación Simplificada, según el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, recoge que se deberá comunicar el informe a la persona que presentó la reclamación o sugerencia, en el plazo máximo de 30 días. Este plazo de respuesta se ha conseguido en el 64.9 % de los casos, para el 35.1% restante, el tiempo de espera de la respuesta ha superado los 30 días.

Estadística contestadas por días



5. Sugerencias y Reclamaciones ante la Comisión.

El art.12.1 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dice que independientemente del procedimiento establecido en la



tramitación simplificada, el vecino que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de treinta días contestados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Durante el año 2018 se tramita ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones una reclamación por parte de un ciudadano. Esta queja se recibe el 10 de septiembre de 2018 y el servicio destinatario es Policía Local. Tras la respuesta emitida por este servicio, el ciudadano interpone queja ante la Comisión con fecha 10 de octubre de 2018. En sesión constitutiva el 30 de enero de 2019, La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones admite a trámite esta reclamación puesto que reúne las condiciones establecidas para ello. Tras el estudio de la reclamación, la Comisión acuerda que el servicio municipal competente ha obrado correctamente.

6. Recomendaciones generales para mejorar los servicios municipales y la atención al ciudadano.

Según el art. 18 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones la Comisión, en su informe anual, dará cuenta al Pleno del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales. Podrá igualmente evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por el Ayuntamiento, así como formular recomendaciones generales para la mejora de los servicios públicos y la atención al ciudadano.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones formula las siguientes recomendaciones:

- Tal y como se puede apreciar en el gráfico “recibidas por meses” el mes que más sugerencias y reclamaciones se recibe es el mes de Junio. Mes en el que se pone en funcionamiento el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y que coincide con el mes que se da la publicidad a este órgano de Participación Ciudadana , descendiendo las sugerencias y reclamaciones recibidas en meses sucesivos. Por lo tanto se recomienda hacer campañas de publicidad de manera periódica, informando a los ciudadanos de cuestiones como qué se considera sugerencia o reclamación, el procedimiento a seguir para presentarla, medios y requisitos de reclamaciones o sugerencias, plazos de resolución o funciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- El punto 4 del informe “tiempos y porcentajes de respuesta” apunta que el tiempo de respuesta se ha conseguido en un 64.9% de los casos, quedando



un 35.1 % restante, con un tiempo de resolución superior al que indica el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. Ante esta estadística, la Comisión acuerda comunicar al personal de los distintos servicios del Ayuntamiento encargados de dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones habidas, del deber de responder en tiempo a las citadas sugerencias y reclamaciones.”

Y las Comisiones quedaron enteradas de la dación de cuenta del informe de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones anualidad 2018.”

Y el Excmo. Ayuntamiento Pleno quedó enterado de la dación de cuenta del informe de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones anualidad 2018.”

Y para que conste y surta efectos donde proceda, se expide la presente, que de orden y con el Visto Bueno del Sr. Alcalde, con la reserva a que hace referencia el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Corporaciones Locales, firmo y sello en Lorca a cinco de marzo de dos mil diecinueve.

V.º B.º
EL ALCALDE.

Fdo.: Francisco José García García
P.D. (R.A. 29-05-2017)

