

Informe Anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

Año 2022

El artículo 18 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones dispone que la Comisión dará cuenta anualmente al Pleno del Ayuntamiento en su informe anual del número y tipología de las sugerencias, reclamaciones y quejas dirigidas a la Administración Municipal; con la posterior publicación en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Lorca.

En cumplimiento de dicha obligación se elabora el presente informe anual correspondiente al año 2022, que consta de los siguientes apartados:

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.

Introducción.

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Lorca, recoge en su artículo 24 la creación de una Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuya composición, ámbito competencial y régimen de funcionamiento se regula por su propio reglamento orgánico.

El Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones fue aprobado inicialmente en sesión ordinaria de Pleno 26 de febrero de 2018, procediéndose a su publicación definitiva el 8 de junio de 2018 (BORM Numero 113).

Su composición y funcionamiento viene establecido en su propio Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Sugerencias y reclamaciones presentadas.

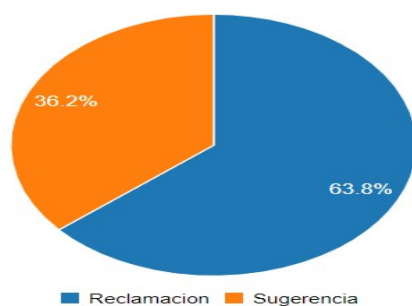
El presente informe abarca el análisis de los datos obtenidos desde el 1 de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022.

1.1. *Totales Sugerencias y Reclamaciones.*

En este periodo se han recibido un total de **163** sugerencias y reclamaciones, distribuidas de la siguiente manera: **59 sugerencias y 104 reclamaciones.**

Totales de Sugerencias y Reclamaciones

Tipo	Entradas
Reclamacion	104
Sugerencia	59
Nº Total de entradas	163



Evolución de sugerencias y reclamaciones presentadas en los últimos años

Año	Presentadas
2018	45
2019	120
2020	160
2021	130
2022	163

1.2. Medio de presentación utilizado.

El artículo 8 del Reglamento Orgánico de la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones establece que, los interesados pueden formular sugerencias y reclamaciones ante el Ayuntamiento de Lorca sobre el funcionamiento de sus servicios públicos o de las entidades dependientes de él a través de los siguientes medios:

- 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.

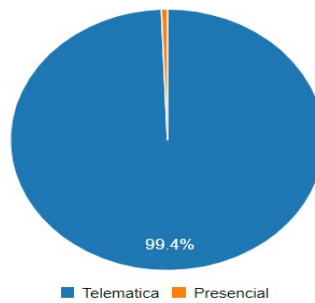
 - Medio telemático a través de la sede electrónica del Ayuntamiento.

En lo que respecta al año 2022, el medio de presentación utilizado por los ciudadanos por excelencia ha sido el telemático, acaparando el 99,4 % de las sugerencias y reclamaciones recibidas.

Un total de 162 sugerencias y reclamaciones fueron presentadas de manera telemática. Sólo 1, fue presentada de manera presencial.

Forma de entrada

Modo de entrada	Totales
Telemática	162
Presencial	1

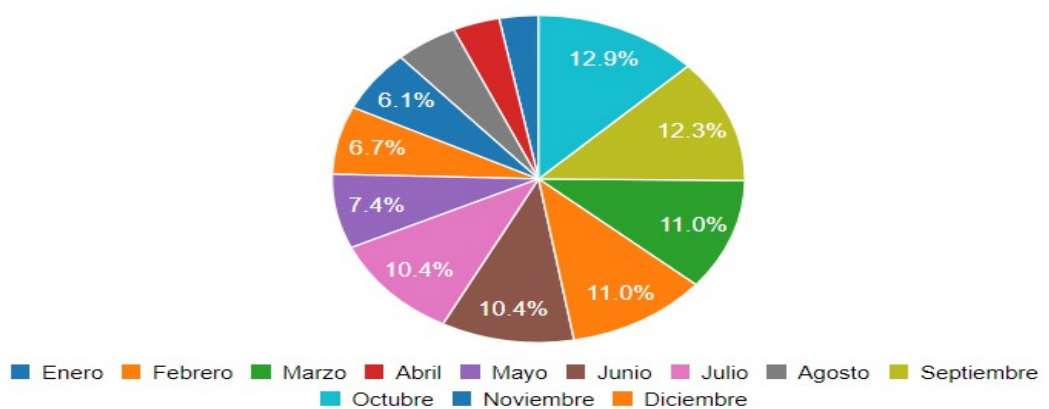


1.3. Reparto mensual de las sugerencias y reclamaciones.

En el siguiente gráfico podemos observar el reparto de sugerencias y reclamaciones recibidas por meses, siendo los meses de octubre y septiembre los meses que más reclamaciones y sugerencias reciben, seguidos de marzo y diciembre que coinciden en número.

Recibidas por meses

Mes	Totales
Enero	5
Febrero	11
Marzo	18
Abril	6
Mayo	12
Junio	17
Julio	17
Agosto	8
Septiembre	20
Octubre	21
Noviembre	10
Diciembre	18



2. Reparto de sugerencias y reclamaciones recibidas por áreas.

Estadística recibidas por unidad

Unidad de destino	Entradas
Obras y Servicios (Pedanías)	19
Policía Local	19
LIMUSA limpieza viaria	18
Alcaldía	14
Parques y Jardines	13
Obras y Servicios (Ciudad)	13
Sanidad y Consumo	8
Transportes	6
Urbanismo. Intervención Urbanística	6
Urbanismo. Actividades y Obras	5
Deportes	5
Gestión Tributaria	4
Cultura y Festejos	4
Servicio eléctrico	4
Urbanismo. Planeamiento y gestión	3
Personal	3
Educación	3
Estadística	2
LIMUSA tráfico	2
Patrimonio	2
Urbanismo. Dirección de los servicios	2
Turismo	2
Servicios Sociales	1
Urbanismo. Servicios técnicos	1
Sección de Informática	1
Participación Ciudadana	1
Juventud	1
Comercio	1

Respecto al reparto de reclamaciones y sugerencias por áreas recibidas en el año 2022, podemos comprobar cómo ha habido cambios en las áreas que más peticiones han recibido respecto al año 2021: Obras y Servicios (Pedanías) en primer lugar, seguido de Policía Local y manteniéndose el servicio de Limusa (Limpieza viaria), en tercer lugar.

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

Policía Local
• Reclamación por multa de tráfico
• Colocación de espejo en intersección para aumentar la visibilidad
• Modificación tiempo semáforo frente IES Príncipe de Asturias
• Perros sin ir debidamente atados en vía pública
• Remolque que invade la puerta del colegio Valle de Guadalentín
• Alto ruido de ensayos de los Pasos de semana santa
• Creación de más aparcamientos para motos
• Molestias por la presencia de un indigente en zona comercial, Bº de San Antonio
• Más vigilancia policial en actividades en horarios nocturnos
• Mantenimiento señalización viaria en vía pública
• Vigilancia policial para aplicación de normativa para bicicletas y patinetes eléctricos
• Más control por velocidad excesiva en calle Joaquín Sorolla
• Sugerencia de colocación de reductores de velocidad en c/Periodista Ángela Ruíz
• Control para respetar normativa municipal, por orinar en vía pública
• Más vigilancia para evitar conductas incívicas en el entorno del cauce del río Guadalentín

Cultura y Festejos
• Información devolución dinero de entradas por suspensión actuación
• Volumen alto en evento organizado en el Parador de Lorca
• Potenciar, aún más, actividades culturales en parques y plazas

- Volumen alto de los conciertos organizados en plaza Arco Iris

Obras y Servicios (Pedanías)

- Demanda de asfaltado y parcheado en caminos rurales en Marchena
- Sugerencia para realización de carril bici y aceras en c/Casas de la Cañada
- Mal estado del pavimento en el camino almohades
- Mal estado del camino de Fontanares
- Mejoras en carretera malvaloca y creación de un puente de acceso a la Urbanización Montefelí
- Mal estado camino río Corderos
- Maleza cunetas carreteras en: camino Cañaveral, Cueva del Agua, Malvaloca y camino de los Monteros

Obras y Servicios (Ciudad)

- Arreglo lateral calle Echegaray
- Acumulación de agua en garaje por deficiencias en la pavimentación de la calle
- Comunicación incidencia en la iluminación de la pasarela Manterola
- Asfaltado en mal estado en calle Poeta Para Vico
- Sugerencia para la instalación de pinotes en la calle Tercera Edad y Saint Fons
- Reclamación por la paralización de las obras en la rotonda de San Antonio
- Desbroce cauce río Guadalentín
- Tapa de alcantarillado que provoca ruido en travesía Zenete con Párroco Llamas
- Señal de tráfico en el suelo

Sanidad y Consumo

- Más control en la prohibición de arrojar colillas en la vía pública
- Sugerencia de métodos alternativos para acabar con plaga de roedores
- Más control en calle San Indalecio por no respetar salubridad en vía pública por parte de propietarios de perros
- Control solar calle Carril Caldereros
- Solicitud fumigación para erradicar plaga mosquitos en calle Modistería
- Molestias generadas por un árbol en calle Príncipe Alfonso

Estadística

- Ausencia de placa en el carril de los Floridas
- Señalización con cartelería de la plaza República de Ecuador

Parques y Jardines

- Sugerencias de mejoras en la plaza Juan Carlos I de Zarcilla de Ramos
- Sugerencia de embellecimiento de la rotonda plaza del Trabajo
- Sugerencia de instalación de toldos en el parque aledaño a la plaza de toros y más espacios para bicicletas y patinetes
- Más mantenimiento en parque infantil calle Juan Bayonas
- Traslado de árboles que provocan alergias
- Remodelación del parque infantil junto a comisaría Policía Nacional
- Traslado de ubicación de un banco en el parque Antonio Fernández Guerrero
- Árbol caído en fachada de un edificio en calle Príncipe Alfonso
- Sugerencia reposición más arbolado en Lorca

Gestión Tributaria

- Reclamación de una plusvalía
- Reclamación de no pago del IVTM para vehículos no contaminantes
- Reclamación IVTM no procedente

Deportes

- Sugerencia de creación de parque de calistenia en Coy
- Reclamación por ruidos y molestias generados por el rally Tierras Altas
- Queja por no poder participar en carrera San Juan por hora errónea anunciada en la página web
- Solicitud información por concentración de coches en el parking estadio Artés Carrasco
- Sugerencia de creación de rutas senderistas en el entorno del castillo Felí

Urbanismo
Intervención Urbanística
<ul style="list-style-type: none"> • Queja por molestias de un cebadero contiguo a una vivienda • Molestias provocadas por un gimnasio • Jardín en situación de abandono • Retirada de dos carteles junto a gasolinera Avda. Europa
Dirección de los servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Adopción de medidas para restringir velocidad de vehículos en el entorno del colegio Ana Caicedo
Planeamiento y Gestión
<ul style="list-style-type: none"> • Adopción de medidas para restringir velocidad de vehículos en el entorno del colegio Ana Caicedo • Solicitud de información plazas de aparcamiento para personas con minusvalía en plaza Real
Actividades y Obras
Colocación de espejo en intersección de calle General Pérez Chuecos
Ausencia de personal funcionario municipal para obtener información

LIMUSA
Limpieza Viaria
<ul style="list-style-type: none"> • Reclamación de mayor limpieza cerca del óvalo de Santa Paula • Mayor limpieza en c/Álamo y sugerencia de utilización de máquinas menos ruidosas • Solicitud de mayor limpieza en calle adyacente a calle Canal San Diego • Mejora de la limpieza general en barrio de San Cristóbal • Molestias generadas por barredora a usuarios de una terraza situada en c/Periodista López Barnés • Molestias por la suciedad provocada por un vagabundo en el entorno del restaurante McDonalds • Mayor limpieza en la zona de contenedores de la calle José Mouliáa • Molestias por el ruido en la recogida de los contenedores de vidrio por la noche • Solicitud de traslado de contenedores en la calle José Mouliáa

<ul style="list-style-type: none"> • Alto nivel de ruido en la recogida nocturna de los contenedores de cartón
<p>Limusa Tráfico</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de visibilidad de aparcamientos en zona ORA y residentes
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de muebles y escombros en la carretera del Pantano

<p>Alcaldía</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia de apoyo a obras que no tengan impacto medioambiental
<ul style="list-style-type: none"> • Molestias generadas por conciertos en plaza Real
<ul style="list-style-type: none"> • Quejas por el ruido excesivo de los ensayos de los Pasos de Semana Santa
<ul style="list-style-type: none"> • Más implicación municipal en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de luces de navidad en árbol sito en vivero Huerto Abril
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información plazas de aparcamiento para personas con minusvalía en plaza Real

<p>Transportes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mal estado de los autobuses de la línea regular entre Murcia y Lorca
<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de transporte público entre Lorca y la UCAM
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de frecuencia de autobuses urbanos en horas punta

<p>Servicios Sociales</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Molestias ocasionadas por un vagabundo en el entorno del restaurante McDonalds

<p>Medio ambiente</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia de utilización de un producto para eliminación de malos olores provocados por las granjas
<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia de instalación de toldos en el parque aledaño a la plaza de toros y más espacios para bicicletas y patinetes
<ul style="list-style-type: none"> • Traslado de árboles que provocan alergias y atraen avispas
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora suelo parque infantil calle Juan Bayonas
<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en parque infantil junto a comisaría de Policía Nacional

- Traslado de banco parque Antonio Fernández Guerrero
- Árbol caído en fachada de un edificio en calle Príncipe Alfonso
- Mejora de determinadas zonas de la ciudad con más arbolado

Servicio Eléctrico

- Solicitud de más alumbrado navideño en Purias
- Más iluminación navideña en calle Martín Morata y camino Piñero

Participación Ciudadana

- Cesión de local para actividades

Educación

- Información sobre becas Erasmus
- Control de orines de perros en el lateral del instituto Ramón Arcas

Comercio

- Solicitud de información de restaurante en la plaza Lázaro Albarracín

Juventud

- Ampliación horas y días aulas de estudio

Turismo

- Colocación de luces led en monumentos

Personal

- Queja atención funcionaria OCAG Lorca (Ventanilla Única CARM)
- Ausencia de funcionario en el local social de San Cristóbal

Patrimonio

- Molestias por ruidos en los ensayos de los Pasos de Semana Santa en el Huerto de la Rueda
- Expropiación de una parcela sita en travesía Rincón de las Coles y solicitud de

alumbrado público

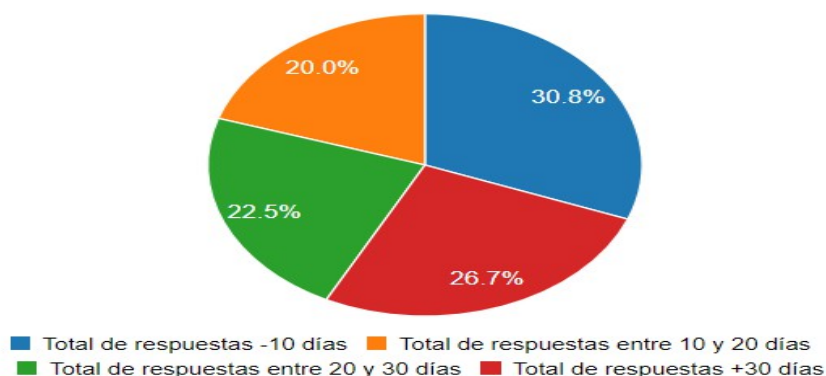
4. Tiempos y porcentajes de respuesta.

El artículo 11 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones establece el procedimiento en la tramitación simplificada, por el que las sugerencias y reclamaciones presentadas por el ciudadano serán remitidas al responsable del Área de Participación Ciudadana donde será examinada, siendo admitida a trámite o en su caso conceder un plazo de 10 días para que se proceda a la subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca la reclamación o sugerencia.

Admitida a trámite la sugerencia o reclamación, se enviará al servicio municipal correspondiente por razón de materia donde se estudiará emitiendo un informe al respecto en el plazo de 10 días. Dicho informe deberá comunicarse a la persona que presento la reclamación o sugerencia, en el plazo máximo de 30 días.

Respecto a los plazos recogidos en el año 2022 se han dado respuesta a un 30,8 % en menos de 10 días, un 20,0 % entre 10 y 20 días, un 22,5 % entre 20 y 30 días y un 26,7 % en más de 30 días.

Estadística contestadas por días



Cabe destacar que respecto al año 2021, los tiempos de respuesta de menos de 10 días, disminuyen más de 12 puntos porcentuales (32,2% frente al 20%). El mismo caso que se da con las respuestas de más de 30 días, con seis puntos porcentuales (26,7% frente al 32,8%).

5. Sugerencias y Reclamaciones ante la Comisión.

El art.12.1 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones establece que, con independencia 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 2024 se tramita ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones una reclamación por parte de un ciudadano referente al año 2022 con fecha 15 de febrero de 2024:

-Reclamación con número de referencia 2022-022 recibida con fecha 04 de marzo de 2022.

“Como vecino de la Plaza de España, todos los días oigo desde excesivamente temprano la máquina que limpia la plaza y sin embargo veo todos los días el deplorable estado en el que se encuentran las aceras de la calle del Álamo. Sería posible invertir parte del tiempo que se usa en la Plaza o añadir más tiempo al ya usado para limpiar con la misma intensidad las aceras de la calle del álamo? Podría limpiarse la plaza con una máquina menos ruidosa? Quizás podría comenzar la limpieza un poco más tarde y respetar el sueño de los vecinos? Gracias por su tiempo y les agradecería alguna solución a mis propuestas. Un saludo.”

En relación a la reclamación 2022-020 se recibe desde Limusa (Limpieza viaria) la siguiente información: “Estimado ciudadano, en primer lugar agradecerle el uso de

este buzón para dar cuenta de las quejas y sugerencias que vosotros los vecinos tengáis y mejorar con ello el funcionamiento de los servicios y actividades municipales. Con su aportación y participación ayuda a la mejora de nuestra ciudad. Traslada a la reclamación al departamento correspondiente nos trasladan lo siguiente: "Buenos días. La limpieza, tanto en sus vertientes de barrido como de fregado, de Plaza de España y de calles adyacentes y colindantes, por ejemplo Calle Álamo, se trata de la manera programada sin que consten incidencias al respecto. En dicha programación, por la actividad y ser centro neurálgico de actos y actividades, la citada plaza recibe, en cuantía numérica, un mayor tratamiento que las calles menos transitadas o con menor actividad. Por lo demás, Limusa favorece en las licitaciones de su maquinaria los requisitos de exigencia medioambiental tales como emisiones y nivel de ruido. Atentamente." Reciba un cordial saludo.

Todo ello se pone en conocimiento del ciudadano, que considera que no habiendo sido satisfactoria la respuesta dada a la reclamación presenta queja ante la Comisión en fecha 22 de marzo de 2022:

“Interpongo recurso a la respuesta recibida: Gracias x la contestación, muy d agradecer. Lamentablemente no han respondido a si sería posible empezar la limpieza más tarde ya q, créanme, el tiempo dedicado a la plaza en perjuicio d calles anexas muy transitadas como l calle dl álamo, es excesivo. Gracias d nuevo.”

La Comisión resuelve la queja con número de referencia 2022-020, a través del informe facilitado por el personal de LIMUSA, cuyo tenor es el siguiente:

INFORME SOBRE LIMPIEZA EN PLAZA DE ESPAÑA Y CALLE ÁLAMO DE LORCA

Con fecha 3/3/2022 se eleva reclamación de un ciudadano ante el servicio de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Lorca, que lleva por número de ticket 2022020 para su seguimiento.

En el trámite reglamentario, se registran los siguientes hitos:

- 04/03/2022 traslado al reclamado, Limpieza Municipal de Lorca S.A. (Limusa)
- 22/03/2022 reenvío de respuesta al ciudadano
- 22/03/2022 recurso a la respuesta recibida

Sin que en Limusa se tenga constancia de la necesidad de mayor aclaración al asunto de referencia con posterioridad, hasta la solicitud del presente informe.

HECHOS

El tenor literal de la reclamación es el siguiente:

“Como vecino de la Plaza de España, todos los días oigo desde excesivamente temprano la máquina que limpia la plaza y sin embargo veo todos los días el deplorable estado en el que se encuentran las aceras de la calle del Álamo. Sería posible invertir parte del tiempo que se usa en la Plaza o añadir más tiempo al ya usado para limpiar con la misma intensidad las aceras de la calle del álamo? Podría limpiarse la plaza con una máquina menos ruidosa? Quizás podría comenzar la limpieza un poco más tarde y respetar el sueño de los vecinos? Gracias por su tiempo y les agradecería alguna solución a mis propuestas.”

Y el del posterior recurso el siguiente:

“Interpongo recurso a la respuesta recibida: Gracias x la contestación, muy de agradecer.

Lamentablemente no han respondido a si sería posible empezar la limpieza más tarde ya que, créanme, el tiempo dedicado a la plaza en perjuicio de calles anexas muy transitadas como la calle del álamo, es excesivo. Gracias d nuevo.”

Ciñéndonos, por tanto, a las referencias utilizadas en el recurso como aspectos no atendidos en la primera reclamación que sí obtuvo contestación, cabría destacar la presencia de una cuestión pendiente:

- la posibilidad de retrasar la hora de comienzo de los trabajos de limpieza viaria en Plaza de España en favor de dedicar más tiempo a la calle Álamo y adyacentes.

En ese punto consideramos oportuno destacar varios aspectos sobre la prestación del servicio de limpieza viaria en esa zona:

- La hora de salida de los vehículos del Centro Logístico de la empresa municipal es las 07:00 horas, extendiéndose la jornada matutina hasta las 14:00 horas.

- A la calle Álamo y adyacentes se destina a diario entre semana una barredora mecánica.

- A la Plaza de España se destina cada mañana una barredora Dulevo (de menor tamaño a la anterior).

- Todos los días de la semana, a primera hora por las mañanas, se refuerza el servicio de limpieza viaria de ambos emplazamientos con barrido manual.
- Cada jueves, a primera hora de la mañana, se friega la Plaza de España.
- Los fines de semana, de viernes a sábado por las noches y los domingos de madrugada, se aplica la modalidad de baldeo a la calle Álamo.
- Así como limpieza manual y mecánica cuando lo requiere algún evento.

CONCLUSIÓN

Puesta en valor la limpieza viaria que se practica en horario matinal en las zonas aludidas, Plaza de España y calle Álamo y adyacentes, en el punto anterior sólo cabría concluir lo siguiente:

- El horario de inicio del servicio de limpieza viaria de lunes a sábado no festivos es las 07:00 horas.
- Retrasar el horario de inicio de la limpieza en Plaza de España no repercutiría sobre una mayor frecuencia de ésta en calle Álamo, pues ambas vías reciben tratamientos paralelos en el tiempo con diferentes vehículos.
- Un comienzo tardío a de la limpieza en esta vía repercutiría en una dedicación de menor calidad dada la actividad tanto de tráfico como peatonal desde una hora temprana.
- Se entiende por esta empresa municipal que el tratamiento ofertado de acuerdo a la programación comentada es el idóneo.

Y la Comisión resuelve la reclamación atendiendo al informe de LIMUSA, entendiendo que se ha procedido de manera adecuada e indica que se le dé traslado del mismo al ciudadano.

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.