



**INFORME ANUAL DE
SUGERENCIAS Y
RECLAMACIONES 2013**
**Comisión Especial de
Sugerencias y
Reclamaciones**

**INFORME ANUAL DE
SUXESTIÓNS E
RECLAMACIÓNS 2013**
**Comisión Especial de
Suxestións e Reclamacións**

2014





1)	ANTECEDENTES / ANTECEDENTES	4
2)	DATOS DE GESTIÓN / DATOS DE XESTIÓN	6
	Tramitación de las Sugerencia y Reclamaciones / Tramitación das Suxestións e Reclamacións.....	9
3)	CONCLUSIONES / CONCLUSIÓN	15

1) ANTECEDENTES / ANTECEDENTES

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 5º del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se emite el presente informe que se somete a dictamen de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local modificó de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen local, entre otros, el siguiente artículo, que quedó como sigue:

Artículo 132. *Defensa de los derechos de los vecinos.*

Para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, el Pleno creará una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones, cuyo funcionamiento se regulará en normas de carácter orgánico.

La Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones estará formada por representantes de todos los grupos que integren el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.

La citada Comisión podrá supervisar la actividad de la Administración municipal, y deberá dar cuenta al Pleno, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración municipal. No obstante, también podrá realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o la urgencia de los hechos lo aconsejen

Para dar cumplimiento ó establecido no artigo 5º do Regulamento Orgánico Municipal de Suxestións e Reclamacións, emítase o presente informe, e sométese a ditame da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións.

A Lei 57/2003, do 16 de decembro, de Medidas para a Modernización do Goberno Local modificou da Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das Bases de Réxime Local, entre outros, o seguinte artigo, que quedou como segue:

Artigo 132. *Defensa dos dereitos dos veciños.*

Para a defensa dos dereitos dos veciños ante a Administración municipal, o Pleno creará unha Comisión especial de Suxestións e Reclamacións, cuxo funcionamento se regulará en normas de carácter orgánico.

A Comisión especial de Suxestións e Reclamacións estará formada por representantes de todos os grupos que integren o Pleno, de forma proporcional ao número de membros que teñan neste.

A citada Comisión poderá supervisar a actividade da Administración municipal, e deberá dar conta ao Pleno, mediante un informe anual, das queixas presentadas e das deficiencias observadas no funcionamento dos servizo smunicipais, con especificación das suxestións ou recomendacións non admitidas pola Administración municipal. Non obstante, tamén poderá realizar informes extraordinarios cando a gravidade ou a urxencia dos feitos o aconsellen



Para el desarrollo de sus funciones, todos los órganos de Gobierno y de la Administración municipal están obligados a colaborar con la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

Esa norma de carácter orgánico que se cita en este artículo, el Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, fue aprobada definitivamente por Acuerdo Plenario de 2 de noviembre de 2004, entrando en vigor el uno de enero siguiente. La reunión constitutiva de la Comisión, que la integró con la de Honores y Distinciones, tuvo lugar el 11 de agosto de 2005. En esa misma sesión, se dictaminó favorablemente la utilización de un sistema informático establecido expresamente para la gestión de las sugerencias y reclamaciones (en adelante, Sistema SyR). Posteriormente el expediente fue aprobado definitivamente por la Junta de Gobierno Local el dos de septiembre siguiente. Con este trámite se da carácter oficial a un dispositivo puesto en marcha en pruebas en noviembre de 2004 y en real a partir del primer día del año 2005. Por medio de este sistema, y de acuerdo con el reglamento, se han recibido tanto por vía telefónica, a través del portal web del Ayuntamiento o a través de los formularios de reclamaciones las comunicaciones de los ciudadanos en las que exponen sus quejas o propuestas de mejora.

Siguiendo el criterio establecido en el Reglamento, pasan a formar parte del Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones aquellas que cumplen con los requisitos establecidos en los artículos 8 y 10 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de

Para o desenvolvemento das súas funcións, todos os órganos de Goberno e da Administración municipal están obrigados a colaborar coa Comisión de Suxestións e Reclamacións.

Esa norma de carácter orgánico que se cita neste artigo, o Regulamento da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións, foi aprobada definitivamente por Acuerdo Plenario do 2 de novembro de 2004, entrando en vigor o un de xaneiro seguinte. A reunión constitutiva da Comisión, que a integrou coa de Honras e Distincións, tivo lugar o 11 de agosto de 2005. Nesa mesma sesión, ditaminouse favorablemente a utilización dun sistema informático establecido expresamente para a xestión das suxestións e reclamacións (en diante, Sistema SyR). Posteriormente o expediente foi aprobado definitivamente pola Xunta de Goberno Local o dous de setembro seguinte. Con este trámite dáse carácter oficial a un dispositivo posto en marcha en probas en novembro de 2004 e en real a partir do primeiro día do ano 2005. Por medio deste sistema, e de acordo co regulamento, recibíronse tanto por vía telefónica, a través do portal web do Concello ou a través dos formularios de reclamacións as comunicacións dos cidadáns nas que expoñen as súas queixas ou propostas de mellora.

Seguindo o criterio establecido no Regulamento, pasan a formar parte do Rexistro Especial de Suxestións e Reclamacións aquelas que cumpren cos requisitos establecidos nos artigos 8 e 10 do Regulamento Orgánico da Comisión Especial de Suxestións e



Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de A Coruña.

Aquellas comunicaciones que no cumplen con los requisitos citados, se tramitan igualmente, pero dan lugar obligatoriamente al derecho del interesado a obtener respuesta. Con la intención de hacer una interpretación lo más generosa posible y para agilizar al máximo la tramitación, se está solicitando de los ciudadanos la declaración de cumplir con los citados requisitos, reservándose la Administración el derecho a revisar la veracidad de los datos.

2) DATOS DE GESTIÓN / DATOS DE XESTIÓN

A lo largo del ejercicio 2013, se han recibido 11.895 comunicaciones, de las cuales 8.024 cumplían los requisitos necesarios para ser consideradas SyR según el Reglamento, y 3.871 no reunían alguno o algunos de dichos requisitos. De estas últimas un 14 por ciento se ha generado desde los servicios municipales de Vía Pública.

Reclamación do Concello de A Coruña.

Aquelas comunicacións que non cumpren cos requisitos citados, tramítanse do mesmo xeito, mais non dan lugar á obriga de resposta ao interesado. Coa intención de facer unha interpretación o máis xenerosa posible e para axilizar ao máximo a tramitación, estase a solicitar dos cidadáns a declaración de cumprir cos citados requisitos, reservándose a Administración o dereito a revisar a veracidade dos datos.

Ao longo do exercicio 2013, recibíronse 11.895 comunicacións, das que 8.024 cumprían os requisitos necesarios para seren consideradas SyR segundo o Regulamento, e 3.871 non reunían algún ou algúns dos citados requisitos. Destas últimas un 14 por cento xerouse dende os servizos municipais de Vía Pública.

Tipo Comunicación	2009	2010	2011	2012	2013	Inc. 12-13
SYR	5.912	7.758	8.643	7.467	8.024	7,46%
Total	5.912	7.758	8.643	7.467	8.024	7,46%
Inc. Interna-Policía Local	484	7	30	413		-100,00%
Inc. Interna-Vías Púb.	662	620	1.783	1.760	526	-70,11%
Incidencias de cidadanos	5.200	3.814	3.788	3.687	3.345	-9,28%
Inc. Interna-Cespa			3	312		-100,00%
Total	6.346	4.441	5.604	6.172	3.871	-37,28%
	12.258	12.199	14.247	13.639	11.895	-12,79%

Se ha producido un descenso en el número total de comunicaciones registradas: 1.744 menos que en 2012, un 12,79% del total. Si consideramos las sugerencias y reclamaciones reglamentarias, hay un aumento de 557, un 7,46% sobre el total de SYR.

Prodúcese un descenso no número total de comunicacións rexistradas: 1.744 menos que no 2012, un 12,79% do total.. No caso de considerar as suxestións e reclamacións reglamentarias, temos un aumento de 557, un 7,46% sobre o total de SYR.

Por otra parte, se registraron 2.301 incidencias (sugerencias y reclamaciones “no reglamentarias”) menos que en 2012.

En el siguiente cuadro se desglosan las sugerencias y reclamaciones recibidas en estos cinco años, en función de su canal de entrada en el Ayuntamiento.

SYR	2009	2010	2011	2012	2013	Incr. 12/13
010	3.344	5.674	6.211	5.250	6.067	15,56%
Reg. Entrada	22	80	167	206	55	-73,30%
Interno	141	45	71	90	146	62,22%
Web	2.405	1.958	2.194	1.921	1.756	-8,59%
Total	5.912	7.757	8.643	7.467	8.024	7,46%

Incidencias	2009	2010	2011	2012	2013	Incr. 12/13
010	4.469	3.112	3.011	2.604	2.495	-4,19%
Reg. Entrada	2	4	3	2	1	-50,00%
Interno	1.180	655	1.935	2.820	555	-80,32%
Web	695	670	655	746	820	9,92%
Total	6.346	4.441	5.604	6.172	3.871	-37,28%

El principal canal de comunicación del ciudadano en materia de quejas es el Servicio Municipal de Atención Telefónica 010, seguida por el portal web municipal.

A efectos de distribución de responsabilidades, la organización municipal se divide en áreas, destinatarias iniciales de las reclamaciones o sugerencias.

En cada una de ellas se ubica uno, o varios, de los denominados “Gestores SyR de Área”, responsables de estudiar e impulsar la tramitación de las quejas que les correspondan. A fecha de hoy son las siguientes:

- Alcaldía
- Planificación
- Urbanismo
- Vivienda y Rehabilitación
- Medio Ambiente
- Movilidad

Doutra banda, rexistráronse 2.301 incidencias (suxestións e reclamacións non reglamentarias) menos que no 2012.

No seguinte cadro analízanse as suxestións e reclamacións recibidas nestes cinco anos, en función da súa canle de entrada no Concello.

O principal canle de comunicación do cidadán en materia de queixas segue sendo o Servizo Municipal de Atención Telefónica 010, seguida da utilización do portal web.

Para a distribución de responsabilidades, a organización municipal divídese en áreas, destinatarias iniciais das reclamacións ou suxestións.

En cada unha delas sitúase polomenos un dos denominados “Xestores SyR de Área”, responsables de estudar e impulsar a tramitación das queixas que lles correspondan. A data de hoxe son as seguintes:

- Alcaldía
- Planificación
- Urbanismo
- Vivenda e Rehabilitación
- Medio Ambiente
- Mobilidade



- Infraestructuras
- Seguridad Ciudadana
- Hacienda
- Interior
- Empleo y Turismo
- Servicios Sociales
- Educación y Fiestas
- Cultura
- Deportes

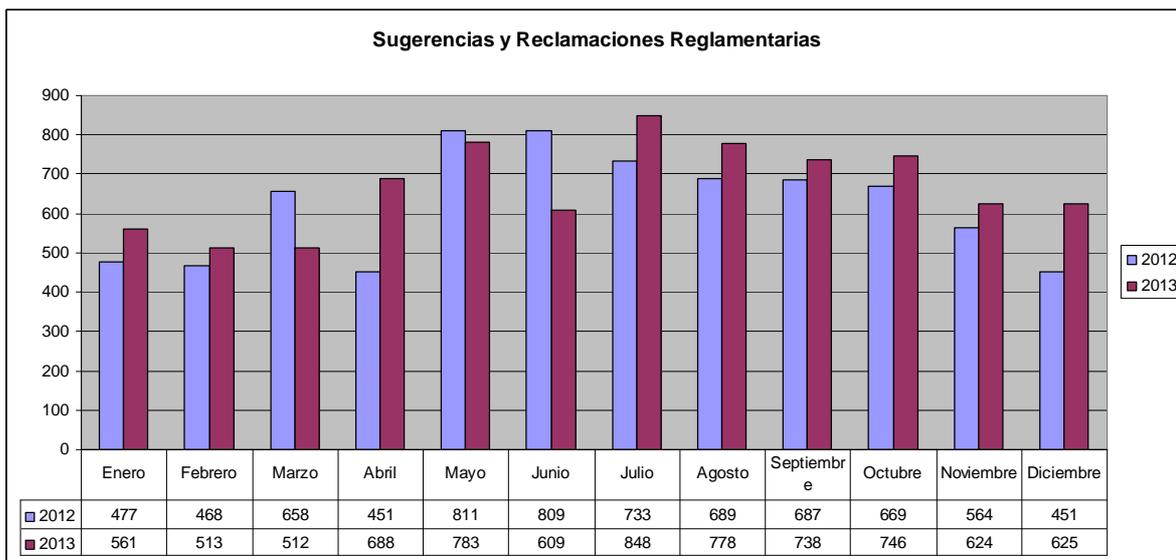
A través de este sistema se gestionan las sugerencias y reclamaciones presentadas por o con origen en partes de servicios de inspección internos. A efectos de comparación, en los siguientes cuadros se detallan las comunicaciones recibidas a través del SyR según las definiciones que siguen:

- SyR: sugerencias y reclamaciones objeto de atención por parte de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
- Incidencias: sugerencias y reclamaciones emitidas por los servicios de inspección municipales (Policía Local e Inspección de Vía Pública, básicamente), y por ciudadanos que no cumplen con todos los requisitos que establece el Reglamento Municipal de Sugerencias y Reclamaciones.

- Infraestruturas
- Seguridade Cidadá
- Facenda
- Interior
- Emprego e Turismo
- Servizos Sociais
- Educación e Festas
- Cultura
- Deportes

A través deste sistema se xestionan as suxestións e reclamacións presentadas polos cidadáns, e as que que teñen orixe en partes de servizos de inspección internos. Para facer a comparación, nos seguintes cadros detállanse as comunicacións recibidas a través do SyR segundo as definicións que seguen:

- SyR: suxestións e reclamacións obxecto de atención por parte da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións.
- Incidencias: suxestións e reclamacións emitidas polos servizos de inspección municipais (Policía Local e Inspección de Vía Pública, básicamente) , e por cidadáns que non cumpren con todos os requisitos que establece o Regulamento Municipal de Suxestións e Reclamacións.



Tramitación de las Sugerencia y Reclamaciones / Tramitación das Suxestións e Reclamacións

En este punto se detalla la tramitación realizada en los expedientes que las solicitudes comentadas en el punto anterior han generado. Su número total es de 8.058, que no coincide exactamente con el número de sugerencias y reclamaciones registrado, ya que una comunicación ciudadana puede iniciar uno o más "expedientes syr". La distribución interna de los expedientes se recoge en el siguiente cuadro.

Neste punto detállase a tramitación dos expedientes creados a partir das solicitudes comentadas no punto anterior. O total ascende a 8.058, que non coincide exactamente co número de suxestións e reclamacións rexistrado, xa que unha comunicación cidadá pode iniciar un ou máis "expedientes syr". A distribución interna dos expedientes recóllese no seguinte cadro.

Área	Nº	%
MEDIO AMBIENTE	3.445	42,75%
INFRAESTRUCTURAS	2.593	32,18%
MOVILIDAD	1.083	13,44%
SEGURIDAD CIUDADANA	321	3,98%
CULTURA	121	1,50%
PLANIFICACIÓN	121	1,50%
URBANISMO	103	1,28%
SERVICIOS SOCIALES	69	0,86%
DEPORTES	65	0,81%
EMPLEO Y TURISMO	38	0,47%
INTERIOR	36	0,45%
HACIENDA	23	0,29%
EDUCACIÓN Y FIESTAS	18	0,22%
ALCALDIA	17	0,21%
VIVIENDA Y REHABILITACION	5	0,06%
	8.058	

El mayor número de syr se ha asignado al área de Medio Ambiente, seguido por las áreas de Infraestructuras y de Movilidad: entre las tres suman el 88,37 % de las recibidas.

Los principales temas a los que se refieren se distribuyen de la siguiente manera:

- ✓ **Medio Ambiente (3.445):**
 - *Incidencias en contenedores y papeleras (vaciado, cambio de ubicación, desaparición, quema, reparación, solicitud...)*
 - *Cortes de maleza en caminos y cunetas.*
 - *Podas y cortes de maleza.*
 - *Limpieza de solares*
 - *Excrementos de animales en vía pública.*
 - *Acumulaciones de residuos en vía pública, barrido y limpieza puntual de calles.*
 - *Actuaciones especiales de los servicios de limpieza.*
 - *Control de plagas (gatos, ratas, gaviotas, palomas...)*
 - *Mantenimiento en cementerios*
 - *Mantenimiento de áreas de juegos infantiles.*
 - *Olores en vía pública.*
- ✓ **Infraestructuras (2.593):**
 - *Baches y desperfectos en aceras y calzada, alumbrado, mobiliario urbano, fuentes, mantenimiento de áreas ajardinadas, podas, tapas de registros y arquetas, barandillas...*
 - *Iluminación: reparaciones.*

O maior número de queixas asignouse á área de Medio, seguida das áreas de Infraestructuras e de Movilidad: as tres suman o 88,37% das recibidas.

Os principais temas aos que se refiren distribúense do seguinte xeito:

- ✓ **Medio Ambiente (3.445):**
 - *Incidencias en colectores e papeleiras (vaciado, cambio de situación, desaparición, queima, reparación, solicitud...)*
 - *Cortes de maleza en camiños e cunetas.*
 - *Podase cortes de maleza*
 - *Limpieza de solares*
 - *Excrementos de animais en vía publica.*
 - *Acumulacións de residuos en vía pública, varrido e limpeza puntual de rúas.*
 - *Actuacións especiais dos servizos de limpeza.*
 - *Control de pragas (gatos, ratas, gaivotas, pombas...)*
 - *Mantemento en cementerios*
 - *Mantemento de áreas de xogos infantís.*
 - *Olores en vía pública.*
- ✓ **Infraestructuras (2.593):**
 - *Fochas e fallas en beirarrúas e calzada, iluminación, mobiliario urbán, fontes, mantemento de áreas axardinadas, podas, tapas de rexistros e arquetas, varandas...*
 - *Alumeado: reparacións.*
 - *Baldosas, gabias,*

- Baldosas, zanjías, reposición o falta de rótulos de calles.
- Accesibilidad.

✓ **Movilidad (1.083):**

- Cambio de rutas o modificación de líneas de transporte urbano (número y frecuencia).
- Reposición o instalación de elementos de señalización vertical y horizontal (bolardos, señales, bandas rugosas, pasos de peatones, ...).
- Propuestas de reordenación de tráfico y aparcamientos (velocidad, sentido, giros...).
- Funcionamiento de semáforos y paneles informativos.
- Mantenimiento de marquesinas y de señalización vial.
- Expedición y funcionamiento de la tarjeta Millennium.
- Vehículos abandonados.
- Funcionamiento postes ORA.

✓ **Seguridad Ciudadana (321):**

- Comportamientos incívicos.
- Control de aparcamientos indebidos.
- Alteraciones del orden público.
- Avisos de incidencias en tráfico.

✓ **Cultura (121):**

- Bibliotecas: propuestas de mejora de equipamiento, horario, servicios, alguna sobre el funcionamiento del

reposición ou falta de rótulos de rúas.

- Accesibilidade.

✓ **Mobilidade (1.083):**

- Cambio de rutas ou modificación de liñas de transporte urbano (número e frecuencia).
- Reposición ou instalación de elementos de sinalización vertical e horizontal (morróns, sinais, bandas rugosas, pasos de peóns, ...).
- Propostas de reordenación de tráfico e aparcamentos (velocidade, sentido, xiros...).
- Funcionamento de semáforos e paneis informativos.
- Mantemento de marquesinas e de sinalización vial.
- Expedición e funcionamento da tarxeta Millennium.
- Vehículos abandonados.
- Funcionamento postes ORA.

✓ **Seguridade Cidadá (321):**

- Comportamentos incívicos
- Control de aparcamentos indebidos.
- Alteracións de orden público.
- Avisos de incidencias en tráfico.

✓ **Cultura (121):**

- Bibliotecas: propostas de mellora de equipamento, horario, servizos, algunha sobre o funcionamento do servizo de préstamo.

- servicio de préstamo.*
 - *Problemas puntuales en la organización y/o inscripción en algunas actividades.*
 - ✓ **Planificación (121)**
 - *Actualización del callejero en web.*
 - *Temas relativos al portal web: corrección de información, sugerencias de incorporación de temas, mejoras, ...*
 - *Problemas puntuales de los servicios telemáticos: autenticación, pasarela de pagos...*
 - ✓ **Urbanismo (103)**
 - *Remates de actuaciones en vías públicas..*
 - *Urbanización de calles, genéricas de urbanización, avisos de edificios aparentemente ruinosos...*
 - *Peticiones de información sobre expedientes, licencias o actuaciones concretas.*
 - ✓ **Servicios Sociales (69):**
 - *Relativas a la organización de algunas actividades y cursos.*
 - *Sistema de acceso a campamentos.*
 - *Denegación de ayudas.*
 - ✓ **Deportes (65)**
 - *Deficiencias en instalaciones deportivas (canastas, pistas...).*
 - *Propuestas de nuevas actividades deportivas o cambios de horario.*
 - ✓ **Empleo y Turismo (38)**
 - *Propuestas de iniciativas turísticas.*
 - *Sugerencias sobre actividades de fomento*
- *Problemas puntuais na organización e/ou inscrición nalgunhas actividades.*
 - ✓ **Planificación (121)**
 - *Actualización do rueiro en web.*
 - *Temas relativos ao portal web: corrección de información, suxestións de incorporación de temas, melloras, ...*
 - *Problemas puntuais dos servizos telemáticos: autenticación, pasarela de pagos....*
 - ✓ **Urbanismo (103)**
 - *Remates de traballos nas vías públicas.*
 - *Urbanización de rúas, xenéricas de urbanización, avisos de edificios aparentemente ruinosos...*
 - *Peticións de información sobre expedientes, licencias ou actuacións concretas.*
 - ✓ **Servizos Sociais (69):**
 - *Relativas á organización dalgunhas actividades e cursos.*
 - *Sistema de acceso a campamentos.*
 - *Denegación de axudas.*
 - ✓ **Deportes (65)**
 - *Deficiencias en instalacións deportivas (canastas, pistas....).*
 - *Propostas de novas actividades deportivas o cambios no horario.*
 - ✓ **Emprego e Turismo (38)**
 - *Propostas de iniciativas turísticas.*
 - *Suxestións sobre actividades de fomento de*

- de emprego.*
- *Alumbrado navideño.*
- ✓ **Interior (36):**
 - *Funcionamiento de algunos servicios en casos puntuales.*
 - *Ampliar los servicios telemáticos.*
- ✓ **Hacienda (23):**
 - *Problemas de gestión de tributos y tasas en expedientes particulares.*
 - *Más facilidades para el pago telemático.*
- ✓ **Educación y Fiestas (18):**
 - *Educación: obras en colegios, horarios y vacaciones,*
- ✓ **Alcaldía (17) temas diversos:**
propuestas sobre callejero o monumentos, uso de espacios públicos, uso del gallego...
- ✓ **Vivienda y Rehabilitación (5):**
 - *Propuestas de mejora y acabados en actuaciones en suelo público.*

- emprego.*
- *Luces de Nadal.*
- ✓ **Interior (36):**
 - *Funcionamento de alguns servicios en casos puntuais..*
 - *Ampliar os servicios telemáticos.*
- ✓ **Facenda (23):**
 - *Problemas de xestión de tributos e taxas en expedientes particulares.*
 - *Máis facilidades para o pago por Internet.*
- ✓ **Educación e Festas (18):**
 - *Educación: obras en colexios, horarios e vacacions,*
- ✓ **Alcaldía (17) temas diversos:**
propostas sobre o rueiro ou, monumentos, uso de espazos públicos, uso do galego...
- ✓ **Vivenda e Rehabilitación (5):**
 - *Propostas de mellora e acabados en actuaciónes en terreos públicos.*

TRAMITACIÓN

Transcurrido el plazo estipulado en el artículo 18 del Reglamento Orgánico para la solución de las últimas quejas o sugerencias recibidas en el año 2013, es decir, a 31 de marzo de 2014, la situación de los expedientes es la que se refleja en el cuadro siguiente:

Transcorrido o prazo estipulado no artigo 18 do Regulamento Orgánico para a solución das últimas queixas ou suxestións recibidas no ano 2013, é dicir, a 31 de marzo de 2014, a situación dos expedientes era a que se reflicte no cadro seguinte:

2013	Expedientes			Porcentaje		
	Abierto	Cerrado	Total	Abierto	Cerrado	Total
En Plazo (1 - 90)		4.695	4.695		58,27%	58,27%
Fuera de Plazo (> 90)	1.619	1.744	3.363	20,09%	21,64%	41,73%
Total	1.619	6.439	8.058	20,09%	79,91%	100,00%

Se encuentran finalizadas el 79,91% de las reclamaciones presentadas. Se cumplió el plazo establecido en el 58,27%, habiéndose cerrado fuera de plazo o estando aún abiertas el 41,73%.

En lo que respecta a las alternativas de tramitación, estos expedientes pueden tener distintos tipos de finalización:

- ✓ **Desde el Gestor SyR:**
 - o **Desestimados:** es un primer filtro, si se entiende que no procede por los motivos previstos en el reglamento, se produce su archivo y contestación.
 - o **Solucionados:** se ha resuelto o adoptado la medida oportuna sin la intervención de ninguna Unidad Técnica, bien porque no ha sido necesario o porque ya existen incidencias similares resueltas y conocidas.
- ✓ **Desde la Unidad Técnica:**
 - o **Desestimados:** se argumenta por motivos técnicos la desestimación de la queja.
 - o **Actuación realizada:** la Unidad Técnica actúa y resuelve la incidencia comunicada por el ciudadano.
- ✓ **Anulados:** anotaciones en el Registro de Sugerencias y Reclamaciones que no dan lugar a quejas reales, por tratarse de "pruebas" de ciudadanos vía web o errores de anotación
- ✓ **Acumuladas:** esta finalización se produce cuando a lo largo de la tramitación se identifica otro expediente de idéntico contenido. Por motivos de

Atópanse finalizadas máis do 79,91% das reclamacións presentadas. Cumpriuse o prazo establecido no 58,27%, pechándose fora de prazo ou estando aínda abertas o 41,73%.

No que respecta ás alternativas de tramitación, estes expedientes poden ter distintos tipos de finalización:

- ✓ **Dende o Xestor SyR:**
 - o **Desestimados:** é un primeiro filtro, se se entende que non procede polos motivos previstos no regulamento, prodúcese o seu arquivo e contestación.
 - o **Solucionados:** resolveuse ou adoptouse a medida oportuna sen a intervención de ningunha Unidade Técnica, ben porque non foi necesario ou porque xa existen incidencias similares resoltas e coñecidas.
- ✓ **Dende a Unidade Técnica:**
 - o **Desestimados:** argumentábase por motivos técnicos a desestimación da queixa.
 - o **Actuación realizada:** a Unidade Técnica actúa e resolve a incidencia comunicada polo cidadán.
- ✓ **Anulados:** anotacións no Rexistro de Suxestións e Reclamacións que non dan lugar a queixas reais, por tratarse de "probos" de cidadáns vía web ou erros de anotación
- ✓ **Acumuladas:** esta finalización prodúcese cando ao longo da tramitación se identifica outro expediente de idéntico contido. Por motivos de economía, agréganse nun só quedando

economía, se agregan en uno sólo, quedando finalizado el acumulado.

finalizado o acumulado.

✓ **Pendientes:** sin finalizar a uno de abril de 2014.

✓ **Pendientes:** sen finalizar o un de abril de 2014.

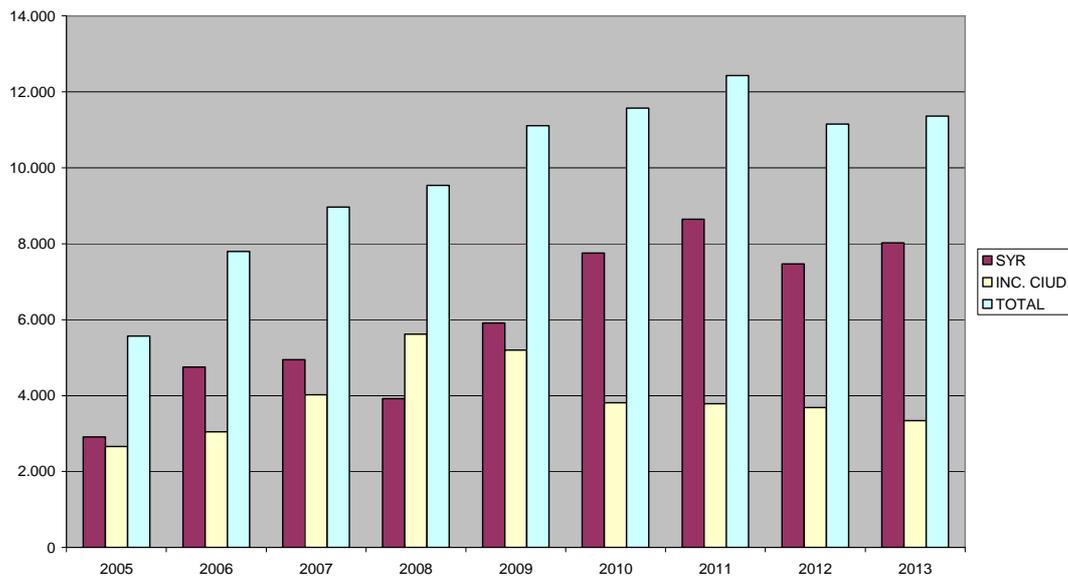
Grupo	Área	Gestor SyR		Uds. Técnicas			Anul.	Pte.	Acum.	Total
		Desest.	Soluc.	Desest.	Actuac.					
Servicios a la Ciudad	Infraestructuras		1.177		732		367	317	2.593	
	Medio Ambiente		22	2	2.329		855	236	3.444	
	Movilidad y Sanidad	1	457	2	373		251		1.084	
	Urbanismo		18				85		103	
	Vivienda y Rehabilitación	1	2				2		5	
Servicios a los Ciudadanos	Empleo y Turismo						38		38	
	Educación y Fiestas		18						18	
	Cultura		54		53		14		121	
	Servicios Sociales	2	19	23	9		1	15	69	
	Deportes		65						65	
Servicios Internos	Alcaldía		17						17	
	Planificación		87			33		1	121	
	Hacienda	1	19				3		23	
	Interior		33				3		36	
Seguridad	Seguridad Ciudadana		1	43	245			32	321	
		5	1.989	70	3.741	33	1.619	601	8.058	
		0,06%	24,68%	0,87%	46,43%	0,41%	20,09%	7,46%		

3) CONCLUSIONES / CONCLUSIÓNS

La evolución y tendencias, tanto en el número total de expedientes de los ciudadanos como en los provenientes de quejas reglamentarias / no reglamentarias se recogen en el siguiente gráfico.

A evolución e tendencias, tanto en el número total de expedientes de los ciudadanos como en los provenientes de quejas reglamentarias / no reglamentarias se recogen en el siguiente gráfico.

EVOLUCIÓN QUEJAS CIUDADANÍA



Se mantienen, tanto en números totales como relativos, las syr reglamentarias solucionadas en plazo, 4.695 (58,27%) en 2013 frente a 4.688 (62,60%) del 2012. Aumentan las syr reglamentarias pendientes de cierre una vez transcurrido el plazo establecido en el reglamento (575 en 2012 y 1.619 en el período objeto del informe). Disminuyen las syr reglamentarias resueltas fuera de plazo, 2.250 (29,95%) en 2012 frente a 1.744 (21,64%) en 2013.

La ciudadanía mantiene como preferentes las distintas formas de acceso remoto a la Administración: telefónica y telemática.

Mantéñense, tanto en números totais coma relativos, as syr reglamentarias solucionadas en prazo, 4.695 (58,27%) no 2013 frente a 4.688 (62,60%) do 2012.

Aumentan, as syr reglamentarias pendentes de pechar una vez transcurrido el plazo establecido en el reglamento (575 en 2012 y 1.619 en el período objeto del informe).

Diminúen as syr reglamentarias resoltas fora de prazo, 2.250 (29,95%) no 2012 fronte a 1.744 (21,64%) no 2013.

A ciudadanía mantén como preferentes as distintas formas de acceso remoto á Administración: telefónica e telemática.

SYR	2009	2010	2011	2012	2013
010	56,56%	73,15%	71,86%	70,31%	75,61%
Reg. Entrada	0,37%	1,03%	1,93%	2,76%	0,69%
Interno	2,38%	0,58%	0,82%	1,21%	1,82%
Web	40,68%	25,24%	25,38%	25,73%	21,88%

Incidencias	2009	2010	2011	2012	2013
010	70,42%	70,07%	53,73%	42,19%	64,45%
Reg. Entrada	0,03%	0,09%	0,05%	0,03%	0,03%
Interno	18,59%	14,75%	34,53%	45,69%	14,34%
Web	10,95%	15,09%	11,69%	12,09%	21,18%



Se observa un descenso en el grado de cumplimiento de los plazos de tramitación que el Reglamento establece: noventa días, según el artículo 18. En 2012 el porcentaje de sugerencias y reclamaciones cerradas en plazo fue del 62,40%, mientras que en 2013 ha sido el 58,27%.

Documentación adjunta:

- Registro de Sugerencias y Reclamaciones s/arts. 3 y 7.6 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Obsérvase un descenso no grao de cumprimento dos prazos de tramitación que fixa o Regulamento: noventa días, según o artigo 18. No 2012 a porcentaje de suxestións e reclamacións pechadas dentro do prazo foi do 62,40%, namentras que en 2013 foi o 58,27%.

Documentación adxunta:

- Rexistro de Suxestións e Reclamacións s/arts. 3 e 7.6 do Regulamento Orgánico da Comisión Especial de Suxestións e Reclamacións.

A Coruña, 10 de abril de 2014
El Jefe de Sección de Calidad y Control de Gestión
O Xefe de Sección de Calidade e Control de Xestión

Ángel Hernández Ledesma