



MEMORIA ANUAL 2014

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 2014, 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 admitidas como las denegadas, y también las que por su complejidad están en estudio y que detallaremos a continuación.

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.

DATOS ESTADÍSTICOS:



Durante el año 2014, se han registrado en el Registro General de entrada 927 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
80 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	URBANISMO, DISCIPLINA URBANÍSTICA, OBRAS Y SERVICIOS INDUSTRIALES
396 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias, Informaciones	SEÑALIZACIÓN, POLICÍA Y SERVICIOS COMUNES
89 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD
4 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	DEPORTES Y ESTADÍSTICA
44 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	CULTURA Y FESTEJOS
41 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	PARQUES Y JARDINES,
151 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	HACIENDA/RENTAS Y PERSONAL
54 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EDUCACION
66 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e Informaciones	SERVICIOS SOCIALES Y TURISMO
2 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias e	DEPARTAMENTO JURIDICO



Informaciones	
---------------	--

Como temas más frecuentes podemos señalar los siguientes:

- Farolas fundidas y zonas donde se solicitan la instalación de farolas.
- Limpieza viaria (señalar que durante el verano se han duplicado las quejas).
- También se ha solicitado la limpieza de playas, así como del canal de Villananitos (previa autorización de la Concejalía de Medio Ambiente).
- Asesoramiento y ayuda para presentación de documentación en general, al Registro General de Entrada de este Ayuntamiento.
- Señalización en las distintas calles: petición de placas y de señalización de vados.
- Avisos a la policía sobre animales sueltos en las calles y el problema de los excrementos de los perros en aceras, playas y parques infantiles.
- Se solicita más vigilancia policial en Lo Pagán.
- Información de las distintas dependencias del Ayuntamiento, así como los servicios externos.
- Distintas reclamaciones patrimoniales sobre las filtraciones de agua.
- Recogida y quema de podas.
- Sugerencias y quejas sobre el estado de las playas.
- Quejas por la limpieza de contenedores y limpieza de calles.

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 90,77% han sido resueltas. Destacar la labor de las Concejalías como Señalización, Servicios Comunes, Medio Ambiente y

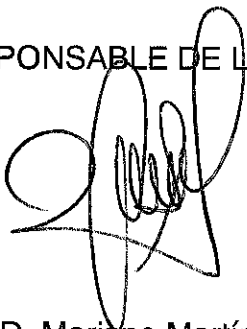
Sanidad, por la rapidez e implicación en la gestión, lo que redundará en un mejor servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Destacar que del porcentaje que todavía no ha sido resuelto, un 3,83% están pendientes de consignación presupuestaria, por su elevado coste y el 5,4 % restante están pendientes de ejecución a corto plazo.

DATOS DE INTERÉS

A modo de conclusión y destacando la satisfacción personal tanto del Responsable de esta Oficina como de la Concejala 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.- D.ª. Silvia Egea Morales