



ASUNTO: LISTADO TRIMESTRAL DE QUEIXAS E RECLAMACIÓNS DOS MESES DE ABRIL, MAIO E XUÑO DO ANO 2016.

Vistas as solicitudes de reclamacións e as suxestións achegadas no período comprendido entre os meses de abril a xuño do presente ano, ao abeiro do establecido no artigo 168 do Regulamento Orgánico do Pleno e das súas Comisións do Concello de Pontevedra (Texto Refundido con modificacións publicadas no BOP núm. 208, de 27 de outubro de 2008, BOP núm. 47, de 10 de marzo de 2009 e BOP núm. 91, de 12 de maio de 2011). Emítense listado trimestral das reclamacións e suxestións tramitadas na oficina de información e atención ao cidadán (exclúese listado de queixas non contestadas neste período ao non ser esgotado o prazo máximo establecido de tres meses dende a data de rexistro para a súa contestación) e das reclamacións e suxestións tramitadas noutros servizos obxecto de seguimento por esta oficina.

1. RELACIÓN DE QUEIXAS TRAMITADAS NA OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN.

Núm.	EXPTE.	SERVIZOS	TRÁMITES	SOLUCIÓNS
1	2016/SUXRECLA/000006 Queixa pola instalación do mercado ambulante de Estribela diante de entrada de carruaxes.	Mercados	Iniciación 30/03/16 Información á interesada 31/03/16 Recepción 6/04/16 Informe 5/04/16 Comunicación á interesada enviada o 15/04/16.	Tramitada. Comunicase que todos os servizos de entrada de carruaxes da rúa Senén Sobral están garantidos, teñen acceso pola Avda. Montero Ríos agás o da interesada que carece de vao permanente polo que non existe dereito de vao que garantir, feito que motivou a colocación dun pivote.
2	2016/SUXRECLA/000007 / Asoc. 2015/SUXRECLA/000025 Solicita humanización do barrio de San Mauro e permuta de parcela a Funespaña.	Concellaría de Accesibilidade e concelleiro da parroquia.	Iniciación 28/04/16 Comunicación ao interesado enviada o 28/06/16.	En trámite. Comunicase o estudo das propostas de humanización do barrio e os informes do anterior e a actual tenente de alcalde delegada de Urbanismo que foron remitidos á valedora do pobo en relación coas queixas sobre licenzas de crematorios.
3	2016/SUXRECLA/000008 Suxestión para que se facilite aos pensionistas unha tarxeta acreditativa de tal condición para uso habitual.	Concellaría de Benestar	Iniciación 28/04/16 Comunicación enviada o 13/05/16 Recibida pola interesada o 23/05/16.	Tramitada. Comunicase que a utilidade que tería a tarxeta municipal no noso Concello sería simplemente testemuñal, xa que o transporte público da Área Metropolitana de Pontevedra é competencia da Xunta. E que o certificado da resolución do INSS da condición PLENA de pensionista.
4	2016/SUXRECLA/000009 Suxestión para rendemento de homenaxe póstuma institucional a Francisco Reiriz Lago.	Concellaría de Patrimonio Histórico	Iniciación 28/04/16 Información ao interesado enviada o 13/05/16. Recibida polo interesado o 23/05/16	En trámite.
5	2016/SUXRECLA/000010 Suxestión para adopción de medidas en relación a comportamento de donos de cans e instalación de pivotes en zona peonalizada da rúa Loureiro Crespo.	Concellaría de Sanidade Animal. M.A. Natural OTMAIES	Iniciación 13/05/16 Información ao interesado enviada o 20/05/2016 e recibida polo o 25/05/16. Comunicación enviada o 13/05/16 e recibida polo o 9/06/16.	Tramitada. Remitiuse a OTMAIES a solicitude da instalación de pivotes. Achégase o informe emitido pola técnica de Medio Ambiente Natural do Concello, na que se da cumprida conta da actuación municipal en materia de xestión dos animais domésticos e de educación ambiental e xúntase bando de obrigas dos posuidores da animais domésticos.
6	2016/SUXRECLA/000011 Suxestión de oposición ante a posibilidade da instalación dun estacionamento de auto caravanas na zona de Valdecorvos e solicitude de instalación de colectores de lixo na zona.	Concellaría de Turismo. OTMAIES	Iniciación 23/05/16 Comunicación enviada o 26/05/16 Recibida pola interesada o 31/05/16.	Tramitada. remítese a solicitude de instalación de colectores de lixo á OTMAIES como servizo responsable da súa tramitación. Remítese información da concelleira responsable da área de Promoción Económica, Emprego e Turismo, relativa á defensa da implantación nos terreos de "Tafisa" polo Goberno Local, do amentado estacionamento.

7	2016/SUXRECLA/000013 Reclamación pola información facilitada aos cidadáns pola xefatura da policía local en relación á circulación de bicicletas.	Concellaría responsable da Mobilidade.	Iniciación 8/6/16. Comunicación enviada o 9/6/16. Recibida pola interesada o 16/06/16.	Tramitada. Remítese información do concelleiro responsable da área de Mobilidade con respecto á circulación de bicicletas polas beirarrúas que débese corrixir con información e sancións, sen prexuízo de regulación da posibilidade de circular en bicicleta por beirarrúas que teñan determinadas características, como se establece no borrador do Código de circulación pendente de aprobación.
8	2016/SUXRECLA/000014 Reclamación polo estado de abandono da rúa Cruz Vermella e arredores.	Concellaría responsable de espazos públicos, iluminación e vías urbanas.	Iniciación 8/6/16	Pendente de trámite.
9	2016/SUXRECLA/000015 Reclamación pola ausencia de prazas de aparcamento para persoas con discapacidade nos centros escolares.	Concellaría de Educación. OTMAIES	Iniciación 8/06/16 Información ao interesado enviada. Solicitud Informe	En trámite. Pendente de informe do enxeñeiro xefe da OTMAIES.
10	2016/SUXRECLA/000016 Queixa pola diferenza de prezos no "Programa Ludoverán" entre os alumnos de centros públicos e os dos centros privados e concertados.	Servizo de Educación.	Iniciación 20/06/16 Data do Informe 15/06/16 Comunicación enviada o 29/6/16.	Tramitado. Infórmase que aínda que o Concello ten subscrito un convenio de colaboración, a que realiza toda a xestión e contratación das actividades obxecto do convenio é a Federación de asociacións de nais e pais de alumnos de centros públicos de Pontevedra (FANPA).
11	2016/SUXRECLA/000017 Queixa por falta de iluminación no edificio do concello con motivo da celebración do "Dia Nacional das Linguas de Signos".	Benestar Social. Alcaldía.	Iniciación 23/06/16	En trámite. Feitas xestións telefónicas coa Asociación.

2. RELACIÓN DE QUEIXAS TRAMITADAS NOUTROS SERVIZOS OBXECTO DE SEGUIMENTO POLA OFICINA DE INFORMACIÓN E ATENCIÓN AO CIDADÁN.

Núm.	Núm. rexistro / Asunto	Servizo/s	Data	Solución
1	2016007945 – 2015014841 – 2015014839 – 2014034817 Queixa por non ter recibido resposta do Concello sobre proxecto de instalación de parque infantil na Avda. Médico Ballina.	Concellarías responsable da Parroquia de Lérez e de Parques e Xardíns.	Entrada 4/03/16	Convocouse xuntanza informativa á que acudiu o interesado e informóuselle que o parque construírse este ano e que a causa da demora foi a cesión dos terreos por parte de ADIF, que terá formalizado en breve.
2	2016011730 Queixa polas instalacións da biblioteca pública.	Cultura	Entrada 1/04/16	Infórmase que as instalacións da biblioteca non son de competencia municipal, pertencen á Xunta de Galicia.
3	2016000782 Queixa por trato recibido por axentes da policía local o día 05/01/16 no Garaxe Plaza.	Policía Local IGC	Entrada 12/01/16 Información 14/04/16	Tramitado. Trátase dun tema que ten aberto un expediente no Instituto Galego de Consumo a raíz da remisión dunha denuncia de axentes. Xa que logo, no que respecta á queixa, nada se fixo ao respecto.
4	2016002505 Queixa polo tráfico na rúa Arcebispo Malvar.	Policía Local	Entrada 26/01/16 Información 14/04/16	Tramitado. Un oficial do Corpo entrevistouse persoalmente cunha responsable da escola infantil. Acordaron accións para mellorar o tráfico peonil e de vehículos na zona.
5	2016002631 Queixa pola circulación de bicicletas, monopatíns etc. polas beirarrúas e solicita unha solución.	Policía Local Concellaría de Mobilidade	Entrada 27/01/16 Información 14/04/16	Tramitado. Este escrito, outro máis, mais outro que recibimos por correo postal todos da mesma persoa, remitíronse ao Concelleiro de accesibilidade xunto a un informe elaborado pola xefatura.
6	2016006537 Queixa por imposibilidade de paso de camións de subministro na rúa Doutor Fleming e solicita pintado de liña amarela para prohibición aparcamento vehículos.	Policía Local OTMAIES	Entrada 25/02/16 Información 14/04/16	Tramitado. Este escrito máis un informe da oficina de mobilidade, remitíronse aos servizos técnicos do Concello. Á reclamante envióuselle unha carta explicando este trámite.
7	2016007549 Queixa por perda tempo en descarga de vehículos na rúa Serra e solicita retirada sinal de	Policía Local OTMAIES	Entrada 2/03/16 Información 14/04/16	Tramitado. Remitiuse aos servizos técnicos un informe da oficina de mobilidade unido ao escrito de queixa.

	dirección prohibida na rúa Hermida.			
8	2016008938 Reitera queixa por circulación de ciclistas e outros vehículos polas beirarrúas e solicita unha resposta.	Policía Local Concellaría de Mobilidade	Entrada 10/03/16 Información 14/04/16	Tramitado. Remitiuse á Concellaría de Mobilidade, que enviou carta do concelleiro responsable informando da previsión de campañas informativas e de sensibilización do respecto das normas, así como sancións por circular pola beirarrúa, sen prexuízo de regularen esta posibilidade de acordo co borrador do Código de Circulación pendente de aprobación.
9	2016009554 Solicita información relativa a regulación de circulación de bicicletas pola cidade e formula queixa pola presunta información facilitada pola policía local.	Policía Local Concellaría de Mobilidade	Entrada 15/03/16 Información 14/04/16	Tramitado. Remitiuse á Concellaría de Mobilidade, que enviou carta do concelleiro responsable informando da previsión de campañas informativas e de sensibilización do respecto das normas, así como sancións por circular pola beirarrúa, sen prexuízo de regularen esta posibilidade de acordo co borrador do Código de Circulación pendente de aprobación.
10	3867/2016 PL EXP.S/N Queixa pos danos causados ao Campo da Festa en Sto. André de Xeve por camión de obras.	Concelleira OTMAIES Policía Local	Entrada 28/04/16 Información 3/05/16	Tramitado. Realizadas xestións pola Unidade de Seguridade da Policía Local, localízase o camión ao que se atribúen os danos e o xefe de obra comprométese a arranxalos.
11	2016016523 Formula suxestión relativa a posible cambio de sentido de circulación da rúa Padre Fermádo Olmedo.	Policía Local	Entrada 5/05/16	En trámite.
12	4268/2016 PL EXP.4268 Queixa por estacionamento indebido de vehículos na Praza das Regas.	Policía Local	Entrada 11/05/16 Información 20/05/16	Tramitado. Achégase parte efectuado por axentes do Corpo da Policía Local e infórmase a interesada.
13	2016020736 Suxestión para instalación de rampla de acceso adaptada na praia de Praceres.	M.A. Natural Concellaría do Rural	Entrada 6/06/16. Informe 30/06/16	Tramitado. Infórmase que este ano os traballos a realizar nas praias xa están todos adxudicados e realizados, pero tómase constancia para o próximo ano.

Pontevedra, 4 de xuño de 2016.

O concelleiro responsable da Área de
Persoal, Réxime Interior e Patrimonio,

Vicente García Legísima.

RELACIÓN DE SUXENSTIÓNS, QUEIXAS E SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS NO CORREO ELECTRÓNICO DA PÁXINA WEB DO CONCELLO.
MES DE XANEIRO DE 2016

No mes de xaneiro foron atendidas 82 mensaxes, das que 34 tiveron resposta directa, 9 foron derivadas ao/a concelleiro/a responsable da área e 39 ao servizo correspondente.

MES DE FEBREIRO DE 2016

No mes de febreiro foron atendidas 110 mensaxes, das que 53 tiveron resposta directa, 11 foron derivadas ao/a concelleiro/a responsable da área e 46 ao servizo correspondente.

Temática	Núm. de mensaxes	%	Derivación	Mensaxes tramitadas	%
Parques	3	3	Resposta directa	53	48
Comercial	2	2	Ao concelleiro/a	11	10
Policía	2	2	Ao Servizo	46	42
Rexistro	3	3	TOTAL	110	100
Protocolo	1	1			
Outras	3	3			
Persoal	7	6			
Deportes	1	1	Lingua empregada		
Tributos	12	11	Galego	39	35
Padrón	6	5	Castelán	65	59
Mobilidade	7	6	Outras	6	5
Cultura e Festas	12	11	TOTAL	110	100
Medio Ambiente	12	11			
Emprego	2	6			
Obras	6	5			
Limpeza	1	1			
Comercial	1	1			
Urbanismo	6	5			
Riscos Laborais		0			
Web	2	2			
Benestar	7	6			
Tráfico	2	2			
Turismo	6	5			
Contratación		0			
Educación	1	1			
Información	3	3			
Mercado	2	2			
TOTAL	110	100			

MES DE MARZO DE 2016

No mes de marzo foron atendidas 86 mensaxes, das que 42 tiveron resposta directa, 9 foron derivadas ao/a concelleiro/a responsable da área e 35 ao servizo correspondente.

Por medio da dirección mail contacto@pontevedra.eu que aparece no formulario ao pé da páxina web pónense en contacto co Concello tanto veciños ou usuarios a título particular como colectivos e asociacións, polo que o Concello considéraseo un vehículo válido para que as entidades do concello estean en permanente contacto coa institución trasladando as súas peticións, suxestións, queixas e achegas e que se vén a sumar ás vías convencionais de comunicación institucional como o Rexistro Xeral Municipal ou os contactos en persoa con servizos e concelleiros.

Nesta estatística faise fincapé no número de correos recibidos, a temática do seu contido, a quen foi derivado (ou non) para ser respostado e a lingua que empregan os usuarios que trasladan algunha cuestión ao Concello.

Temática	Núm. de mensaxes	%
Tributos	10	12,20
Padrón	7	8,54
Mobilidade	9	10,98
Cultura e Festas	14	17,07
Medio Ambiente	8	9,76
Emprego	1	1,22
Obras	1	1,22
Limpeza	3	3,66
Comercial		0,00
Urbanismo	5	6,10
Riscos Laborais		0,00
Web	2	2,44
Benestar	6	7,32
Tráfico	2	2,44
Turismo	2	2,44
Contratación	1	1,22
Educación	3	3,66
Información	7	8,54
Mercado	1	1,22
TOTAL	82	100,00

Derivación	Mensaxes tramitadas	%
Resposta directa	34	41
Ao concelleiro/a	9	11
Ao Servizo	39	48
TOTAL	82	100
Lingua empregada	Mensaxes	%
Galego	25	30
Castelán	49	60
Outras	8	10
TOTAL	82	100

Temática	Núm. de mensaxes	%	Derivación	Preguntas tramitadas	%
Tributos	4	5	Resposta directa	42	49
Padron	2	2	Ao concelleiro/a	9	10
Mobilidade	7	8	Ao Servizo	35	41
Cultura e Festas	10	12	TOTAL	86	100
Urbanismo	8	9			
Emprego	3	3	Lingua empregada	Preguntas	%
Limpeza	8	9	Galego	32	37
Parques	1	1	Castelán	50	58
Informacion	2	2	Outras	4	5
Benestar	4	5	TOTAL	86	100
Medio Ambiente	5	6			
Comercial	6	7			
Obras	4	5			
Trafico	5	9			
Mercados		0			
Contratacion		0			
Web	1	1			
Educacion	1	1			
Turismo	4	5			
Policía	3	3			
Rexistro	1	1			
Deportes		0			
Persoal	2	2			
Protocolo	4	5			
Outros	1	1			
TOTAL	86	100			