

INFORME DE ACTUACIONES DE LA OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES DEL 16 DE NOVIEMBRE a 15 DE DICIEMBRE DE 2015

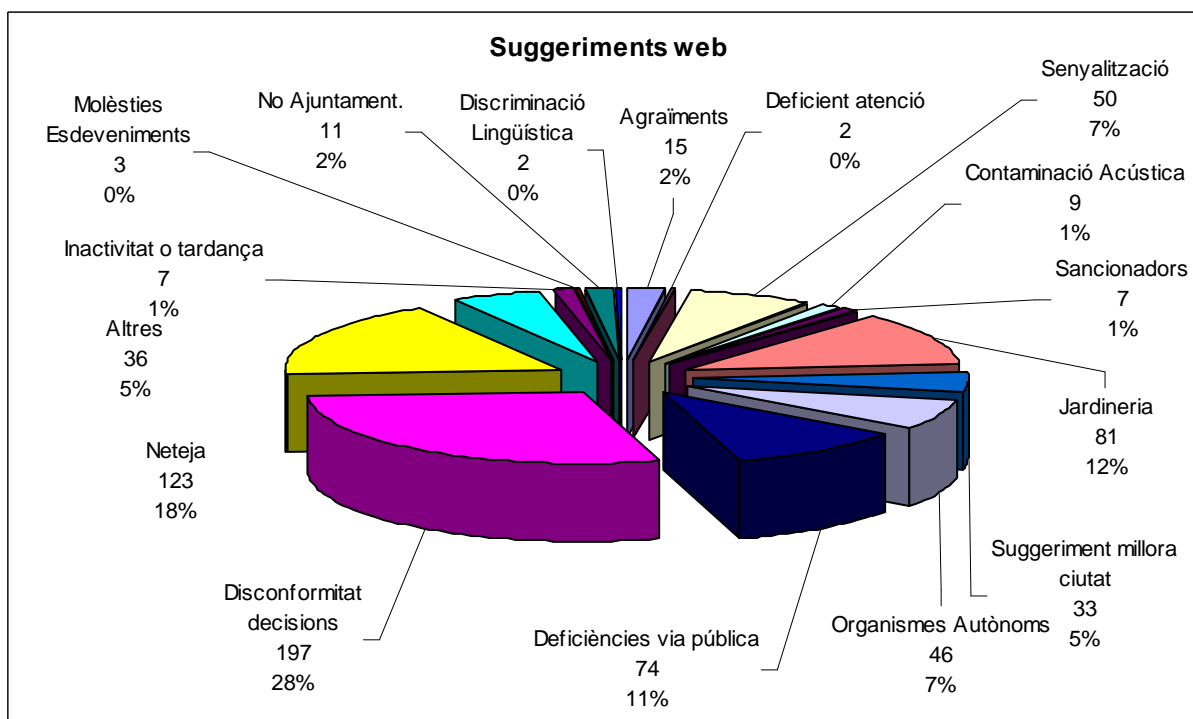
A) Gestión del “Buzón de Sugerencias” de la Web Municipal:

A través de documento adjunto **Anexo I** se presenta el registro y concreción de los **533 correos** electrónicos recibidos por parte de esta Oficina administrativa con el nuevo formato establecido en Sesión ordinaria de fecha 29 de mayo de 2012, así como lo solicitado en la sesión de 3 julio de 2012 en cuanto al número identificativo, todo ello de conformidad con lo **acordado en la sesión ordinaria celebrada en fecha 29 de junio de 2010**, añadiéndose igualmente el **criterio acordado en la sesión ordinaria de 30 de noviembre de 2010 de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**, en cuanto a la **señalización del Distrito**.

Así mismo es importante tener en cuenta que el número identificativo de cada sugerencia web no es más que un método para identificar la sugerencia recibida (que el programa informático asigna automáticamente a la sugerencia cuando ésta se recibe en la Oficina) pudiendo no ser correlativo por fecha de entrada y no coincidiendo con el número total de sugerencias recibidas por la web municipal, ya que pueden producirse duplicados de los mismos, así como que el ciudadano se dirija a esta Oficina administrativa en relación con materias que no son competencia de la misma, procediendo a su remisión al Servicio competente sin más actuación (dígase una petición de información por ejemplo).

El correo que escribe el ciudadano a través del “Buzón de sugerencias” de la web municipal puede referirse a más de un tema, por lo que contemplaremos cada uno por separado, pudiendo afectar a varios Servicios municipales por razón de la materia y por lo tanto generando un solo correo dos o más temas distintos (un correo = dos o más sugerencias), por lo que no coincidirá la suma de los correos recibidos con los temas tratados en ellos. Lo mismo sucede con el resto de datos a los que se hace referencia en el presente informe, una sola instancia puede referirse a varias sugerencias o reclamaciones.

La agrupación, el número e índice porcentual de dichos correos por temas es el siguiente:

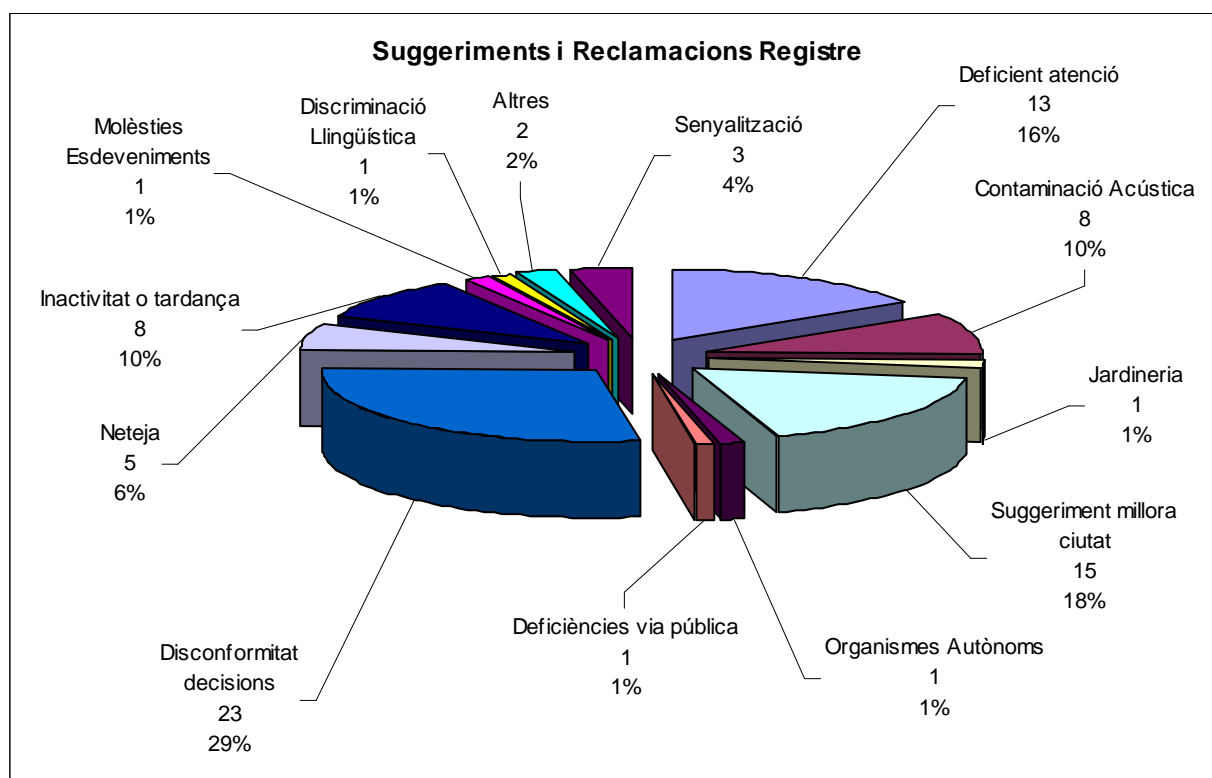


B) Tramitació de reclamacions y sugerencias recibidas a través del Registro General de Entrada.

Durante el periodo objeto de este informe han tenido entrada en esta Oficina a través del Registro General de Entrada un total de **58 sugerencias y reclamaciones (52 reclamaciones y 6 sugerencias)** de las cuales se presenta en documento adjunto **Anexo II** el registro y concreción de las mismas por orden cronológico, así como su estado de tramitación, habiéndose añadido el número de expediente en cada reclamación o sugerencia según lo acordado en la **sesión del pasado día 3 de julio de 2012**, todo ello de conformidad con lo **acordado en las sesiones ordinarias celebradas en fecha 29 de junio de 2010 y la de 30 de noviembre de 2010 en cuanto a la señalización del Distrito, así como en la de 29 de noviembre de 2011 en lo referente al fondo del asunto.**

Recordamos la posible disparidad entre el número de reclamaciones presentadas y el número de temas tratados en ellas.

A continuación se plasma de manera gráfica la distribución de reclamaciones o sugerencias en función de la materia, cantidad y el índice porcentual de los mismos.



C) Tramitació de Reclamaciones admitidas a trámite por el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges del 16 de noviembre de 2015 al 15 de diciembre de 2015.

1.- DEFENSOR DEL PUEBLO

1) Reclamaciones admitidas a trámite durante el periodo comprendido entre el 16 de noviembre de 2015 y 15 de diciembre de 2015.

Durante el periodo comprendido entre el 16 de noviembre al 15 de diciembre no ha tenido entrada ninguna queja del Defensor del Pueblo.

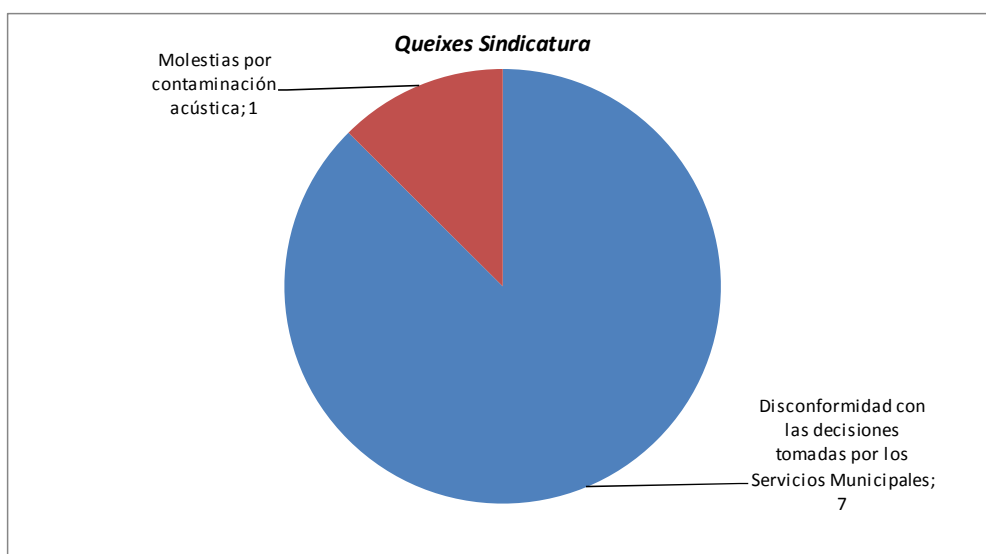
2.- SINDICATURA DE GREUGES

1) Reclamaciones admitidas a trámite durante el periodo comprendido entre el 16 de noviembre de 2015 al 15 de diciembre de 2015.

Se han tramitado un total de 8 **reclamaciones**, cuyo detalle y estado de tramitación se encuentra recogido en el **Anexo III** por orden de número de queja indicado por esta Institución, habiéndose añadido el número de expediente de cada reclamación según lo acordado en la **sesión del pasado día 3 de julio de 2012**, todo ello de conformidad con lo **acordado en las sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de 29 de junio y de 30 de noviembre de 2010 en cuanto a la señalización del Distrito, así como en la de 29 de noviembre de 2011 en lo referente al fondo del asunto.**

Tal y como se desprende de lo contenido en el Anexo III, 7 de las reclamaciones se han enviado a los Servicios competentes por razón de la materia para su informe y la otra se ha enviado a la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana estando pendientes de cierre.

Recordamos la posible disparidad entre el número de reclamaciones presentadas y el número de temas tratados en ellas.



2).- Recomendaciones durante el periodo comprendido entre el 16 de noviembre de 2015 al 15 de diciembre de 2015.

Durante este periodo se han recibido 5 recomendaciones por parte de la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana:

Expte 345/2015
Queja número 1511252

“Que el Excmo. Ayuntamiento de Valencia siga adoptando todas las medidas que sean necesarias para mejorar la conservación de la Alquería de Serra.”

Estado: Recibido informe del Servicio de Disciplina Urbanística el día 28 de diciembre, aceptando la recomendación, pendiente de remitir respuesta al Sindic de Greuges.

Expte 47/2015
Queja número 1500260

“Recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Valencia la anulabilidad del acto sancionador objeto de la presente queja, al no haber quedado acreditado en el expediente la correcta notificación de la denuncia al interesado por la presunta comisión de una infracción de tráfico y, con ello, la correcta notificación al mismo de la resolución sancionadora, de modo que éste hubiera podido ejercer frente a la misma, las actuaciones de defensa de sus derechos que le pudieran corresponder”

Estado: Remitido informe a la Sindicatura de Greuges. Pendiente de Cierre.

3).- Sugerencias durante el periodo comprendido entre el 16 de noviembre de 2015 al 15 de octubre de 2015.

Durante este periodo no se ha recibido ninguna sugerencia por parte de la Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana:

Todo ello es lo que cabe informar en cuanto a la actividad desarrollada por esta Oficina durante el periodo del 16 de noviembre de 2015 al 15 de diciembre de 2015, lo que comunico para su conocimiento y efectos oportunos.