

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

2015



INFORME SOBRE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD
AUTÓNOMA DE MELILLA DURANTE EL AÑO 2015

Conforme al Decreto de Atribución de competencias, aprobado en Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2015 (BOME extraordinario núm. 29 de igual fecha), modificado mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de julio de 2015 (BOME extraordinario núm. 30 de 5 de agosto de 2015, rectificación de error en BOME núm. 5258 de 7 de agosto de 2015), que establece en lo referente a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas la competencia, entre otras, de relaciones con el administrado y la formulación y gestión de programas para la mejora y la implantación de la Calidad, competencias que han sido delegadas en la Ilma. Sra. Viceconsejera de Administraciones Públicas por Orden del Excmo. Sr. Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas núm. 1, de 27 de julio de 2015 (BOME núm. 5256, de 31 de julio). Asimismo, le corresponde conforme al apartado A.2. de la Orden de delegación las restantes atribuciones señaladas en el Reglamento de la Consejería de Administraciones Públicas (BOME núm. 4666 de 4 de diciembre de 2009).

El Libro de Quejas y sugerencias es el instrumento puesto a disposición de los ciudadanos, a través del cual podrán formular las iniciativas o sugerencias y las quejas que estimen conveniente sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

El artículo 9 del Reglamento regulador del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME número 4062 de 20 de febrero de 2004) establece en su apartado tercero que *“La Dirección General de Administraciones Públicas, con los datos de la totalidad de los informes remitidos por las Secretarías Técnica, elaborará una memoria general de las quejas y sugerencias presentadas en la Ciudad Autónoma de Melilla, que será elevado al Consejero/a de Administraciones Públicas antes del 15 de febrero del ejercicio siguiente al que hace referencia la citada memoria”*, en virtud del mismo se procede por la Dirección General de Administraciones Públicas a elevar el siguiente

INFORME

1. INTRODUCCIÓN.

Con fecha 13 de febrero de 2004 el Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla procedió a la aprobación del nuevo Reglamento regulador del Libro de Quejas y Sugerencias, sustituyendo al que hasta entonces estaba aprobado.

Dicha medida ha pretendido impulsar el uso del Libro de Quejas y Sugerencias por los ciudadanos melillenses, introduciendo nuevas herramientas de comunicación como es el Buzón (Correo Electrónico), asimismo, se pretende la modificación del Decreto regulador vigente actual,



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

adaptándolo a la nueva realidad orgánica y procedimental de la Consejería de Administraciones Públicas.

El proyecto ha consistido en:

La modificación del Decreto del Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla de 01 de julio de 2002, que aprueba el Decreto regulador del Libro de Quejas y Sugerencias. (BOME número 3898 de 28 de julio de 2002).

Control y seguimiento por la Dirección General de Administraciones Públicas del correcto funcionamiento del Libro de Quejas y Sugerencias y de las soluciones adoptadas a las cuestiones planteadas.

Con esta medida se ha impulsado la utilización del Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, creado en el año 2002, a través de la web institucional y diversas campañas de difusión.

El Libro de Quejas y Sugerencias no hay que considerarlo como un mecanismo de crítica al funcionamiento de la Administración, sino como el instrumento de articulación de las demandas ciudadanas para la consecución de un objetivo común: el buen funcionamiento de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Asimismo, se ha fomentado la utilización de las nuevas herramientas informáticas, mediante la presentación de Quejas y Sugerencias a través del Portal del Ciudadano.

Señalar que se ha conseguido un mayor control por parte de la ~~Consejería~~ Dirección General de Administraciones Públicas en la tramitación y contestación de las Quejas y Sugerencias que se presenten, garantizando al ciudadano una correcta tramitación de las mismas.

En el año 2006 se implantó una herramienta de seguimiento de expedientes de quejas y sugerencias con el objetivo de controlar y realizar el seguimiento de los expedientes por parte de la Administración, estandarizando la documentación del procedimiento y, por otra parte, que el ciudadano pueda conocer el estado de tramitación de las quejas y sugerencias presentadas. Esta consulta se realizaba a través de la “Carpeta del Ciudadano”, que ha sido sustituida actualmente por la sede electrónica.

En diciembre de 2015 se ha implantado una nueva herramienta informática de seguimiento de gestión electrónica de los expedientes de quejas y sugerencias (e-Pac LQS), que se encuentra en fase de adaptación, con el fin de mejorar el sistema de quejas y sugerencias mediante la tramitación electrónica, facilitando la comunicación entre las distintas unidades de la Ciudad Autónoma de Melilla, la eliminación de papel y reducción de tiempos de tramitación.

Asimismo, el sistema está incluido dentro del alcance del sistema de gestión de calidad certificado conforme a la norma UNE- EN ISO 9001:2008, por la empresa certificadora AENOR.



2. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS.

Los ciudadanos pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes formas:

- **POR ESCRITO**, a través de los juegos de hojas establecidos por la Dirección General de Administraciones Públicas, y que existen en las dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que están abiertas directamente al público y en las Secretarías Técnicas de cada Consejería, en las que deberá figurar el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja.
- A través de la **SEDE ELECTRÓNICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA** (<https://sede.melilla.es>), que sustituye a la anterior “Carpeta del Ciudadano”. En este caso, las quejas o sugerencias se dirigirán siempre a la Dirección General de Administraciones Públicas, a través del Registro Electrónico, debiendo disponer el interesado del correspondiente certificado digital para poder acceder al mencionado trámite. Las quejas y/o sugerencias recibidas por este medio, serán dadas de alta en la aplicación informática creada al efecto (e-Pac), realizándose las actuaciones de forma electrónica.
- **POR FAX**. Las quejas o sugerencias se dirigirán también a la Dirección General de Administraciones Públicas, debiendo figurar también el nombre, apellidos y domicilio, a efectos de comunicaciones, del interesado, así como la firma al final de la correspondiente hoja. Se utilizará, preferentemente, como instancia la hoja modelo de queja y/o sugerencia existente como anexo I del presente texto normativo, o en el portal institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (dirección de internet: <http://www.melilla.es>). Las quejas y/o sugerencias recibidas por este medio, serán reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. En la hoja se reflejarán todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias de la citada hoja. En el espacio reservado para la firma se indicará "fax-hoja adjunta". El fax al que podrán dirigirse las Quejas o Sugerencias es el de la Dirección General de Administraciones Públicas: 952976132.

3. TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

Una vez formuladas las quejas o sugerencias (de forma presencial o por fax), se dará traslado, en un plazo máximo de cinco (5) días, del original a la Dirección General de Administraciones Públicas, y en su caso a la Secretaría Técnica y departamento correspondiente.

La Dirección General de Administraciones Públicas procederá a dar de alta el expediente en el e-Pac de Quejas y Sugerencias, procediendo a realizar las actuaciones y encargos correspondientes, conforme a lo expuesto en el apartado anterior.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Recibidas las quejas y sugerencias en la Dirección General competente por razón de la materia, ésta, previas las aclaraciones que estime oportuno recabar de la unidad afectada y del ciudadano, en su caso, informará a la Secretaría Técnica para que ésta comunique al interesado por mediación de la Dirección General de Administraciones Públicas, de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas.

En el supuesto de que, transcurrido el plazo de 20 días hábiles, el ciudadano no haya recibido comunicación alguna, éste podrá dirigirse directamente a la Dirección General de Administraciones Públicas, a fin de conocer los motivos que han originado la falta de contestación y exigir las oportunas responsabilidades.

El modelo normalizado para la presentación presencial de quejas y sugerencias en la Ciudad Autónoma de Melilla se puede encontrar en las dependencias de la Ciudad, en la página web oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla (www.melilla.es) y la presentación telemática se realizará a través del correspondiente formulario de la sede electrónica (<https://sede.melilla.es>).

Son cursadas aquellas quejas o sugerencias que, sin utilizar los modelos oficiales, se presenten en las oficinas y registros a los que hace referencia el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Las quejas y/o sugerencias que se reciben sin sujeción a impreso alguno, son reproducidas por el empleado público del departamento donde se reciba la queja o sugerencia, en la correspondiente hoja del libro. En la hoja se refleja todos los datos personales del interesado, la dependencia objeto de la queja o sugerencia, y al menos, un resumen del texto, adjuntándose copia del documento recibido a cada una de las copias del juego de cuatro que conforman cada uno de los 50 juegos de los que se componen cada Libro. En el espacio reservado para la firma se indica "hoja adjunta".

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

tercera copia es para el departamento al que vaya dirigida la queja o sugerencia y otra que permanece en el Libro.

La existencia de Libro de Quejas y Sugerencias se señalará de forma visible mediante carteles anunciadores en todas aquellas dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla que lo posean.

Concretamente se pueden encontrar Libros de Quejas y Sugerencias (84) en las siguientes dependencias:

Consejería	Departamento	Dirección
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	SECRETARIA TÉCNICA AA.PP.	PALACIO DE LA ASAMBLEA
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	OIAC CENTRO	C/ PABLO VALLESCÁ, 1
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	DIRECCIÓN GENERAL DE AA. PP.	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	SECRETARÍA TÉCNICA DE HDA Y PRESUPUESTO	PALACIO DE LA ASAMBLEA
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	CENTRO DE ESTUDIO Y FORMACIÓN	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	OIAC VICTORIA	PZA. DE LAS VICTORIAS
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	OIAC REAL	GURUGU
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	ESTADÍSTICA Y TERRITORIO	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	GESTIÓN DE POBLACIÓN	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	SERVICIO 010	GURUGU
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	OIAC PALMERAS	PLAZA DEL INGENIERO EMILIO ALZUGARAY GOICOECHEA, 3
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	OIAC INDUSTRIAL	C/ MARQUÉS DE LOS VÉLEZ, 25
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA	DUQUESA DE LA VICTORIA
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	IPSI OPERACIONES INTERIORES	DUQUESA DE LA VICTORIA
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	IPSI IMPORTACIÓN	GENERAL MACIAS
HACIENDA Y AA. PÚBLICAS	D. GRAL. DE TESORERIA	DUQUESA DE LA VICTORIA
BIENESTAR SOCIAL	SECRETARÍA TÉCNICA	C. RAMÍREZ DE ARELLANO Nº 10
BIENESTAR SOCIAL	PUNTO DE ENCUENTRO FAMILIAR	DUQUE DE AHUMADA
BIENESTAR SOCIAL	AYUDA A DOMICILIO	SAN QUINTÍN
BIENESTAR SOCIAL	C.S.S. "VIRGEN DEL CARMEN"	TTE. BRAGADO S/N URB. EL CARMEN
BIENESTAR SOCIAL	C.S.S. "VIRGEN DE LA VICTORIA"	SAN QUINTÍN, Nº 2
BIENESTAR SOCIAL	COMEDOR MIXTO " SAN FRANCISCO"	TIRO NACIONAL S/N
BIENESTAR SOCIAL	GRANJA ESCUELA "GLORIA FUERTES"	ANTIGUA CARRETERA DEL AEROPUERTO S/N
BIENESTAR SOCIAL	SECCIÓN DE EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES	PABLO VALLESCA, Nº 8 2ª PLANTA EDIFICIO ANFORA
BIENESTAR SOCIAL	AYUDA A DOMICILIO	SAN QUINTÍN
CULTURA Y FESTEJOS	SECRETARÍA TÉCNICA	PALACIO DE LA ASAMBLEA
CULTURA Y FESTEJOS	ARCHIVO CENTRAL Y SERV. PUBLICACIONES	PLAZA DE LA PARADA S/N
CULTURA Y FESTEJOS	BIBLIOTECA PÚBLICA	PLAZA DE ESPAÑA
CULTURA Y FESTEJOS	MUSEO DE LAS PEÑUELAS	PLAZA DE LOS ALGIBES
CULTURA Y FESTEJOS	EXPOSICIONES PERMANENTES DE MELILLA LA VIEJA	FLORENTINA S/N
CULTURA Y FESTEJOS	AULAS CULTURALES PARA MAYORES	AGUSTIN HERRERA ILLERA S/N
CULTURA Y FESTEJOS	AREA DE FESTEJOS	PALACIO DE LA ASAMBLEA
CULTURA Y FESTEJOS	FERIA DE LA CIUDAD	PALACIO DE LA ASAMBLEA
CULTURA Y FESTEJOS	TEATRO KURSAAL	CANDIDO LOBERA
ECONOMÍA Y EMPLEO	SECRETARIA TÉCNICA	JUSTO SANCHO MIÑANO
ECONOMÍA Y EMPLEO	VICECONSEJERIA DE TURISMO	FORTUNY (P.C.E)



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

ECONOMÍA Y EMPLEO	OFICINA INFORMACION TURISTICA	PLAZA DE LAS CULTURAS
ECONOMÍA Y EMPLEO	PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	PLAZA DE ESPAÑA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	SECRETARÍA TÉCNICA	C/ QUEROL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	LUDOTECA CRTA. HIDUM	CRTA. HIDUM
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	LUDOTECA LOS PINARES	URB. LOS PINARES
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	LUDOTECA PATIO SEVILLA	PATIO SEVILLA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	COMPLEJO DE OCIO "EL FUERTE"	CRTA. ROSTROGORDO
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	INSTITUTO MUNICIPAL DE JUVENTUD Y DEPORTE	MUSICO GRANADOS
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	COMPLEJO POLIDEPORTIVO ALVAREZ CLARO	ALFONSO X
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESTADIO ALVAREZ CLARO	EXPLANADA CAMELLOS
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CAMPO DE FUTBOL "FERNANDO PERNIA"	GENERAL PINTOS
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CAMPO DE FUTBOL "LA ESPIGUERA"	DONANTES DE SANGRE
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CAMPO DE FUTBOL "CABRERIZAS"	AMPLIACION CALLE MEXICO
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	PABELLON DE DEPORTES LAZARO FERNANDEZ	INFANTA CRISTINA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	PISTAS DE PADEL	PASEO DE LAS CONCHAS
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	PABELLON DE DEPORTES JAVIER IMBRODA	CERRO SAN LORENZO
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	PISCINA MUNICIPAL	AVENIDA DE LA JUVENTUD
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CIUDAD DEL FUTBOL	ALTOS DEL REAL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	OFICINA DE LA SEMANA NAUTICA	PUERTO NORAY
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CAMPO DE GOLF	CRTA FARHANA S/N
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	CENTRO DE ASESORAMIENTO DE LA MUJER	C/ QUEROL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	C/ QUEROL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS	C/ QUEROL
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA I. "VIRGEN DE LA VICTORIA"	SAN QUINTÍN S/N
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA I. SAN FRANCISCO	TIRO NACIONAL S/N
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTE	ESCUELA I. INFANTA LEONOR	AV. TRES MUJERES
FOMENTO	SECRETARÍA TÉCNICA	DUQUE DE AHUMADA S/N
MEDIO AMBIENTE	DIRECCIÓN GENERAL	PALACIO DE LA ASAMBLEA
MEDIO AMBIENTE	SECRETARÍA TÉCNICA	PALACIO DE LA ASAMBLEA
MEDIO AMBIENTE	SERVICIO DE AGUAS	ROBERTO CANO N°2
MEDIO AMBIENTE	TRANSPORTES TERRESTRES	CARGADERO DEL MINERAL
MEDIO AMBIENTE	PLAYA DE LA HIPICA	PROT. AMBIENTE URBANO (PALACIO ASAMBLEA)



MEDIO AMBIENTE	PLAYA DEL HIPODROMO	PROT. AMBIENTE URBANO (PALACIO ASAMBLEA)
MEDIO AMBIENTE	PLAYA DE SAN LORENZO	PROT. AMBIENTE URBANO (PALACIO ASAMBLEA)
MEDIO AMBIENTE	CEMENTERIO	CEMENTERIO PURÍSIMA CONCEPCION
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	SECRETARÍA TÉCNICA	PALACIO DE LA ASAMBLEA
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MATADERO MUNICIPAL	ANTIGUA CARRETERA DEL AEROPUERTO S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO CENTRAL	GARCIA CABRELLES Nº 16
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO DEL BUEN ACUERDO	MUSICO GRANADOS; S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO DEL REAL	GENERALA VILLABA, S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO VICTORIA	PASEO DE RONDA S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	SERVICIO MÉDICO MUNICIPAL	MÚSICO GRANADOS, S/N CASA DE LA JUVENTUD
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	MERCADO DE MAYORISTAS	ANTIGUA CARRETERA DEL AEROPUERTO S/N
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	SALUD PUBLICA	CRTA. ALFONSO XIII
PRESIDENCIA Y SALUD PÚBLICA	FUNDACIÓN DE ASISTENCIA AL DROGODEPENDIENTE	CRTA. ALFONSO XIII
SEGURIDAD CIUDADANA	SECRETARÍA TÉCNICA	PABLO VALLESCÁ, 1
SEGURIDAD CIUDADANA	POLICÍA LOCAL	GRAL. ASTILLEROS
SEGURIDAD CIUDADANA	SERVICIO 112	FERNÁNDEZ CUEVAS

4. QUEJAS Y SUGERENCIAS POR LUGAR DE PRESENTACIÓN.

Se han presentado un total de 325 quejas y sugerencias en los distintos Libros distribuidos por los Servicios, como se ha indicado anteriormente, las quejas pueden presentarse de forma presencial, a través de la sede electrónica o por fax; las sugerencias también pueden presentarse por teléfono en el Servicio del 010. Durante el año 2015 la distribución de presentación de quejas y sugerencias ha sido la siguiente:



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

<i>Lugar de presentación</i>	<i>Quejas</i>	<i>Sugerencias</i>	<i>Observaciones</i>
Biblioteca	47	14	
S. Tca. Bienestar Social y Sanidad	11	0	
S. Tca. Bienestar Social	6	0	
Centro de S. S. Virgen del Carmen	11	0	
Centro de S. S. Virgen Victoria	4	0	
DGAP – Presencial	3	0	
DGAP – Web	22	11	
Mercado Central	2	0	
Administración de Mercados	1	0	
O.I.A.C. Centro	15	1	
Of. Información Juvenil	1	0	
Of. Información Turística	4	0	
Ludoteca Hidum	1	0	
OIAC Palmeras	7	0	
OIAC Real	25	1	
OIAC Victoria	17	11	
OIAC Industrial	1	0	
Pistas de Pádel	4	0	
Piscina Municipal	20	2	
Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria	13	0	
S. Tca. de Fomento, Juventud y Deportes	2	0	
S. Tca. De Cultura	1	0	
S. Tca. Seguridad Ciudadana	15	0	
S. Tca. De Medio Ambiente	2	0	
S. Tca. De Economía y Hacienda	1	0	
S. A. D.	1	0	
Teatro Kursaal	0	1	
Viceconsejería de Turismo	5	0	
Oficina de Abonados de Agua	1	0	
Campo de Golf	8	18	
Ciudad del Fútbol	1	0	
Dirección de Instalaciones Deportivas	1	0	
Complejo de Ocio El Fuerte	4	0	
Festejos	2	0	
Granja Escuela Gloria Fuertes	1	0	
P. Deportes Javier Imbroda	5	0	
Sección Técnica de Sanidad	1	0	
TOTAL	266	59	325



5. DATOS GENERALES DE LAS QUEJAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DURANTE EL AÑO 2015.

5.1 Distribución de quejas por Consejerías.

CONSEJERÍAS ¹	QUEJAS	%
Administraciones Públicas	10	6,67
Bienestar Social y Sanidad	34	22,67
Cultura y Festejos	31	20,67
Economía y Hacienda	16	10,67
Educación y CC. Sociales	0	0,00
Fomento, Juventud y Deportes	30	20,00
Medio Ambiente	16	10,67
Seguridad Ciudadana	12	8,00
Presidencia y P. Ciudadana	1	0,67
TOTAL	150	100,0

CONSEJERÍAS ²	QUEJAS	%
Hacienda y AA. Públicas	19	17,76
Bienestar Social	12	11,21
Cultura y Festejos	16	14,95
Economía y Empleo	0	0,00
Educación, Juventud y Deportes	29	27,10
Fomento	3	2,80
Medio Ambiente	12	11,21
Seguridad Ciudadana	16	14,95
Presidencia y Salud Pública	0	0,00
TOTAL	107	100,0

6. DATOS GENERALES DE LAS SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DURANTE EL AÑO 2015.

6.1 Distribución de sugerencias por Consejerías.

CONSEJERÍAS ³	SUGERENCIAS	%
AA. Públicas	1	2,22
Bienestar Social y Sanidad	0	0,00
Cultura y Festejos	12	26,67
Economía y Hacienda	0	0,00
Educación y CC. Sociales	0	0,00
Fomento, Juventud y Deportes	20	44,44
Medio Ambiente	7	15,56
Seguridad Ciudadana	5	11,11
Presidencia y P. Ciudadana	0	0,00
TOTAL	45	100,0

CONSEJERÍAS ⁴	SUGERENCIAS	%
Hacienda y AA. Públicas	1	8,33
Bienestar Social	0	0,00
Cultura y Festejos	2	16,67
Economía y Empleo	0	0,00
Educación, Juventud y Deportes	2	16,67
Fomento	1	8,33
Medio Ambiente	4	33,33
Seguridad Ciudadana	2	16,67
Presidencia y Salud Pública	0	0,00
TOTAL	12	100,0

7. DATOS GENERALES DE LAS QUEJAS/SUGERENCIAS PRESENTADAS EN LA CIUDAD AUTÓNOMA DURANTE DICIEMBRE DE 2015 (E-PAC).

CONSEJERÍAS ⁵	QUEJAS	%
Hacienda y AA. Públicas	3	33,33
Bienestar Social	0	0,00
Cultura y Festejos	3	33,33
Economía y Empleo	3	33,33
Educación, Juventud y Deportes	0	0,00
Fomento	0	0,00
Medio Ambiente	0	0,00
Seguridad Ciudadana	0	0,00
Presidencia y Salud Pública	0	0,00
TOTAL	9	100,00

CONSEJERÍAS ⁶	SUGERENCIAS	%
Hacienda y AA. Públicas	0	
Bienestar Social	0	
Cultura y Festejos	1	50,00
Economía y Empleo	0	
Educación, Juventud y Deportes	0	
Fomento	0	
Medio Ambiente	0	
Seguridad Ciudadana	1	50,00
Presidencia y Salud Pública	0	
TOTAL	2	100,00

¹ Legislatura 2011-2015

² Legislatura 2015-2019

³ Legislatura 2011-2015

⁴ Legislatura 2015-2019

⁵ Legislatura 2015-2019

⁶ Legislatura 2015-2019



8. MOTIVOS

MOTIVO	NÚMERO
Deficiencia en el servicio público	215
Equipamiento urbano/vía pública	42
Infraestructuras/edificio público	10
Limpieza	12
Sugerencia mejora del servicio	34
Tráfico	12
TOTAL	325

9. COMPARATIVA ANUAL

9.1. Evolución de quejas/sugerencias.

AÑO	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL	COMPARATIVA
2004	114	9	123	
2005	114	13	127	
2006	144	33	177	
2007	151	66	217	
2008	172	66	238	
2009	199	125	324	
2010	234	116	350	
2011	203	83	286	
2012	240	98	338	
2013	180	59	239	
2014	220	39	259	
2015	257	57	325	

10. CONCLUSIONES.

De los datos que nos ofrece el presente estudio se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Que el número total de quejas/sugerencias (325) ha aumentado un 25,48% con respecto al año 2014, por lo que podemos afirmar que el Libro de Quejas y Sugerencias es un servicio consolidado y que cuenta con la aceptación del mismo por parte de los ciudadanos.
- Que las quejas en el año 2015 ascienden a 266, produciéndose un aumento del 20,91% respecto al 2014.



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

- Que las sugerencias en el año 2015 ascienden a 59, mismo número que en 2014.
- Que se ha realizado un sondeo de opinión a la población de Melilla sobre el conocimiento y uso del servicio de Quejas y Sugerencias. Se ha cogido un muestreo de 5.549 personas de las cuales el 40.9% de los encuestados dicen no conocer la existencia de dicho servicio frente a un 59.1% que sí lo conocen.
- Del 59,1% que sí lo conocen el 96.4% no han hecho uso de él. De las personas que han hecho uso de él, el 55.60% han valorado dicho servicio con un alto grado de satisfacción, siendo el grado de conformidad total de un 77.4% (Ver anexos)
- Que se han presentado un 10,15% por internet, porcentaje similar al año anterior.
- Que se ha procedido a la contestación de un 91,69% de las quejas/sugerencias presentadas, lo que indica un alto grado de compromiso de los distintos servicios de la Ciudad Autónoma y de las Secretarías Técnicas en la resolución de las quejas planteadas por los ciudadanos, si bien la puesta en funcionamiento, en el mes de diciembre, de la nueva aplicación informática (ePAC) para la tramitación de forma electrónica de los expedientes, ha condicionado de manera importante estos resultados como se verá más adelante.
- Que los expedientes que no se han podido solventar, 27 quejas/sugerencias, han sido debidas a la dificultad o imposibilidad de buscar una respuesta rápida al ciudadano, y no se haya podido satisfacer con soluciones en tiempos prudencialmente establecido. Si bien se tomarán las medidas oportunas por parte de la Consejería de Administraciones Públicas para que dicha situación quede, en la medida de lo posible, de una forma aún más residual dentro de las cifras totales de quejas/sugerencias. Igualmente ha influido la implantación del ePAC.
- Que la media de quejas/sugerencias presentadas por Consejería es 36,11 quejas/consejería, siendo 29,56 quejas y 6,56 sugerencias.
- Que las respuestas a las quejas han sido directas, claras y concisas, si bien nos debemos marcar como objetivos conseguir disminuir el tiempo de respuesta lo más rápido posible a los ciudadanos.
- Que se han adoptado medidas correctoras de todo tipo:
 - De corrección de funcionamiento.
 - De mejora en el funcionamiento.
 - De coordinación entre áreas.
 - De reparaciones o arreglos.
 - De mejoras de infraestructuras y mobiliario urbano.
 - De carácter aclaratorio e informativo.



- La Red de OIAC, incluyendo la Carpeta del Ciudadano, han acaparado, con 108 quejas y sugerencias, el 33,23% del total de quejas y sugerencias presentadas durante el año 2015.
- El plazo medio de contestación ha sido de 20,14 días, quedando un 70,70% por debajo de los 25 días.
- Por último, mencionar que la **recertificación**, por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla, de la Certificación UNE ISO 9001: 2008 de Calidad en la Gestión del Libro de Quejas y Sugerencias es motivo de gran satisfacción para este servicio.
- Actualmente estamos en periodo de revisión y comprobación del cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios del Libro de Quejas y Sugerencias, resultando:

10.1 Quejas y Sugerencias que afectan a Servicios certificados.

QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS ISO 9001:2008			
SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL
Información y Atención al Ciudadano	11	1	12
Biblioteca	44	13	57
Centros de Servicios Sociales	26	-	26
Servicio de Ayuda a Domicilio	1	-	1
Ludotecas	1	-	1
Atención al Contribuyente	17	-	17
TOTAL	99	14	114

10.2 Quejas y Sugerencias que afectan a Servicios con Carta de Servicios.

QUEJAS / SUGERENCIAS SERVICIOS CARTA DE SERVICIOS			
SERVICIO	QUEJAS	SUGERENCIAS	TOTAL
Información y Atención al Ciudadano	11	1	12
Biblioteca	44	13	57
Centros de Servicios Sociales	26	-	26
Servicio de Ayuda a Domicilio	1	-	1
Ludotecas	1	-	1
Atención al Contribuyente	17	-	17
Playas	1	-	1
Feria de la Ciudad	1	-	1
Mercados	1	-	1
Servicio de Aguas	1	-	1
TOTAL	104	14	118

11. INCIDENCIAS e-Pac.



Con fecha 1 de diciembre de 2015 se puso en marcha la nueva herramienta informática de gestión electrónica de los expedientes de quejas y sugerencias, e-Pac, con el fin de eliminar el papel y facilitar la comunicación entre las distintas unidades de la Ciudad Autónoma de Melilla y el consiguiente ahorro de tiempo.

Durante el proceso de implantación de la mencionada herramienta nos hemos encontrado con dificultades de distinta índole, entre las que cabe destacar las relacionadas con cuestiones técnicas y de habilitación de usuarios, que entre otros requisitos necesitan disponer de certificado digital AP.

A todo esto hay que añadir los días festivos y vacacionales del mes de diciembre, y una vez recobrada la normalidad, se procede por esta Dirección General a coordinar e impulsar la implantación del e-Pac, pero una vez más, por circunstancias ajenas a esta Administración, nos encontramos con dificultades, entre las que cabe destacar las derivadas del terremoto sufrido en esta Ciudad el pasado día 25 de enero, con la consiguiente imposibilidad de acceder a determinadas dependencias de la Ciudad, entre las que se encuentran las de la Dirección General de la Sociedad de la Información, y los traslados de los distintos servicios afectados con lo que ello supone en la paralización de la actividad administrativa.

Actualmente nos encontramos en un periodo de actualización y normalización de los expedientes acumulados.

Por otra parte las quejas y sugerencias que se relacionan a continuación, presentadas en los meses de diciembre de 2015 y enero de 2016 en dependencias del Área de Instalaciones Deportivas, se han recibido en esta Dirección General el día 20 de enero de 2016, siendo dadas de alta en el e-pac de quejas y sugerencias a partir de dicha fecha.

LIBRO	HOJAS
228	3
229	9-10-11
230	23-25-26-27-28
233	6-7-8-9-10-11-12-13-15

12. Descriptivos de Libro de Quejas y Sugerencias 2015



Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Conoces el Libro de Quejas y Sugerencias?	5731	1,00	2,00	1,4505	,49759
En caso afirmativo, ¿Has hecho uso de él?	3417	1,00	2,00	1,9731	,16189
Valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias	241	1,00	5,00	3,7842	1,22267

Tabla de Frecuencia de Libro de Quejas y Sugerencias 2015

¿Conoces el Libro de Quejas y Sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3149	48,5	54,9	54,9
	No	2582	39,8	45,1	100,0
	Total	5731	88,3	100,0	
Perdidos	Sistema	763	11,7		
Total		6494	100,0		

En caso afirmativo, ¿Has hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	92	1,4	2,7	2,7
	No	3325	51,2	97,3	100,0
	Total	3417	52,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3077	47,4		
Total		6494	100,0		



Valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	15	,2	6,2	6,2
	mal	25	,4	10,4	16,6
	regular	46	,7	19,1	35,7
	bien	66	1,0	27,4	63,1
	muy bien	89	1,4	36,9	100,0
	Total	241	3,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6253	96,3		
Total		6494	100,0		

Servicios dónde se recoge dichas preguntas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	AGENCIA DESARROLLO LOCAL	74	1,1	1,1	1,1
	AULA DE MAYORES	153	2,4	2,4	3,5
	BOMBEROS	65	1,0	1,0	4,5
	CENTRO DE LA MUJER	185	2,8	2,8	7,3
	COMEDOR SAN FRANCISCO (ENTREGA A DOMICILIO)	108	1,7	1,7	9,0
	CSS	1063	16,4	16,4	25,4
	KURSAAL	448	6,9	6,9	32,3
	MERCADOS	628	9,7	9,7	41,9
	OIAC	2380	36,6	36,6	78,6
	OIJ	216	3,3	3,3	81,9
	PAREJA DE HECHO	245	3,8	3,8	85,7
	RECAUDACIÓN	695	10,7	10,7	96,4
	SAN VALENTÍN	206	3,2	3,2	99,6
	VIAJES DE ESQUÍ	28	,4	,4	100,0
	Total	6494	100,0	100,0	