



La falta de baldeo de las calles es una de las quejas más frecuentes de los malagueños. LA OPINIÓN

Un sistema de quejas poco conocido

► Un total de 2.800 ciudadanos presentaron algún tipo de queja al Ayuntamiento el año pasado, que sumadas a las colectivas resultaron ser 3.883 ► Los malagueños se quejan por la limpieza, la falta de baldeo, el ruido, la seguridad ciudadana y las molestias por las obras

LA OPINIÓN MÁLAGA
► @opiniondemalaga

Apenas 2.800 ciudadanos presentaron el año pasado algún tipo de queja o sugerencia al Ayuntamiento sobre los servicios municipales. Como algunos de ellos insistieron en más de una ocasión o alguna reclamación contó con decena de adhesiones, esto hizo que el número de quejas fuera de 3.883. El número es bajo, aunque similar al de años anteriores donde la cifra más alta fue de 5.731 quejas presentadas en 2007.

Esto pone de manifiesto un sistema de quejas y sugerencias muy poco conocido por los ciudadanos, que es utilizado por una minoría y casi siempre a través de colectivos ciudadanos. El sistema funciona desde 2003 y siempre se ha movido en esas cifras de una media de 4.000 quejas al año.

Ahora, con la puesta en marcha desde ayer de la comisión especial de sugerencias y reclamaciones, la oposición municipal espera impulsar este sistema.

Los concejales de Personal, María del Mar Martín, y de Derechos Sociales, Francisco Pomares hicieron ayer balance de este servicio de quejas durante 2012. El sistema recibió durante el año pasado un total de 3.883 comunicaciones, un 20 por ciento menos que en el ejercicio anterior, pese a lo que Pomares lo calificó de «la participación de una ciudadanía activa».

El Ayuntamiento resolvió el 98 por ciento de las quejas planteadas durante 2012 por los mala-

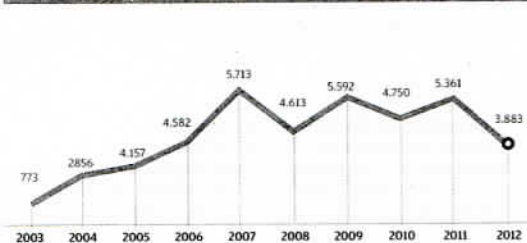
guenos y lo hizo en un tiempo medio de 17,2 días, según señalaron los concejales.

Limpieza y seguridad ciudadana
¿De qué se quejan los malagueños? Como queja individual la más reclamada es la relativa a la falta de aislamiento acústico de las bibliotecas municipales, que hace que el ruido exterior irrumpa en sus dependencias. Al respecto se presentaron 223 quejas el pasado año. Un problema concreto reclamando el arreglo de los servicios del colegio Vicente Aleixandre en Carretera de Cádiz suscitó 173 quejas de otros tantos padres de alumnos que no quisieron formular una queja colectiva.

A partir de ahí las quejas más generalizadas recorren en escalón descendente la limpieza, la seguridad ciudadana, las obras y el ruido callejero o el tráfico. Así, hubo 139 quejas por falta de baldeo, otras 139 por basura acumulada en la calle y otras 100 que abarcan aspectos como el cambio de ubicación de contenedores, recogida de muebles, o protestando por el servicio de los operarios de Limasa. La seguridad ciudadana o actuaciones de agentes de la Policía Local generaron 152 quejas. Por molestias de obras en aceras y calzadas y denunciado la presencia de solares abandonados hubo 136 quejas. Los ruidos y la música callejera ocasionaron 85 quejas, mientras que los temas de tráfico se llevaron 146.

En cuanto a las áreas, empresas, organismos municipales y distritos que han recibido un mayor índice de quejas y sugerencias,

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS



PRINCIPALES QUEJAS RECIBIDAS

Medio Ambiente	19,08%
Gerencia de Urbanismo	13,67%
Policía Local	12,8%
Cultura	8,40
Parques y Jardines	7,8%
Tráfico	7,65
Comercio y Vía Pública	2,58
JMD/ Carretera de Cádiz	2,52
Servicios Operativos	2,47
Gestrisam	2,37

DISTRITOS DONDE MÁS SE QUEJAN

Carretera de Cádiz	98
Centro	59
Este	39
Churrriana	23
Bailén Miraflores	16
Ciudad Jardín	15
Cruz de Humilladero	14
Palma Palmilla	8
Puerto de la Torre	6
Campanillas	5
Teatinos-Universidad	11

Fuente: AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

DPTO. INFOGRAFÍA ► LA OPINIÓN

destaca Medio Ambiente, con 741, referidas especialmente a temas de limpieza y ruido, seguida de la Gerencia Municipal de

Urbanismo, con 531, y la Policía Local, con 469.

A continuación se situarían, Cultura, con 326; Parques y Jar-

dines, con 303; Tráfico, con 297; Promoción Empresarial y del Empleo, con 100; el distrito de Carretera de Cádiz, con 98; Servicios Operativos, también con 98, y Gestrisam, con 92.

Por el contrario, no recibieron ninguna queja Economía y Hacienda, la Agencia Municipal de la Energía, Nuevas Tecnologías, la Fundación Picasso, el Festival de Cine o el área de Igualdad de Oportunidades.

Pocas quejas en distritos

Por distritos el que más quejas acumuló, con mucha diferencia respecto al resto, fue el de Carretera de Cádiz, con 98, muy por encima de las 59 recibidas en el distrito Centro o las 39 del distrito Este, que le siguen en número. La causa es la citada petición individualizada de un grupo de 173 padres del colegio Vicente Aleixandre reclamando el arreglo de los servicios, y que se extendió a lo largo de 2011 y 2012.

El medio más utilizado por los malagueños para dirigirse al Ayuntamiento fue internet, que acumuló el 68 por ciento de los registros. A continuación, estarían los buzones situados en diferentes estancias municipales, que recibieron un 21 por ciento, y el teléfono 010, con un 11 por ciento.

En la comisión de sugerencias y reclamaciones, que se reunió ayer por primera vez, la oposición criticó que se haya tardado seis años en ponerla en marcha, mostró su preocupación por el bajo nivel de quejas y reclamó una diferenciación entre éstas y las sugerencias.



ABOGADOS MÁLAGA 807 51 70 81

¡¡LLÁMANOS Y TE AYUDAMOS!!

ASESORAMIENTO GRATUITO

MATRIMONIAL, DESAHUCIOS, INDEMNIZACIONES, ACCIDENTES, ALCOHOLEMIAS, SERVICIOS BANCARIOS, MULTAS, MALOS TRATOS...

Sólo coste de la llamada, máx. por minuto: 1,21€ desde red fija y 1,57€ desde red móvil. Impuestos incluidos. Uso exclusivo mayores de 18 años. S.O.S. ABOGADOS MÁLAGA. ASESORES Y CONSULTORES / S.L.P. - CIF: B-93243210 Apartado de correos: 4012 Málaga - www.sosabogados.org