



Ayuntamiento de Móstoles



-Dictamen de Comisión del Pleno-

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Fecha: 15.3.06

Asunto: PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2005

La Comisión acordó, por unanimidad DICTAMINAR FAVORABLEMENTE el Informe Anual de 2005, debiendo darse cuenta al Pleno conforme a lo previsto en el artículo 205.1 del Reglamento Orgánico Municipal .

Móstoles, 15 de marzo de 2006

EL SECRETARIO,



COMISION ESPECIAL

8

DE

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Propuesta de informe anual año 2005



ÍNDICE

I.	PRESENTACIÓN.....	1
II.	DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	6
1.	Introducción	
2.	Sugerencias y reclamaciones recibidas en 2.005.	
2.1.	Total de sugerencias y reclamaciones.	
2.2.	Distribución en sugerencias y reclamaciones.	
2.3.	Distribución de sugerencias y reclamaciones en Oficinas de información y atención ciudadana.	
2.4.	Distribución de reclamaciones y sugerencias en Concejalías.	
3.	Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.	
III.	CONCEJALÍAS QUE HAN INCUMPLIDO SU OBLIGACIÓN DE CONTESTACIÓN	14
IV.	SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS CONCEJALÍAS (Materias objeto de reclamación).....	17
1.	Concejalía de Educación y Cultura.	



Ayuntamiento de Móstoles

2. Concejalía de Hacienda, Recursos Humanos y Patrimonio.
 3. Concejalía de Juventud y Mujer.
 4. Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad.
 5. Concejalía de Medio Ambiente, Parques y Jardines, Recogida de Residuos y Limpieza de Fachadas.
 6. Concejalía de Participación Ciudadana y Distritos.
 7. Concejalía de Seguridad Ciudadana, Tráfico y Transportes
 8. Concejalía de Urbanismo, Vivienda y Obras Públicas.
 9. Otras Concejalías.
- V. RESOLUCIONES FORMULADAS POR LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....21
1. Informes, Memorias, Dictámenes y Recomendaciones.
- VI. CONCLUSIONES.....28
1. Datos globales.
 - 1.1 Número de sugerencias y reclamaciones
 - 1.2 Estado de tramitación
 - 1.3 Eficacia de la supervisión
 2. Actuaciones más significativas.
 - 2.1 Constitución de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.
 - 2.2 Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.



Ayuntamiento de Móstoles

- 2.3 Actuaciones relativas a la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.



Ayuntamiento de Móstoles



I. PRESENTACIÓN



En cumplimiento del artículo 202 del Reglamento Orgánico de Móstoles aprobado en sesión plenaria de 31 de marzo de 2005, se crea en la ciudad de Móstoles la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, dicha creación es de obligado cumplimiento para todos los municipios que se acogen al régimen de organización de los municipios de gran población del Título X de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Dirigidos al cumplimiento legal de su creación se han realizado las siguientes actuaciones; el acuerdo plenario 7/64 de designación de los representantes de los grupos municipales en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, la creación de la Comisión por medio de sesión constitutiva de 6 de octubre de 2.005 y su ulterior funcionamiento en las sesiones de 11 de enero de 2.006 y 15 de marzo de 2.006.

Las funciones a las que se dirige la Comisión serán la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal y supervisar la actividad de la Administración municipal, proponiendo acciones de mejora.

Entre los instrumentos dirigidos al cumplimiento de sus funciones destaca el informe anual, siendo este el primero que se realiza, que supone una dación de cuenta al Pleno del Ayuntamiento, que contenga las quejas presentadas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración municipal.



En cumplimiento del mencionado deber la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones elabora el presente informe relativo al año 2.005, que incluye el periodo comprendido desde el día siguiente a la constitución del órgano supervisor hasta el 31 de diciembre de 2.005.

El informe anual se constituye en baremo democrático de la actuación de las Concejalías, obligando a éstas a extremar su vigilancia y atención en todo lo referente al servicio público al ciudadano, dada su presentación ante el Pleno y el carácter público de su resumen.

Por otro lado, el presente informe inicia un proceso de presentación de frecuencia anual, por ello trata de establecer un marco general en el que se inscriban los informes ulteriores de la Comisión, facilitando no sólo su realización, sino también la búsqueda por aquellas personas que estuvieran interesadas.

Dirigido a este fin, el informe anual además de la presentación y las conclusiones tiene los siguientes contenidos:

- **Datos principales de gestión**

Por su contenido representado fundamentalmente en tablas y gráficos, se muestran las cifras relativas a la actividad de la Comisión durante el ejercicio, recogiendo los siguientes datos:



Ayuntamiento de Móstoles

- El total de sugerencias y reclamaciones.
- La distribución en sugerencias y reclamaciones.
- La distribución de las sugerencias y reclamaciones en Oficinas de Información y Atención Ciudadana.
- La distribución de las sugerencias y reclamaciones en Concejalías.

Asimismo, en este núcleo del informe se recogen otros datos de interés como es el estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas, pudiendo a su vez recoger en ulteriores informes aquellas reclamaciones y sugerencias no contestadas procedentes de ejercicios anteriores.

- **Concejalías que han incumplido su obligación de contestación de las sugerencias y reclamaciones.**

Este núcleo del informe tiene una importancia significativa para la labor de la Comisión, dado que su contenido negativo trata de persuadir a las Concejalías del incumplimiento de sus obligaciones respecto a la Comisión, en especial la contestación al ciudadano.

- **Supervisión de la actividad de las Concejalías.**

En este núcleo del informe se exponen las principales sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo del año desglosado en Concejalías



Ayuntamiento de Móstoles

- Resoluciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Este último núcleo del informe está destinado a determinar las resoluciones adoptadas por el órgano, ya sean informes, dictámenes, memorias o recomendaciones, expresando a su vez su contenido y las Concejalías afectadas.



**II. DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DE
LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES
Y SUGERENCIAS.**



1. INTRODUCCIÓN.

En este capítulo del Informe se ofrecen los datos más relevantes de la actuación de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias. Conteniendo los siguientes estudios.

Por un lado, se realizará un estudio de los datos objetivos de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2.005, el cual se realizará con diferentes gráficos y cuadros, así como algún breve comentario de aclaración, diferenciándose en el mismo los siguientes asuntos:

- Total de sugerencias y reclamaciones.
- Distribución en sugerencias y reclamaciones.
- Distribución en Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Distribución de reclamaciones y sugerencias en Concejalías.

Por otro lado, se realizará un estudio estadístico del estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones por medio de gráficos y cuadros aclaratorios, que colaboren en la valoración del grado de cumplimiento del deber de contestación por las Concejalías.



2. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN 2.004.

2.1. *Total de reclamaciones y sugerencias.*

Con anterioridad a pasar al estudio numérico de las sugerencias y reclamaciones debemos de determinar cual es el sujeto y objeto de las mismas.

En cuanto al sujeto tendrán derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

En cuanto al objeto debemos diferenciar entre reclamaciones y sugerencias.

Las reclamaciones a los efectos del Reglamento Orgánico municipal son las quejas de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas o de los servicios públicos.

Las sugerencias se considerarán las iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suplir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles.



El total de sugerencias y reclamaciones registradas en el año 2.005 es de 45.

2.2. Distribución en sugerencias y reclamaciones.

En el cuadro número uno se establece la distribución de sugerencias y reclamaciones registradas en el año 2.005 desglosada de forma unitaria.

Cuadro 1

Reclamaciones recibidas en 2.005	Sugerencias recibidas en 2.005
37	8

En el estudio de dichos datos, hay que destacar el número elevado de reclamaciones respecto a las sugerencias existentes, como puede observarse del siguiente gráfico. Asimismo, debemos destacar la inexistencia de sugerencias anónimas.

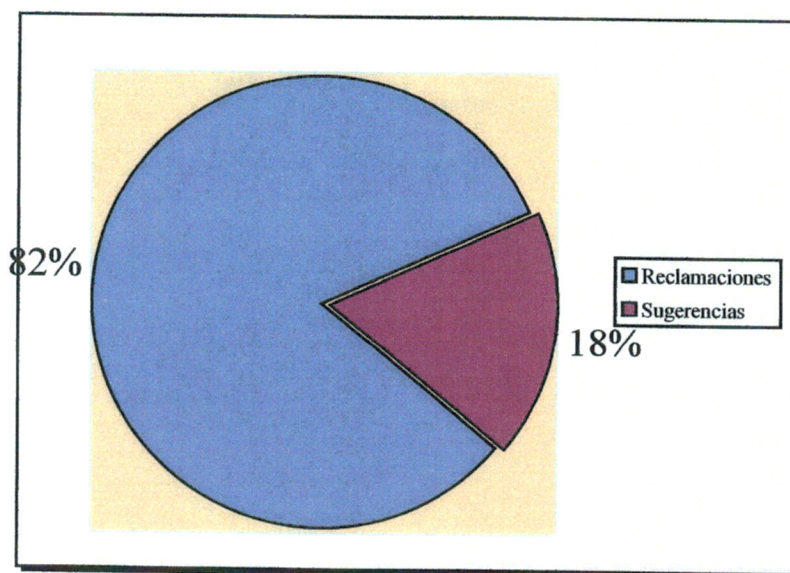


Gráfico 1



2.3. Distribución de sugerencias y reclamaciones en Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

En este apartado se procede a mostrar la información desglosada en Oficinas de Información y Atención Ciudadana lo que a su vez establece un ámbito territorial, dado que todas ellas, salvo Registro General, se corresponden a las Juntas de Distrito existentes, como figura en los cuadros y gráficos siguientes:

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Número de sugerencias y reclamaciones
Registro General	4
Junta de Distrito Centro	3
Junta de Distrito Norte-Universidad	2
Junta de Distrito Sur-Este	2
Junta de Distrito Oeste	2
Junta de Distrito Coimbra Guadarrama	32

Cuadro 2

En la Junta de Distrito Coimbra-Guadarrama de las 32 reclamaciones presentadas 19 son de una misma persona lo que supone un factor de alteración estadístico a tener en cuenta a la hora de realizar el estudio de la misma, dado que constituyen el 59 % del total de reclamaciones presentadas en dicha Junta.



2.2. Distribución de sugerencias y reclamaciones en Concejalías.

Las 45 sugerencias y reclamaciones se distribuyen de la siguiente forma en Concejalías:

Concejalías	Reclamaciones y sugerencias
	año 2005
Concejalía de Deportes.	0
Concejalía de Educación y Cultura.	1
Concejalía de Embellecimiento de la Ciudad	0
Concejalía de Empleo, Industria y Comercio.	0
Concejalía de Hacienda, Recursos Humanos y Patrimonio.	4
Concejalía de Investigación y Desarrollo...	0
Concejalía de Juventud y Mujer.	1
Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad.	8
Concejalía de Medio Ambiente, Parques y Jardines.	3
Concejalía de Participación Ciudadana.	2
Concejalía de Sanidad, Servicios Sociales, Consumo ...	0
Concejalía de Seguridad Ciudadana, Tráfico y Transportes	21
Concejalía de Urbanismo, Vivienda y Obras Públicas	4
Total	45

Cuadro 3

Destacando en este caso el número de sugerencias y reclamaciones tramitadas por la Concejalía de Seguridad Ciudadana, Tráfico y Transportes, de las que 16, aproximadamente el 76 % han sido registradas por un mismo sujeto, lo que supone un factor de alteración estadístico.



3. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

En este epígrafe, pasamos a analizar el estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias presentadas hasta el 31 de diciembre de 2005.

Estado de tramitación	Sugerencias	Reclamaciones	Total
Concluidas	8	37	45
En trámite	0	0	0
Total General	8	37	45

Cuadro 4

Desglosado por Concejalías de la siguiente forma:

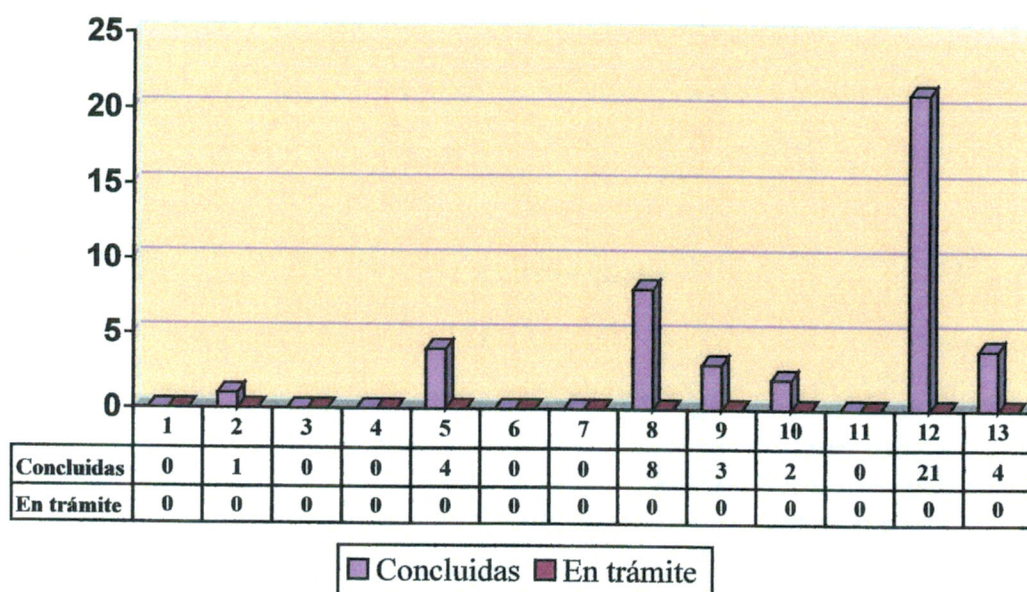


Gráfico 3 *



*

- | | |
|---|--|
| 1. Concejalía de Deportes. | 8. Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad. |
| 2. Concejalía de Educación y Cultura. | 9. Concejalía de Medio Ambiente, Parques y Jardines. |
| 3. Concejalía de Embellecimiento de la Ciudad | 10. Concejalía de Participación Ciudadana. |
| 4. Concejalía de Empleo, Industria y Comercio. | 11. Concejalía de Sanidad, Servicios Sociales, |
| 5. Concejalía de Hacienda, Recursos Humanos y Patrimonio. | 12. Concejalía de Seguridad Ciudadana, Tráfico... |
| 6. Concejalía de Investigación y Desarrollo... | 13. Concejalía de Urbanismo, Vivienda y Obras... |
| 7. Concejalía de Juventud y Mujer. | |



**III. CONCEJALÍAS QUE HAN INCUMPLIDO
SU OBLIGACIÓN DE CONTESTACIÓN A LAS
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**



Este capítulo del informe anual de la Comisión de Especial de Sugerencias y Reclamaciones está destinado a exponer aquellos incumplimientos realizados por las Concejalías, tanto en el deber de contestación al ciudadano como en aquellos supuestos de falta de colaboración con la Comisión en el ejercicio de sus funciones.

Respecto al incumplimiento del deber de contestación por parte de las Concejalías, debemos remitirnos a los datos objetivos recogidos con anterioridad, conforme a los cuales se establece que no existe incumplimiento alguno en el ejercicio de este deber.

No obstante, se han producido retrasos en la tramitación de las siguientes contestaciones:

- Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad.

Libro 6 Hojas 19 y 23 en este caso la falta de presentación en el listado de Sugerencias y reclamaciones fue debido a una error en la tramitación del Libro dado que tenían registro de salida de 6 de enero.

- Concejalía de Hacienda y Recursos Humanos.

Libro 6 Hoja 6, contestada a fecha 8 de marzo de 2006



Ayuntamiento de Móstoles

Por otro lado, no se ha producido, por parte de las Concejalías, incumplimiento alguno del deber de colaboración con la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.



**IV. SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE
LAS CONCEJALÍAS.
(materias objeto de reclamación)**



Realizado en los anteriores capítulos un estudio exhaustivo del número, distribución y estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias, es necesario realizar una disertación del contenido de las mismas, es decir, la razones que alegan los interesados para su interposición. Entendiéndola como un ejercicio de mejora del servicio público prestado por el Ayuntamiento de Móstoles.

1. CONCEJALÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA.

Entre las necesidades educativas destaca la petición de un Centro Cultural en Parque Coimbra, procediendo la Concejalía a estudiar la sugerencia de forma conjunta con las demás Concejalías competentes.

2. CONCEJALÍA DE HACIENDA, RECURSOS HUMANOS Y PATRIMONIO.

En primer lugar pasamos al estudio de las reclamaciones del Área de Hacienda las cuales consisten en tardanzas en la contestación de escritos y disconformidad en la liquidación de impuestos.

En cuanto al Área de Recursos Humanos las reclamaciones se dirigen a protestar por el excesivo tiempo de espera en Registro General.



3. CONCEJALÍA DE JUVENTUD Y MUJER.

La reclamación dirigida a este Departamento se fundamenta en una desatención producida en la consulta médica, por baja de la persona responsable.

4. CONCEJALÍA DE MANTENIMIENTO DE LA CIUDAD.

Las reclamaciones dirigidas a esta Concejalía son mayoritariamente las relativas al mantenimiento de farolas y colocación de placas identificativas, todas ellas realizadas y comprometiéndose a realizar una revisión anual de las mismas.

5. CONCEJALÍA DE MEDIO AMBIENTE, PARQUES Y JARDINES, RECOGIDA DE RESIDUOS Y LIMPIEZA DE FACHADAS.

Se han interpuesto diferentes reclamaciones relativas a la recogida de basuras, reclamando la recogida de los contenedores de envases en un plazo inferior a 8 días, aceptando la misma por la Concejalía, así como la necesidad de comprobación de las tapas de los tubos también realizada. Así como medidas de seguridad en los Juegos infantiles.

6. CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DISTRITOS.

Existe una reclamación por no cotejar la documentación presentada en un



registro auxiliar, reclamación que fue solucionada en el momento de su interposición. Asimismo, se presentó la sugerencia de flexibilizar los días de convocatoria de los Plenos de las Juntas de Distrito.

7. CONCEJALÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA, TRÁFICO Y TRANSPORTES.

Las reclamaciones al funcionamiento de esta Concejalía son las más de mayor número y consistentes normalmente en cuestiones de tráfico tales como los problemas de aparcamiento, la falta de vigilancia en el cumplimiento de las normas de circulación, la colocación de bolardos, entre otros extremos.

8. CONCEJALÍA DE URBANISMO, VIVIENDA Y OBRAS PÚBLICAS.

El mayor número de las reclamaciones interpuestas son las relativas a las desatenciones, en este caso falta de contestación de la Concejalía, a los diferentes denuncias y quejas presentadas por los vecinos.

9. OTRAS CONCEJALÍAS.

Respecto a las demás Concejalías no mencionadas en este capítulo no existe reclamación y sugerencia alguna.



**V. RESOLUCIONES FORMULADAS POR
LA COMISIÓN ESPECIAL DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.**



1. INFORMES, MEMORIAS, DICTÁMENES Y RECOMENDACIONES.

Sin perjuicio del presente informe anual presentado por la Comisión, la misma no ha efectuado resolución alguna desde el momento de su creación hasta el día 31 de diciembre de 2.005.



VI. CONCLUSIONES



Sin perjuicio de la singularidad de cada sugerencia y reclamación tramitada, es forzoso incluir un apartado de conclusiones en el que se establezca un marco general en el que analizar la actividad de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias.

No obstante, debemos advertir que las conclusiones parten únicamente del estudio objetivo de los datos anteriormente desglosados y de la actividad desarrollada por la Comisión en los meses siguientes a su creación.

1. DATOS GLOBALES.

A la hora de analizar los datos globales debemos establecer en primer lugar como base del cómputo la sugerencia/reclamación formalizada por el ciudadano, recogiendo las demás actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones como dato, en su caso, complementario.

1.1. Número de sugerencias y reclamaciones.

Determinada con anterioridad la distinción entre sugerencias y reclamaciones pasamos al estudio del número y distribución geográfica de las mismas.

El número total de reclamaciones presentadas alcanzó la cifra de 37, constituyendo el 82 % del total de reclamaciones y sugerencias tramitadas por la Comisión. En cuanto



Ayuntamiento de Móstoles

a las sugerencias el número total de las mismas alcanzó la cifra de 8, siendo el 18 % del total.

Su distribución en Juntas de Distrito, dejando aparte las presentadas ante el Registro General (4) , se recoge un número significativamente mayor en la Junta de Distrito Coimbra-Guadarrama, recogiendo la siguiente distribución, Junta de Distrito Centro (3), Junta de Distrito Norte-Universidad (3) , Junta de Distrito Sur-Este (2) , Junta de Distrito Oeste (2) , Junta de Distrito Coimbra-Guadarrama (32).

Reiterando, que en este caso, existe una alteración estadística, al presentarse el 59 % de las reclamaciones de la Junta de Distrito Coimbra Guadarrama por un único sujeto.

1.2. Estado de tramitación.

El total de sugerencias y reclamaciones registradas es de 45 y se compone de los siguientes grupos: concluidas (45) y sin resolver (0). Destacando el número elevado de sugerencias y reclamaciones correctamente tramitadas.

A su vez debe considerarse el plazo de contestación de las reclamaciones y sugerencias, el cual es aceptable.



La actividad ordinaria de supervisión al Ayuntamiento de Móstoles se plasmó durante el ejercicio 2005 mediante la tramitación de las correspondientes sugerencias y reclamaciones, realizándose un seguimiento de las mismas desde su interposición hasta el momento de contestación al ciudadano.

2. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.005.

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.005, dando cuenta de la constitución de la Comisión Especial de Reclamaciones realizada este mismo año, las actuaciones de la propia Comisión y todas las demás actuaciones dirigidas a la tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

2.1. Constitución de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

En cumplimiento de la Ley reguladora de Bases del Régimen Local y del Reglamento Orgánico de Móstoles se crea la Comisión Especial de Sugerencias y reclamaciones en sesión constitutiva de 6 de octubre de 2.005.

2.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión en cumplimiento de sus deberes de defensa de los derechos de los vecinos y supervisión de la actividad de la Administración municipal, ha realizado un



seguimiento de las sugerencias y reclamaciones, a través del listado de las mismas presentadas ante esa Comisión, así como la supervisión del procedimiento de tramitación y contestación al ciudadano.

2.3. Actuaciones relativas a la creación de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

- La confección del formulario-libro de Sugerencias y Reclamaciones, visto por la Junta de Portavoces.

Cada Libro consta de 100 formularios-hojas por triplicado:

- La primera, que forma parte del libro.
- La segunda, el ejemplar para el interesado.
- La tercera, para la dependencia afectada sobre la que se dirige la reclamación o sugerencia.

Cada hoja lleva impreso el número del libro y número de la hoja correspondiente y todas han sido diligenciadas por el Secretario General. Se han impreso 50 Libros, es decir, un número de 5.000 formularios para Sugerencias y Reclamaciones.

Se han entregado un Libro a cada Junta de Distrito y otro en el Registro General del Ayuntamiento de Móstoles, correspondiendo el número 1 al Registro General, el número 2 a la Junta de Distrito Centro, el número 3 a la Junta de Distrito Norte-Universidad, el número 4 a la Junta de Distrito Sur-Este, el



número 5 a la Junta de Distrito Oeste, el número 6 a la Junta de Distrito de Coimbra.

- La celebración de una reunión con la Secretaría, los Coordinadores de las cinco Juntas de Distrito y el responsable del Registro General, a los efectos de coordinar el tratamiento que deben recibir dichos libros y su utilización por los ciudadanos.
- La edición de un díptico a disposición de los ciudadanos, que figure en todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, incluidas las Juntas de Distrito y el Registro General.
- La inclusión del fichero correspondiente de los Libros de Reclamaciones y Sugerencias en la Ordenanza de creación de los ficheros de carácter personal.

Móstoles, 6 de marzo de 2006

Fdo. José Manuel Bande López.

T.A.G. Secretaría General.