



Ayuntamiento de Móstoles

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Fecha: 06.02.13

Asunto: PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2012

La Comisión acordó por mayoría de seis votos a favor (Grupo popular y Grupo socialista) y una abstención (Grupo Izquierda Unida-Los Verdes) aprobar el informe anual correspondiente al año 2012 que consta en el expediente, según texto adjunto rubricado marginalmente por el Secretario de la Corporación, debiendo darse cuenta del mismo al Pleno según lo previsto en los artículos 205.1 y 211 del Reglamento Orgánico Municipal.

Móstoles, 6 de febrero de 2013.

EL SECRETARIO GENERAL.

Fdo. José López Viña.



Ayuntamiento de Móstoles

SECRETARÍA GENERAL.

DEPARTAMENTO DE REGISTRO GENERAL Y ESTADÍSTICA.

**PROPUESTA DE INFORME ANUAL DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.
AÑO 2012.**



I. INTRODUCCIÓN.

La entrada en vigor de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, supuso en el ámbito organizativo la creación de un órgano de participación de los vecinos y la defensa de sus derechos en los municipios de gran población.

En cumplimiento de esta normativa el Ayuntamiento de Móstoles procedió a regular el régimen jurídico de este órgano en su Reglamento Orgánico y proceder a su creación formando la misma por miembros del Pleno, con la participación de todos los grupos políticos.

Las funciones que tiene encomendada la Comisión, son la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal y supervisar la actividad de la Administración municipal, proponiendo acciones de mejora.

Con el objeto de cumplir con estas funciones la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias emite anualmente el presente informe, en donde se recoge un resumen de la actividad realizada a lo largo del año, informando por este medio al Pleno de la Corporación de las quejas presentadas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

En cumplimiento del mencionado deber, la Comisión elabora desde el año 2006, un informe anual, recogiendo las reclamaciones y sugerencias producidas en el ejercicio anterior.

En este sentido se presenta el actual informe el cual comprende las reclamaciones y sugerencias presentadas en el año 2012.¹ Estructurándose el informe en los siguientes apartados:

En primer lugar; Los datos principales de gestión, en el cual se encuadra un estudio numérico de las reclamaciones presentadas y el estado de tramitación de las mismas.

En segundo lugar; Un resumen de las reclamaciones y sugerencias presentadas, es decir, el contenido concreto de las mismas.

En tercer lugar; Las actuaciones más significativas acometidas por la Comisión en el ejercicio de sus funciones o de la administración municipal para velar por el ejercicio de estos derechos a los ciudadanos.

¹ El ejercicio 2012 comprende el periodo de 1 octubre de 2011 a 30 de septiembre de 2012 en virtud del acuerdo adoptado en la sesión de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias de 23 de noviembre de 2006, periodo que comprende un año natural.



Ayuntamiento de Móstoles

Por otro lado y en cuanto a la estructura del presente informe, destacar que la distribución en Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones con el objeto de mantener una unidad en todo el ejercicio y facilitar su lectura se realiza conforme al Decreto de la Alcaldía nº 2651/2011, de 14 de junio, actualizado con el Decreto 52/12 de 10 de enero y el Decreto 821/12, de 23 de febrero.

Una firma manuscrita en tinta azul, que parece ser una letra 'L' estilizada o una firma similar.



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

El presente capítulo aborda los datos objetivos de las reclamaciones y sugerencias, dividiendo, por un lado, el total de reclamaciones y sugerencias presentadas en el periodo indicado, y por otro, el estado de tramitación y el cumplimiento del deber de contestación por parte de las dependencias administrativas.

II.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 54, correspondiendo a 56 contestaciones realizadas por parte de las dependencias administrativas debido a la necesidad de ser contestadas por parte de dos dependencias administrativas las reclamaciones número 15 de Libro Séptimo y la número 22 del Libro Segundo.

– Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Tipo de interposición.	Nº
Reclamaciones	51
Sugerencias	3

La presencia de sugerencias destaca respecto al anterior ejercicio año 2011 en el cual no se presentó sugerencia alguna.

– Distribución entre el sujeto que presenta la reclamación o sugerencia.

La distribución en función del sujeto que interpone la reclamación es la siguiente:

Sujeto.	Nº
Persona física	51
Persona jurídica	3

Destaca la incorporación al sistema de reclamaciones y sugerencias de personas jurídicas, no habiendo accedido al mismo hasta este ejercicio.



Ayuntamiento de Móstoles

- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

En el presente apartado se recogen numéricamente el total de reclamaciones por la Oficina en que ha sido presentada y tramitada la reclamación o sugerencia:

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S.
Registro General	36
Junta de Distrito 1 Centro	1
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	3
Junta de Distrito 3 Sur-Este	7
Junta de Distrito 4 Oeste	6
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	1

- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.

La distribución en Concejalías se realiza conforme al Decreto de la Alcaldía nº 2651/2011, de 14 de junio, actualizado con el Decreto 52/12 de 10 de enero y el Decreto 821/12, de 23 de febrero, manteniendo de esta forma las mismas Concejalías destinatarias, permitiendo así una lectura conjunta de las reclamaciones del ejercicio.

Distribución por Concejalías:

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de contestaciones.
Concejalía de Hacienda y Presidencia	5
Concejalía de Urbanismo y Vivienda	0
Concejalía de Educación, Cultura y Promoción Turística	0
Concejalía de Limpieza Viaria y Gestión de Residuos	2
Concejalía de Economía y Empleo	1
Concejalía de Participación Ciudadana y Administración Pública	3
Concejalía de Embellecimiento y Mantenimiento de la Ciudad	2
Concejalía de Patrimonio, Transportes y Movilidad.	2
Concejalía de Medio Ambiente.	2
Concejalía de Recursos Humanos, Modernización y Calidad.	5
Concejalía de Juventud y Festejos.	0



Concejalía de Deportes.	5
Concejalía de Familia y Bienestar Social.	0
Concejalía de Igualdad y Nuevas Tecnologías.	1
Concejalía de Seguridad.	28

Como hemos hecho referencia el número de contestaciones son 56 y no 54 debido a la necesidad de ser contestadas por parte de dos dependencias administrativas las reclamaciones número 15 de Libro Séptimo y la número 22 del Libro Segundo.

II.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

De los datos obrantes en los Libros de Reclamaciones y Sugerencias de las Oficinas de Atención al Ciudadano de esta Administración municipal, y tal y como se dio cuenta en la correspondiente sesión, se desprende que todas y cada una de las reclamaciones objeto de este informe anual han sido contestadas.

Entendiéndose el plazo de contestación como aceptable al cumplir mayoritariamente el plazo de veinte días hábiles establecidos en el artículo 210 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles.

En este sentido y debido a que las reclamaciones y sugerencias desde la creación de la Comisión han sido siempre contestadas, se ha procedido a establecer como objetivo disminuir el tiempo medio de contestación de las reclamaciones y sugerencias, lográndose una disminución de 6 días hábiles respecto al año 2011 y en más de 11 días hábiles si este tiempo es comparado con el ejercicio 2010. Tal y como se desprende de la tabla que se adjunta a continuación:

Ejercicio	Días hábiles medios de contestación.
2010	32,67 días hábiles.
2011	27,81 días hábiles.
2012	21,50 días hábiles.



III. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2012.

Visto el número, distribución y estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias, se procede a realizar la disertación del contenido de las mismas, es decir, enumerar y si es posible agrupar, la causa de las mismas que alegan los interesados para su interposición.

Se mantiene la estructura establecida por la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias celebrada el día 15 de marzo de 2.006 de separar el tratamiento de las reclamaciones del de las sugerencias debido a su distinta finalidad.

En todo caso, y tal y como establece el punto segundo del artículo 208, quedan excluidos de esta regulación los recursos administrativos, las reclamaciones económicas administrativas y los demás recursos y reclamaciones previstas en la legislación general o específica, así como las reclamaciones de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento.

III.1. Reclamaciones.

Son reclamaciones las quejas de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas o servicios públicos.

En el periodo comprendido las reclamaciones que tienen mayor relevancia numérica son las siguientes:

- 24 reclamaciones son relativas al comportamiento inadecuado de personal del Ayuntamiento en la atención al público (20 de las cuales se refieren a agentes de Policía municipal).
- 9 reclamaciones relativas a la tramitación de expedientes, en especial por errores o excesivo tiempo para la tramitación.
- 4 reclamaciones relativas a la gestión de los centros deportivos.
- 3 por falta de contestación a solicitudes y peticiones.

Siendo las restantes reclamaciones de muy diversa índole.



III.2. Sugerencias.

Son sugerencias 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 suprimir 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.

Constan 3 sugerencias para este periodo:

En primer lugar, la sugerencia de la hoja 21 del Libro Séptimo relativa a permitirse el acceso con carritos de compra en el transporte público, la cual no fue aceptada debido a la limitación normativa.

En segundo lugar, la sugerencia de la hoja 23 del Libro Séptimo relativa a control el absentismo en actividades deportivas debido a que esto perjudica a personas que no tiene plaza. Se toma en consideración la sugerencia para la gestión del servicio.

En tercer lugar y última la sugerencia de la hoja 40 del Libro Tercero relativa a facilitar los trámites a las pequeñas asociaciones eximiéndolas del pago de la tasa por cotejo de documentos, la cual no fue aceptada al no poderse conceder más exenciones o bonificaciones que las previstas en la Ley.



IV. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.012.

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.012, en aras de atender a los objetivos establecidos para esta Comisión de Pleno de forma reglamentaria, ya sea por la propia Comisión como por la Secretaría de ésta y de Registro General, para velar por el correcto funcionamiento y mejora del sistema de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones en las Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

IV.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión en ejercicio de sus funciones de supervisión se ha reunido para la supervisión de las reclamaciones y sugerencias presentadas en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 10 de enero de 2012.
- Sesión ordinaria de 10 de abril de 2012.
- Sesión ordinaria de 10 de julio de 2012.
- Sesión ordinaria de 9 de octubre de 2012.

IV.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.

Se pasan a enumerar las siguientes actuaciones:

En sesión ordinaria de 10 de enero de 2012.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el 1 al 31 de septiembre de 2011.

Se procedió previo debate a aprobar el informe anual del año 2011 por cuatro votos a favor (Grupo popular) y dos abstenciones (Grupo socialista)

En sesión ordinaria de 10 de abril de 2012.

Se dio cuenta del Decreto de la Alcaldía 134/12, de 12 de enero, sobre designación de Presidente de la Comisión.



Ayuntamiento de Móstoles

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de octubre del 2011 al 31 de enero de 2012, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- Por el Grupo socialista se solicitó que se tomaran medidas en caso de que los agentes de policía municipal objeto de reclamación por trato inadecuado a los vecinos fueran siempre los mismos.
- Por el Grupo socialista se solicitó una comunicación previa a la contestación de las reclamaciones.
- Por el Grupo socialista se solicitó que los informes relativos a la incorrección con los vecinos por parte de la Policía municipal se informase por un órgano municipal ajeno a este Cuerpo.

En sesión ordinaria de 10 de julio de 2012.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de febrero al 30 de abril de 2012.

Por parte del Grupo Izquierda Unida-Los Verdes, en el turno de ruegos, se solicitó mayor detalle en los listados de los hechos objeto de reclamación.

En sesión ordinaria 9 de octubre de 2012.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de mayo al 31 de julio de 2012, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- Por parte del Grupo socialista se solicitó la comparecencia de la Jefatura de la Policía municipal o informe detallado sobre las reclamaciones de su Área debido al elevado número de las mismas.
- Así mismo, se solicitó por el Grupo socialista la incorporación del número de agente de policía en las reclamaciones.

IV.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.

Sin perjuicio, de la debida atención a todas las reclamaciones, se destacan las siguientes actuaciones municipales como consecuencia de la interposición de reclamaciones, de los datos obrantes en las contestaciones al ciudadano:

- Se ha procedido a realizar diligencias que aclarasen los hechos de los empleados públicos que han sido objeto de denuncia en el Libro de Reclamaciones y



Ayuntamiento de Móstoles

Sugerencias, procediéndose a abrir expediente disciplinario en los casos que se ha entendido oportuno por el servicio competente.

- Se ha procedido a la revisión de las instalaciones deportivas que ha sido objeto de reclamación.
- Se han revisado aquellos procedimientos cuya tramitación ha sido objeto de reclamación.

IV.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

- Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria y el Técnico responsable de Registro General para supervisar el funcionamiento de la tramitación del Libro de Reclamaciones y Sugerencias. De la misma forma se han mantenido diferentes reuniones con el personal adscrito a las Oficinas de Información y Atención Ciudadana en el que se ha abordado el sistema de Reclamaciones y Sugerencias.
- El díptico informativo sobre la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias, se ha mantenido a disposición de los ciudadanos, en todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano distribuyéndose de forma periódica entre las diferentes Oficinas.

En Móstoles, 24 de enero de 2012.

EI SECRETARIO GENERAL.

P.D. El Técnico de Administración General
de la Secretaría General.

Fdo. José Manuel Bande López.

