



**Ayuntamiento de Móstoles**



**COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

*Fecha:* 10.01.12

*Asunto:* PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2011

La Comisión acordó por mayoría de cuatro votos a favor (Grupo popular) y dos abstenciones (Grupo socialista) aprobar el informe anual correspondiente al año 2011 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.

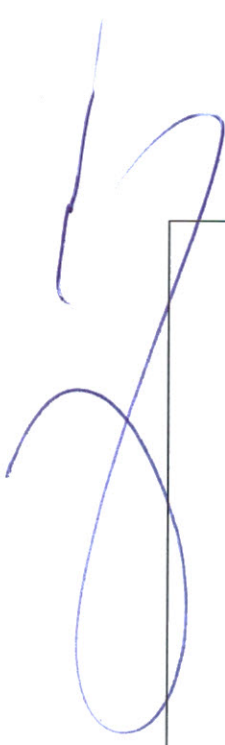
Móstoles, 11 de enero de 2012.



**EL SECRETARIO GENERAL.**

**Fdo. José López Viña.**

**CONCEJALÍA DE RECURSOS HUMANOS.**  
SECRETARÍA GENERAL.  
DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y ESTADÍSTICA.



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

**AÑO 2011.**



## Ayuntamiento de Móstoles

## **I. INTRODUCCIÓN.**

El artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local anunció la creación de una Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias en los municipios denominados de Gran Población, en cumplimiento de este precepto el Ayuntamiento de Móstoles procedió a incorporar este órgano entre los establecidos CAPÍTULO V del TÍTULO CUARTO relativo a los “ORGANOS MUNICIPALES” del Reglamento Orgánico, aprobado en sesión plenaria de 31 de marzo de 2005.

Procediendo a regular en esta disposición el régimen jurídico de este órgano y el procedimiento de presentación de reclamaciones y sugerencias con el objeto de proceder a la creación de esta Comisión.

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 2011.<sup>1</sup> Estructurándose el informe en los siguientes apartados:

En primer lugar; Los datos del ejercicio 2011, es decir, las reclamaciones presentadas y el estado de tramitación de las mismas.

En segundo lugar; Un resumen de las reclamaciones presentadas realizándose su agrupación en función de la materia.

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.

---

<sup>1</sup> El ejercicio 2011 comprende el periodo de 1 octubre de 2010 a 30 de septiembre de 2011 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, las reclamaciones atenderán a la estructura orgánica que se considera vigente en cada periodo.

En este caso, desde el 1 de octubre de 2010 a 22 de mayo de 2011 fecha de celebración de las elecciones locales con la estructura orgánica establecida en virtud del Decreto 2738/10, de 24 de mayo de la Alcaldía sobre modificación del ámbito de funciones de las Tenencias de Alcaldía y delegación de atribuciones de coordinación y seguimiento de ejecución de la acción de Gobierno municipal.

En segundo lugar, desde el día siguiente a la celebración de las elecciones locales del 23 de mayo hasta el 30 de septiembre de 2011, se atiende en este informe a la estructura orgánica establecida por Decreto de Alcaldía 2651/11, de fecha 14 de junio (BOCM nº 172 de 22/07/11), sobre funcionamiento de las Tenencias de Alcaldía, Concejalías-Delegadas y Áreas de Gestión que comprenden, y señalamiento de las atribuciones del Alcalde que se delegan, con modificación y corrección de errores mediante decreto de Alcaldía 2821/2011, de 21 de junio.

## **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 53. Las mismas comprenden en su totalidad a reclamaciones debido a que no se ha presentado sugerencia alguna al funcionamiento de los servicios públicos.

#### **– Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.**

En el presente apartado se recogen numéricamente el total de reclamaciones por lugar de presentación:

<b>Oficinas de Información y Atención al Ciudadano</b>	<b>Total R/S.</b>
Registro General	26
Junta de Distrito 1 Centro	3
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	5
Junta de Distrito 3 Sur-Este	6
Junta de Distrito 4 Oeste	11
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	2

#### **– Distribución por Concejalías objeto de reclamación.**

La distribución se divide atendiendo a las diferentes estructuras orgánicas que han existido en el año natural que es objeto de este informe.

Por ello, en primer lugar se presenta a continuación las reclamaciones interpuestas desde el 1 de octubre de 2010 a 22 de mayo de 2011 fecha de celebración de las elecciones locales con la estructura orgánica establecida en virtud del Decreto 2738/10,



## Ayuntamiento de Móstoles

de 24 de mayo de la Alcaldía sobre modificación del ámbito de funciones de las Tenencias de Alcaldía y delegación de atribuciones de coordinación y seguimiento de ejecución de la acción de Gobierno municipal.

<b>Estructura orgánica en Concejalías</b>	<b>nº Reclamaciones</b>
Concejalía de Hacienda.	2
Vicealcaldía o Concejalía de Presidencia.	1
Concejalía de Urbanismo.	1
Concejalía de Economía.	-
Concejalía de Recursos Humanos.	5
Concejalía de Educación y Cultura.	1
Concejalía de Participación Ciudadana.	1
Concejalía de Seguridad.	12
Concejalía de Sanidad e Igualdad de Oportunidades.	1
Concejalía de Deportes.	5
Concejalía de Servicios Sociales.	1
Concejalía de Juventud.	1
Concejalía de Obras y Medio Ambiente.	-
Concejalía de Limpieza de la Ciudad.	6
Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad.	-

En segundo lugar, siguiendo el criterio establecido desde el día siguiente a la celebración de las elecciones locales del 23 de mayo hasta el 30 de septiembre de 2011, se atiende en este informe a la estructura orgánica establecida por Decreto de Alcaldía 2651/11, de fecha 14 de junio (BOCM nº 172 de 22/07/11), sobre funcionamiento de las Tenencias de Alcaldía, Concejalías-Delegadas y Áreas de Gestión que comprenden, y señalamiento de las atribuciones del Alcalde que se delegan, con modificación y corrección de errores mediante decreto de Alcaldía 2821/2011, de 21 de junio.

<b>Estructura orgánica en Concejalías</b>	<b>nº reclam.</b>
Vicealcaldía y Hacienda.	1
Concejalía de Participación Ciudadana y Administración Pública.	-
Concejalía de Educación y Cultura.	-
Concejalía de Limpieza Viaria y Gestión de Residuos.	3
Concejalía de Economía.	-
Concejalía de Medio Ambiente.	4
Concejalía de Recursos Humanos.	-
Concejalía de Juventud.	-
Concejalía de Deportes.	4
Concejalía de Sanidad y Bienestar Social.	-
Concejalía de Igualdad y Nuevas Tecnologías.	-

Concejalía de Seguridad.	3
Tenencia de Alcaldía Segunda (Concejalía de Urbanismo)	-
Concejalía de Vivienda	-
Concejalía de Embellecimiento y Mantenimiento de la Ciudad.	1
Concejalía de Patrimonio, Transporte y Movilidad.	-

## **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.





### **III. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2011.**

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. Entendiendo esta tarea como un ejercicio de mejora del servicio público prestado por el Ayuntamiento de Móstoles.

Se advierte que si bien 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, como ya hemos anotado en el anterior capítulo no existen sugerencias en el periodo indicado.

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.

Las reclamaciones versan mayoritariamente sobre las desatenciones y actuaciones irregulares producidas en la atención directa de los servicios al ciudadano, falta de contestación a escritos presentados y en menor medida al ejercicio 2010 al funcionamiento de actividades e instalaciones deportivas.

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

- 10 reclamaciones relativas a la falta de contestación a escritos. (si bien 3 de ellas han sido formuladas por la falta de contestación a las reclamaciones interpuestas sin que hubiera transcurrido el plazo para su contestación)
- 10 reclamaciones relativas al trato inadecuado del personal del Ayuntamiento (8 de ellas relativas a las actuaciones de la policía municipal).
- 5 reclamaciones por falta de personal para atender a los servicios.
- 4 relativas a la información prestada en los puntos de información del Ayuntamiento

- 3 reclamaciones por el procedimiento de renovación de las clases de natación infantil al pasar de ciclo.
- 3 solicitando mayor vigilancia de la policía local de determinadas zonas.
- 2 sobre el estado y gestión de instalaciones deportivas.
- 2 falta de atención a teléfonos en dependencias administrativas.

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.

No se han producido en el periodo indicado.



#### **IV. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.011.**

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.011, 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 11 de febrero de 2011.
- Sesión extraordinaria de 6 de junio de 2011<sup>2</sup>
- Sesión constitutiva de 23 de septiembre de 2011.
- Sesión ordinaria de 11 de octubre de 2011.

##### **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 11 de febrero de 2011.

Se solicitó ampliación de la información de las reclamaciones nº 79, 80, 82 y 85 del Libro Primero y la nº 27 del Libro Tercero, dándose contestación a dicha solicitud en la misma sesión.

El Grupo socialista solicitó a la Sra. Presidenta el cumplimiento del plazo de dos meses establecido para celebrar la Comisión y advirtió del plazo de contestación de la reclamación nº 82 del Libro Primero y de la reclamación nº 27 del Libro Tercero.

---

<sup>2</sup> Con fecha 22 de mayo de 2011 se celebran elecciones locales.

Se procedió previo debate a aprobar el informe anual del año 2010 por cuatro votos a favor (Grupo popular) y tres abstenciones (Grupo socialista y Grupo mixto)

En sesión extraordinaria de 6 de junio de 2011.

Última sesión convocada con el objeto de dar cumplimiento al artículo 99 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles.

En sesión ordinaria de 23 de septiembre de 2011.

Se solicitó ampliación de la información de las reclamaciones nº 98 del Libro Primero dándose contestación a dicha solicitud en la misma sesión.

Por parte del Grupo socialista se solicitó mayor detalle en los listados de los hechos objeto de reclamación y que se adjunte más documentación a entregar a los vocales de cada una de las reclamaciones. Ofreciéndose por parte de la Sra. Presidenta a ampliar la información y documentación de las reclamaciones y sugerencias de las que éste Grupo quiera tener conocimiento.

Se procede a la aprobación del proyecto de régimen de sesiones ordinarias de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias de este mandato.

En sesión ordinaria 11 de octubre de 2011.

Se solicitó ampliación de la información de las reclamaciones nº 45 del Libro Quinto y la nº 7 del Libro Décimo, dándose contestación a dicha solicitud en la misma sesión.

Por parte del Grupo socialista se dejó constancia de la tardanza en la contestación por el Área de Medio Ambiente de las reclamaciones 42, 43 y 44 del Libro Quinto.

#### **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 Sugerencias.
- Se ha procedido a la revisión de las instalaciones objeto de reclamación.
- Se ha procedido a estudiar por parte de la Concejalía de Deportes el sistema de cambio de ciclo formativo en la actividad deportiva de natación, fortaleciéndose



## Ayuntamiento de Móstoles

la información que sobre estas normas se va a prestar desde este año a los padres de los niños que cambien de ciclo formativo.

- Se ha procedido a actualizar la información que se presta en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Se han establecido horarios específicos de formación para los empleados de este Ayuntamiento de forma que la asistencia a cursos no suponga un detrimento del servicio.
- Se crea un protocolo de actuación en la Oficina de Atención al Contribuyente de forma que los problemas que puedan existir debido a la alarma de extinción de incendios del edificio no afecte a la prestación del servicio.

### **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.
- Con el objeto de dar cumplimiento a la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y teniendo en cuenta que el artículo 6 de la Ordenanza reguladora de la creación de sede y registro electrónico en la Administración municipal de Móstoles, aprobada por la Corporación en Pleno de 8 de abril de 2010, establece como medio de presentación de las reclamaciones y sugerencias la sede electrónica se ha procedido a crear la sede electrónica por Decreto del Vicealcalde de 2 diciembre de 2011.

En Móstoles, 3 de enero de 2012.

**EI SECRETARIO GENERAL.**

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

Fdo. José Manuel Bande López.