



Ayuntamiento de Móstoles



-Dictamen de Comisión del Pleno-

## COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

*Fecha:* 18.02.10

*Asunto:* PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2009

La Comisión acordó con mayoría de cuatro votos a favor (Grupo popular) y dos abstenciones (Grupo socialista) **DICTAMINAR FAVORABLEMENTE** el Informe anual correspondiente al año 2009, debiendo dar cuenta al Pleno en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 205.1 del Reglamento Orgánico Municipal.

Móstoles, 25 de febrero de 2.010.

**EL SECRETARIO.**



**Fdo. José López Viña.**



**Ayuntamiento de Móstoles**

**PROPUESTA DE INFORME ANUAL DE  
RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2.009.**

**COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**



## Ayuntamiento de Móstoles

### I. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento del artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local el Ayuntamiento de Móstoles ha previsto en su Reglamento Orgánico, aprobado en sesión plenaria de 31 de marzo de 2005, la creación de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias estableciendo un amplio desarrollo reglamentario en el CAPÍTULO V del TÍTULO CUARTO relativo a los "ORGANOS MUNICIPALES".

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, con especificación de las sugerencias y reclamaciones no admitidas por la Administración municipal.

En cumplimiento del mencionado deber, la Comisión elabora el presente informe relativo al año 2.009, siendo el quinto año que el informe anual se presenta ante el Pleno del Ayuntamiento, recogiendo las reclamaciones y sugerencias producidas desde el 1 de octubre de 2008 a 30 de septiembre de 2009, en virtud del acuerdo adoptado en la sesión de la Comisión Especial de 23 de noviembre de 2006, manifestando que el periodo corresponde a un año natural .

Por otro lado y en cuanto a la estructura del presente informe, además de la tramitación separada de las Reclamaciones y sugerencias acordada el 15 de marzo de 2006 en el propio órgano, el presente informe adapta su estructura orgánica a lo dispuesto en virtud del Decreto 5898/07, en su redacción dada por el Decreto nº 6187/07 (BOCM núm. 186 de 7/8/07), y desde su puesta en vigor por el Decreto 2224/09, de 24 de abril (BOCM núm 132 de 5/06/09).



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

En 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 41. Distribuyéndose las mismas en 41 reclamaciones, sin que se hayan producido sugerencias.

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

En el presente apartado se recogen numéricamente el total de reclamaciones/sugerencias por Oficinas de Información:

| <b>Oficinas de Información y Atención al Ciudadano</b> | <b>Total.</b> |
|--|---------------|
| Registro General                                       | 11            |
| Junta de Distrito 1 Centro                             | 1             |
| Junta de Distrito 2 Norte-Universidad                  | 8             |
| Junta de Distrito 3 Sur-Este                           | 13            |
| Junta de Distrito 4 Oeste                              | 5             |
| Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama                 | 3             |

#### **– Distribución por Concejalías.**

La presente distribución se realiza conforme a la estructura orgánica existente en el momento de su interposición, teniéndose en cuenta desde su puesta en vigor, las ligeras variaciones producidas en algunas Concejalías en virtud del Decreto 2224/09, de 24 de abril.



## Ayuntamiento de Móstoles

Dividiéndose las reclamaciones y sugerencias en las siguientes Concejalías:

| <b>Tenencia de Alcaldía de Economía y Administración Pública.</b> |   |
|---|---|
| Concejalía de Hacienda.   | 1 |
| Concejalía de Economía.   | 1 |
| Concejalía de Recursos Humanos.                                   | 4 |

| <b>Tenencia de Alcaldía de Servicios al Ciudadano.</b> |   |
|--|---|
| Concejalía de Presidencia.                             | - |
| Concejalía de Educación y Cultura.                     | 4 |
| Concejalía de Participación Ciudadana.                 | - |
| Concejalía de Seguridad.                               | 5 |
| Concejalía de Sanidad e Igualdad de Oportunidades.     | 3 |
| Concejalía de Deportes.                                | 6 |
| Concejalía de Servicios Sociales.                      | 1 |
| Concejalía de Juventud                                 | 9 |

| <b>Tenencia de Alcaldía de Desarrollo de la Ciudad.</b> |   |
|---|---|
| Concejalía de Urbanismo.                                | 5 |
| Concejalía de Obras y Medio Ambiente.                   | 1 |
| Concejalía de Limpieza de la Ciudad.                    | 1 |
| Concejalía de Mantenimiento de la Ciudad.               | - |

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

De los datos obrantes en los Libros de reclamaciones y sugerencias y de la tramitación de las contestaciones realizadas, se desprende que de las 41 reclamaciones y sugerencias objeto de este informe, todas han sido contestadas por las dependencias administrativas. A su vez debe de considerarse como aceptable el plazo de contestación de las reclamaciones y sugerencias tramitadas, dado que las mismas han sido presentadas ante la comisión en la sesión correspondiente.



**III. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2009.**

Realizado en el anterior capítulo un estudio 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. Advirtiéndose, que no habiéndose producido sugerencias en el periodo indicado, se procede a realizar un disección de las reclamaciones presentadas.

Las reclamaciones versan mayoritariamente sobre las desatenciones y actuaciones irregulares producidas en la atención directa de los servicios al ciudadano, en el funcionamiento de los servicios públicos y en el mantenimiento y mejora de infraestructuras públicas.

En el periodo comprendido se desprende la incidencia numérica de las reclamaciones presentadas por el tiempo medio de atención al público en momentos puntuales (admisión de solicitudes de becas) en la Junta de Distrito 3 Sur-Este y las reclamaciones existentes relativas a la gestión y mantenimiento de instalaciones municipales deportivas.



#### **IV. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.009.**

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.009, recogiendo, no sólo las actuaciones de la propia Comisión, sino también todas las demás actuaciones dirigidas al correcto funcionamiento 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 la reclamaciones y sugerencias presentadas en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 28 de enero de 2009.
- Sesión ordinaria 8 de mayo de 2009.
- Sesión ordinaria 7 de noviembre de 2009.
- Sesión ordinaria 9 de diciembre de 2009.

##### **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 28 de enero de 2009.

Se solicitó ampliación de la información de las reclamaciones interpuestas a la Concejalía de Recursos Humanos.

En sesión ordinaria 8 de mayo de 2009.

Se solicitó la ampliación de la información aportada en la sesión de las reclamaciones 51 del Libro Primero; 17 del Libro Tercero; 31 del Libro Quinto y 61 del Libro Sexto.



## Ayuntamiento de Móstoles

Se solicitó a la Presidenta, por parte del Grupo socialista, se considerase a D<sup>a</sup> Eva Manguan para ser pregonera de las fiestas debido a los éxitos cosechados en su carrera deportiva.

Se requirió información relativa a la solicitud con n<sup>o</sup> de registro 10.585 de 26/02/09 y las razones por las cuales no se informó al ciudadano de la existencia del Libro de reclamaciones y sugerencias.

### En sesión ordinaria 7 de noviembre de 2009.

Se solicitó por parte del Grupo socialista debido al número de reclamaciones presentadas, la adopción de medidas que mejorasen la atención al público en la Junta de Distrito 3 Sur-Este.

Se dictó recomendación por la Comisión a la Oficina de Vivienda Joven para que los hechos relacionados en la reclamación 55 del Libro Cuarto no volviesen a producirse.

Se solicitó la ampliación de la información aportada en la sesión de las reclamaciones, 48, 55, 51, 54 del Libro Cuarto y 55 del Libro Primero.

Se solicitó, por parte del Grupo socialista, el cumplimiento de la periodicidad de las sesiones.

### En Sesión ordinaria 9 de diciembre de 2009.

Se solicitó la ampliación de la información aportada en la sesión de las reclamaciones, 57 y 58 del Libro Primero; 22 del Libro Tercero; 57 del Libro Cuarto.

Se indicó por el Grupo socialista que se mantenían las reclamaciones relativas al tiempo de espera en la Junta de Distrito 3 Sur-Este.

### **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:

- El Departamento de estadística actualizó la información de la que disponía el servicio de atención telefónica 010 del Ayuntamiento en trámites padronales.
- La Policía Local emitió Instrucción relativa a la obligación de identificar al agente actuante, y reiteró por Instrucción la comprobación de la realización de las actuaciones encomendadas a los agentes.
- Se procedió a realizar el arreglo de la acera de la calle Zaragoza.





## Ayuntamiento de Móstoles

- Se procedió a iniciar la instalación de un nuevo sistema de colectores.
- Se procederá a cambiar los badenes existentes para adaptarlos a la nueva normativa.
- Se procedió a supervisar la prestación del servicio en la piscina del Polideportivo los Rosales.

### **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, y remitido diferentes instrucciones para asegurar el correcto funcionamiento.
- 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, 3 de febrero de 2010.

**EL SECRETARIO GENERAL.**

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

Fdo. José Manuel Bande López.