



Ayuntamiento de Móstoles



AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES  
SECRETARÍA GRAL. DEL PLENO  
Expte. nº / recepción:  
Sesión de 08 FEB. 2007  
ACUERDO 9 / 22

-Dictamen de Comisión del Pleno-

## COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Fecha: 24.1.07

Asunto: PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2006

**La Comisión acordó, por mayoría de cuatro votos a favor (Grupo popular) y una abstención (Grupo socialista) DICTAMINAR FAVORABLEMENTE el Informe Anual de 2006, debiendo darse cuenta al Pleno conforme a lo previsto en el artículo 205.1 del Reglamento Orgánico Municipal.**

Móstoles, 24 de enero de 2.007.

EL SECRETARIO





**Ayuntamiento de Mostoles**



**INFORME ANUAL DE RECLAMACIONES Y  
SUGERENCIAS AÑO 2.006.**



## 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 previó 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".

Con el objeto de crear esta Comisión se realizaron por este Ayuntamiento las siguientes actuaciones:

- La designación de los representantes de los grupos municipales por acuerdo 7/64 en sesión plenaria de 12 de mayo de 2.005.
- La constitución del órgano municipal en sesión de 6 de octubre de 2005 de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias.

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 2.006, siendo el segundo año que el informe anual se presenta ante el Pleno del Ayuntamiento, recogiendo las reclamaciones y sugerencias producidas desde 1 de enero a 30 de noviembre, tal y como se acordó en la sesión de la Comisión Especial de 23 de noviembre de 2006.

Por otro lado y en cuanto a la estructura del presente informe, la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias acordó en sesión de 15 de marzo de 2.006 el tratamiento separado de las reclamaciones y de las sugerencias de forma que pudiese realizarse un estudio específico de éstas últimas.



## Ayuntamiento de Móstoles

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

En el presente capítulo se abordan los datos objetivos relativos a las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos presentados ante esta Comisión.

El mencionado estudio se divide, por un lado, de los datos objetivos de las sugerencias y reclamaciones presentadas en el año 2.006.y por otro, se realizará un estudio del estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, valorando el grado de cumplimiento del deber de contestación por las Concejalías.

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

El total de sugerencias y reclamaciones que han sido objeto de asiento en el Libro de reclamaciones y sugerencias en el año 2.006 es de 51 . Distribuyéndose las mismas en 49 reclamaciones y 2 sugerencias.

##### - **Distribución territorial.**

Dejando a parte las reclamaciones/sugerencias presentadas ante el Registro General (10), se recoge la siguiente distribución:

Junta de Distrito Centro: .....	3.
Junta de Distrito Norte-Universidad: .....	5.
Junta de Distrito Sur-Este: .....	10.
Junta de Distrito Oeste: .....	4.
Junta de Distrito Coimbra-Guadarrama: .....	19.

##### - **Distribución por Concejalías.**

Concejalía de Educación y Cultura .....	4.
Concejalía de Hacienda y Recursos Humanos .....	8.
Concejalía de Juventud y Mujer .....	2.





## Ayuntamiento de Móstoles

Concejalía de Mantenimiento de la ciudad .....	2.
Concejalía de Medio Ambiente .....	6.
Concejalía de Participación Ciudadana y Distritos .....	5.
Concejalía de Sanidad, Servicios Sociales, Consumo .... ..	2.
Concejalía de Seguridad Ciudadana, Tráfico y Transportes .....	21.
Concejalía de Urbanismo, Vivienda y Obras Públicas .....	1.
Sin que existan reclamaciones o sugerencias en las Concejalías no mencionadas.	

### II.2. 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 30 de noviembre de 2006. Como se ha mencionado en el apartado anterior el número de reclamaciones y sugerencias es de 51 siendo todas ellas contestadas, salvo la relativa al Libro 6 Hoja 53 , la cual fue rechazada al ser una reclamación de responsabilidad patrimonial expresamente excluida del Libro de reclamaciones y sugerencias en virtud del artículo 208.2. del R.O.M. A su vez debe de considerarse como aceptable el plazo de contestación de las reclamaciones y sugerencias; y en su amplia mayoría adaptado al plazo de 20 días hábiles establecidos para su tramitación en el artículo 210.3 del ROM.

Destacando el hecho de que ante esta Comisión se hayan presentado en las sesiones bimestrales del año 2.006 todas las reclamaciones y sugerencias contestadas.



### **III. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2006.**

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.

En cumplimiento del acuerdo alcanzado por la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias en sesión de fecha 15 de marzo de 2.006 se realiza seguidamente un tratamiento separado de las reclamaciones y sugerencias.

#### **III.1. Reclamaciones.**

Antes de pasar a examinar el contenido de las reclamaciones, debemos de definir que entendemos por reclamación, siendo las quejas de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de dependencias administrativas o de los servicios públicos.

Las reclamaciones tratan mayoritariamente sobre las desatenciones y actuaciones irregulares producidas en la atención directa de los servicios al ciudadano, tales como largas esperas falta de atención o eficacia en la resolución de dudas, etc.

#### **III.2. Sugerencias.**

Entendemos por sugerencias como aquellas iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento e 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.

Seguidamente pasamos a disertar las sugerencias producidas en el año 2.006 dividiéndola en Concejalías y aclarando su admisión o no y en su caso el grado de cumplimiento.

En el presente curso han existido dos, consistente una en la creación de un centro cultural con biblioteca en el distrito norte, siendo la misma aceptada por la Concejalía



## Ayuntamiento de Móstoles

existente y la segunda consistente en solicitar más vigilancia los fines de semana en Parque Coimbra.

*[Handwritten signature]*





#### **IV. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.006.**

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.006, 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.

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

La Comisión en ejercicio de sus funciones de supervisión se ha reunido a lo largo del año en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión de 11 de enero de 2.006.
- Sesión de 15 de marzo de 2.006.
- Sesión de 25 de mayo de 2.006.
- Sesión de 25 de julio de 2.006.
- Sesión de 29 de septiembre de 2.006.
- Sesión de 23 de noviembre de 2006.

##### **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.

La Comisión ha solicitado aclaración sobre las siguientes reclamaciones, contestadas in voce en la propia Comisión, con el orden que se señala:

- Sesión de 11 de enero de 2.006.
  - o Libro Sexto Hoja Octava.





## Ayuntamiento de Móstoles

- Sesión 15 de marzo de 2.006.
  - o Libro Tercero Hoja Segunda.
  - o Libro Cuarto Hoja Primera.
  - o Libro Quinto Hoja Segunda.
- Sesión de 25 de julio de 2.006.
  - o Libro Tercero Hoja Quinta.
- Sesión de 29 de septiembre de 2.006.
  - o Libro Sexto Hoja Cuarenta y nueve.

Asimismo, han surgido en las sesiones enunciadas las siguientes cuestiones:

- Se procedió a aclarar a la Comisión la causa del mayor número de reclamaciones presentadas en el Distrito Coimbra-Guadarrama, conclusión recogida en el informe anual del año 2.005.
- Se determinó por la Comisión la estructura del presente informe, con un tratamiento separado de las sugerencias y reclamaciones.
- Se supervisó la puesta a disposición al público del díptico informativo del Libro de Reclamaciones y Sugerencias.
- Se solicitó copia de los expedientes obrantes en la Concejalía de Seguridad Ciudadana relativos al Libro Primero Hoja Nueve y Diez.

### **IV.3. 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



## Ayuntamiento de Móstoles



Oficinas de Información y Atención al Ciudadano distribuyéndose de forma periódica entre las diferentes Oficinas.

Móstoles, 17 de enero de 2007 .

T.A.G. de Secretaría General.

  
Fdo. José Manuel Bandé López.