



**INFORME DE SUGERENCIAS,
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y
RECLAMACIONES
2013**

Concejalía de Participación Ciudadana

1.- INTRODUCCION.

La Concejalía de Participación Ciudadana, según el decreto 648/11, es competente para recibir las sugerencias y reclamaciones de los vecinos, dando traslado de las mismas al responsable de cada Área.

Con fecha 20 de julio de 2011, se aprobó un documento para establecer la definición de un nuevo **Proceso de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Solicitudes de Información** que los ciudadanos de Boadilla del Monte comunican al Ayuntamiento desde su recepción hasta la emisión de una respuesta adecuada a los ciudadanos en el tiempo establecido, participando tres entidades diferentes, Ciudadanos, Concejalía de Participación Ciudadana y las diversas Concejalías, que necesariamente interactúan entre sí a través de una serie de actividades que hacen que el proceso, logre los resultados esperados.

A continuación se extracta el Procedimiento de Reclamaciones, Quejas y Sugerencias:

Los ciudadanos podrán presentar cuantas reclamaciones destinadas a las áreas municipales tuvieren por conveniente, por los retrasos, desatenciones, tardanzas u otras anomalías en el desarrollo de las funciones del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

Los ciudadanos pueden presentar reclamaciones escritas en el impreso de "Reclamaciones" por medio del Registro General o cualquiera de las formas establecidas en la Ley 30/1992 ¹

Las **reclamaciones** formuladas no tendrán la consideración de recurso administrativo o reclamaciones económico-administrativas. Su presentación no paralizará o interrumpirá los plazos dispuestos en la normativa vigente sobre tramitación y resolución de los procedimientos en curso en los que los/as ciudadanos/as pudieran tener interés directo o indirecto. Tampoco condicionará el ejercicio de cualesquiera otras acciones y derechos que pudieran corresponder a aquellos, de conformidad con la legislación en vigor. Las contestaciones dictadas no serán susceptibles de recurso.

¹ **Artículo 35.** Derechos de los ciudadanos.

"Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos: A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos. B) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos. C) A obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento. D) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del Ordenamiento Jurídico. E) A formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución. F) A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante. G) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar. H) Al acceso a los registros y archivos de las Administraciones Públicas en los términos previstos en la Constitución y en ésta u otras Leyes. I) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. J) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente. K) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes."

Quedarán excluidos de estas reclamaciones:

- Conflictos entre particulares que no impliquen a la Administración pública.
- Cuestiones ya juzgadas o pendientes de resolución judicial.
- Investigaciones en materia de personal municipal.
- Funciones de control político de la actividad municipal.
- Reclamaciones relacionadas con procedimientos administrativos o económico-administrativos.
- Las reclamaciones tramitadas desde la OMIC.

La trazabilidad de las comunicaciones se garantiza asignando desde Participación Ciudadana un código correlativo a las reclamaciones comunicando de modo inmediato dicho código al área afectada con objeto de que identifique con el mismo código tanto la reclamación como la respuesta. El código sigue la siguiente secuencia XYZN, donde:

X = S (Sugerencia), R (Reclamación), I (solicitud de información).

Y = nº asignado por Concejalía.

Z = Los 2 últimos dígitos del año en vigor.

N = nº correlativo por orden de entrada en Participación Ciudadana, por año.

En cuanto a las **quejas y sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento, los ciudadanos podrán presentarlas presencialmente, vía e-mail, teléfono o fax a las concejalías o áreas municipales afectadas o por medio del buzón de sugerencias del ciudadano. Las presenciales o telefónicas deben ser anotadas en un archivo de modo que permita su traslado a Participación Ciudadana.

La trazabilidad de las comunicaciones se garantiza asignando desde Participación Ciudadana un código correlativo al área afectada con objeto de identificarlo siempre con el mismo código.

2.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRESENTADAS POR SERVICIO MUNICIPAL.

El presente informe abarca el análisis de los datos obtenidos, referentes a las quejas y sugerencias recibidas en el Ayuntamiento desde el 1 de enero hasta el 31 de Diciembre de 2013; aplicándose el procedimiento aprobado con fecha 20 de julio de 2011, habiendo sido dividido en dos

La suma del total de sugerencias, reclamaciones, y solicitudes de información recibidas en este periodo ha sido de **1921**; de las cuales 279(14,52%) han sido sugerencias, 1.050 (54,66%) han sido reclamaciones y 592 (30,82%) solicitudes de información.

