

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

AÑO 2017.

SECRETARÍA GENERAL.
SERVICIOS DE REGISTRO GENERAL,
ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	4
2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas	4
- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.....	4
- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana	5
- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	5
- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	7
- Distribución por medio de prestación del servicio	8
- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias	9
2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.....	11
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2017.....	12
3.1. Reclamaciones.....	12
3.2. Sugerencias	14
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2017	15
4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	15
4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	15
4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.....	17
4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	18
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	19



1. INTRODUCCIÓN.

El Ayuntamiento de Móstoles en cumplimiento de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, que modificaba la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local que establecía en el ámbito organizativo una serie de obligaciones, procedió a la constitución de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Esta Comisión quedó reflejada en nuestro Reglamento Orgánico Municipal aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.4.05) en cuyo Capítulo Quinto del Título Cuarto se establecía un detallado régimen jurídico de la Comisión y del procedimiento para la presentación de las sugerencias y reclamaciones.

La Comisión está integrada por representantes de todos los Grupos Políticos que forman el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo, y tiene como funciones asignadas la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal y supervisar la actividad de ésta Administración, proponiendo acciones de mejora.

La comisión se constituyó inicialmente el 6 de octubre de 2005 y está integrada por representantes de todos los Grupos Políticos que forman el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo, y tiene como funciones asignadas la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal y supervisar la actividad de ésta Administración, proponiendo acciones de mejora.

Con el objeto de cumplir con estas funciones la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias conoce de todas las reclamaciones y sugerencias en sus sesiones y emite anualmente un Informe en el que resume la actividad realizada a lo largo del año, realizando el Presidente su exposición ante el Pleno de la Corporación.

Finalmente, el presente informe se hace público incorporándolo en la sede electrónica de esta Administración municipal, en el apartado relativo a los informes anuales, siendo el siguiente:

http://www.mostoles.es/SEDE_ELECTRONICA/es/informacion-administrativa/informes-anuales-comision-especial-sugerencias-reclamaciones

En este sentido se presenta el actual informe el cual comprende las reclamaciones y sugerencias presentadas en el año 2017.¹

¹ El ejercicio 2017 comprende el periodo de 1 octubre de 2016 a 30 de septiembre de 2017 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.

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

En este apartado se analiza la actividad de la Comisión especial de Reclamaciones y Sugerencias en el ejercicio 2017 de la siguiente forma:

Por un lado, los datos estadísticos de las reclamaciones dividiendo en la siguientes tipología, sujeto, oficina de presentación, Concejalía, Área afectada y motivos de la presentación conforme a las clasificaciones establecidas en el Anexo I de este informe.

Y por otro lado, se analiza su tramitación con especial referencia al cumplimiento del deber de contestación y al tiempo medio en realizarlo.

2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 117, a las cuales hay que añadir las reclamaciones nº 90 del Libro Segundo y la nº 81 del Libro Decimo Sexto desistida su tramitación por los interesados y la reclamación nº 92 del Libro Undécimo anulada de oficio, incidencias de las que se ha dado cuenta en la sesión correspondiente de la Comisión.

- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	111
S	Sugerencias	6

- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

A fecha de hoy el único medio de presentación de las reclamaciones y sugerencias es el medio presencial al no estar habilitado su presentación electrónica, por este motivo, solo se procede a recoger la distribución estadística de las reclamaciones y sugerencias por Oficina de Atención al Ciudadano de presentación:



Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S.
Registro General	37/1
Junta de Distrito 1 Centro	12/3
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	23/1
Junta de Distrito 3 Sur-Este	5
Junta de Distrito 4 Oeste	29
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	3/1
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	2
Total	111/6

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

Atendiendo a la estructura orgánica aprobada por Decreto de la Alcaldía nº 3706/16 de 18 de julio (BOCM Núm. 191, de 11/8/16) vigente en todo el periodo objeto del presente informe, de 1 de octubre de 2016 a 30 de septiembre de 2017, la distribución en Concejalías es la siguiente:

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Movilidad.	21/2
Concejalía de Hacienda y Patrimonio.	5/1
Concejalía de Urbanismo y Vivienda.	5
Concejalía de Régimen Interior	-
Concejalía de Cultura y Bienestar Social.	19/1
Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores.	25
Concejalía de Educación.	4
Concejalía de Obras, Infraestructuras, Mantenimiento de vías públicas y Festejos.	10/2
Concejalía de Medio Ambiente; Parques y Jardines ; y Limpieza Viaria	7
Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo y Nuevas Tecnologías.	1
Concejalía de Juventud y Participación Ciudadana.	4
Concejalía de Deportes.	10
Total	111/6



- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.

Con la finalidad de establecer un segundo nivel o nivel administrativo que permita la explotación en series históricas de las reclamaciones y sugerencias presentadas, se analiza seguidamente la distribución en unidades administrativas, si bien adaptada, de la Circular relativa a la Aplicación y Actualización del Catálogo de Procedimientos Administrativos del Ayuntamiento de Móstoles aprobado en Junta de Gobierno Local de 9 de julio de 2013, siendo la siguiente:

Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S	Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S
AG	Archivo General	-	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos	4
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento	2
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	-
CO	Consumo	1	MOD	Modernización y Calidad.	-
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	-
CU	Cultura	15/1	MUJ	Mujer-Igualdad	1
DEP	Deportes	6	NTE	Nuevas Tecnologías	-
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	-	PJ	Parques y Jardines	3
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	4/1	PC	Participación Ciudadana	-
DGS	Dirección General del Suelo	-	PAT	Patrimonio	-
ED	Educación	4	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	-
EMP	Empleo EMPESA	-	P	Personal (RR.HH)	-
EST	Estadística	1/1	SEGP	Policía Municipal	9
FES	Festejos	-	RG	Registro General	4/1
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	4	SAN	Sanciones	-
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad y Mayores	24
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	7
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	8/2	SSO	Servicios Sociales	4
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	4	TES	Tesorería	-
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	4	TEA	Tribunal Económico Administrativo	-
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	1	URB	Urbanismo	1
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	0	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	-
JUV	Juventud	0	Total		111/6

- Distribución por medio de prestación del servicio.

Respecto al medio de prestación del servicio, se mantienen las reclamaciones por medios electrónicos como en ejercicios anteriores, siendo únicamente 4 reclamaciones las cuales versan una de ellas sobre la falta de formularios en el catálogo de modelos normalizados de solicitud y las demás por agotarse de forma inmediata las entradas



vendidas por internet de actuaciones infantiles.

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	107/6
1	Medios electrónicos	4

- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.

Con el objeto de mejorar el análisis de las reclamaciones presentadas y siguiendo la metodología recogida en “La guía para la gestión de quejas y sugerencias” de la Agencia de Evaluación y Calidad en su edición del año 2013 se procede a su clasificación por motivos.

La metodología utilizada ya en ejercicios anteriores está formada por 10 grupos principales en los que se agrupan los motivos de las reclamaciones, de estos grupos los cinco primeros se refieren a la prestación de servicios por medios no electrónicos y los cinco últimos se refieren a la prestación de servicios por medios electrónicos.

En la tabla que a continuación se detalla se clasifican por un lado el total o sumando de reclamaciones en cada grupo principal destacado en color sepia y posteriormente la división en cada uno de los motivos que componen ese grupo.

La tabla resultante clasificadas las 111 reclamaciones es la siguiente, indicar que en la misma no se recogen las 6 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	38
11	Accesibilidad geográfica.	1
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	1
13	Horarios de atención.	3
14	Tiempos de espera excesivos.	8
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	6
16	Recursos tecnológicos	19
17	Señalización	-
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	-
2	INFORMACIÓN	7
21	Accesibilidad a la información.	-
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	2
23	Información deficiente o incompleta.	4
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	1
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
26	Otros: información.	-
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	18
31	Falta de competencia.	-
32	Falta de cortesía o educación.	11
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	2
34	Falta de equidad en el trato.	1
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	4



36	Otros empleados públicos.	-
4	SERVICIO PRESTADO	44
41	Errores en la prestación del servicio.	2
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	-
44	Tiempos tramitados excesivos.	6
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	7
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	26
47	Otros: servicio.	3
5	OTRAS CAUSAS.	-
51	Detallar.	-
CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	-
61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).	-
62	Dificultades de acceso para personas con discapacidad.	-
63	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento	-
64	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización.	-
65	Diseño global, estilo gráfico y estética.	-
66	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios.	-
67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.	-
7	INFORMACIÓN	1
71	Acceso online a la información.	-
72	Información online deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	1
73	Tiempos excesivos de respuesta a consultas online o telefónicas	-
74	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
75	Otros: información.	-
8	ATENCIÓN AL CIUDADANO	-
81	Falta de asistencia personalizada online o telefónica.	-
82	Asistencia personalizada inadecuada.	-
83	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario.	-
84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.	-
85	Otros: atención al ciudadano.	-
9	SERVICIO PRESTADO	3
91	Errores en la prestación del servicio.	-
92	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
93	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones.	-
94	Tiempos de tramitación excesivos	-
95	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	-
96	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	3
97	Otros: servicio.	-
10	OTRAS CAUSAS	-
101	Detallar	-



2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

Respecto a la evaluación del procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias del ejercicio indicar que todas han sido contestadas en la sesión de la Comisión que correspondía, destacando que es el decimotercer año consecutivo en el que se han contestado la totalidad de las reclamaciones y sugerencias interpuestas, sin que exista ninguna reclamación o sugerencia no contestada desde la creación del sistema.

Por otro lado, de conformidad al artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal el plazo de contestación es de veinte días hábiles, por ese motivo y con el objeto de mejorar este requisito se da cuenta anualmente no solo del estado de tramitación de las reclamaciones sino también del tiempo medio en el que se tramita la reclamación desde su presentación en una Oficina de Información y Atención al Ciudadano hasta la contestación, tomando como referencia la diligencia de entrada y el registro de salida.

Este indicador ha obtenido una disminución importante, al lograrse año a año una disminución relevante en estos tiempos medios, además en este ejercicio se ha reducido de nuevo el plazo de contestación respecto al ejercicio anterior:

Ejercicio	Días hábiles medios de tramitación.
2010	32,67 días hábiles.
2011	27,81 días hábiles.
2012	21,50 días hábiles.
2013	19,05 días hábiles.
2014	15,78 días hábiles.
2015	15,63 días hábiles.
2016	15,98 días hábiles.
2017	15,68 días hábiles.



3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2017.

Inicialmente, hemos realizado un estudio estadístico de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por diferentes tipos y analizado su tramitación y tiempo de contestación, en este apartado analizaremos el motivo concreto de las mismas procurando su agrupación de forma metodológica.

Esta agrupación se realiza mediante el cruce de los datos estadísticos de unidad administrativa y motivo este último realizado en el estudio del apartado anterior

En todo caso, se produce a realizar un análisis diferenciado de las reclamaciones y sugerencias conforme a lo establecido por la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias en sesión celebrada el día 15 de marzo de 2.006 debido a su distinta finalidad.

En todo caso, es importante destacar que como establece el artículo 208.2 del Reglamento Orgánico, indicar que del sistema de reclamaciones y sugerencias quedan excluidos 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.

3.1. 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 anual analizado las 117 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 19 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos por orden descendiente de número de reclamaciones:

SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

Grupo con 44 reclamaciones asignadas que aumenta considerablemente respecto al ejercicio anterior (18 reclamaciones) se distribuyen de la siguiente forma:

- 2 reclamaciones por errores en la prestación del servicio (1 de Deportes y 1 de Parques y Jardines).
- 6 reclamaciones por tiempos de tramitación excesivos de los cuales 3 son de la Gerencia de Urbanismo por falta de contestación a solicitudes.



- 7 reclamaciones por incumplimiento de las especificaciones del servicio sin que pueda agruparse su motivo (3 de Cultura, 2 de Policía municipal y 1 de Sanidad y Mayores y 1 Limpieza viaria y gestión de residuos)
- 26 reclamaciones por incumplimiento de la expectativa del servicio al ciudadano, de las cuales 6 son relativas a la prestación del servicio de fe de vida, 4 relativas al cierre de la Junta de Distrito 1 Centro, 3 relativas al sistema de venta de entradas del concierto de Navidad y 3 por el número de plazas en las Colonias de verano.
- 3 reclamaciones sobre otras causas del servicio prestado que no pueden ser objeto de agrupación.

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 38 reclamaciones asignadas aumenta sin alcanzar el volumen de ejercicios anteriores, siendo las reclamaciones siguientes:

- 1 reclamación de accesibilidad geográfica por no poder renovar el carnet de Mayores en el Centro de Parque Coímbra y tener que desplazarse a Juan XXIII.
- 1 reclamación por barreras físicas o arquitectónicas por no estar abierta la entrada para personas con movilidad reducida de la Casa Consistorial.
- 3 reclamaciones por horarios de atención que no pueden agrupadas (1 Cultura, 1 Deportes y 1 de Limpieza Viaria y Gestión de Residuos).
- 8 reclamaciones de tiempos de espera excesivos, destacando 6 por el tiempo de espera en las Juntas de Distrito (3 a la Junta de Distrito 1 Centro y 3 a la Junta de Distrito 2 Norte-Universidad) sin que las demás reclamaciones se puedan agrupar.
- 6 reclamaciones por las condiciones del espacio destacando 2 sobre la acústica del Teatro del Bosque sin que pueda realizarse ninguna agrupación con el resto.
- 19 reclamaciones por recursos tecnológicos de las cuales 18 son por la falta de servicio telefónico e internet en el Centro de Mayores el Soto por no repararse de forma inmediata los desperfectos producidos por una avería producida en ese Centro.

EMPLEADOS PÚBLICOS. (Cód.3)

Grupo con 18 reclamaciones que disminuye levemente sobre el ejercicio anterior (22 reclamaciones) con el siguiente desglose:

- 11 reclamaciones por falta de cortesía o educación correspondiendo 3 a la Junta de Distrito 3 Sur-Este, 2 a la Policía municipal, 2 a los Servicios Sociales y las 4 restantes a diferentes dependencias administrativas.



- Las 7 reclamaciones restantes corresponden a diferentes unidades administrativas y por diferente motivación y por ello no agrupables (3 de la Policía municipal, 1 Servicios Sociales, 1 Deportes, 1 Educación y 1 Juntas de Distrito).

INFORMACIÓN (Cód.2)

Grupo con 7 reclamaciones asignadas, corresponden a diferentes unidades administrativas y por diferente motivación y por ello no agrupables (2 Juntas de Distrito, 2 Registro General y Estadística, 2 de la Dirección General de Gestión Tributaria y 1 de Parques y Jardines).

Finalmente indicar, que la prestación de servicios por medios electrónicos tiene cuatro reclamaciones (3 del Grupo 9 Servicio Prestado y 1 del Grupo 8 Atención al Ciudadano) ya analizada en el apartado anterior.

3.2. Sugerencias.

Se definen las sugerencias en el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles como 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”*. En el ejercicio señalado se producen seis sugerencias;

- Dos de las sugerencias se refieren a la implantación en la Junta de Distrito 1 Centro de una gestión de tiempos con dispensador de tiquets, dicha sugerencia se va a tener en cuenta a la hora de analizar la prestación del servicio.
- Una de ellas sugiere al Departamento de Estadística que para el empadronamiento de un menor se soliciten únicamente la firma de uno de los progenitores, se le informa que esta sugerencia ya está contemplada por medio de una declaración responsable de ostentar la guarda y custodia, y se procede a la realización de una jornada de formación específica para todos los trabajadores implicados en el empadronamiento de menores.
- Se sugiere la implantación de un servicio de información en la Planta Baja de la Casa Consistorial que anteceda a la tramitación en el Registro General, se le indica que el Ayuntamiento tiene prevista su puesta en funcionamiento.
- Se sugiere que en la Biblioteca Central se separe la zona juvenil e infantil de la zona de adultos para poder mantener silencio para el estudio, está propuesta no es aceptada debido a que no es viable debido a que no se puede dar prioridad a unos servicios sobre otros que se prestan en la bibliotecas municipales.
- Se sugiere la confección de un calendario fiscal de bolsillo la sugerencia es admitida y se indica que la propuesta será incorporada en los presupuestos municipales.



4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2017.

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2017, en aras de atender a los fines establecidos para esta Comisión de Pleno de forma reglamentaria, ya sean actuaciones de la propia Comisión como por la Secretaría de ésta y de Registro General, para mejorar del sistema de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones en las Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

4.1. 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 18 de enero de 2017.
- Sesión ordinaria de 8 de marzo de 2017.
- Sesión ordinaria de 10 de mayo de 2017.
- Sesión ordinaria de 11 de octubre de 2017.
- Sesión ordinaria de 14 de noviembre de 2017.

4.2. 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 18 de enero de 2017.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 al 30 de septiembre de 2017, en el seno de la cual se produjeron la siguiente intervención:

- El Grupo municipal Popular a la vista de las reclamaciones relacionadas con la falta de contestación solicitó que el Ayuntamiento contestase a todas las solicitudes presentadas por los ciudadanos.



Se procedió, previo debate, a la aprobación por unanimidad (Grupo Popular, Grupo Socialista, Grupo Ganar Móstoles y Grupo Izquierda Unida Comunidad de Madrid- Los verdes) del informe anual del año 2016.

En sesión ordinaria de 8 de marzo de 2017.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de octubre al 31 de diciembre de 2016, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular solicitó que debido a las reclamaciones producidas por el trato inadecuado al ciudadano se adopten las medidas oportunas para que no vuelvan a producirse.
- El Grupo municipal Popular solicitó mayor información sobre las reclamaciones relativas al sistema de venta de entradas.

En sesión ordinaria de 10 de mayo de 2017.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de enero al 28 de febrero de 2017, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular solicitó que se tome las medidas oportunas para evitar las siguientes reclamaciones:
 - o Por falta de cortesía o educación del personal del Ayuntamiento
 - o La reclamación nº 77 del Libro 5 de la Concejalía de Urbanismos por no contestar a un escrito presentado.
 - o Que no se tarde tanto en restablecer los servicios de internet de un centro de mayores como ha sucedido en el del Soto.
- El Grupo municipal Popular solicitó ampliación de la información de las siguientes reclamaciones:
 - o La reclamación nº 61 del Libro 16 en la que se contesta al ciudadano que se va a implantar un punto de información en la Casa Consistorial.
 - o Reclamación nº 45 del Libro 2 relativa a la falta de personal de la Junta de Distrito 1 Centro.

En sesión ordinaria de 11 de octubre de 2017.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de marzo al 31 de mayo de 2017, en el seno de la cual se produjeron las siguientes



intervenciones:

- Se informó por parte de la Concejala de Educación de las reclamaciones presentadas en su Área.
- El Grupo municipal Popular solicitó ampliación de la información de la reclamación relativa a la implantación de un punto de información en la Casa Consistorial y de las medidas que va a adoptarse para solucionar el problema.
- El Grupo municipal Popular solicitó ampliación de la información de la reclamación nº 92 del Libro Quinto sobre la existencia de excrementos caninos en el Colegio Público Benito Perez Galdós.

En sesión ordinaria 14 de noviembre de 2017.

Con anterioridad a la dación de cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas el Sr. Presidente procede a dar cuenta a los miembros de la Comisión del informe emitido por la Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores a petición de ésta, relativa a las colonias felinas en los colegios públicos.

Posteriormente, se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de junio al 31 de agosto de 2017, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular pide a la Presidencia de la Comisión que no se demore al contestación a las reclamaciones presentadas al existir una demora importe en alguna.
- El Grupo municipal Popular pide que se adopten las medidas para suplir la falta de personal en las Juntas de Distrito.
- El Grupo municipal Popular pide que se adopten las medidas adecuadas sobre las quejas existentes por el trato dado por empleados municipales a los vecinos.

4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.

Sin perjuicio, de la debida atención y toma en consideración de todas las reclamaciones, se destacan las siguientes actuaciones municipales extraídas de los datos obrantes en las contestaciones al ciudadano:

- En atención a las reclamaciones de incorrección o trato inadecuado de empleados públicos se ha procedido a supervisar las actuaciones de estos empleados solicitándose informe a sus superiores jerárquicos y se ha procedido a reforzar las nociones de asertividad de los mismos.



- En las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano debido a las reclamaciones planteadas se ha realizado un recordatorio del protocolo de información, del protocolo de digitalización así como del procedimiento de alta de menores para corregir posibles disfunciones.
- Se procede a evaluar, y en su caso, mejorar las instalaciones deportivas municipales, destacando las actuaciones en la piscina municipal Las Cumbres.
- Se indica que se ha previsto la implantación de un punto de información en la Planta Baja de Casa Consistorial.
- A la vista de las reclamaciones presentadas por los tiempos medios de atención y por la falta de personal en las Juntas de Distrito se procede a prever la incorporación de nuevo personal en dichas Oficinas.
- Se establecen un protocolo para solucionar con recursos técnicos en la interpretación la acústica del Teatro del Bosque.
- Se estudia que la entrega y renovación de los carnets de mayores se realice en el Centro de referencia y no de forma centralizada en el Centro de Mayores de Juan XXIII.
- Se procede a anunciar el aumento de plazas de Colonias urbanas para el siguiente ejercicio atendiendo a las quejas presentadas.
- Se mejora el catálogo de modelos normalizados de solicitud incorporándose numerosos anexos a las solicitudes ya existentes.
- Se procede a la revisión y establecimiento de índices a la contestación al buzón del ciudadano.
- Se procedió a la reparación de los desperfectos existentes en la calle Rio Llobregat.
- Se revisaron e impulsaron todos los expedientes objeto de reclamación, destacando la emisión de contestaciones que no se habían producido.
- Se revisa los sistemas de venta de entradas del Concierto de Navidad, relativos a programación infantil y de venta de abonos del programa Mostoles a Escena.

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

Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria General 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, formando a los nuevos



empleados en su tramitación.

Se mantiene en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano así como en los centros municipales de mayor relevancia el díptico informativo de la Comisión.

En Móstoles, 21 de enero de 2018.

EL SECRETARIO GENERAL.

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

Fdo. José Manuel Bande López.



ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Por tipo de comunicación:

Tipo de comunicación:	
Q	Queja
S	Sugerencia
CS	Reclamación relativa a los compromisos de las Cartas de Servicio.

Por tipo de canal de entrada:

Canal de entrada:	
1	Presencial
	A Registro General
	B Junta de Distrito 1 Centro
	C Junta de Distrito 2 Norte-Universidad
	D Junta de Distrito 3 Sur-Este
	E Junta de Distrito 4 Oeste
	F Junta de Distrito 5 Coímbra-Guadarrama
	G Oficina de Atención al Vecino
2	Sede electrónica.



Por tipo de unidad administrativa afectada:

Unidades Administrativas del Ayuntamiento			
Código	Unidad Administrativa	Código	Unidad Administrativa
AG	Archivo General	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos
AJ	Asesoría Jurídica	MAN	Mantenimiento
SEGB	Bomberos	MAM	Medio Ambiente
CO	Consumo	MOD	Modernización y Calidad.
CON	Contratación	MOV	Movilidad
CU	Cultura	MUJ	Mujer-Igualdad
DEP	Deportes	NTE	Nuevas Tecnologías
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	PJ	Parques y Jardines
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	PC	Participación Ciudadana
DGS	Dirección General del Suelo	PAT	Patrimonio
ED	Educación	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles
EMP	Empleo EMPESA	P	Personal (RR.HH)
EST	Estadística	SEGP	Policía Municipal
FES	Festejos	RG	Registro General
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	SAN	Sanciones
INF	Infraestructuras	SA	Sanidad
INT	Intervención General	SG	Secretaría General.
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	SSO	Servicios Sociales
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	TES	Tesorería
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	TEA	Tribunal Económico Administrativo
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	URB	Urbanismo
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS
JUV	Juventud		

Por medio de prestación del servicio:

Medio de prestación del servicio:	
0	Medios no electrónicos.
1	Medios electrónicos.



Por motivo de la reclamación y sugerencia:

Motivo de la Reclamación/Sugerencia.			
CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.	
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD
11	Accesibilidad geográfica.	61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	62	Dificultades de acceso para personas con discapacidad.
13	Horarios de atención.	63	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento
14	Tiempos de espera excesivos.	64	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización.
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	65	Diseño global, estilo gráfico y estética.
16	Recursos tecnológicos	66	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios.
17	Señalización	67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.		
2	INFORMACIÓN	7	INFORMACIÓN
21	Accesibilidad a la información.	71	Acceso online a la información.
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	72	Información online deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar
23	Información deficiente o incompleta.		
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	73	Tiempos excesivos de respuesta a consultas online o telefónicas
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	74	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.
26	Otros: información.	75	Otros: información.
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	8	ATENCIÓN AL CIUDADANO
31	Falta de competencia.	81	Falta de asistencia personalizada online o telefónica.
32	Falta de cortesía o educación.	82	Asistencia personalizada inadecuada.
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	83	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario.
34	Falta de equidad en el trato.	84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	85	Otros: atención al ciudadano.
36	Otros empleados públicos.		
4	SERVICIO PRESTADO	9	SERVICIO PRESTADO
41	Errores e la prestación del servicio.	91	Errores en la prestación del servicio.
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	92	Falta de simplicidad en el procedimiento.
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	93	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones.
44	Tiempos tramitados excesivos.	94	Tiempos de tramitación excesivos
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	95	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	96	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.
47	Otros: servicio.	97	Otros: servicio.
5	OTRAS CAUSAS.	10	OTRAS CAUSAS
51	Detallar.	101	Detallar