



Ayuntamiento de la Villa de

**Móstoles**

CONCEJALIA DE HACIENDA, PRESIDENCIA  
Y RECURSOS HUMANOS

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

**AÑO 2024**

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



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>2. DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.....</b>	<b>3</b>
- Distribución entre reclamaciones y sugerencias .....	4
- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana .....	4
- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones.....	5
- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones .....	7
- Distribución por medio de prestación del servicio .....	8
- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias .....	9
<b>2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.....</b>	<b>11</b>
<b>3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2024 .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Reclamaciones.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Sugerencias.....</b>	<b>17</b>
<b>4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2024 .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones .....</b>	<b>18</b>
<b>4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....</b>	<b>18</b>
<b>4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.....</b>	<b>20</b>
<b>4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones .....</b>	<b>21</b>
<b>ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>22</b>



## **1. INTRODUCCIÓN.**

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones tiene su origen en las modificaciones que se incorporaron en el ámbito organizativo del régimen local con la aprobación de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, estableciendo como función específica la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal, proponiendo acciones de mejora y estando la misma formada por representantes de todos los Grupos Políticos que integran el Pleno.

Para dar cumplimiento a lo establecido en esta modificación legislativa, se reguló el régimen jurídico de este Órgano en el Reglamento Orgánico Municipal aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.4.05), concretamente en el Capítulo Quinto del Título Cuarto, con la particularidad de abarcar no solamente las normas propias de organización y funcionamiento de la Comisión sino también el procedimiento de presentación, contestación y tramitación ante dicha Comisión de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

En este sentido, con el objeto de recoger el mayor número de reclamaciones y sugerencias que permita mejorar la gestión municipal para el ciudadano, se ha dotado de un libro de Sugerencias y Reclamaciones tanto al Registro General como a los Registros auxiliares de las Juntas de Distrito, Oficina de Atención al vecino, Registro auxiliar de Urbanismo y al de la Oficina de Atención al Contribuyente. Dichas oficinas son las encargadas de la tramitación de las mismas.

La Comisión de Sugerencias y Reclamaciones conoce de todas las sugerencias y reclamaciones presentadas en sus sesiones, pudiendo solicitar mayor información de las mismas e incluso la comparecencia de los responsables de los servicios.

En base a éstas se emite anualmente, a propuesta del Departamento de Registro General y Estadística, un informe en el que se resume la actividad desarrollada por esta Comisión a lo largo del año, estando las sugerencias y quejas presentadas, debidamente clasificadas para observar la evolución en la prestación de los servicios municipales, dando cuenta al Pleno de la Corporación de las sugerencias y quejas presentadas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, cumpliendo así con lo previsto en los artículos 205 y 211 del Reglamento Orgánico Municipal.

Finalmente, el presente informe se hace público incorporándolo en la sede electrónica del Ayuntamiento, en el apartado relativo a los informes anuales, siendo el enlace siguiente:

<https://www.mostoles.es/es/ayuntamiento/concejalias/concejalia-hacienda-presidencia-recursos-humanos/sugerencias-reclamaciones/comision-sugerencias-reclamaciones>

En este sentido se presenta el actual informe que comprende las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el 1 de enero del 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024.



El informe se estructura en los siguientes apartados:

En primer lugar: los datos principales de gestión, en el cual se encuadra un estudio numérico de las sugerencias y reclamaciones presentadas y el estado de tramitación de las mismas.

En segundo lugar: un resumen de las sugerencias y reclamaciones presentadas, es decir, la identificación y agrupación de las mismas, atendiendo a los datos específicos.

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.

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 atiende a las diferentes estructuras orgánicas vigentes desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024, derivadas de la existencia de dos Decretos de Alcaldía.

Una primera estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía nº 2742/23 de 19 de junio de 2023 (BOCM Núm 162, de 10/07/23), y por otro lado, una segunda estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía nº 2344/24 de 27 de junio de 2024.

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

En este apartado se analizan los datos estadísticos derivados de la actividad de la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones de la siguiente forma:

Por un lado, la revisión numérica de las sugerencias y reclamaciones en función de su tipología, sujeto, oficina de presentación, así como la Concejalía y Área afectada conforme a las clasificaciones establecidas en el Anexo I de este informe.

Y, por otro lado, el estudio del estado de tramitación con especial referencia al cumplimiento del deber de contestación por parte de las dependencias administrativas y al tiempo medio de contestación.

### **2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.**

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 176 a las que hay que añadir 10 diligencias de anulación de las que se han dado cuenta en la sesión de la Comisión correspondiente.



**- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.**

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	168
S	Sugerencias	8

Cabe señalar que en este periodo se han realizado 10 diligencias de anulación de hojas de reclamaciones de los libros debido a que una de las hojas de reclamaciones se duplicó por error con la reclamación de la hoja 96 del libro 23 asignado al departamento de Estadística.

Por otro lado, se han realizado 5 diligencias de anulación por desistimiento, 2 en el departamento de Estadística, una porque finalmente habló con una persona del departamento de plusvalías que le resolvió su gestión y la otra porque una vez entregada al ciudadano para su cumplimentación la devolvió sin cumplimentar, otra diligencia de anulación fue en la JD3 porque tras comenzar a cumplimentarla fue devuelta por el ciudadano sin terminar de rellenarla, otra en la OAV porque tras entregar al ciudadano la hoja de reclamación fue devuelta sin cumplimentar y con tachones, y la última en la OAC porque tras entregar la hoja al ciudadano en la misma indica “no quiero presentar una reclamación sino un recurso”.

También se han tenido que realizar 4 diligencias de anulación por no corresponder ni a una sugerencia ni a una reclamación, una de ellas en la JD2 por tratarse de una felicitación realizada a una trabajadora de la JD2, dos en la JD5 una de ellas por corresponder a una solicitud de desarrollo de huertos para los vecinos del distrito y la otra por tratarse de una reclamación de responsabilidad patrimonial y la última en la OAV por tratarse de una reclamación a una empresa particular.

**- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.**

Los medios de presentación de las reclamaciones y sugerencias han sido el presencial y el telemático, incluyéndose las recibidas por este último medio en el libro de Reclamaciones del Registro General por ser la Oficina que las recibe, bien a través del sistema Orve o bien a través del registro electrónico. Dichas reclamaciones y sugerencias se recogen numéricamente indicando el total de las reclamaciones y sugerencias presentadas en cada una de las Oficinas encargadas de su tramitación, haciendo distinción por el medio de presentación.



<b>Oficinas de Información y Atención al Ciudadano</b>	<b>Total R/S Presencialmente</b>	<b>Total R/S Telematicamente</b>
Registro General	41/2	56/4
Junta de Distrito 1 Centro	7/1	
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	11	
Junta de Distrito 3 Sur-Este	9	
Junta de Distrito 4 Oeste	0	
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	27/1	
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	1	
Oficina de Atención al Contribuyente	15	
Urbanismo	1	
<b>Total</b>	<b>112/ 4</b>	<b>56/4</b>

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

Debido a la existencia de dos Decretos de Alcaldía de Delegación de competencias en el periodo comprendido desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024 se realiza el análisis sobre dos estructuras orgánicas diferenciadas. Por un lado, una primera estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía nº 2742/23 de 19 de junio de 2023 (BOCM Núm 162, de 10/7/23), y por otro lado, una segunda estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía nº 2344/24 de 27 de junio de 2024.

Primera clasificación: estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía nº 2742/23 de 19 de junio de 2023.

<b>Estructura orgánica por Concejalías.</b>	<b>Nº de Recl / Sug.</b>
Concejalía de Seguridad, Emergencia, Movilidad y Medio Ambiente	4 recl+/2 sug
Concejalía de Hacienda y Presidencia	28 recl



Concejalía de Urbanismo, Vivienda, Patrimonio y Mantenimiento de la Ciudad	15 recl /1 sug
Concejalía de Recursos Humanos y Contratación	8 recl
Concejalía de Educación y Festejos	28 recl/1 sug
Concejalía de Familia, Mayores, Sanidad, Igualdad y bienestar Social	18 recl
Concejalía de Economía, Industria y Empleo	8 recl
Concejalía de Cultura, Desarrollo y Promoción Turística	2 recl
Concejalía de Digitalización y Nuevas Tecnologías	1 recl
Concejalía de Participación Ciudadana	2 recl
Concejalía de Deportes	1 recl
<b>Total</b>	<b>115/4</b>

Segunda Clasificación: estructura orgánica del actual mandato establecida por Decreto de Alcaldía nº 2344/24 de 27 de junio de 2024.

<b>Estructura orgánica por Concejalías.</b>	<b>Nº de Recl / Sug.</b>
Concejalía de Seguridad, Emergencia y Medio Ambiente	10 recl/1 sug
Concejalía de Hacienda, Presidencia y Recursos Humanos	19 Recl/1 sug
Concejalía de Urbanismo, Vivienda, Patrimonio y Mantenimiento de la Ciudad	3 Recl/1 sug
Concejalía de Contratación, Mayores y Bienestar Social	2 recl
Concejalía de Economía, Industria y Empleo	1 recl
Concejalía de Movilidad, Transporte y Consumo	2 Recl/ 1 sug
Concejalía de Deportes y Sanidad	9 recl
Concejalía de Educación y Festejos	5 recl
Concejalía de Cultura, Desarrollo y Promoción turística	2 Recl
<b>Total</b>	<b>53/4</b>



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

Con la finalidad de identificar las unidades administrativas que son objeto de reclamación se procede a dividir en un segundo nivel o nivel administrativo las sugerencias y reclamaciones presentadas en el periodo analizado, posibilitando la realización de series históricas.

La presente división, si bien adaptada, ha sido extraída 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	
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento de Edificios	12
SEGB	Bomberos	1	MAM	Medio Ambiente	2
CO	Consumo	1	MOD	Modernización y Calidad.	
CON	Contratación	1	MOV	Movilidad	1 recl/ 1 sug
CU	Cultura	3	MUJ	Mujer-Igualdad	4
DEP	Deportes	7	NTE	Nuevas Tecnologías	1
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.		PJ	Parques y Jardines	3 recl/1 sug
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	29	PC	Participación Ciudadana	1
DGS	Dirección General del Suelo		PAT	Patrimonio	2
ED	Educación	30 recl/1 sug	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	
EMP	Empleo MOSTOLES DESARROLLO	1	P	Personal (RR.HH)	11 /1 sug
EST	Estadística	2	SEGP	Policía Municipal	8 recl/2 sug
FES	Festejos	1	RG	Registro General	3
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	1	SAN	Sanciones	1
INF	Infraestructuras		SA	Sanidad y Mayores	11 recl
	Disciplina			Responsabilidad Patrimonial	2
INT	Intervención General		SG	Secretaría General.	
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	2	SSO	Servicios Sociales	6 recl
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	1	TES	Tesorería	
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	6	TEA	Tribunal Económico Administrativo	
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste		URB	Urbanismo	1 recl/1 sug
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	2	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	



OAC	Oficina Atención Contribuyente			Presidencia	
OAV	Oficina Atención al Vecino	1 recl		Ingresos y Coordinación	6
JUV	Juventud			Recaudación Ejecutiva	1
-----	Centro acogida de animales			Recaudación Voluntaria	
	OMIC			IBI	
	Depósito Municipal			IVTM	
	Tenencia de animales	1		Mantenimiento de vías públicas	1 sug
	010	1		Hacienda	1
	Oficina municipal defensa derecho vivienda		IIVTNU		
			TOTAL		168/8

**- Distribución por medio de prestación del servicio.**

Respecto al medio de prestación del servicio, sigue predominando las sugerencias y reclamaciones presentadas como consecuencia de la prestación del servicio por medios no electrónicos, siendo destacable las interpuestas como consecuencia de la demora en las tramitaciones de los expedientes.

También es de destacar las quejas generadas por la organización de las colonias urbanas, así como por el mal funcionamiento del ascensor de la biblioteca de Parque Coimbra,

Si bien las referidas a la prestadas por medios electrónicos son las siguientes:

- 1 por la imposibilidad de contactar telefónicamente con los servicios sociales.
- 1 porque no existe pasarela de pago en la web.
- 3 por no funcionar el programa para la inscripción de colonias urbanas.
- 1 por no poder hacer la reserva de plaza CONCILIAMOS VACACIONES por estar colapsado el servidor.
- 2 por no poder realizar tramitación debido a problemas informáticos.

La distribución resulta ser la siguiente:

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	160/8
1	Medios electrónicos	8



**- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.**

Con el fin de identificar los motivos que han generado las reclamaciones interpuestas, se realiza la clasificación de las mismas en función del motivo que las ha originado atendiendo a la tipificación recogida en “La guía para la gestión de quejas y sugerencias” de la Agencia de Evaluación y Calidad en su edición del año 2013.

Esta tipificación 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 de cada grupo principal destacado en color sepia y posteriormente la división en cada uno de los motivos que componen ese grupo.

La tabla resultante de la clasificación de las 168 reclamaciones es la siguiente. Indicar que en la misma no se recogen las 8 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

<b>CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.</b>		
<b>1</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.</b>	<b>27</b>
11	Accesibilidad geográfica.	
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	13
13	Horarios de atención.	1
14	Tiempos de espera excesivos.	5
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	6
16	Recursos tecnológicos	
17	Señalización	
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	2
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>2</b>
21	Accesibilidad a la información.	
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	1
23	Información deficiente o incompleta.	1
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	
26	Otros: información.	
<b>3</b>	<b>EMPLEADOS PÚBLICOS</b>	<b>21</b>
31	Falta de competencia.	1
32	Falta de cortesía o educación.	13
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	3
34	Falta de equidad en el trato.	1
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	3
36	Otros empleados públicos.	
<b>4</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>110</b>



41	Errores en la prestación del servicio.	
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	
44	Tiempos tramitados excesivos.	51
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	58
47	Otros: servicio.	1
<b>5</b>	<b>OTRAS CAUSAS.</b>	
51	Detallar.	
<b>CODIFICACION PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRONICOS</b>		
<b>6</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD</b>	<b>7</b>
61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).	4
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.	3
67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.	
<b>7</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	
71	Acceso online a la información.	
72	Información online deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	
73	Tiempos excesivos de respuesta a consultas online o telefónicas	
74	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	
75	Otros: información.	
<b>8</b>	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>1</b>
81	Falta de asistencia personalizada online o telefónica.	1
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.	
<b>9</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>	
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.	
97	Otros: servicio.	
<b>10</b>	<b>OTRAS CAUSAS</b>	
101	Detallar	



## 2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

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

Por otro lado, de conformidad con el 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 sólo del estado de tramitación de las sugerencias y 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 se mantiene, al igual que en años anteriores, por debajo de los 20 días hábiles en los tiempos medios de tramitación, que es el tiempo máximo establecido en el Reglamento Orgánico, a pesar de la dificultad que ha supuesto la tramitación electrónica de las reclamaciones y sugerencias.

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.
2018	13,39 días hábiles.
2019	14,38 días hábiles
2020	14,25 días hábiles
2021	12,42 días hábiles
2022	12,90 días hábiles
2023	15,72 días hábiles
2024	19,96 días hábiles



### **3. RESUMEN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REALIZADAS DESDE ENERO A DICIEMBRE DE 2024.**

Inicialmente, hemos realizado un estudio estadístico de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por número, distribución y estado de tramitación. En este apartado, procederemos a agrupar las reclamaciones y sugerencias existentes utilizando como criterio en este análisis la división administrativa y el motivo concreto de las mismas.

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

Es importante destacar que como establece el artículo 208.2 del Reglamento Orgánico, de esta regulación 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 analizado las 168 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 18 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

##### ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 27 reclamaciones asignadas, suponiendo una disminución respecto al ejercicio anterior con el siguiente desglose:

- 13 reclamaciones presentadas por barreras físicas o arquitectónicas; once porque habitualmente no funciona el ascensor de la biblioteca del Parque Coimbra, otra por estar los dos ascensores del Conservatorio fuera de servicio el día que había programado un concierto en la cuarta planta y la otra porque el ascensor de la JD5 lleva sin funcionar desde mayo de 2024.
- 1 reclamación presentada en relación a los horarios de atención; porque se cerró la JD3 el día 2 de enero a las 11:00 horas durante media hora porque era el tiempo de descanso de la trabajadora.



- 5 reclamaciones presentadas por los tiempos de espera excesivos; las 5 fueron presentadas por el tiempo de espera en la JD2.
- 6 reclamaciones presentadas en relación al espacio/condiciones ambientales/mobiliario; una por los ruidos de la feria navideña instalada en la Plaza del Sol, otra por la actual ubicación del mercadillo dado el estado del firme y la falta de aparcamiento, otra por las malas condiciones de las dependencias de la JD3, otra por los ruidos producidos dentro del parque de bomberos debidos a la megafonía y partidas de frontón, otra por el ruido del aire acondicionado de la JD 2 y la última por las malas condiciones ambientales del aula de acuarela del centro de mayores La Princesa.
- 2 reclamaciones presentadas por otros motivos: Accesibilidad horarios e instalaciones; una por la gestión del espacio deportivo y horarios en el polideportivo Andrés Torrejón relativo a la pista de hockey línea y la otra por cerrar la biblioteca del Parque Coimbra en periodo vacacional.

#### INFORMACIÓN (cod2)

Grupo con 2 reclamaciones asignadas, siendo las siguientes:

- 1 reclamación presentada por información previa insuficiente o deficiente sobre requisitos para el servicio o trámite a realizar debido a la mala información recibida para solicitar la bonificación del IVTM.
- 1 reclamación presentada por información deficiente o incompleta debido a que por error la hacen pagar la tasa para la expedición de un documento que no existe.

#### EMPLEADOS PUBLICOS (cod3)

Grupo con 21 reclamaciones asignadas con el siguiente desglose:

- 1 reclamación presentada por falta de competencia; debido a la falta de profesionalidad y conocimientos de una trabajadora social en la intervención de una alumna del centro educativo.
- 13 reclamaciones presentadas por falta de cortesía o educación; una presentada por los malos modos de un agente de policía al estacionar el coche en doble fila, tres por el trato recibido por la directora del centro de acogida de emergencia por violencia de género, otra por los malos modos de una trabajadora del centro cultural Joan Miró hacia los usuarios, otra por el comportamiento irrespetuoso de la monitora de Pilates de la Asociación Agua Viva hacia los trabajadores del centro cultural Joan Miró, otra por la mala atención recibida al solicitar volantes de empadronamiento en el departamento de estadística, otra por el trato recibido por parte de una informadora de la Oficina de Atención al Vecino, otra por la actitud de un conductor de la grúa municipal cuando se le llama la atención al estar a punto de atropellar el carro de bebe de su hija al cruzar por el paso de peatones, otra por los malos



modos de un agente de policía al dirigirse a él, otra por la atención recibida por la trabajadora del depósito de vehículos, otra por la mala atención de una funcionaria del departamento de estadística y la última por la mala atención y falta de educación por un informador de la JD3.

- 3 reclamaciones por la falta de interés en la atención al ciudadano; una porque no se le atiende a las 14:10 horas habiendo acudido al registro de la JD1 a las 13:50 horas alegando que se cierra a las 14:00 horas, otra porque las trabajadoras sociales no han hecho su trabajo correctamente y le han hecho perder el tiempo y la última por el trato dado a sus padres mayores en la JD3 negándoles realizar un registro cuando era la segunda vez que acudían.
- 1 reclamación presentada por falta de equidad en el trato; porque no se aplican los mismos criterios a la hora de aplicar los descuentos en las piscinas municipales según el polideportivo.
- 3 reclamaciones presentadas por falta de comprensión o interés por los problemas planteados; una porque se la pone en la calle con sus hijos desde el centro de emergencia de violencia de género sin darle otra solución, otra porque no se la atiende en el departamento de personal invitándola a hacer la gestión mediante correo electrónico no disponiendo de ordenador en su puesto de trabajo y la última porque los operarios de limpieza de la piscina de el Soto tiran las bolsas de basura en la calle teniendo malos modos cuando se les llama la atención.

#### SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

Grupo con 110 reclamaciones que se distribuyen de la siguiente forma:

- 51 reclamaciones por tiempos tramitados excesivos;
  - 22 por la demora en la devolución de ingresos indebidos por diferentes conceptos (IBI, IVTM, IIVTNU, TASAS, ICIO, MULTAS, etc).
  - 1 porque presentó un recurso hace tres años contra un embargo y sigue sin resolverse.
  - 1 porque lleva más de un año intentando cambiar la domiciliación bancaria de un recibo de IBI de su madre fallecida sin éxito.
  - 3 porque llevan varios años esperando la resolución del expediente de reclamación patrimonial.
  - 1 porque solicitó en septiembre de 2022 poder escriturar a su nombre una plaza de garaje y no ha recibido respuesta.
  - 1 porque solicitó un certificado de servicios prestados y transcurridos 3 meses no se le ha emitido y se le ha pasado el plazo de presentación del mismo.
  - 1 porque solicitó devolución de aval de 2021, 2022 y 2023 y sigue sin resolverse.
  - 1 porque los alumnos del conservatorio llevan 1 año sin profesor de violín.
  - 1 por la demora en tramitar un fraccionamiento de pago del IBI motivo por el que se le ha denegado la bonificación en el IBI por instalación de placas solares.
  - 1 por el tiempo de espera para resolver una solicitud para hacer una rampa en vía pública de acceso al portal.
  - 1 porque lleva reclamando reconocimiento de trienios desde 2023 sin contestación a sus solicitudes.
  - 1 por la demora en el pago de los recibos de la comunidad de propietarios a la que



- pertenece el centro cívico de la calle Gran Capitán.
- 1 porque solicitó en 2023 la tala de árboles entre la calle Lilos y la calle Mimosas por causar daños en el domicilio y aún no se han talado.
  - 1 por la demora en la tramitación de rectificación y devolución de varias autoliquidaciones de plusvalías.
  - 1 por la demora en la contestación a su solicitud de fraccionamiento de pago.
  - 1 por la demora en la obtención de un certificado de pareja de hecho.
  - 1 por no habérsele pagado trienios, cursos de formación y horas extras de 2023 estando en septiembre de 2024.
  - 1 por la demora en la obtención de un certificado de empadronamiento.
  - 1 por no haber recibido contestación a una solicitud de bonificación de plusvalía mortis causa solicitada el 17/1/24.
  - 1 por la demora en la devolución de fianza de obra.
  - 1 por no haber cobrado el seguro de vida, accidente y responsabilidad civil por fallecimiento de su pareja en 2023.
  - 1 por no tener contestación a una solicitud de modificación de la dirección tributaria en el IBI y referencia catastral asignada a su inmueble.
  - 1 porque ha solicitado 2 veces la carta de pago del vehículo y no ha recibido contestación.
  - 1 porque solicitó en junio de 2024 la licencia de tenencia de animales potencialmente peligrosos y no la ha recibido.
  - 1 por la demora en el pago de los premios ganados en el torneo de tenis X Open Nacional.
  - 1 por falta de respuesta a una solicitud de cambio de tarjeta de estacionamiento.
  - 1 por no habérsele devuelto la tarjeta de movilidad reducida tras el pago de una sanción ocurrida en mayo, estando en diciembre.
  - 1 porque se presentó en marzo de 2023 una modificación de datos en el IBI y sigue sin resolverse.
- 58 reclamaciones por incumpliendo de las expectativas del servicio al ciudadano de las cuales:
    - 1 porque la policía municipal no le soluciona el problema por los ruidos producidos por una vecina después de haber puesto dos reclamaciones.
    - 3 por haber quedado excluidas por el código 21 las solicitudes de las ayudas a familias en el inicio del curso 23-24.
    - 1 por las pocas plazas ofertadas en Semana Santa para niños con necesidades especiales.
    - 1 por el trato recibido por los servicios sociales al no ser atendidos por llegar 15 minutos tarde.
    - 6 porque se ha dejado de poner periódicos en el centro de mayores de Parque Coimbra.
    - 1 porque la documentación que se le requirió para empadronarse no concuerda con la exigida cuando va a entregarla.
    - 2 por la mala organización de la carrera Ilumina Móstoles provocando caos para el tráfico.
    - 1 por presentar un pliego de descargo a una sanción antes de su notificación comunicándole que no lo van a tener en cuenta.





## Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

- 1 por ponerle al cobro IVTM de dos vehículos exentos por tener más de 25 años.
  - 3 por las pocas plazas ofertadas en las colonias urbanas para niños con necesidades especiales.
  - 4 por el procedimiento de solicitudes de plaza para las colonias urbanas.
  - 5 por denegar la posibilidad de desarrollar campamentos de verano en los colegios organizados por las AMPAS de los colegios.
  - 5 por la anulación de la autorización de la fiesta de fin de curso el mismo día de la celebración.
  - 1 por la denegación de la ayuda de libros 2023.
  - 1 por la mala atención recibida en la OMIC al solicitar información de una notificación de la Comunidad de Madrid.
  - 1 porque lleva dos días para hacer un trámite en la JD3 y el funcionario cierra la junta por ser su horario de descanso.
  - 1 por la mala atención del servicio telefónico 010.
  - 2 porque no sustituyen a las monitoras del curso de marquetería del centro de mayores Juan XXIII cuando están de baja.
  - 1 por la mal gestión de los servicios sociales ante la reclamación de ayudas de pago único como víctima de violencia de género y solicitud de vivienda.
  - 1 por la falta de fuentes públicas de agua potable en los parques y haber fuentes fuera de servicio en el Parque de Andalucía y parque de los Planetas.
  - 1 por el embargo de sueldo solicitando la devolución del mismo.
  - 1 porque no se le ha aplicado la bonificación del IVTM por minusvalía en el 2023.
  - 1 por las pocas actividades realizadas en los campamentos de verano y por la calidad de la comida.
  - 1 por la reducción de horarios en la línea 524 de autobuses por la incorporación de la línea 525.
  - 1 porque el gimnasio del polideportivo del Parque Coímbra lleva cerrado 2 años.
  - 1 por la mala organización de la actividad medioambiental dirigida a todos los Públicos cuando presentaba un nivel de dificultad alto para niños.
  - 1 porque llamó a la policía por ruidos de la campana extractora del bar de abajo y no atienden la petición por ser fiestas.
  - 1 porque los barrenderos de la maquina estuvieron 35 minutos dentro de la maquina sin trabajar marchándose sin limpiar una sola hoja.
  - 1 porque acudió a la OAC a solicitar carta de pago de recibidos vencidos por devolución bancaria y se le informa que ese trámite no se puede realizar ese día.
  - 1 por no haber podido empadronar a su hija de 20 días con la documentación del hospital tras 30 minutos de espera.
  - 2 por no haber impartido ninguna de las clases de lenguaje musical del Conservatorio Rodolfo Halffter sin darles explicaciones.
  - 1 porque solicitó en la JD1 certificado de padrón para hacer el DNI de sus hijas y en la comisaria le dicen que es una copia.
  - 1 porque sufrió una caída al entrar en la piscina del polideportivo Villafontana y ese día no había medido ni enfermería para atender la incidencia.
  - 1 por errores en el informe emitido por la asistente social y enviado al juzgado 8 de Móstoles por incapacidad de su madre.
  - 1 por la falta de monitoras en la piscina de Villafontana.
- 1 reclamación por otros: servicio; debido a la invasión de hojas producida por dos plataneros del ayuntamiento que atascan canalones y caen en su propiedad.



### ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD (cód. 6)

Grupo con 7 reclamaciones siendo las siguientes:

- 4 reclamaciones presentadas por fallos e interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica); tres por no funcionar el programa para la inscripción de colonias urbanas, una por no poder hacer la reserva de plaza CONCILIAMOS VACACIONES por estar colapsado el servidor.
- 3 por funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios: 2 por no poder realizar tramitación debido a problemas informáticos en la JD5, otra porque no existe pasarela de pago en la web.

### ATENCION AL CIUDADANO (cód. 8)

- Grupo con 1 reclamación siendo la siguiente:

- 1 reclamación por falta de asistencia personalizada online o telefónica, debido a la imposibilidad de contactar telefónicamente con los servicios sociales.

## **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 los vecinos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles”*. En este ejercicio se han presentado ocho sugerencias siendo las siguientes.

- Dos sugerencias se dirigen al área de policía municipal, una de ellas para la elaboración de un plan que mejore la eficiencia a la hora de circular en la ciudad, tales como modificar los tiempos de peatones en las vías reguladas por semáforos y la otra para la ampliación de carriles a la entrada y salida de la glorieta desde el Xanadú A-5.
- Otra sugerencia se dirige a la Concejalía de Urbanismo, vivienda, Patrimonio y Mantenimiento de la Ciudad, para que se plantee un proyecto que una Móstoles y Alcorcón a través del parque Prado Ovejero para el tráfico rodado.
- Otra sugerencia se dirige al área de Educación, para que se habilite un cupo especial para las inscripciones en las colonias urbanas de familias monoparentales.
- Otra sugerencia se dirige al área de movilidad y transporte para que se valore la posibilidad de transporte alternativo tipo bicicletas, patinetes etc.



- Otra va dirigida al área de parques y jardines sugiriendo la instalación de mesas de ping-pong en la Cl Pintor Velázquez 61, en la plaza justo detrás de la oficina de empleo.
- Otra va dirigida al área de personal para que se cree el puesto de información en el Ayuntamiento.
- Otra se dirige al área de mantenimiento para alumbrar las pistas de la Av Sauces-Olmo y así poder hacer uso de ellas todo el año hasta las 21:30 -22:00 horas.

## **4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2024**

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2024, 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 el 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 sugerencias y reclamaciones presentadas en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 18 de junio de 2024.
- Sesión ordinaria de 17 de septiembre de 2024.
- Sesión ordinaria de 17 de diciembre de 2024.
- Sesión ordinaria de 18 de marzo de 2025.

### **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 junio de 2024.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas correspondientes al periodo comprendido entre el día 1 de enero y el 31 de marzo de 2024, habiéndose producido las siguientes intervenciones:

- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, toma la palabra para hacer referencia a la reclamación de la hoja 26 del libro 8 por no atender en la JD1 a una persona que estaba dentro de la oficina de registro esperando, habiendo llegado dentro del horario de atención al ciudadano, por ser la hora de cierre, a lo que el Sr. presidente, D. Raúl Gallego, informa que está trabajando con Nuevas Tecnologías para la instalación de Tótem en las Juntas de Distrito para una mejor organización.
- El secretario general toma la palabra, en relación a este tema, para indicar que se va a hacer una nota interna desde Secretaria General dando instrucción a las Juntas de Distrito para que las personas que estén dentro de las oficinas de registro, dentro del horario de atención al ciudadano, sean atendidas.
- El vocal del grupo municipal Vox, D. Daniel Martín, interviene para preguntar sobre las reclamaciones presentadas contra el personal de la casa de acogida, tomando la palabra el Sr. Presidente D. Raúl Gallego, para aclarar dichas reclamaciones.

En sesión ordinaria de 17 de septiembre de 2024.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de abril hasta el 30 de junio de 2024, habiéndose producido las siguientes intervenciones:

- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, toma la palabra para hacer referencia a las reclamaciones relativas a la organización de las colonias urbanas, indicando el Sr. Presidente D. Raúl Gallego, que tiene identificada la problemática y que se está trabajando para mejorar el tema digital y dar forma a los problemas identificados.
- El vocal del grupo municipal PSOE, D. Alejandro Martín Jimenez, interviene en relación a este tema, para proponer como opción la realización de un sorteo público de las solicitudes a lo que el Sr. Presidente D. Raúl Gallego comenta que está abierto a cualquier sugerencia que le puedan hacer llegar para trasladarla al área correspondiente.
- La vocal del grupo municipal Podemos, Dña. Mónica Monterreal Barrios, interviene para hacer referencia a las reclamaciones interpuestas a los informadores, contestando el Sr. Presidente D. Raúl Gallego que se está trabajando en ello.
- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, interviene en relación a este tema, para referir que cuando descansa el informador se cierra la Junta



de Distrito debido a la falta de personal, tomando la palabra el Sr. Presidente D. Raúl Gallego para aclarar la situación de las Juntas de Distrito.

En sesión ordinaria de 17 de diciembre de 2024.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de julio al 30 de septiembre de 2024, haciendo referencia a la inclusión de una reclamación correspondiente al periodo anterior que no había sido incluida.

No habiendo más intervenciones en este punto.

En sesión ordinaria de 19 de marzo de 2025.

Se da cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024.

Se anexa el acta de la sesión.

#### **4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.**

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

- Se han supervisado los procedimientos de asertividad de los empleados públicos y se ha recabado cuanta información ha sido necesaria para corregir el trato de los trabajadores con los ciudadanos.
- Se ha recordado a todas las Áreas afectadas por reclamaciones que deben contestar los escritos dirigidos al Ayuntamiento en un tiempo prudencial y cumpliendo la normativa.
- Se ha solicitado al Canal de Isabel II la realización de las actuaciones necesarias para solucionar el problema de acometida de la red de saneamiento del edificio de Parque Coímbra que originaba problemas de acumulación de agua en el foso del ascensor que impedía su utilización. Dichas actuaciones han tenido lugar este verano, quedando solucionado el problema del ascensor de la biblioteca de Parque Coímbra.
- Se han realizado las gestiones necesarias para la reposición de los periódicos en el centro de mayores de Parque Coímbra.
- Se está trabajando para que se pueda implantar un sistema informático que permita la realización de inscripción de las solicitudes de las colonias urbanas



sin tener que realizarlo presencialmente, mejorando así la organización actual.

- Se han realizado actuaciones para mejorar el servicio telerático (fallos informáticos)

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

Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria General y la responsable del Registro General Municipal, para supervisar el funcionamiento de la tramitación del Libro de Reclamaciones y Sugerencias. Igualmente se mantiene relación fluida con el personal adscrito a las Juntas de Distrito, Oficina de Atención al Vecino, Oficina de Atención al Contribuyente y con la oficina del Registro de Urbanismo para el buen funcionamiento del sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

En las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, así como en los centros municipales de mayor relevancia se encuentran a disposición de los ciudadanos el díptico informativo de la Comisión.

En Móstoles, 27 de febrero de 2025.

**EL SECRETARIO GENERAL.**

Fdo. Pedro Daniel Rey Fernández





## 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
	H	Oficina de Atención al Contribuyente
	I	Registro Auxiliar de Urbanismo
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		Presidencia
			Ingresos y Coordination
			Recaudación Ejecutiva
			Gestión de Cobros

**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:**

<b>Motivo de la Reclamación/Sugerencia.</b>			
<b>CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.</b>		<b>CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.</b>	
<b>1</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.</b>	<b>6</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD</b>
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.		
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>7</b>	<b>INFORMACIÓN</b>
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.
<b>3</b>	<b>EMPLEADOS PÚBLICOS</b>	<b>8</b>	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>
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.		
<b>4</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>9</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>
41	Errores en 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.
<b>5</b>	<b>OTRAS CAUSAS.</b>	<b>10</b>	<b>OTRAS CAUSAS</b>
51	Detallar.	101	Detallar