



Ayuntamiento de Móstoles

COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Fecha: 14.01.14

Asunto: PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2013

La Comisión acordó por unanimidad (Grupo popular y Grupo socialista) aprobar el informe anual correspondiente al año 2013 que consta en el expediente, según texto adjunto rubricado marginalmente por el Secretario de la Corporación, debiendo darse cuenta del mismo al Pleno según lo previsto en los artículos 205.1 y 211 del Reglamento Orgánico Municipal.

Móstoles, 27 de enero de 2014.

EL SECRETARIO GENERAL.

Fdo. José López Viña.



Ayuntamiento de Móstoles

SECRETARÍA GENERAL.

DEPARTAMENTO DE REGISTRO GENERAL Y ESTADÍSTICA.

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

AÑO 2013.



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	5
II.1.	Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.....	5
-	Distribución entre reclamaciones y sugerencias.....	5
-	Distribución entre el sujeto que presenta la reclamación o sugerencia.....	6
-	Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.....	6
-	Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	7
-	Distribución por división administrativa de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	8
-	Distribución por medio de prestación del servicio.....	9
-	Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.....	10
II.2.	Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.....	12
III.	RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2013.....	13
III.1.	Reclamaciones.....	13
III.2.	Sugerencias.....	14
IV.	ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2013.....	15
IV.1.	Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones..	15
IV.2.	Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	15
IV.3.	Actuaciones acometidas por la administración municipal.....	17



Ayuntamiento de Móstoles

IV.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	18
ANEXO: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	19



I. INTRODUCCIÓN.

Con motivo de la entrada en vigor de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, se procedió a iniciar un proceso de transformación de la Administración Local, cuyo objetivo principal era satisfacer las expectativas de los ciudadanos respecto al funcionamiento de los servicios públicos prestados conforme a los principios de eficacia y eficiencia, estableciendo medios de participación de estos en la gestión pública.

En este sentido, estableció un marco específico para los municipios de Gran población en el que se disponía que estos municipios podrían crear una Comisión permanente especial para la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal.

El Ayuntamiento de Móstoles procedió a regular este órgano en el Capítulo Quinto del Título Cuarto de su Reglamento Orgánico estableciendo no solo la formación, composición y funciones de la Comisión sino también el procedimiento de presentación de reclamaciones y sugerencias.

Constituyéndose por primera vez la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias en esta Administración municipal el día 6 de octubre de 2.005.

Con el objeto de cumplir con sus funciones de defensa de los derechos de los vecinos y supervisar la actividad de la Administración municipal la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias, en base a la elaboración inicial del Registro General, emite el presente informe en cada ejercicio, en donde se recoge un resumen de la actividad desarrollada, informando por este medio el Presidente de la Comisión al Pleno de la Corporación de las quejas presentadas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales.

En este sentido se presenta el actual informe el cual comprende las reclamaciones y sugerencias presentadas en el ejercicio 2013.¹ Estructurándose el informe en los siguientes apartados:

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

En segundo lugar; Un resumen de las reclamaciones y sugerencias presentadas, es decir, el contenido concreto de las mismas conforme a la clasificación incorporada en este informe.

¹ El ejercicio 2013 comprende el periodo de 1 octubre de 2012 a 30 de septiembre de 2013 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.



Ayuntamiento de Móstoles

En tercer lugar; Las actuaciones 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.

Indicar que en el presente ejercicio se ha tomado como base en lo relativo a la clasificación de las reclamaciones y sugerencias “La guía para la gestión de quejas y sugerencias” de la Agencia de Evaluación y Calidad en su edición del año 2013.



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

El presente capítulo aborda los datos objetivos de las reclamaciones y sugerencias dividiéndose:

En primer lugar, un estudio numérico exhaustivo de las reclamaciones conforme a las clasificaciones establecidas en el Anexo I de este informe.

En segundo lugar, un estudio del estado de tramitación y el cumplimiento del deber de contestación por parte de las dependencias administrativas.

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

El total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 33, total al que hay que añadir la anulación de la hoja 41 del Libro Tercero de la cual ya se dio 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	33
S	Sugerencias	0

Debido al inicio de tramitación de Cartas de Servicios en esta Administración municipal se prevé la creación de otra subdivisión denominada CS Reclamación relativa a los compromisos de las Cartas de Servicio, que empezará a regir a partir de la aprobación de alguna de ellas.



Ayuntamiento de Móstoles

– Distribución entre el sujeto que presenta la reclamación o sugerencia.

La distribución en función del sujeto que interpone la reclamación es la siguiente:

Sujeto.	Nº
Persona física	32
Persona jurídica	1

Se mantiene la presencia de personas jurídicas en la presentación de reclamaciones y sugerencias iniciada en el anterior ejercicio.

– Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

Atendiendo a la existencia única de la presentación presencial como medio de reclamaciones y sugerencias se recogen numéricamente el total de reclamaciones por la Oficina en que ha sido presentada y tramitada la reclamación o sugerencia:

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S.
Registro General	17
Junta de Distrito 1 Centro	0
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	5
Junta de Distrito 3 Sur-Este	2
Junta de Distrito 4 Oeste	4
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	5
Total	33



Ayuntamiento de Móstoles

– Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.

La distribución de las reclamaciones y sugerencias en Concejalías se realiza en dos periodos:

En primer lugar; el periodo comprendido desde el 1 de octubre de 2012 a 9 de enero de 2013 periodo en el que la estructura municipal en Concejalías se realiza conforme al Decreto de la Alcaldía nº 2651/2011, de 14 de junio, actualizado con el Decreto 52/12 de 10 de enero y el Decreto 821/12, de 23 de febrero siendo la siguiente:

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de reclamaciones.
Concejalía de Hacienda y Presidencia	-
Concejalía de Urbanismo y Vivienda	-
Concejalía de Educación, Cultura y Promoción Turística	-
Concejalía de Limpieza Viaria y Gestión de Residuos	-
Concejalía de Economía y Empleo	-
Concejalía de Participación Ciudadana y Administración Pública	-
Concejalía de Embellecimiento y Mantenimiento de la Ciudad	-
Concejalía de Patrimonio, Transportes y Movilidad.	-
Concejalía de Medio Ambiente.	-
Concejalía de Recursos Humanos, Modernización y Calidad.	1
Concejalía de Juventud y Festejos.	-
Concejalía de Deportes.	1
Concejalía de Familia y Bienestar Social.	1
Concejalía de Igualdad y Nuevas Tecnologías.	-
Concejalía de Seguridad.	2
Total	5

En segundo lugar, el periodo comprendido entre el día 10 de enero al 30 de septiembre de 2013, el cual contará con la estructura municipal aprobada por Decreto de Alcaldía nº 15/2013, de 10 de enero, sobre reestructuración y organización del Gobierno municipal y modificación de la Delegaciones de atribuciones, Presidentes de Comisiones de Pleno y de los Distritos. Siendo la distribución entre Concejalías la siguiente:



Ayuntamiento de Móstoles

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de reclamaciones.
Área de Presidencia.	
Área de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración Pública.	2
Área de Presidencia.	
Área de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana.	3
Área de Presidencia.	
Área de Coordinación de Comunicación, Información al Ciudadano, Estudios y Programas.	-
Área de Presidencia.	
Empleamos/Emprendemos	-
Concejalía de Hacienda.	4
Concejalía de Urbanismo y Medio Ambiente.	1
Concejalía de Urbanismo y Medio Ambiente.	
Área de Medio Ambiente.	2
Concejalía de Urbanismo y Medio Ambiente.	
Área de Movilidad y Patrimonio.	1
Concejalía de Familia y Bienestar Social.	2
Concejalía de Educación, Cultura y Promoción Turística.	5
Concejalía de Infraestructuras y Mantenimiento de la Ciudad.	-
Concejalía de Recursos Humanos y Seguridad Ciudadana.	6
Concejalía de Deportes y Juventud.	2
Total	28

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

Con el objeto de identificar las unidades administrativas que son objeto de reclamación se integra en este informe, por primera vez, una división a segundo nivel que integra las reclamaciones y sugerencias presentadas en el periodo analizado, dando de esta forma continuidad a los datos del informe y 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.



Ayuntamiento de Móstoles

Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S/CS	Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S/CS
AG	Archivo General	-	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos	1
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento	-
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	-
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	-
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	-
CU	Cultura	3	MUJ	Mujer-Igualdad	-
DEP	Deportes	3	NTE	Nuevas Tecnologías	-
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	-	PJ	Parques y Jardines	1
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	4	PC	Participación Ciudadana	-
DGS	Dirección General del Suelo	-	PAT	Patrimonio	1
ED	Educación	2	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	-
EMP	Empleo EMPESA	-	P	Personal (RR.HH)	-
EST	Estadística	1	SEGP	Policía Municipal	8
FES	Festejos	-	RG	Registro General	2
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	1	SAN	Sanciones	-
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad	2
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	-
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	-	SSO	Servicios Sociales	1
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	-	TES	Tesorería	-
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	2	TEA	Tribunal Económico Administrativo	-
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	1	URB	Urbanismo	-
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	-	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	-
JUV	Juventud	-	Total		33

- Distribución por medio de prestación del servicio.

Respecto al medio de prestación del servicio destaca la presencia de una reclamación por prestación de un servicio por medio electrónico, en este caso es relativa a la venta de entradas a actividades culturales.

Cod.	Medio de prestación del servicio	Nº R/S
0	Medio no electrónicos	32
1	Medios electrónicos	1



Ayuntamiento de Móstoles

– Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.

Atendiendo a la clasificación de motivos de Reclamaciones y Sugerencias recogida en la “La guía para la gestión de quejas y sugerencias” anteriormente mencionada se procede a la división de las reclamaciones interpuestas en función del motivo de las mismas.

Esta clasificación 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 azul claro y posteriormente la división en cada uno de los motivos que componen ese grupo.

La tabla resultante clasificadas las 33 reclamaciones presentadas en el periodo es la siguiente:

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



Ayuntamiento de Móstoles

4	SERVICIO PRESTADO	13
41	Errores en la prestación del servicio.	1
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	2
44	Tiempos tramitados excesivos.	3
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	1
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	5
47	Otros: servicio.	1
5	OTRAS CAUSAS.	1
51	Detallar.	1
CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	1
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	1
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	0
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.	-
8	ATENCIÓN AL CIUDADANO	0
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	0
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.	-
10	OTRAS CAUSAS	0
101	Detallar	-



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

Respecto al estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones hay que destacar que todas y cada una de ellas han sido objeto de contestación y presentadas en este estado en la Comisión trimestral en la que correspondía su presentación.

Esta contestación a las reclamaciones y sugerencias existentes coincide con el desarrollo habitual de la tramitación en el Ayuntamiento de Móstoles, dado que en los nueve años que lleva en funcionamiento el sistema de reclamaciones y sugerencias se han contestado la totalidad de las reclamaciones y sugerencias interpuestas.

Entendiéndose el plazo de contestación como aceptable al cumplir mayoritariamente el plazo de veinte días hábiles establecidos en el artículo 210 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles.

Con el objeto de mejorar el plazo de contestación 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.

El objeto de este índice de disminuir los días hábiles de tramitación se ha visto debidamente cumplido, al lograrse año a año una disminución relevante en estos tiempos medios.

En este sentido, concretamente, se percibe de este índice una disminución de más de 12 días hábiles respecto al ejercicio 2010, tal y como se desprende de la tabla que se adjunta a continuación:

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.



III. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2013.

Visto el número, distribución y estado de tramitación de las reclamaciones y sugerencias, se procede a realizar la disertación del contenido de las mismas, es decir, enumerar y si es posible agrupar, la causa de las mismas que alegan los interesados para su interposición.

Con el objeto de proceder a agrupar las reclamaciones existentes se ha procedido a utilizar en este análisis las distribuciones realizadas por división administrativa y por motivo de las reclamaciones y sugerencias realizado en el estudio del apartado anterior, si bien hay que indicar que ha existido una disminución en la captación respecto a ejercicios anteriores.

Se mantiene la estructura establecida por la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias celebrada el día 15 de marzo de 2.006 de separar el tratamiento de las reclamaciones del de las sugerencias debido a su distinta finalidad, si bien en este ejercicio no se han producido sugerencias.

En todo caso, y tal y como establece el punto segundo del artículo 208, quedan excluidos de esta regulación 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.

III.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 comprendido las 33 reclamaciones han quedado repartidas en 15 motivos, pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

- 13 reclamaciones relativa al grupo denominado "Servicio Prestado" (5 por incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano, 3 tiempos tramitados excesivos, 2 petición de documentación innecesaria, 1 errores en la prestación del servicio, 1 Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio, 1 Otros). En este grupo de motivos si bien existen 2 reclamaciones de la Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación y del área de Sanidad no se pueden agrupar los motivos al ser de muy diversa índole.
- 11 reclamaciones relativas al grupo denominado "Empleados Públicos" (7 por falta de cortesía o educación, 3 por falta de equidad en el trato y 1 por falta de



Ayuntamiento de Móstoles

compresión o interés por los problemas planteados) de las mismas 7 corresponden a la Policía municipal número bastante inferior a las 20 reclamaciones que por este motivo se presentaron a esta área en el anterior ejercicio, siendo las 4 restantes de diferentes Áreas.

- 4 reclamaciones relativas al grupo denominado “Accesibilidad, Horarios e Instalaciones” (3 por tiempo de espera excesivo y 1 por accesibilidad geográfica) correspondiendo 2 de ellos a la espera en la Oficina de Atención al Contribuyente, 1 a la espera en la Oficina de Registro General y la última relativa a la ubicación de la sede servicios sociales.
- 3 reclamaciones relativas al grupo denominado “Información” (2 por información deficiente o incompleta y 1 por información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar) Las reclamaciones corresponden a 3 Oficina de Información distintas, si bien 2 de ellas corresponden a la tramitación de solicitudes de otras Administraciones Públicas, función de información a la cual no estamos obligados.
- Y las 2 restantes no agrupadas por minoritarias se refieren al Grupo otras causas y a los servicios prestados por medios electrónicos.

III.2. Sugerencias.

Son sugerencias 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.

No se producen en el periodo indicado en este informe.



IV. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.013.

Es necesario realizar una memoria de las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.013, en aras de atender a los objetivos establecidos para esta Comisión de Pleno de forma reglamentaria, ya sea por la propia Comisión como por la Secretaría de ésta y de Registro General, para velar por el correcto funcionamiento y mejora del sistema de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones en las Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

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

La Comisión en ejercicio de sus funciones de supervisión se ha reunido para la supervisión de las reclamaciones y sugerencias presentadas en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 6 de febrero de 2013.
- Sesión ordinaria de 9 de abril de 2013.
- Sesión ordinaria de 9 de julio de 2013.
- Sesión ordinaria de 8 de octubre de 2013.

IV.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La Comisión en cumplimiento de sus deberes de defensa de los derechos de los vecinos y supervisión de la actividad de la Administración municipal, ha realizado un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones, a través del listado de las mismas presentadas ante esa Comisión, así como la supervisión del procedimiento de tramitación y contestación al ciudadano.

Se pasan a enumerar las siguientes actuaciones:

En sesión ordinaria de 6 de febrero de 2013.

Se dio cuenta de Decreto de la Alcaldía 15/13, de 10 de enero, en relación a la presidencia efectiva de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, en la que se procede a designar como Presidenta a D^a Natividad Perales Torres.

Se procede a la comparecencia del Subinspector Jefe de la Policía municipal debido a las reclamaciones presentadas relativas al funcionamiento del servicio de Policía municipal.



Ayuntamiento de Móstoles

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de agosto al 30 de septiembre de 2012 dándose la Comisión por enterada.

Se procedió previo debate a aprobar el informe anual del año 2012 con seis votos a favor (Grupo Popular y Grupo Socialista) y una abstención (Grupo Izquierda Unida-Los Verdes)

Por el Grupo municipal Socialista se ruega que se realicen las gestiones oportunas ante el Consorcio Regional de Transportes de Madrid para que se permita el acceso a carros de compra en los autobuses. Ruego debidamente contestado por informe emitido por el Área de Movilidad y Patrimonio del Ayuntamiento en la siguiente sesión.

En sesión ordinaria de 9 de abril de 2013.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de octubre al 31 de diciembre de 2012, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Izquierda Unida-Los Verdes solicitó que atendiendo a que 2 reclamaciones de las 5 presentadas son para la Concejalía de Seguridad Ciudadana se mantenga la vigilancia de la Comisión sobre el Área de Policía municipal.
- El Grupo municipal Socialista respecto a la reclamación 49 el Libro Séptimo relativa a los tiempos de espera en el Departamento de Estadística y Registro General recomienda que se conteste al ciudadano que se van a adoptar las medidas necesarias para que no vuelva ocurrir.

Por el Grupo municipal Socialista se ruega que se agilicen los tiempos de contestación por parte de las dependencias administrativas

En sesión ordinaria de 9 de julio de 2013.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de enero al 31 de marzo de 2013, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Socialista se solicitó que desde la jefatura de la Policía municipal se tomen las medidas adecuadas para que se reduzcan el número de reclamaciones interpuestas a esta área.
- El Grupo municipal Socialista solicitó que las reclamaciones anteriormente indicadas se resuelvan por una dependencia distinta a la Policía municipal.



Ayuntamiento de Móstoles

En sesión ordinaria 8 de octubre de 2013.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de abril al 30 de junio de 2013, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones, indicando la Sra. Presidenta que no se ha producido en el periodo indicado ninguna reclamación a Policía municipal por comportamiento inadecuado de agentes:

- El Grupo municipal Socialista indicó que este era el camino a seguir por la Policía municipal.
- Por parte Grupo municipal Izquierda Unida-Los Verdes se felicitó no sólo a las Concejalía de Recursos Humanos y Seguridad Ciudadana sino también a todas las demás Concejalías que no tienen reclamaciones en el periodo indicado.

IV.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:

- Se ha supervisado las actuaciones de empleados públicos que han dado lugar a reclamaciones, solicitándose información a sus superiores jerárquicos.
- En aquellas dependencias donde las reclamaciones sobre actuaciones de empleados públicos han sido más numerosas se ha reforzado las nociones de asertividad de los mismos.
- Debido a las reclamaciones presentadas por el excesivo tiempo de espera en la Oficina de Atención al Contribuyente se ha procedido a estudiar la optimización de los servicios de atención al contribuyente incrementando los recursos humanos y tecnológicos a su alcance.
- Atendiendo a la reclamación presentada por la ubicación de la nueva sede de Servicios Sociales se está trabajando en mejorar la red de transportes del municipio hasta este edificio.
- La Policía municipal ha llevado a cabo vigilancias específicas motivadas por diferentes reclamaciones presentadas.
- Tras diferentes reclamaciones se ha procedido a realizar un nuevo estudio de la zona ajardinada ubicada calle Río Duero 5 posterior, por parte de Parques y Jardines, del cual se procedió a plantar macizos de flores y árboles.



Ayuntamiento de Móstoles

- Se ha revisado el sistema de venta de entradas en Internet de la programación “A escena” con el objeto de mejorar la prestación del servicio.
- Se ha procedido a mantener reuniones con el AMPA del Colegio Pío Baroja y el AMPA del Colegio Juan de Ocaña con el objeto de regular el uso del Pabellón compartido entre las mismas.

IV.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.
- El díptico informativo sobre la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias, se ha mantenido a disposición de los ciudadanos, en todas las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano distribuyéndose de forma periódica entre las diferentes Oficinas.
- Se ha realizado un estudio por parte de Registro General para remitir las reclamaciones desde las Oficinas de Información a las dependencias administrativas por correo electrónico, reduciendo de esta forma los plazos de transmisión.
- Se ha procedido a introducir categorías en las reclamaciones y sugerencias presentadas de forma que se pueda realizar series históricas de las reclamaciones por unidad y por motivo.
- Se ha incorporado al sistema de reclamaciones y sugerencias la Oficina de Atención al Vecino ubicada en el PAU-4, extendiéndose la posibilidad de captación de reclamaciones, asignando a esta Oficina el Libro Catorce.

En Móstoles, 7 de enero de 2014.

EI 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 SUGERENCIAS².

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 Coimbra-Guadarrama
G	Oficina de Atención al Vecino
2	Sede electrónica.

² Adaptación de la clasificación/codificación realizada por la Agencia de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios en la Guía para la gestión de quejas y sugerencias en su segunda revisión revisada en el 2013.



Ayuntamiento de Móstoles

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.



Ayuntamiento de Móstoles

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