



Ayuntamiento de Móstoles

AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES	
SECRETARÍA GENERAL	
PLENO	
Expte. nº	/ recepción:
Sesión de	
26 FEB. 2015	
ACUERDO 22143	

## COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Fecha: 13.01.15

Asunto: PROPUESTA DE INFORME ANUAL 2014

La Comisión acordó por mayoría de cuatro votos a favor (Grupo Popular) y tres abstenciones (Grupo Socialista y Grupo Izquierda Unida-Los verdes) aprobar el informe anual correspondiente al año 2014 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, 30 de enero de 2015.





Ayuntamiento de Móstoles

**SECRETARÍA GENERAL.**

DEPARTAMENTO DE REGISTRO GENERAL Y ESTADÍSTICA.

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

**AÑO 2014.**





## Ayuntamiento de Móstoles

### ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	2
2. DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	4
<b>2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.</b> .....	4
- Distribución entre reclamaciones y sugerencias .....	4
- Distribución entre el sujeto que presenta la reclamación o sugerencia .....	5
- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana .....	5
- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	6
- 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.....	8
<b>2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.</b> .....	10
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2014 .....	12
<b>3.1. Reclamaciones.</b> .....	12
<b>3.2. Sugerencias.</b> .....	14
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2014.....	15
<b>4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</b> .....	15
<b>4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.</b> .....	15
<b>4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.</b> .....	18
<b>4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.</b> .....	19
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	20



## Ayuntamiento de Móstoles

### 1. INTRODUCCIÓN.

La Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias tiene su origen, así como el sistema de reclamaciones y sugerencias al que da lugar, en las modificaciones que se incorporaron en el régimen local con la aprobación de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local que tenían como objeto conocer la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos respecto al funcionamiento de los servicios públicos conforme a los principios de eficacia y eficiencia.

Con esta finalidad, se introdujo en el marco específico establecido para los Municipios de Gran Población -Título X de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local- la creación de la mencionada Comisión Especial estableciendo como función específica la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal.

El Ayuntamiento de Móstoles incorporó las normas orgánicas reguladoras de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones 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 solo las normas propias de organización y funcionamiento de la Comisión sino también el procedimiento de presentación, contestación y tramitación ante dicha Comisión de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

Conforme a lo establecido en el propio Reglamento Orgánico y en el Acuerdo del Pleno de 12 de mayo de 2005 la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias celebró su sesión constitutiva el día 6 de octubre del mismo año, siendo uno de los primeros ayuntamientos sometidos al régimen de gran población en poner en funcionamiento tanto la Comisión Especial como el procedimiento de tramitación.

Anualmente la Comisión emite un Informe anual dando cumplimiento a lo previsto tanto en el artículo 132 de la citada Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local como en los artículos 205 y 211.6 del Reglamento Orgánico.

Debe destacarse que este es el décimo informe emitido, en el que recoge tanto un resumen de la actividad desarrollada en el ejercicio de sus funciones de defensa de los derechos de los vecinos y de supervisión de la actividad de la Administración municipal como las quejas presentadas debidamente clasificadas para observar la evolución en la prestación de los servicios municipales.



## Ayuntamiento de Móstoles

En este sentido, y como en cursos anteriores, el presente informe anual comprende las reclamaciones y sugerencias presentadas en el ejercicio 2014.<sup>1</sup> Estructurándose el informe en los siguientes apartados:

En primer lugar, los datos estadísticos con un estudio numérico de las reclamaciones presentadas, estado de tramitación de las mismas y tiempo medio de presentación.

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 el informe del año 2013 extraída de la “La guía para la gestión de quejas y sugerencias” de la Agencia de Evaluación y Calidad en su edición del año 2013.

En tercer lugar, las actuaciones más significativas del año 2014 tanto en el ejercicio de sus funciones o de la administración municipal para velar por el ejercicio de estos derechos a los ciudadanos como para mejorar el funcionamiento del sistema de reclamaciones y sugerencias.

---

<sup>1</sup> El ejercicio 2014 comprende el periodo de 1 octubre de 2013 a 30 de septiembre de 2014 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.

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

En primer lugar, un estudio numérico exhaustivo de las reclamaciones en función de su tipología, sujeto, oficina de presentación y Concejalía y Área afectada 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, así como el tiempo medio de contestación.

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

El total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 120, total al que hay que añadir la anulación de la hoja 62 del Libro Decimotercero y de la hoja 86 del Libro Cuarto de las cuales ya se dio cuenta en sendas sesiones de la Comisión.

#### - Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	119
S	Sugerencias	1
CS	Reclamación Carta de Servicios.	-

Debido a la aprobación de la Carta de Servicio con carácter ad extra se crea la subdivisión denominada CS Reclamación relativo a los compromisos de las Cartas de Servicio, sin que se haya producido todavía reclamación.



## 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	119/1
Persona jurídica	0

En este ejercicio al contrario que en anteriores, no hay reclamaciones o sugerencias presentadas por personas jurídicas.

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

Atendiendo a que no existe otro medio de presentación que el medio presencial 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	105
Junta de Distrito 1 Centro	3
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	6/1
Junta de Distrito 3 Sur-Este	2
Junta de Distrito 4 Oeste	2
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	-
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	1
<b>Total</b>	<b>119/1</b>



## Ayuntamiento de Móstoles

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

Para realizar la distribución de las reclamaciones y sugerencias por Concejalías y Áreas de Coordinación se atiende a 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, sin atender a ulteriores modificaciones de este Decreto realizados con posterioridad al 30 de septiembre de 2014. Siendo la siguiente:

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Área de Presidencia.	
Área de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración Pública.	29
Área de Presidencia.	
Área de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana.	2
Área de Presidencia.	
Área de Coordinación de Comunicación, Información al Ciudadano, Estudios y Programas.	-
Área de Presidencia.	
Empleamos/Emprendemos	-
Concejalía de Hacienda.	63
Concejalía de Urbanismo y Medio Ambiente.	5
Concejalía de Urbanismo y Medio Ambiente.	
Área de Medio Ambiente.	1
Concejalía de Urbanismo y Medio Ambiente.	
Área de Movilidad y Patrimonio.	-
Concejalía de Familia y Bienestar Social.	1
Concejalía de Educación, Cultura y Promoción Turística.	3
Concejalía de Infraestructuras y Mantenimiento de la Ciudad.	1
Concejalía de Recursos Humanos y Seguridad Ciudadana.	12
Concejalía de Deportes y Juventud.	2/1
<b>Total</b>	<b>119/1</b>



## Ayuntamiento de Móstoles

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

Con la finalidad de identificar las unidades administrativas que son objeto de reclamación se procede, al igual que en el informe anterior, a dividir en segundo nivel las reclamaciones y sugerencias 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.

Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S	Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S
AG	Archivo General	-	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos	1
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento	1
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	-
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	-
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	-
CU	Cultura	2	MUJ	Mujer-Igualdad	-
DEP	Deportes	2/1	NTE	Nuevas Tecnologías	-
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	-	PJ	Parques y Jardines	-
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	60	PC	Participación Ciudadana	1
DGS	Dirección General del Suelo	-	PAT	Patrimonio	-
ED	Educación	-	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	1
EMP	Empleo EMPESA	-	P	Personal (RR.HH)	1
EST	Estadística	8	SEGP	Policía Municipal	11
FES	Festejos	-	RG	Registro General	18
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	5	SAN	Sanciones	1
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad	-
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	3
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	-	TEA	Tribunal Económico Administrativo	2
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	1	URB	Urbanismo	-
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	-	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	-
JUV	Juventud	-	Total		119/1



## Ayuntamiento de Móstoles

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

Respecto al medio de prestación del servicio, sin perjuicio de la predominancia de las reclamaciones referidas a medios no electrónicos, se mantienen las reclamaciones por medios electrónicos, siendo en este ejercicio relativas a la necesidad de desplazarse desde diferentes zonas de España por no ser atendidos telefónicamente a consultas en materia tributaria.

Cód.	Medio de prestación del servicio	Nº R/S
0	Medio no electrónicos	117/1
1	Medios electrónicos	2

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

Como en el año precedente se procede a la división de las reclamaciones interpuestas en función del motivo de las mismas atendiendo a la clasificación recogida en la "La guía para la gestión de quejas y sugerencias" de la Agencia de Evaluación y Calidad en su edición del año 2013.

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 119 reclamaciones y 1 sugerencia presentadas en el periodo es la siguiente:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	73
11	Accesibilidad geográfica.	-
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	0/1
13	Horarios de atención.	3
14	Tiempos de espera excesivos.	67
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	3
16	Recursos tecnológicos	-
17	Señalización	-
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	-



## Ayuntamiento de Móstoles

<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>13</b>
21	Accesibilidad a la información.	4
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	6
23	Información deficiente o incompleta.	3
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>16</b>
31	Falta de competencia.	-
32	Falta de cortesía o educación.	13
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	1
34	Falta de equidad en el trato.	-
35	Falta de compresión o interés por los problemas planteados.	2
36	Otros empleados públicos.	-
<b>4</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>15</b>
41	Errores en la prestación del servicio.	6
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	-
44	Tiempos tramitados excesivos.	2
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	3
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	4
47	Otros: servicio.	-
<b>5</b>	<b>OTRAS CAUSAS.</b>	<b>-</b>
51	Detallar.	-

### CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

<b>6</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD</b>	<b>1</b>
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	2
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.	-
<b>7</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>0</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>0</b>
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.	-



## Ayuntamiento de Móstoles

84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.	-
85	Otros: atención al ciudadano.	-
<b>9</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>0</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>	<b>0</b>
101	Detallar	-

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

Respecto al estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas hay que destacar que todas las reclamaciones han sido objeto de contestación, y que además las mismas ya han sido presentadas en este estado en la Comisión trimestral en la que correspondía su presentación.

La contestación a todas las reclamaciones y sugerencias presentadas es la práctica seguida en esta Administración municipal, destacando que es el decimo 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.

Respecto al plazo de contestación de las reclamaciones el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal establece un plazo máximo de veinte días hábiles.

Por ello, 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.

Este indicador de disminución de los días hábiles de tramitación se ha visto debidamente cumplido, al lograrse año a año una disminución relevante en estos tiempos medios.



## Ayuntamiento de Móstoles

En este sentido, concretamente, se percibe de este índice una disminución de más de 16 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.
2014	15,78 días hábiles.



### 3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2014.

Vistas las estadísticas de las reclamaciones y sugerencias presentadas por número, distribución y estado de tramitación, procedemos a realizar la disertación del contenido de las mismas enumerando y agrupando la causa o motivo concreto de las mismas.

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

Se produce 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, y tal y como establece el artículo 208.2 del Reglamento Orgánico, 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.

#### 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 119 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 14 motivos.

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

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

Grupo con 73 reclamaciones asignadas, destaca que en el año anterior únicamente se interpusieron 4 reclamaciones de este grupo de motivos:

- 49 reclamaciones corresponden a la Oficina de Atención al Contribuyente las cuales mayoritariamente versan por el tiempo de espera en la atención a los vecinos en esa Oficina.
- 18 reclamaciones corresponden al Departamento de Registro General y Estadística que también corresponden al tiempo de espera en ser atendidos.



## Ayuntamiento de Móstoles

- 6 de diferentes unidades administrativas no agrupables por su materia (3 Secretaría General, 1 Deportes, 1 Tribunal Económico-Administrativo y 1 Mantenimiento).

### EMPLEADOS PÚBLICOS. (Cód.3)

Grupo con 16 reclamaciones asignadas, con número levemente superior al ejercicio anterior (en el año 2013 fueron 11 reclamaciones), con el siguiente desglose:

- 9 reclamaciones corresponde a la policía municipal respecto a la falta de cortesía o educación de los agentes en intervenciones en la vía pública, si bien mantienen la reducción de reclamaciones realizada en el ejercicio anterior.
- 7 reclamaciones corresponden a diferentes unidades administrativas y por diferente motivación y por ello no agrupables (2 Dirección General Tributaria y Recaudación, 2 Departamento de Registro General y Estadística, 1 Escuelas Infantiles, 1 Limpieza y 1 Personal).

### SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

Grupo con 15 reclamaciones asignadas, con número levemente superior al ejercicio anterior (en el año 2013 fueron 13 reclamaciones), siendo 5 de la Gerencia Municipal de Urbanismo, 2 de la Policía municipal, 2 Cultura y las 6 restantes de diferentes dependencias administrativas, sin que puedan agruparse por motivo concreto al no coincidir de forma significativa el mismo.

### INFORMACIÓN (Cód.2)

Grupo con 13 reclamaciones asignadas, con número bastante superior al ejercicio anterior (en el año 2013 fueron 3 reclamaciones), con el siguiente desglose:

- 6 reclamaciones sería relativa a información deficiente o incompleta dada en trámites tributarios en la Oficina de Atención al Contribuyente.
- 5 reclamaciones relativas a la falta de información en la Casa Consistorial debido a la no provisión de conserjes del Punto de Información al Ciudadano.
- 2 reclamaciones relativas a la información prestada en las Juntas de Distrito en diferentes materias.



## Ayuntamiento de Móstoles

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

Grupo de servicios prestados por medios electrónicos con 2 reclamaciones asignadas, corresponden a la necesidad de desplazarse desde diferentes zonas de España por no ser atendidos telefónicamente a consultas en materia tributaria. Si bien es superior al año anterior, año en el que hubo una única reclamación, las reclamaciones de motivos por medios electrónicos es residual al igual que la prestación de estos servicios.

### **3.2. 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*”.

Se produce en el ejercicio una sugerencia relativa a la posibilidad de permitir el acceso al Parque infantil que está dentro del Polideportivo de los Rosales. Se le contesta que se tendrá en cuenta su sugerencia una vez sea realizada la remodelación de la instalación deportiva.



## 4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2.014.

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2.014, 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 14 de enero de 2014.
- Sesión ordinaria de 8 de abril de 2014.
- Sesión ordinaria de 8 de julio de 2014.
- Sesión ordinaria de 14 de octubre de 2014.

### 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 14 de enero de 2014.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de julio al 30 de septiembre de 2013, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Socialista respecto a la reclamación número 45 del Libro Tercero solicita que se revise el sistema de venta de entradas culturales por internet y que se mejore.



## Ayuntamiento de Móstoles

- El Grupo municipal Socialista respecto a la reclamación número 59 del Libro Séptimo solicita una campaña informativa sobre los horarios de depositar residuos sólidos.

Por el Grupo municipal Socialista se felicita a la Concejalía de Recursos Humanos y Seguridad Ciudadana por la disminución de reclamaciones a la Policía municipal respecto a Comisiones anteriores.

Se procedió, previo debate, a la aprobación por unanimidad (4 votos del Grupo Popular y 2 del Grupo Socialista) del informe anual del año 2013.

### En sesión ordinaria de 8 de abril de 2014.

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

- El Grupo municipal Izquierda Unida-Los Verdes solicitó mayor información relativa a las quejas presentadas relativas al funcionamiento de la Oficina de Atención al Contribuyente.
- El Grupo municipal Socialista también solicita mayor información sobre las quejas presentadas relativas al funcionamiento de la Oficina de Atención al Contribuyente y propone la habilitación del pago vía telemática de los tributos y la indicación del número del “Call Center” habilitado en una grabación que saltase al llamar a esa Oficina.
- El Grupo municipal Socialista solicita mayor información sobre las quejas presentadas en la tramitación de fe de vida y en la presentación de plusvalías.

### En sesión ordinaria de 8 de julio de 2014.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de enero al 31 de marzo de 2014, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Izquierda Unida- Los Verdes solicitó mayor información de la reclamación nº 7 del Libro 13 relativa a la Piscina las Cumbres.
- El Grupo municipal Izquierda Unida- Los Verdes solicita que la Comisión comunique a la Concejalía de Hacienda para que se adopten las medidas oportunas debido al alto número de reclamaciones en la Oficina de Atención al Contribuyente.



## Ayuntamiento de Móstoles

- El Grupo municipal Socialista solicita mayor información sobre las reclamaciones relativas al Departamento de Registro General y Estadística.
- El Grupo municipal Socialista solicita aclaración de la reclamación 24 del Libro Segundo relativa a la falta de espacio en la sala de musculación.
- El Grupo municipal Socialista solicita que se adopten medidas respecto a las reclamaciones presentadas relativas al funcionamiento de la Oficina de Atención al Contribuyente y ruega la disposición de medios para realizar trámites en Internet.
- El Grupo municipal Socialista solicita seguimiento de la reclamación nº 96 del Libro Séptimo de forma que relativa a la falta de presencia de Policía municipal en el Recinto Ferial fuera de su vehículo.

En sesión ordinaria 14 de octubre de 2014.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de abril al 30 de junio de 2014, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Socialista solicita, también en esta comisión, que se adopten medidas respecto a las reclamaciones presentadas relativas al funcionamiento de la Oficina de Atención al Contribuyente y ruega la disposición de medios para realizar trámites en Internet.
- El Grupo municipal Socialista solicita más información en relación a las reclamaciones relativas al Punto de Información al Ciudadano de la Casa Consistorial, indicando que no hay en la actualidad conserje.
- El Grupo municipal Socialista solicita más información en relación a la reclamación 50 del Libro Tercero relativa a la tramitación de una situación de dependencia.
- El Grupo municipal Izquierda Unida-Los Verdes comunica su preocupación por el aumento de reclamaciones en la Oficina de Atención al Contribuyente.
- El Grupo municipal Socialista solicita, a la vista de las reclamaciones presentadas, que se atiendan todas las personas que tengan número en la Oficina de Atención al Contribuyente aunque sea la hora de cierre.



## Ayuntamiento de Móstoles

### 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:

- 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. Las medidas específicas son las siguientes:
  - o Habilitación de un “Call Center” para facilitar las tramitaciones tributarias a los contribuyentes.
  - o Se aumentado el personal en esa Oficina.
  - o Se ha desconcentrado el servicio, de forma que puedan hacerse trámites tributarios también en las Juntas de Distrito y en la Oficina de Atención al Vecino.
- Debido a las reclamaciones presentadas por el excesivo tiempo de espera en la Registro General y Estadística se ha adoptado las siguientes medidas:
  - o Se ha reforzado con la presencia de informadores de las Juntas de Distrito por las tardes.
  - o Se han tramitado horas extraordinarias para cumplimentar la falta del personal.
  - o Se aumentado el personal del Departamento para el año 2015.
- En atención a las reclamaciones presentadas relativas a la incorrección de empleados públicos se ha procedido a supervisar las actuaciones de estos empleados solicitándose informe a sus superiores jerárquicos, y en su caso, la iniciación de procedimiento disciplinario.
- Además 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.
- Se ha trasladado a la Comisión encargada de confeccionar la campaña informativa de la nueva ordenanza de limpieza y gestión de residuos la propuesta que en este tema se había vertido en la Comisión.
- Se ha procedido a realizar mediciones acústicas atendiendo a las reclamaciones presentadas por los interesados.



## Ayuntamiento de Móstoles

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

- Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaría 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.
- Queda incorporado de forma permanente en la Sede Electrónica un espacio específico que contiene los Informes Anuales emitidos por la Comisión, en los que se pone a disposición de los ciudadanos todos los informes emitidos desde su creación.
- Como consecuencia del proyecto de certificación del gobierno local según la norma UNE 66182, se ha procedido a supervisar el sistema de reclamaciones y sugerencias de este Ayuntamiento por parte de AENOR, la cual ha considerado que este sistema cumple totalmente con el subindicador 1.4.3. Proceso de reclamaciones, quejas, sugerencias y solicitudes de información, conforme a las evidencias remitidas.

En Móstoles, 17 de diciembre de 2014.

**EL SECRETARIO GENERAL.**  
P.D. El Técnico de Administración General  
de la Secretaría General.

Fdo. José Manuel Bande López.





## Ayuntamiento de Móstoles

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



## Ayuntamiento de Móstoles

### Por tipo de unidad administrativa afectada:

<b>Unidades Administrativos del Ayuntamiento</b>			
<b>Código</b>	<b>Unidad Administrativa</b>	<b>Código</b>	<b>Unidad Administrativa</b>
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:

<b>Medio de prestación del servicio:</b>	
0	Medios no electrónicos.
1	Medios electrónicos.



## Ayuntamiento de Móstoles

### 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 compresión 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 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.
<b>5</b>	<b>OTRAS CAUSAS.</b>	<b>10</b>	<b>OTRAS CAUSAS</b>
51	Detallar.	101	Detallar