

SECRETARÍA GENERAL.

DEPARTAMENTO DE REGISTRO GENERAL Y ESTADÍSTICA.



**AYUNTAMIENTO
DE MÓSTOLES**

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

AÑO 2015.



COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	4
2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.....	4
- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.....	4
- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.....	5
- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	5
- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	7
- Distribución por medio de prestación del servicio.....	8
- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.....	9
2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.	11
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2015.....	12
3.1. Reclamaciones.	12
3.2. Sugerencias.....	14
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2015.....	15
4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.	15
4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.	15
4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.....	17
4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.....	18
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	19

Ayuntamiento de Móstoles





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

1. INTRODUCCIÓN.

La entrada en vigor de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, supuso en el ámbito organizativo la creación de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias, órgano de participación de los vecinos en el funcionamiento de los servicios públicos y de defensa de sus derechos en los municipios de gran población.

Dando cumplimiento a lo establecido en esta modificación legislativa el Ayuntamiento de Móstoles en el seno de la confección de su regulación orgánica normalizó el régimen jurídico de este órgano en esta Administración en el Título IV Capítulo V de su Reglamento Orgánico Municipal [R.O.M.] aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.4.05).

Las funciones que tiene encomendada la Comisión, son la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal y supervisar la actividad de ésta Administración, proponiendo acciones de mejora, estando la misma formada por representantes de todos los Grupos Políticos que integran el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo.



Con el objeto de cumplir con estas funciones la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias conoce de todas las reclamaciones y sugerencias en sus sesiones pudiendo solicitar mayor información de las mismas, e incluso la comparecencia de los responsables de los servicios, y en base a las mismas emite anualmente a propuesta del Departamento de Registro General y Estadística un Informe en el que resume la actividad realizada a lo largo del año, informando por este medio 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 año 2015.¹ Estructurándose el informe en los siguientes apartados como en anteriores años:

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.

¹ El ejercicio 2015 comprende el periodo de 1 octubre de 2014 a 30 de septiembre de 2015 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.



COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

En segundo lugar; Un resumen de las 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 octubre de 2014 hasta el 30 de septiembre de 2015 derivadas de la existencia de dos mandatos en este ejercicio.



Ayuntamiento de Móstoles





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

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

En este apartado abordaremos los datos estadísticos derivados de la actividad de esta Comisión dividiéndose:

En primer lugar, revisión numérica 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, evaluación del sistema con un estudio del estado de tramitación y el cumplimiento del deber de contestación por parte de las dependencias administrativas, y finalmente como el tiempo medio de contestación.

2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 87, a las que hay que añadir la anulación de la hoja 35 del Libro Segundo debido al desistimiento del interesado del que 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	85
S	Sugerencias	2
CS	Reclamación Carta de Servicios.	-



COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

Atendiendo al único medio de presentación que es 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	54/2
Junta de Distrito 1 Centro	9
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	7
Junta de Distrito 3 Sur-Este	3
Junta de Distrito 4 Oeste	9
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	3
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	-
Total	85/2



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

Debido a la existencia de dos mandatos en el periodo comprendido para este informe se realiza el análisis sobre dos estructuras orgánicas diferenciadas, por un lado, una primera estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía 15/2013, de 10 de enero, si bien adecuada a las modificaciones parciales realizadas por Decreto 3964/14, de 13 de noviembre y por Decreto 4265/14, de 28 de noviembre; y por otro la estructura orgánica del actual mandato establecida por Decreto de Alcaldía 2303/15, de 15 de junio.

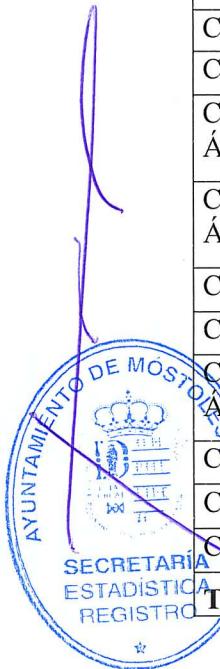




COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Primera clasificación: estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía 15/2013, de 10 de enero, si bien adecuada a las modificaciones parciales realizadas por Decreto 3964/14, de 13 de noviembre y por Decreto 4265/14, de 28 de noviembre, que recoge las reclamaciones presentadas del 1 de octubre de 2014 al 12 de junio de 2015.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Área de Presidencia. Área de Coordinación Estratégica, Institucional y Administración Pública.	11
Área de Presidencia. Área de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana.	6
Área de Presidencia. Área de Coordinación de Comunicación, Información al Ciudadano, Estudios y Programas.	1
Concejaliá de Hacienda.	37/2
Concejaliá de Urbanismo y Medio Ambiente.	-
Concejaliá de Urbanismo y Medio Ambiente. Área de Parques y Jardines.	2
Concejaliá de Urbanismo y Medio Ambiente. Área de Movilidad y Patrimonio.	-
Concejaliá de Familia y Bienestar Social.	-
Concejaliá de Educación y Cultura.	7
Concejaliá de Educación y Cultura. Área de Promoción Turística y Festejos.	-
Concejaliá de Infraestructuras y Mantenimiento de la Ciudad.	3
Concejaliá de Recursos Humanos y Seguridad Ciudadana.	7
Concejaliá de Deportes y Juventud.	7
Total	81/2





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Segunda clasificación: estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía 2303/15, de 15 de junio, que recoge las reclamaciones presentadas del 13 de junio a 30 de septiembre de 2015.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Movilidad.	3
Concejalía de Urbanismo y Vivienda.	-
Concejalía de Hacienda, Patrimonio, Régimen Interior y Contratación	1
Concejalía de Empleo, Industria, Coordinación Territorial, Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías.	-
Concejalía de Educación y Juventud.	-
Concejalía de Cultura, Festejos y Deportes.	-
Concejalía de Medio Ambiente y Servicios Generales.	-
Concejalía de Bienestar Social, Sanidad e Igualdad.	7
Total	4

- **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, a dividir en segundo nivel, o lo que es lo mismo a nivel administrativo, 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.

Ayuntamiento de Móstoles





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

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	3
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	-
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	-
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	-
CU	Cultura	5	MUJ	Mujer-Igualdad	-
DEP	Deportes	7	NTE	Nuevas Tecnologías	1
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	37/2	PJ	Parques y Jardines	2
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	-	PC	Participación Ciudadana	-
DGS	Dirección General del Suelo	-	PAT	Patrimonio	-
ED	Educación	2	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	-
EMP	Empleo EMPESA	-	P	Personal (RR.HH)	-
EST	Estadística	3	SEGP	Policía Municipal	7
FES	Festejos	-	RG	Registro General	11
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	-	SAN	Sanciones	1
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad	-
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	-
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	4	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	2	URB	Urbanismo	-
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	-	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	-
JUV	Juventud	-	Total		85/2

- 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 este año superior al ejercicio anterior, estando las mismas referidas mayoritariamente a la información o tramitación realizadas en los teléfonos de atención municipales ya sea el 010 o el específico de tramitaciones tributarias.

Cód.	Medio de prestación del servicio	Nº R/S
0	Medio no electrónicos	77/2
1	Medios electrónicos	8



COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.

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 sepia y posteriormente la división en cada uno de los motivos que componen ese grupo.

La tabla resultante clasificadas las 87 reclamaciones es la siguiente, indicar que en la misma no se recogen las 2 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	38
11	Accesibilidad geográfica.	-
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	-
13	Horarios de atención.	3
14	Tiempos de espera excesivos.	31
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	4
16	Recursos tecnológicos	-
17	Señalización	-
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	-
2	INFORMACIÓN	8
21	Accesibilidad a la información.	-
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	5
23	Información deficiente o incompleta.	1
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	2
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
26	Otros: información.	-
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	16
31	Falta de competencia.	-
32	Falta de cortesía o educación.	11
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	1
34	Falta de equidad en el trato.	2
35	Falta de compresión o interés por los problemas planteados.	1

Ayuntamiento de Móstoles





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

36	Otros empleados públicos.	1
4	SERVICIO PRESTADO	15
41	Errores en la prestación del servicio.	6
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	1
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	-
44	Tiempos tramitados excesivos.	1
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	3
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	4
47	Otros: servicio.	-
5	OTRAS CAUSAS.	0
51	Detallar.	-
CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	0
61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).	-
62	Dificultades de acceso para personas con discapacidad.	-
63	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento	-
64	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización.	-
65	Diseño global, estilo gráfico y estética.	-
66	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios.	-
67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.	-
7	INFORMACIÓN	6
71	Acceso online a la información.	-
72	Información online deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	6
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	1
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.	1
85	Otros: atención al ciudadano.	-
9	SERVICIO PRESTADO	1
91	Errores en la prestación del servicio.	1
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	-



COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

Como en todos los informes anuales desde la creación de la Comisión hay que destacar que todas las reclamaciones han sido objeto de contestación, y que además las mismas ya han sido presentadas en este estado, es decir contestadas, en la Comisión trimestral en la que correspondía su presentación.

Como hemos indicado la contestación es la práctica continua de esta Administración municipal, destacando que es el undécimo 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.

En este sentido, concretamente, se percibe de este índice una disminución de más de 17 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.
2015	15,63 días hábiles.





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2015.

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 87 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 19 motivos.

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

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 38 reclamaciones asignadas, en el que destaca su disminución respecto al ejercicio anterior (en el ejercicio 2014 se presentaron 73 reclamaciones) siendo las siguientes:

- 23 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.



COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

- 9 reclamaciones corresponden al Departamento de Registro General y Estadística que también corresponden al tiempo de espera en ser atendidos.
- 6 de diferentes unidades administrativas (3 de Juntas de Distrito por tiempo de espera, 2 de Mantenimiento por la temperatura del agua en piscinas municipales y 1 a Educación por los tiempos de espera para solicitar plaza de Colonia urbana).

EMPLEADOS PÚBLICOS. (Cód.3)

Grupo con 16 reclamaciones asignadas con el siguiente desglose:

- 7 reclamaciones corresponde a la Policía municipal relativas a la falta de cortesía o educación de los agentes en intervenciones en la vía pública, mantiene la reducción de reclamaciones observada en ejercicios anteriores.
- 9 reclamaciones corresponden a diferentes unidades administrativas y por diferente motivación y por ello no agrupables (3 de la Dirección General Tributaria y Recaudación, 2 del Departamento de Registro General y Estadística, 2 de Parques y Jardines y 2 de Cultura).

SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

Grupo con 15 reclamaciones asignadas, siendo 6 de Deportes, 4 de la Dirección General Tributaria y Recaudación, 2 de Cultura y las 3 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 8 reclamaciones asignadas, número inferior al del año anterior (en el año 2014 fueron 13 reclamaciones), con el siguiente desglose:

- 3 reclamaciones relativas a la información prestada en las Juntas de Distrito en diferentes materias.
- 3 reclamaciones relativas a la falta de información en la Casa Consistorial debido a la no provisión de conserjes del Punto de Información al Ciudadano.
- Las 3 restantes de diferentes dependencias administrativas, sin que puedan agruparse por motivo concreto al no coincidir de forma significativa el mismo.





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

INFORMACIÓN. (Cód. 7)

Grupo de información de servicios prestados por medios electrónicos que tiene asignadas 6 reclamaciones, las cuales corresponden a reclamaciones por la información recibida o bien por el 010 municipal (3 reclamaciones) o por el teléfono de tramitaciones tributarias (3 reclamaciones).

Finalmente indicar, que tanto el Grupo 8 Atención al Ciudadano y el Grupo 9 Servicio Prestado relativa a la prestación de servicios por medios electrónicos tienen sendas reclamaciones por diferentes motivos.

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*”.

En el ejercicio señalado se producen dos reclamaciones, la primera de ellas, ambas de carácter tributario, la primera de ella solicita que se incluya en el recibo del Impuesto de Bienes Inmuebles el valor catastral del inmueble y una segunda en la que propone poder pagar el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica en el momento en el que se baja el vehículo y no desde el 1 de abril.

Ambas sugerencias son desestimadas al indicarse en la primera que no hay espacio material en el recibo para incorporar el valor catastral; y en la segunda que se aprueba por Junta de Gobierno Local el plazo de cobro de recibos en periodo voluntario.





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2015.

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2015, 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 13 de enero de 2015.
- Sesión ordinaria de 14 de abril de 2015.
- Sesión ordinaria de 8 de junio de 2015.
- Sesión ordinaria de 30 de septiembre de 2015.
- Sesión ordinaria de 11 de noviembre de 2015.

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 13 de enero de 2015.

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

Ayuntamiento de Móstoles





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

- El Grupo municipal Izquierda Unida-Los Verdes a la vista de la documentación presentada pregunta si se van a adoptar medidas respecto al aumento de reclamaciones en el Departamento de Registro General y Estadística, al igual que se han adoptado en la Oficina de Atención al Contribuyente.
- El Grupo municipal socialista indica que si bien es correcto el índice de días medios de contestación, este no es suficiente sino que todas las dependencias deben de constar de forma rápida sus reclamaciones.
- El Grupo municipal socialista respecto a las reclamaciones al Departamento de Registro General y Estadística indica que ya en la anterior Comisión advirtió de la falta de provisión de un Conserje en el Punto de información.
- El Grupo municipal Socialista solicita información complementaria de la reclamación nº 51 del Libro Trece relativa a un supuesto trato desconsiderado por parte de un agente de Policía municipal.
- El Grupo municipal Socialista solicita información complementaria relativa a las reclamaciones presentadas por el sistema de venta de entradas por internet para la temporada de teatro.

Se procedió, previo debate, a la aprobación por mayoría de 4 votos a favor (Grupo Popular) y 3 abstenciones (2 del Grupo Socialista y 1 Grupo Izquierda Unida-Los verdes) del informe anual del año 2014.

En sesión ordinaria de 14 de abril de 2015.

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



- El Grupo municipal Socialista indica respecto a las reclamaciones del Departamento de Registro General y Estadística que la Casa Consistorial sigue sin tener asignado conserje en el Punto de Información.
- El Grupo municipal Socialista indica que ya en el Pleno de ayuntamiento ya trató las reclamaciones presentadas y las quejas en general presentadas por los vecinos respecto al Área de Deportes.
- El Grupo municipal Socialista indica que los problemas de prestación del servicio en la venta anticipada de entradas como los problemas de las horas de espera en la Oficina de Atención al Contribuyente siguen sin arreglarse.



COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

La Sra. Presidenta felicita por el trabajo realizado durante el mandato al personal de la Oficina de Registro General, al de la Secretaría General y al de todas las dependencias que trabajan en el funcionamiento de reclamaciones y sugerencias, así como a todos los componentes de la Comisión

En sesión ordinaria de 8 de junio de 2015.

Se procede a la aprobación del acta y al cierre de la Comisión durante el mandato.

En sesión ordinaria de 30 de septiembre de 2015.

Se constituyó la Comisión para el mandato 2015-2019, dando cuenta del acuerdo plenario de 26 de junio de 2015, de creación y composición de la Comisión de Reclamaciones y sugerencias conjuntamente con las demás comisiones de Pleno ordinarias y especiales y la Decreto de la Alcaldía 2388/15, de 15 de junio, sobre delegación de la presidencia efectiva de las Comisiones permanentes del Pleno.

Se aprobó por unanimidad el Proyecto de la Presidenta de la comisión sobre aprobación del régimen de sesiones ordinarias.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de enero al 12 de junio de 2015, sin que se produjeran intervenciones.

En sesión ordinaria 11 de noviembre de 2015.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 13 de junio al 31 de agosto de 2015, en el seno de la cual sin que se produjeran intervenciones.

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.

Ayuntamiento de Móstoles





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

- Debido a las reclamaciones presentadas por el excesivo tiempo de espera en la Registro General y Estadística se ha incrementado el personal a disponer para el año 2016 en este Departamento.
- 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 procedido a evaluar, y en su caso, mejorar las instalaciones deportivas municipales, así como a supervisar la actividad de las empresas contratistas o concesionarios encargadas.

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

Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria General y el Técnico responsable de Registro General para supervisar el funcionamiento de la tramitación del Libro de Reclamaciones y Sugerencias. De la misma forma se han mantenido diferentes reuniones con el personal adscrito a las Oficinas de Información y Atención Ciudadana en el que se ha abordado el sistema de Reclamaciones y Sugerencias.

En Móstoles, 7 de enero de 2015.

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

Fdo. José Manuel Bande López.





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

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





COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Por tipo de unidad administrativa afectada:

Unidades Administrativos 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.



COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

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 compresión 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

Ayuntamiento de Móstoles

