



Ayuntamiento de la Villa de

Móstoles

CONCEJALIA DE HACIENDA, PRESIDENCIA
Y RECURSOS HUMANOS

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

AÑO 2025

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DATOS PRINCIPALES DE GESTIÓN DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	3
2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas	3
- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.....	3
- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana	4
- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones.....	5
- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones	6
- Distribución por medio de prestación del servicio	7
- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.....	8
2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.....	11
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2025	12
3.1. Reclamaciones.....	12
3.2. Sugerencias	18
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2025.....	18
4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	19
4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	19
4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.....	21
4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	22
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	23

1. INTRODUCCIÓN.

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

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

En este sentido, con el objeto de recoger el mayor número de reclamaciones y sugerencias que permita mejorar la gestión municipal para el ciudadano, se ha dotado de un libro de Sugerencias y Reclamaciones a las siguientes oficinas de asistencia en materia de registro; Registro General, las Juntas de Distrito, Urbanismo y la Oficina de Atención al Contribuyente, siendo dichas oficinas las encargadas de la tramitación de las mismas.

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

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

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

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

En este sentido se presenta el presente informe que comprende las sugerencias y reclamaciones presentadas durante todo el año 2025.

El informe se estructura en los siguientes apartados:

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

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

En tercer lugar: las actuaciones más significativas acometidas por la Comisión en el ejercicio de sus funciones o de la administración municipal para velar por el ejercicio de estos derechos a los ciudadanos.

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

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

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

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

2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 137 a las que hay que añadir 8 diligencias de anulación de las que se han dado cuenta en la sesión de la Comisión correspondiente.

- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	133
S	Sugerencias	4

Cabe señalar que en este periodo se han realizado 8 diligencias de anulación de hojas de reclamaciones de los libros debido a diferentes circunstancias que se relacionan a continuación:

Una de las hojas de reclamaciones fue entregada en la Junta de Distrito 3 a un ciudadano para su cumplimentación comenzando a rellenarla y tras equivocarse en la cumplimentación la dejó sin cumplimentar entregándole otra.

Otra diligencia de anulación fue motivada porque en la Oficina de Atención al Contribuyente se le entregó la hoja de reclamaciones a un ciudadano para su cumplimentación llevándose la y no habiendo sido devuelta.

Por otro lado se realizó otra diligencia de anulación porque en la Junta de Distrito 4 al ir a entregar la hoja del libro se detectó que faltaba la hoja correspondiente desconociendo el motivo.

También se ha tenido que realizar 1 diligencia de anulación por no corresponder ni a una sugerencia ni a una reclamación ya que en la JD2 se utilizó una hoja de reclamaciones para felicitar a una trabajadora de la JD2.

Por último, se han realizado 4 diligencias de anulación por desistimiento, 2 en la Junta de Distrito 1, porque tras ser atendidos los interesados decidieron no continuar con la tramitación de la misma, otra en la Junta de distrito 2 porque tras entregar la hoja de reclamación se detecta que le falta la firma y se le hace requerimiento de subsanación no atendiéndolo y desistiendo de su petición y la última en la Junta de Distrito 3 porque una vez cumplimentado los datos personales fue devuelta sin terminar de rellenarla tras haber sido atendida.

- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

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

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S Presencialmente	Total R/S Telemáticamente
Registro General	43/1	23
Junta de Distrito 1 Centro	0	
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	30	

Junta de Distrito 3 Sur-Este	3/1	
Junta de Distrito 4 Oeste	3	
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	21/2	
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)/JD6	2	2
Oficina de Atención al Contribuyente	5	
Urbanismo	1	
Total	108/ 4	25

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

Atendiendo a la estructura orgánica basada en la última modificación del Decreto de Alcaldía 2742/23 de 19 de junio, modificado parcialmente por el Decreto 2344/24 de 27 de junio de 2024 y por el Decreto 3346/24 de 16 de octubre de 2024, la distribución en Concejalías es la siguiente:

Estructura orgánica por Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Seguridad, Emergencia y Medio Ambiente	30 recl
Concejalía de Hacienda, Presidencia y Recursos Humanos	30 recl/ 1 sug
Concejalía de Urbanismo, Vivienda, Patrimonio y Mantenimiento de la Ciudad	13 recl
Concejalía de Digitalización, Nuevas tecnologías y Archivo	13 recl
Concejalía de Contratación, Mayores y Bienestar Social	9 recl/1 sug
Concejalía de Economía, Industria y Empleo	6 recl/1 sug
Concejalía de Deportes y Sanidad	8 recl
Concejalía de Educación y Festejos	9 recl
Concejalía de Cultura, Desarrollo y Promoción turística	6 recl/1 sug
Concejalía de Participación Ciudadana	3 recl
JD2	6 recl
Total	133/4

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

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

La presente división, si bien adaptada, ha sido extraída de la circular relativa a la Aplicación y Actualización del Catálogo de Procedimientos Administrativos del Ayuntamiento de Móstoles aprobado en Junta de Gobierno Local de 9 de julio de 2013, siendo la siguiente:

Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S	Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S
AG	Archivo General	1 recl	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos	1 recl
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento de Edificios	1 recl
	Bienestar Social	2 recl		Mayores	2 recl/1 sug
SEGB	Bomberos		MAM	Medio Ambiente	
CO	Consumo		MOD	Modernización y Calidad.	
CON	Contratación		MOV	Movilidad	
CU	Cultura	6 recl/1 sug	MUJ	Mujer-Igualdad	
DEP	Deportes	7 recl	NTE	Nuevas Tecnologías	12 recl
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.		PJ	Parques y Jardines	3 recl
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	8 recl	PC	Participación Ciudadana	
DGS	Dirección General del Suelo		PAT	Patrimonio	
	Edificación e Industrias	1 recl			
ED	Educación	6 recl	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	
EMP	Empleo MOSTOLES DESARROLLO		P	Personal (RR.HH)	7 recl/1 sug
EST	Estadística	3 recl	SEGP	Policía Municipal	27 recl
FES	Festejos		RG	Registro General	4 recl
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	3 recl	SAN	Sanciones	
INF	Infraestructuras		SA	Sanidad y Mayores	
	Disciplina	3 recl		Responsabilidad Patrimonial	3 recl
INT	Intervención General		SG	Secretaría General.	
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	1 recl	SSO	Servicios Sociales	5 recl
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	7 recl	TES	Tesorería	1 recl

JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	4 recl/1 sug	TEA	Tribunal Económico Administrativo	
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	1 recl	URB	Urbanismo	2 recl
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	3 recl	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	
OAC	Oficina Atención Contribuyente	2 recl		Presidencia	
OAV	Oficina Atención al Vecino/JD6	2 recl		Ingresos y Coordinación	
JUV	Juventud			Recaudación Ejecutiva	2 recl
-----	Centro acogida de animales			Recaudación Voluntaria	
	OMIC			IBI	1 recl
	Depósito Municipal			IVTM	1 recl
	Tenencia de animales			Mantenimiento de vías públicas	
	010	1 recl		Hacienda	
	Oficina municipal defensa derecho vivienda		IIVTNU		
			TOTAL		133/4

- Distribución por medio de prestación del servicio.

Respecto al medio de prestación del servicio, sigue predominando las sugerencias y reclamaciones presentadas como consecuencia de la prestación del servicio por medios no electrónicos, siendo destacable las interpuestas como consecuencia del boicot de la proyección del documental 7291 de Juanjo Castro prevista en el CSC Norte Universidad.

También es de destacar las reclamaciones presentadas por fallos e interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos.

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

- dos por la imposibilidad de descargar volantes o certificados de padrón desde la web.
- cinco porque no funciona la antena de la JD5 no pudiendo comunicar con el centro de mayores de Coimbra, y siendo imposible registrar escrito alguno.
- una porque tras meses intentando sacar un libro de la biblioteca no puede solicitarlo a otra biblioteca porque no le funcionan los ordenadores ni la fotocopidora.
- una porque al realizar una reclamación por la página web no permite realizar la firma y completar el proceso.
- una por no poder pagar tributos on line.
- una por la pésima sede electrónica del Ayuntamiento.
- una debido a la imposibilidad de contactar telefónicamente teniendo que acudir presencialmente desde otro municipio.
- una por la imposibilidad de contactar con el 010 funcionando solo el contestador automático que deriva la llamada entre departamentos hasta que se corta.

La distribución resulta ser la siguiente:

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	120/4
1	Medios electrónicos	13

- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.

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

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

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

La tabla resultante de la clasificación de las 133 reclamaciones es la siguiente. Indicar que en la misma no se recogen las 4 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	14
11	Accesibilidad geográfica.	
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	1
13	Horarios de atención.	
14	Tiempos de espera excesivos.	5
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	6
16	Recursos tecnológicos	
17	Señalización	
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	2
2	INFORMACIÓN	3
21	Accesibilidad a la información.	1
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	1
23	Información deficiente o incompleta.	1
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	



26	Otros: información.	
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	18
31	Falta de competencia.	2
32	Falta de cortesía o educación.	6
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	4
34	Falta de equidad en el trato.	2
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	4
36	Otros empleados públicos.	
4	SERVICIO PRESTADO	85
41	Errores en la prestación del servicio.	11
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	2
44	Tiempos tramitados excesivos.	14
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	23
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	35
47	Otros: servicio.	
5	OTRAS CAUSAS.	
51	Detallar.	
CODIFICACION PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRONICOS		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	10
61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).	8
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.	2
67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.	
7	INFORMACIÓN	
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	2
81	Falta de asistencia personalizada online o telefónica.	2
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	1
91	Errores en la prestación del servicio.	
92	Falta de simplicidad en el procedimiento.	



Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

93	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones.	
94	Tiempos de tramitación excesivos	1
95	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	
96	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	
97	Otros: servicio.	
10	OTRAS CAUSAS	
101	Detallar	

2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

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

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

Este indicador, por primera vez desde el año 2013, supera los 20 días hábiles en los tiempos medios de tramitación, que es el tiempo máximo establecido en el Reglamento Orgánico.

Ejercicio	Días hábiles medios de tramitación.
2010	32,67 días hábiles.
2011	27,81 días hábiles.
2012	21,50 días hábiles.
2013	19,05 días hábiles.
2014	15,78 días hábiles.
2015	15,63 días hábiles.
2016	15,98 días hábiles.
2017	15,68 días hábiles.
2018	13,39 días hábiles.
2019	14,38 días hábiles
2020	14,25 días hábiles
2021	12,42 días hábiles
2022	12,90 días hábiles
2023	15,72 días hábiles
2024	19,96 días hábiles
2025	21,46 días hábiles

3. RESUMEN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REALIZADAS DESDE ENERO A DICIEMBRE DE 2025.

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

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

Es importante destacar que como establece el artículo 208.2 del Reglamento Orgánico, de esta regulación quedan excluidos los recursos administrativos, las reclamaciones económicas administrativas y los demás recursos y reclamaciones previstas en la legislación general o específica, así como las reclamaciones de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento.

3.1. Reclamaciones

Son reclamaciones *“las quejas de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas o servicios públicos”*.

En el periodo analizado las 133 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 21 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 14 reclamaciones asignadas, suponiendo una disminución respecto al ejercicio anterior con el siguiente desglose:

- 1 reclamación presentada por barreras físicas o arquitectónicas; por falta de visibilidad a la salida del garaje sito en Av Carlos V nº 58 por la ubicación de los contenedores de basura lo que incrementa el riesgo de colisiones.
- 5 reclamaciones presentadas por los tiempos de espera excesivos; las 5 fueron presentadas por el tiempo de espera en la JD2.
- 6 reclamaciones presentadas en relación al espacio/condiciones ambientales/mobiliario;

una por el estado del CEIP Antonio Hernandez, dos porque el pipican de Rosales es pequeño y con farolas dentro y con un vallado exagerado, otra por la falta de bancos en calles, paseos y avenidas para las personas mayores que salen a andar, otra porque la iluminación de las salas de estudio y lectura de la biblioteca de Parque Coimbra son de una calidad inadecuada e insuficiente para la finalidad a la que estas destinadas y la última por la ausencia de control en el acceso al polideportivo Villafontana debido a que los tornos están rotos desde hace años.

- 2 reclamaciones presentadas por otros motivos: Accesibilidad horarios e instalaciones; una por no permitir el acceso a la biblioteca con perro y la otra porque en el polideportivo Villafontana no se permite el acceso a las gradas en la actividad de natación.

INFORMACIÓN (cod2)

Grupo con 3 reclamaciones asignadas, siendo las siguientes:

- 1 reclamación presentada por accesibilidad a la información, debido a la imposibilidad de contactar con algún trabajador del área de urbanismo.
- 1 reclamación presentada por información previa insuficiente o deficiente sobre la tasa de basura.
- 1 reclamación presentada por información deficiente o incompleta debido a que la informan erróneamente sobre el lugar donde se encuentra un maletín de pintura que perdió.

EMPLEADOS PUBLICOS (cod3)

Grupo con 18 reclamaciones, suponiendo una disminución con respecto al ejercicio anterior, asignadas con el siguiente desglose:

- 2 reclamaciones presentada por falta de competencia; una debido a que al no poder resolver una gestión en la OAC pidió hablar con un responsable y acudió una persona de seguridad y la otra porque al tener problemas con la descarga del certificado digital acude a la JD2 y la persona que le atiende indica que no está formada y que vuelva en otro horario.
- 6 reclamaciones presentadas por falta de cortesía o educación; una presentada por el trato recibido por los agentes de policía tras multarla, otra por el trato recibido por el conserje del CEIP Pablo Sorozabal, otra por las malas formas de un informador de la JD6, otra por el trato recibido por parte de una trabajadora de la biblioteca, otra por el trato recibido por parte de un informador de la JD1 y la última por el trato recibido por parte una informadora de la JD2.

- 4 reclamaciones por la falta de interés en la atención al ciudadano; una porque un informador de la JD3 no le quiere registrar una documentación, no siendo la primera vez, teniendo que gestionárselo otra compañera, dos porque las informadoras de la JD6 no le hacen la firma digital alegando problemas técnicos y que carecen de formación y la última porque se le paso el numero para ser atendida y el trabajador no la quiso escuchar y la hizo sacar de nuevo número.
- 2 reclamaciones presentadas por falta de equidad en el trato; una por el trato discriminatorio y desproporcionado de la policía al multarla e inmovilizarle el vehículo eléctrico INMOTION E-BIKE P1F que utiliza por movilidad reducida y la otra por la actuación intimidatoria y desproporcionada de la policía siendo excesiva para una infracción de tráfico.
- 4 reclamaciones presentadas por falta de comprensión o interés por los problemas planteados; una contra las trabajadoras sociales que llevan el expediente de su nieto por no solucionar de forma urgente la situación de su nieto, otra por la falta de empatía del informador de la JD3 por cerrar la junta de distrito para irse a merendar y no atender a su madre dependiente, otra porque le ponen multa en el hospital Rey Juan Carlos por aparcar en plaza de minusválidos para bajar a su marido que va en silla de ruedas y la última por la falta de empatía del personal de la emisora de policía sin dar solución al problema de no poder contactar con un familiar desde hace varias horas.

SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

Grupo con 85 reclamaciones, que suponen una disminución considerable respecto del ejercicio anterior, que se distribuyen de la siguiente forma:

- 11 reclamaciones por errores en la prestación del servicio;
 - una de ellas por archivar dos solicitudes de ayuda al no atender al requerimiento que no recibió por estar errónea la dirección,
 - otra por no aplicarle la bonificación en el IBI por instalación de placas solares cuando la documentación se presentó en plazo y se comprobó que estaba toda correcta,
 - otra por no facilitarle el volante de padrón en la JD2 por presentar el DNI digitalizado,
 - otra porque tras realizar medición acústica no es válida teniendo que parar la factoría para realizarla de nuevo y que sea acorde a la ordenanza municipal,
 - otra porque no se le devuelven unos ingresos indebidos por tener deudas con el ayuntamiento por el IVTM del año 2002 cuando está prescrito,
 - otra por estar excluido del sorteo de las colonias urbanas verano 2025 al no poder visualizarse los adjuntos de su solicitud cuando en el justificante de presentación constan,
 - otra porque en la JD4 no la dieron el volante de padrón remitiéndola al Ayuntamiento,
 - otra porque las clases de oboe del Conservatorio se han suspendido debido al despido de la profesora por un error en la contratación,
 - otra porque recibe una notificación de Gerencia del Catastro en Móstoles, cuando vive en otro municipio y se le indica que puede acudir a recogerla presencialmente a Gerencia de Urbanismo o al Ayuntamiento y cuando acude a la JD5 no se la dan por no tener competencia para ello.
 - Otra por perder la ayuda escolar del Ayuntamiento porque consta con deudas pendientes del IVTM cuando estaban pagadas,

- La última por no recibir la notificación del IVTM en su domicilio por error en la dirección que tenía el Ayuntamiento y tener que pagarlos con recargo.

- 2 reclamaciones por petición de documentación innecesaria. problemas de coordinación entre unidades., una porque en la solicitud de ayuda a las familias 25/26 se le pide original del libro de familia cuando el ayuntamiento lo tiene de años anteriores y la otra porque le han solicitado tres veces la misma documentación para una ayuda.

- 14 reclamaciones por tiempos tramitados excesivos;
 - 3 por la demora en la devolución de ingresos indebidos.
 - 3 por no recibir contestación a la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada hace varios años.
 - 2 porque no han recibido contestación a las solicitudes presentadas por el problema de aparcamiento en la calle Peña Rubia.
 - 1 por no haber ejecutado la resolución de TEAM de marzo de 2024.
 - 1 por no haber recibido informe de las actas de mediciones acústicas realizadas por la policía en agosto de 2024.
 - 1 por no contestar a una hoja de reclamación, en plazo, presentada por no haber recibido informe de las actas de mediciones acústicas realizadas por la policía en agosto de 2024.
 - 1 porque lleva más de 7 meses esperando la visita de un técnico para revisar la instalación fotovoltaica y así poder realizar trámites de bonificación de IBI, habiendo presentado ya una reclamación.
 - 1 porque desde noviembre de 2024 está esperando a que vaya un técnico de urbanismo a su domicilio por la instalación de un aire acondicionado con contraviene las normas.
 - 1 porque solicitó un informe que recibió un año después y estaba mal.

- 23 reclamaciones por incumpliendo de las especificaciones previas sobre el servicio
 - 17 porque se boicoteó la proyección del documental 7291 de Juanjo Castro prevista para ese día en el CSC Norte Universidad.
 - 1 porque habiendo recibido una notificación electrónica no funciona el portal del ciudadano fallando la autenticación electrónica siendo la única forma de acceder a ella.
 - 2 porque en la OAC se está cerrando a las 13:00 h en vez de a las 14:00 h no habiendo información ni publicación en la web.
 - 1 por no tener plaza en los campamentos para sus hijos desconociendo quien hace el sorteo, donde se hace y ante quien se hace.
 - 1 por el trato recibido por los niños en la guardia Joan Miró
 - 1 porque acudió a la policía a denunciar un robo y la derivaron a la comisaría de policía nacional a denunciar.

- 35 reclamaciones presentadas por incumplimiento de las expectativas del servicio al ciudadano, de las cuales:
 - 1 porque solicitó unos planos y no se los dan por falta de papel adecuado para ello.
 - 1 porque tiene que acudir varias veces al Ayuntamiento para entregar una documentación y se le pide que cumplimente los datos como dirección, firma...
 - 1 porque solicitó en la JD5 un certificado de padrón y se le dió un volante, cuando lo pide de nuevo le dicen que tarda 10 días.
 - 2 por la falta de informador en la casa consistorial.
 - 1 porque acude a la JD5 a por un volante de padrón de su hijo menor y no se lo dan, no dándole tampoco el motivo por escrito.
 - 1 por no dar un volante de padrón de su hijo al figurar como no residente y confirmar la madre que residen en otro municipio donde no están empadronados.
 - 1 por no ser empadronados en un local comercial al no traer el cambio de uso a vivienda por lo que se le dice que se puede realizar el padrón como vivienda no autorizada y el tramite tarda 3 meses.
 - 1 porque no recibe la información por carta de los importes del S.E.P así como el derecho a la información a través de la página web del ayuntamiento de toda la fiscalidad de cada contribuyente.
 - 1 por dar de baja a su hijo en las clases de natación por impago de la cuota trimestral no pudiendo pagarla en recepción por estar fuera de plazo.
 - 1 por falta de monitor estable en las clases de natación del polideportivo Villafontana tras la baja del monitor asignado.
 - 1 porque en abril de 2025 se solicitó la intervención de un técnico de urbanismo para valorar la distancia de un compresor de aire y no ha ido.
 - 1 porque en enero de 2025 se hicieron mediciones por ruidos de un bar siendo el informe positivo y no habiendo procedido al precinto ni adoptado medidas correctoras.
 - 1 porque la actividad de yoga del centro La Princesa, es corto, fragmentado y está mal gestionado.
 - 1 porque no se le da el volante de padrón de otra persona llevando la autorización en el móvil y cuando la imprime se le pide que sea original.
 - 1 porque en la JD2 no le dan un duplicado del IBI de una propiedad de su madre fallecida con la declaración de herederos al no constar a su nombre, remitiéndole a la OAC para realizar el trámite.
 - 1 porque tras 3 visitas a la OAC no puedo tramitar el cambio de dirección ni pagar el recibo del IBI de 2023 generándole recargos e intereses.
 - 1 porque acudió a la JD2 en tres ocasiones para empadronarse derivándole la última vez al Ayuntamiento para realizar el trámite.
 - 1 por la actuación del equipo de servicios sociales por la falta de seguimiento y atención adecuada al caso que afecta al bienestar de una menor.
 - 1 por el servicio de comida a domicilio siendo cada vez de peor calidad y cantidad.
 - 1 porque se encuentra en situación de calle y se le deniega la ayuda de urgencia.
 - 1 porque en el polideportivo Villafontana desde 2020 se están quitando clases de natación, aguagym y se han rebajado 15 minutos las clases de natación de adultos.
 - 1 por cerrar la biblioteca los meses de julio y agosto.
 - 1 por la sanción impuesta por devolución fuera de plazo de los libros al estar la biblioteca cerrada en julio y agosto.
 - 1 por la inacción y dejación de funciones de la policía ante el acoso que sufre desde

- mayo de 2025 por unos vecinos.
- 1 por no permitir en la piscina municipal Las cumbres el acceso de familiares al vestuario para asistir a los menores, siendo asistidos por un monitor sin autorización.
 - 1 por la lentitud en la gestión de los certificados de padrón.
 - 1 por tener que esperar 1 hora para solicitar un certificado de pareja de hecho y no poder obtenerlo al solicitarle el abono de una tasa.
 - 1 por la inactividad de servicios sociales ante la situación del domicilio de su padre con desajustes mentales desconociendo las actuaciones realizadas.
 - 1 por no estar de acuerdo con el informe emitido por servicios sociales al Juzgado nº 1 de Móstoles, ya que puede demostrar su vulnerabilidad.
 - 1 porque las clases de gimnasia de mantenimiento en el polideportivo Villafontana no comienzan puntuales debido a que el profesor termina a esa hora otra clase en otro lugar.
 - 1 por no poder realizar en el JD5 tramites al aportar documentación digitalizada perjudicando esa falta de medios electrónicos al administrado.
 - 1 porque la trabajadora de la JD2 no ha facilitado una cuenta de correo electrónico para tramitar la documentación relativa a una solicitud de empadronamiento.
 - 1 por la falta de plaza en el campamento de navidad para menores con necesidades especiales sin ofrecer opción de adaptación ni alternativa para su participación en igualdad de condiciones.
 - 1 porque los operarios de limpieza no limpian las aceras.

ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD (cód. 6)

Grupo con 10 reclamaciones siendo las siguientes:

- 8 reclamaciones presentadas por fallos e interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica); uno por la imposibilidad de descargar un volante de padrón desde la web, cinco porque no funciona la antena de la JD5 no pudiendo comunicar con el centro de mayores de Coimbra, y siendo imposible registrar escrito alguno, otra porque tras meses intentando sacar un libro de la biblioteca no puede solicitarlo a otra biblioteca porque no le funcionan los ordenadores ni la fotocopiadora y la última porque al realizar una reclamación por la página web no permite realizar la firma y completar el proceso.
- 2 reclamaciones por funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios: una por no poder pagar tributos on line y la otra por la pésima sede electrónica del Ayuntamiento.

ATENCION AL CIUDADANO (cód. 8)

- Grupo con 2 reclamaciones siendo las siguientes:

- 2 reclamación por falta de asistencia personalizada online o telefónica, una debido a la imposibilidad de contactar telefónicamente teniendo que acudir

presencialmente desde otro municipio y la otra por la imposibilidad de contactar con el 010 funcionando solo el contestador automático que deriva la llamada entre departamentos hasta que se corta.

SERVICIO PRESTADO (Cód 9)

Grupo con 1 reclamación siendo la siguiente:

- 1 reclamación por los tiempos de tramitación excesivos: debido a la imposibilidad de obtener el certificado de padrón on line siendo el tiempo de espera para su obtención excesivo dificultando la realización de tramites urgentes, siendo en otros municipios inmediata y más rápida.

3.2. Sugerencias.

Se definen las sugerencias en el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles como las *“iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los vecinos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles”*. En este ejercicio se han presentado cuatro sugerencias siendo las siguientes.

- 1 sugerencia se dirige al área de personal, para que el puesto de información de la planta baja del Ayuntamiento este cubierto por una persona par ayudar al ciudadano.
- Otra sugerencia va dirigida al área de mayores, para poner armarios en las salas de talleres y actividades para que los mayores puedan guardar sus materiales y no tengan que cargar a diario con ellos.
- Otra sugerencia se dirige a la Junta de Distrito 3 para instalar una fotocopiadora de autoservicio en la Junta de Distrito.
- Y la última va dirigirá al área de cultura, para la ampliación de horario de la biblioteca, bien de forma permanente o durante el periodo de exámenes y así equiparlo al resto de bibliotecas.

4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2025

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2025, en aras de atender a los fines establecidos para esta Comisión de Pleno de forma reglamentaria, ya sean actuaciones de la propia Comisión como por la Secretaría de ésta y de Registro General, para mejorar el sistema de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones en las Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

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

- Sesión ordinaria de 17 de junio de 2025.
- Sesión ordinaria de 26 de septiembre de 2025.
- Sesión ordinaria de 16 de diciembre de 2025.
- Sesión ordinaria de 17 de marzo de 2026.

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 17 de junio de 2025.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas correspondientes al periodo comprendido entre el día 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, habiéndose producido las siguientes intervenciones:

- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, toma la palabra para hacer referencia a las reclamaciones por falta de personal en las Juntas de Distrito. Señala que se amplió el capítulo I en un 2% y aunque se ha contratado personal (agentes de policía, coordinadores...) no se han contratado informadores para las Juntas de Distrito. Además, indica que no debería haber solamente una persona en las Juntas de Distrito y solicita solucionar el problema de la falta de personal.
- El presidente D. Raúl Gallego, toma la palabra para informar que se contrataron informadores nuevos para reforzar las Juntas de Distrito pero que durante la tramitación de dichas contrataciones ha habido jubilaciones. Además, hace referencia al convenio existente con Móstoles Desarrollo para realizar nuevas contrataciones, indicando que se sigue trabajando en ello.

En sesión ordinaria de 16 de septiembre de 2025.

Se dió cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de abril hasta el 30 de junio de 2025, habiéndose producido las siguientes intervenciones:

- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, toma la palabra para preguntar con qué personal se ha cubierto la JD6 ya que hay dos reclamaciones por no realizar el tramite de emisión de certificado digital alegando que no tienen curso de formación.
- El presidente D. Raúl Gallego toma la palabra para indicar que la JD6 se cubrió con los mismos informadores que había, además de contar con personal de Móstoles Desarrollo, indicando que sí disponen de dicha formación.
- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, toma de nuevo la palabra para hacer referencia a la reclamación presentada contra un informador de la JD3 planteando la posibilidad de trasladarle a otro sitio sin atención al público ya que son recurrentes las quejas hacia ese informador. Sugiere también dar formación en resolución de conflictos.
- El presidente D. Raúl Gallego interviene para indicar que se intenta incentivar y motivar a los informadores, señalando que ha habido movimientos de informadores a otras Juntas de Distrito. Señala que se ha comunicado a RR.HH dichas quejas por si hay que abrir expediente.
- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, interviene para hacer referencia a la reclamación sobre la inadecuada e insuficiente iluminación de las salas de estudios y lectura de la biblioteca de Parque Coimbra.
- Toma la palabra el vocal del grupo municipal Vox, Daniel Martín para indicar que se ha dado traslado de dicha incidencia a mantenimiento, siendo el arreglo más profundo y que insistirá en su petición.

No habiendo más intervenciones en este punto

En sesión ordinaria de 16 de diciembre de 2025.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de julio al 30 de septiembre de 2025, habiéndose producido las siguientes intervenciones:

- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, toma la palabra para hacer referencia a la queja relativa al servicio de comida a domicilio ya que es conocedora de la existencia de más quejas por parte de usuarios debido a la escasez de la comida y solicita que se dé una vuelta a ese tema.

- El Presidente, D. Raúl Gallego, interviene para comentar, respecto a esta reclamación, que por parte del servicio se ha contestado que se realizan controles de calidad y que hay un seguimiento.
- La vocal del grupo municipal Más Madrid Móstoles, Dña. Sonia Melantuche, toma la palabra para hacer referencia a la reclamación relativa a la tardanza en la obtención de certificados de padrón preguntando si no se dan en el momento.
- Se informa que los certificados no se dan en el momento al requerir la firma del Secretario General y del Concejal, indicando que los volantes si se expiden en el momento y es el documento que más se utiliza.
- Dña Sonia Melantuche pregunta sobre la diferencia entre volante y certificado de padrón, a lo que se le indica que el volante es a título informativo y el certificado es el documento que certifica los datos y por ello es oficial utilizándose en tramites concretos.

No habiendo más intervenciones en este punto.

En sesión ordinaria de 17 de marzo de 2026.

Se da cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de octubre al 31 de diciembre de 2025.

Se anexa el acta de la sesión.

4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.

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

- Se han supervisado los procedimientos de asertividad de los empleados públicos y se ha recabado cuanta información ha sido necesaria para corregir el trato de los trabajadores con los ciudadanos.
- Se ha recordado a todas las Áreas afectadas por reclamaciones que deben contestar los escritos dirigidos al Ayuntamiento en un tiempo prudencial y cumpliendo la normativa.
- Se han realizado actuaciones para mejorar el servicio telemático (fallos informáticos).
- Han adoptado medidas para mejorar la conectividad de la antena de la JD5.

- Se está trabajando desde Nuevas Tecnologías para mejorar el servicio de expedición de volantes y certificados de padrón.
- Se repusieron los cables que fueron cortados en el CSC Norte Universidad.

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

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

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

En Móstoles, 2 de marzo de 2026.

EL SECRETARIO GENERAL.

Fdo. Pedro Daniel Rey Fernández

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

Por tipo de comunicación:

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

Por tipo de canal de entrada:

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

Por tipo de unidad administrativa afectada:

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

Por medio de prestación del servicio:

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

Por motivo de la reclamación y sugerencia:

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