

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

AÑO 2020

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 reclamaciones y sugerencias.....	4
- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias	5
- Distribución por medio de prestación del servicio.....	6
- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.....	6
2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones	9
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2020.....	10
3.1. Reclamaciones.....	10
3.2. Sugerencias.....	13
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2020	14
4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	15
4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	14
4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal	17
4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.....	17
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	19

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.

Con esta finalidad, se introdujo en el marco específico establecido para los Municipios de Gran Población, 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.

Anualmente la Comisión emite un Informe anual dando cumplimiento a lo previsto en los artículos 205 y 211.6 del Reglamento Orgánico Municipal.

En este informe se recoge un resumen de la actividad desarrollada por esta Comisión en el ejercicio de sus funciones de defensa de los derechos de los vecinos y de supervisión de la actividad de la Administración municipal estando las quejas presentadas debidamente clasificadas para observar la evolución en la prestación de los servicios municipales.

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/SEDE_ELECTRONICA/es/informacion-administrativa/informes-anuales-comision-especial-sugerencias-reclamacione

En este sentido se presenta el actual informe que comprende las reclamaciones y sugerencias presentadas en el año 2020¹.

¹ El ejercicio 2020 comprende el periodo de 1 septiembre de 2019 a 31 de agosto de 2020

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

En este apartado se analiza la actividad de la Comisión especial de Reclamaciones y Sugerencias en el ejercicio 2020 de la siguiente forma:

Por un lado, los datos estadísticos de las reclamaciones dividiendo en las siguientes tipologías, sujeto, oficina de presentación, Concejalía, Área afectada y motivos de la presentación conforme a las clasificaciones establecidas en el Anexo I de este informe.

Y por otro lado, se analiza su tramitación con especial referencia al cumplimiento del deber de contestación y al tiempo medio en realizarlo.

2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 87

- **Distribución entre reclamaciones y sugerencias.**

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	78
S	Sugerencias	6+3*

Cabe señalar que en este periodo se han realizado 4 diligencias de anulación de hojas de reclamaciones de los libros debido a que los ciudadanos se han llevado las hojas de reclamación no habiendo procedido a su devolución en las correspondientes oficinas, una en el Registro General, otra en la JD1, otra en la JD5 y otra en la Oficina de Atención al contribuyente.

*Así mismo, es de destacar que ha habido 3 agradecimientos, hacia una trabajadora que presta sus servicios en la JD2 , que se han incluido erróneamente como sugerencias, y no van a estar recogidas como sugerencias en las distribuciones que se realizan a lo largo de este informe.

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

A fecha de hoy el único medio de presentación de las reclamaciones y sugerencias es el medio presencial al no estar habilitado su presentación electrónica, por este motivo, solo se procede a recoger la distribución estadística de las reclamaciones y sugerencias por Oficina de Atención al Ciudadano de presentación:

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S
Registro General	29/2
Junta de Distrito 1 Centro	5
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	9/2
Junta de Distrito 3 Sur-Este	9
Junta de Distrito 4 Oeste	22
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	2/2
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	2
Total	78/6

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

Atendiendo a la estructura orgánica aprobada por Decreto de la Alcaldía nº 2981/19 de 17 de julio (BOCM Núm. 198, de 21/8/19) vigente en todo el periodo objeto del presente informe, de 1 de septiembre de 2019 a 31 de agosto de 2020, la distribución en Concejalías es la siguiente:

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Mejora y Mantenimiento de los Espacios Públicos	1

Concejalía de Presidencia	15/1sug
Concejalía de Transición Ecológica y Seguridad	9/3 sug
Concejalía de Recursos Humanos, Tecnológicos y Financieros	21
Concejalía de Desarrollo Urbano	7/1sug
Concejalía de Cultura y Políticas Medio Ambientales	--
Concejalía de Educación y Juventud	17
Concejalía de Igualdad y Cooperación	2
Concejalía de Participación Vecinal	--
Concejalía de Derechos Sociales y Mayores	3/1 sug
Concejalía de Deportes	3
Total	78/6

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

Con la finalidad de establecer un segundo nivel o nivel administrativo que permita la explotación en series históricas de las reclamaciones y sugerencias presentadas, se analiza seguidamente la distribución en unidades administrativas, si bien adaptada, de la Circular relativa a la Aplicación y Actualización del Catálogo de Procedimientos Administrativos del Ayuntamiento de Móstoles aprobado en Junta de Gobierno Local de 9 de julio de 2013, siendo la siguiente:

Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S	Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S
AG	Archivo General	-	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos	2
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento	1
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	--
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	-
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	-
CU	Cultura	1/3 sug	MUJ	Mujer-Igualdad	1
DEP	Deportes	3	NTE	Nuevas Tecnologías	-
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	-	PJ	Parques y Jardines	-

DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	1	PC	Participación Ciudadana	-
DGS	Dirección General del Suelo	-	PAT	Patrimonio	-
ED	Educación	17	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	-
EMP	Empleo EMPESA		P	Personal (RR.HH)	-
EST	Estadística	4	SEGP	Policía Municipal	8
FES	Festejos	-	RG	Registro General	3/1 sug
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	1	SAN	Sanciones	---
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad y Mayores	1
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	-
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	1	SSO	Servicios Sociales	-
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	2/1 sug	TES	Tesorería	-
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	4	TEA	Tribunal Económico Administrativo	1
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	5	URB	Urbanismo	1/1sug
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	-	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	-
OAC	Oficina Atención Contribuyente	3	PR	Presidencia	6
OAV	Oficina Atención al Vecino	5	IYC	Ingresos y Coordinación	4
JUV	Juventud		RE	Recaudación Ejecutiva	2
			GC	Gestión de Cobros	1
			Total		78/ 6 SUG

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

Respecto al medio de prestación del servicio, se mantienen las reclamaciones por medios electrónicos como en ejercicios anteriores, siendo las siguientes:

- Porque el día 28/2/2020 no funcionó Orve.

La distribución resulta ser la siguiente:

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	77/6
1	Medios electrónicos	1

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

Con el objeto de mejorar el análisis de las reclamaciones presentadas y siguiendo la metodología recogida en “La guía para la gestión de quejas y sugerencias” de la Agencia de Evaluación y Calidad en su edición del año 2013 se procede a su clasificación por motivos.

La metodología 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 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 78 reclamaciones es la siguiente, indicar que en la misma no se recogen las 6 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	9
11	Accesibilidad geográfica.	-
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	-
13	Horarios de atención.	3
14	Tiempos de espera excesivos.	5
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	1
16	Recursos tecnológicos	-
17	Señalización	-
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	
2	INFORMACIÓN	6
21	Accesibilidad a la información.	1
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	
23	Información deficiente o incompleta.	4
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	1
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
26	Otros: información.	-
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	18
31	Falta de competencia.	
32	Falta de cortesía o educación.	8
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	5
34	Falta de equidad en el trato.	2
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	3
36	Otros empleados públicos.	-
4	SERVICIO PRESTADO	44
41	Errores en la prestación del servicio.	2
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
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.	38
47	Otros: servicio.	
5	OTRAS CAUSAS.	-
51	Detallar.	-

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	-
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	
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	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	
91	Errores en la prestación del servicio.	
92	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
93	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones.	-
94	Tiempos de tramitación excesivos	-
95	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	-
96	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	-
97	Otros: servicio.	-
10	OTRAS CAUSAS	-
101	Detallar	-

2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

Respecto a la evaluación del procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias del ejercicio indicar que todas han sido contestadas en la sesión de la Comisión que correspondía. Siendo el decimosexto 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.

Por otro lado, de conformidad al 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 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, tomando como referencia la diligencia de entrada y el registro de salida.

Este indicador ha obtenido una disminución importante, desde el año 2012 al lograrse año a año una disminución relevante en los tiempos medios, a excepción del año 2019 que sufrió un aumento respecto al año anterior siendo imputable al cambio de gobierno debido a las Elecciones Municipales celebradas el 26 de Mayo y en el relevo de las áreas, causando tardanzas en las contestaciones. En el año 2020 ha disminuido ligeramente con respecto al año anterior.

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

3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2020.

Inicialmente, hemos realizado un estudio estadístico de las reclamaciones y sugerencias tramitadas por diferentes tipos y analizado su tramitación y tiempo de contestación, en este apartado analizaremos el motivo concreto de las mismas procurando su agrupación de forma metodológica.

Esta agrupación se realiza mediante el cruce de los datos estadísticos de unidad administrativa y motivo.

En todo caso, se procede a realizar 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, diferenciando su finalidad.

En todo caso, es importante destacar que como establece el artículo 208.2 del Reglamento Orgánico, que del sistema de reclamaciones y sugerencias 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 anual analizado las 78 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 15 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 9 reclamaciones asignadas, siendo las reclamaciones siguientes:

- 3 reclamaciones presentadas por horarios de atención; 1 corresponde al cierre de la biblioteca en horario de tarde hasta el 16 de septiembre y 2 por estar la oficina de Atención al Vecino cerrada y tras esperar les comunican que la informadora ha ido al médico y no va a abrir.
- 5 reclamaciones por tiempo excesivo de espera; 1 porque la demora para conseguir cita previa es de más de un mes, 1 en el servicio de Limpieza y Gestión de Residuos, 1 en la Oficina de Atención al Contribuyente, 1 en la JD3 y 1 en Recaudación Ejecutiva.



- 1 por Espacio/condiciones ambientales/mobiliario: por entender que las calles de Parque Coimbra están en estado de abandono.

INFORMACIÓN (cod2)

Grupo con 6 reclamaciones asignadas, siendo las reclamaciones siguientes:

- 1 porque según indica en la página web no se informa de que es necesario pedir cita previa para empadronarse.
- 4 por información deficiente o incompleta; 1 porque la información telefónica recibida no coincide con la dada de forma presencial en el Ayuntamiento, 1 porque no coincide la información que se le da por primera vez cuando va a empadronarse con la dada cuando acude la segunda vez, 2 porque no coinciden los horarios que figuran en la puerta de la OAC con los publicados en la página web.
- 1 por tiempos excesivos de respuesta a consultas por parte de la Gerencia de Urbanismo.

EMPLEADOS PUBLICOS (cod3)

Grupo con 18 reclamaciones asignadas, que disminuye considerablemente respecto al ejercicio anterior, con el siguiente desglose:

- 8 reclamaciones por falta de cortesía o educación; 2 corresponden a agentes de la policía local, 1 por el trato recibido por parte del personal administrativo de la concejalía de Desarrollo Urbano, 3 por el trato recibido por parte de los informadores de la Oficina de Atención al Vecino, 1 por no admitir la firma en un documento de renovación padronal por el personal de la Junta de Distrito 3 al considerarlo un garabato, 1 corresponde a la unidad de ingresos y coordinación por considerar que se le prejuzgaba cuando preguntó por un certificado de IVTM.
- 5 por falta de interés en la atención al ciudadano: 1 contra un agente de policía ante la actuación por una multa del año 2016, 3 por la atención recibida en la Junta de distrito 4, 1 en la unidad de ingresos y coordinación por la paralización de un recurso relativo al pago de licencia de apertura.
- 2 por falta de equidad en el trato: 1 a las trabajadoras del centro de emergencias para mujeres víctimas de violencia de género al no mediar entre las usuarias al ser una de ellas insultada, amenazada y objeto de denuncias falsas por parte de otras usuarias, 1 por el trato de dos agentes de policía al solicitar su intervención en un problema de aparcamiento con un vecino.
- 3 por falta de comprensión o interés por los problemas planteados: 2 corresponden a policía local, una por no acudir a una llamada y la otra por avisar de imposición de denuncias si continúan dando de comer a una colonia de gatos., 1 al informador de la JD4 por descolocar los documentos que tuvo que enviar por ORVE.



- SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

- Grupo con 44 reclamaciones que se distribuyen de la siguiente forma:
 - 2 errores en la prestación del servicio: 1 en la JD2 por atender antes a una persona que tenía cita posterior, 1 en Registro General por no coincidir los datos que figuran en el padrón con la planta de su domicilio.
 - Tiempos tramitados excesivos: se ha codificado 1 reclamación por la mala atención recibida en la JD3 y el tiempo excesivo de espera para hablar con la coordinadora.
 -
 - De las 3 reclamaciones por incumplimiento de las expectativas previas sobre el servicio:
 - 1 corresponde al área de recaudación ejecutiva por haber embargado una cuenta por una multa que tiene recurrida,
 - 1 corresponde al área de limpieza y gestión de residuos por no encontrarse el camión del punto limpio móvil en la Av Olímpica el 30/1/2020,
 - 1 al Tribunal Económico-Administrativo porque no pudo ser atendido allí después de tener cita al no identificar el trámite que iba a realizar y tuvo que ser atendido en el Ayto.

Las 38 reclamaciones por incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano, se distribuyen de la siguiente forma:

- 1 corresponde a la Dirección Gral de Gestión Tributaria y Recaudación por la subida excesiva del IBI 2019.
- 17 corresponden al área de educación por no tener derecho a beca de libros en los colegios concertados, por ser las becas solo para infantil.
- 1 corresponde al área de mayores por no obtener plaza en las clases de psicomotricidad y darle plaza en la clase de personas con movilidad reducida que no ha solicitado.
- 3 corresponden al área de Deportes, 1 por no poder acceder en bicicleta al polideportivo el Soto, 1 por no dejarle entrar como club a la pista de atletismo, 1 por falta de monitores de natación en el polideportivo Villafontana.
- 6 corresponden al área de Presidencia por no poder acceder al Pleno debido a la limitación de aforo.
- 4 corresponden al departamento de Registro y Estadística; 1 por no realizar un registro al no traer la documentación impresa y negándole la opción de imprimirla en un ordenador municipal. 1 por los impedimentos para empadronarse en una vivienda no autorizada, 1 porque no se realizan compulsas al enviar la documentación por ventanilla única, 1 porque tuvo que esperar a ser atendido al no llevar cita previa.
- 2 corresponden a policía municipal; 1 por poner multas a la salida del colegio Villa de Móstoles, 1 respecto a una reclamación contra un agente por una multa de tráfico del año 2016 con cuya contestación no está de acuerdo,
- 2 corresponden al área de Ingreso y Coordinación por poner trabas a la solicitud de reducción por familia numerosa en el IBI ya que no

presenta la tarjeta colectiva para poder comprobar el código C.S.V.

- 1 corresponde al departamento de Gestión de cobros por no saber informar de cuándo y cuánto tiene que abonar por los impuestos que tiene fraccionados.
- 1 Corresponde a la JD 2 por no conseguir cita teniendo pensado disfrutar de sus vacaciones inmediatamente.

- ATENCIÓN AL CIUDADANO (cód. 8)

- 1 reclamación por no poder dirigir directamente la documentación a la Escuela Oficial de Idiomas en Extremadura y tener que enviarla a la Consejería de Educación y entiende que no le dan una solución satisfactoria.

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 el ejercicio señalado se producen seis sugerencias, habiéndose incorporado tres agradecimientos a una trabajadora de la JD 2 como sugerencias, habiendo dado traslado de los mismos a la trabajadora, así como agradeciendo al vecino dichas felicitaciones.

- La sugerencia efectuada en la Junta de Distrito nº 2 Norte-Universidad para que se ponga en las Juntas de Distrito personal tan cualificado como en la Junta de Distrito 2, agradeciendo el gesto al ciudadano.
- La sugerencia al área de urbanismo, solicitando que se habiliten locales como viviendas para mayores y personas con discapacidad. Dicha sugerencia se agradece y se le informa de que dicha actuación se puede hacer de manera particular siempre que cumplan con la normativa vigente y que el Ayuntamiento tiene previstas distintas actuaciones vinculadas al plan de vivienda nacional y de la Comunidad de Madrid.
- 3 sugerencias relacionadas con el área de Cultura, una sugiriendo que durante el periodo vacacional se puedan devolver los libros en cualquier biblioteca. Dicha sugerencia se agradece y se indica que esa facilidad se daba mientras ha estado activo el servicio de préstamo intercentros dependiente de la Comunidad de Madrid el cual se encuentra suspendido actualmente. Las otras dos sugiriendo la ampliación de horario en la Biblioteca del Parque Coimbra. Dichas sugerencias se agradecen y se comunica a los vecinos que el ajuste de jornada se ha producido en el turno de tarde reduciendo 30 minutos en todas las bibliotecas de Móstoles por falta de recursos humanos y para mantener la calidad del servicio.

- La última sugerencia se dirige al área de Registro General y Estadística que se prevea un servicio telefónico más amplio para cita previa, ya que los teléfonos muchas veces están colapsados. Se admite y agradece esta sugerencia y se comunica al vecino que se está estudiando realizar un servicio específico para que la cita previa sea más ágil y eficaz.

4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2020

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2020, 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 reclamaciones y sugerencias presentadas en las siguientes sesiones que se enumeran:

- Sesión ordinaria de 29 de enero de 2020.
- Sesión ordinaria de 15 de julio de 2020, donde se incluyeron las reclamaciones y sugerencias realizadas durante dos periodos. El primer periodo comprende desde el 1 de octubre a 31 de diciembre de 2019 cuya presentación ante la Comisión debería de haberse realizado en la sesión prevista para el 18 de marzo y que como consecuencia del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, quedo suspendida y un segundo periodo que comprende del 1 de enero al 31 de marzo de 2020 cuya presentación corresponde al mes de julio.
- Sesión ordinaria de 30 de septiembre de 2020.
- Sesión ordinaria de 18 de noviembre de 2020.

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 29 de enero de 2020.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de junio al 31 de agosto de 2019, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones tras destacar por la Sra. Presidenta que las reclamaciones presentadas a la Concejalía de Educación se deben a la exclusión a los colegios concertados de las becas de ayuda de libros para educación infantil:

- La vocal del Grupo Municipal Ciudadanos indica que la educación concertada es también educación pública sumándose a dicho argumento la vocal del Grupo Municipal Vox.
- La vocal del Grupo Municipal Popular, solicita que se tengan en cuenta dichas becas para el próximo curso escolar y que puedan acceder a ellas también la educación concertada, sumándose a dicha petición tanto la vocal del grupo Municipal Ciudadanos como la vocal del Grupo Municipal Vox.
- El vocal del grupo municipal PSOE, hace constar que los colegios concertados son privados y no públicos, a lo que se suma la vocal del Grupo Municipal Podemos.

Respecto a la aprobación del informe anual, la vocal del Grupo Municipal de Ciudadanos quiere recalcar algunos aspectos relevantes del informe como el tema de accesibilidad al Ayuntamiento, con las averías del salvaescaleras y le gustaría saber cómo se puede solucionar este problema.

La Sra. Presidenta muestra su conformidad y comunica que cuando una persona ha requerido una sala de lactancia, se le facilitó un espacio. Indicando respecto a la falta de cortesía de los empleados que la mayoría de las veces es simplemente una impresión por parte del ciudadano al no recibir la contestación que desean indicando que a veces los empleados pueden también tener malos días.

Se procedió, a la aprobación por unanimidad (Grupo Popular, Grupo Socialista, Grupo Ciudadanos, Grupo Mas Madrid Ganar Móstoles, Grupo Vox y Grupo Podemos) del informe anual del año 2019.

En sesión ordinaria de 15 de julio de 2020.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas en dos periodos.

1.- El primer periodo comprende desde el día 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019, en el seno de la cual no se produjeron intervenciones.

2.- El segundo periodo comprende desde el día 1 de enero al 31 de marzo de 2020,



en el seno de la cual la Sra. Presidenta informa que se han admitido 3 felicitaciones a una trabajadora que presta sus servicios en la JD2 como sugerencias, produciéndose las siguientes intervenciones:

- La vocal del grupo Municipal de Ciudadanos solicita a la Comisión que se felicite a dicha trabajadora, sumándose a dicha petición el resto de miembros presentes en la misma.
- La vocal del Grupo Municipal ciudadanos, respecto a las quejas números 81 y 82 del libro 2 presentadas por el retraso de la apertura de la oficina de Atención al Vecino del PAU-4, hace constar que se debe tener prevista la sustitución de un trabajador en casos imprevistos.

En sesión ordinaria de 30 de septiembre de 2020.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de abril al 30 de junio de 2020, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- La Sra. Presidenta informa que según lo acordado en la sesión anterior para felicitar a una trabajadora que presta sus servicios en la JD2, se ha dado traslado de dicha felicitación a la interesada.

La Comisión se da por enterada.

En sesión ordinaria de 18 de noviembre de 2020.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de julio al 31 de agosto de 2020.

La Sra. Presidenta, D^a Rebeca Prieto Moro, hace mención a que las medidas implantadas como consecuencia del COVID-19, como es la cita previa a efectos de atención presencial de los ciudadanos ha supuesto la generación de reclamaciones en las oficinas de atención al público tanto en Registro General como en las Juntas de Distrito.

Además se informa que ha sido necesario diligenciar 3 anulaciones de hojas de reclamaciones debido a que los ciudadanos se las han llevado sin rellenarlas y no las han entregado de nuevo en las oficinas que custodian los libros de reclamaciones.

En el turno de ruegos y preguntas se han producido las siguientes intervenciones:

-La vocal del Grupo Municipal Mas Madrid –Ganar Móstoles, pregunta si hay constancia de mejora en la cita on line, en la demora de las citas y en la atención telefónica, a lo que la Sra. presidenta contesta que sí, informando así mismo que se está estudiando la ampliación del servicio de atención al ciudadano con un proyecto de atención telefónica y gestión de citas mediante teletrabajo. Quedando pendiente de concretar dicho proyecto con el Concejal de RR.HH para ver las necesidades de personal y organizar el grupo.

4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.

Además de la 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:

- Respecto a las reclamaciones presentadas por no corresponderles las becas de libros para los alumnos de los colegios concertados se les explica que la Comunidad de Madrid puso en marcha el programa Accede por lo que el Ayuntamiento ha mantenido sólo la ayuda de libros para los alumnos de educación infantil de los centros públicos.
- En cuanto a las reclamaciones presentadas como consecuencia de la implantación de la cita previa se comunica que con motivo de la pandemia para realizar trámites presenciales se hace necesario solicitar cita previa, no obstante con el fin de dar un buen servicio y facilitar al ciudadano la realización de sus gestiones, se ha seguido atendiendo sin cita a aquellas personas a las que se les vencía el plazo para presentar documentación y también a aquellas que estando en el local se diera la circunstancia de que no hubiera muchos usuarios esperando. Además, se han implantado medios telemáticos para facilitar las gestiones a los ciudadanos.
- Se está estudiando la ampliación del servicio de atención al ciudadano con un proyecto de atención telefónica y gestión de citas mediante teletrabajo. Quedando pendiente de concretar dicho proyecto con el Concejal de RR.HH para ver las necesidades de personal y organizar el grupo.
- Se han supervisado los procedimientos de asertividad de los empleados públicos y se ha recabado cuanta información ha sido necesaria para corregir el correcto 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.

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

Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria General y los responsables 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 y Oficinas de Atención Ciudadana para el buen funcionamiento del sistema de Reclamaciones y Sugerencias.

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, 14 de enero de 2021.

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
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	PR	Presidencia
		IYC	Ingresos y Coordination
		RE	Recaudación Ejecutiva
		GC	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 PUBLICOS	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