



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles
CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA

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

AÑO 2022

SECRETARÍA GENERAL.
SERVICIOS DE REGISTRO GENERAL,
ESTADÍSTICA Y PROCESOS ELECTORALES.

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.....	7
2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.....	10
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2022	11
3.1. Reclamaciones	11
3.2. Sugerencias.....	15
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2022	16
4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	16
4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	16
4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.....	18
4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones	19
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	20

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 el 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 al ciudadano, se ha dotado de un libro de Sugerencias y Reclamaciones tanto al Registro auxiliar de Urbanismo como a la Oficina de Atención al Contribuyente, además de los libros con los que ya contaba el Registro General, cada una de las cinco Juntas de Distrito y la Oficina de Atención al Vecino.

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 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, informando por este medio al Pleno de la Corporación de las quejas presentadas y las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, dando cumplimiento a 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/SEDE_ELECTRONICA/es/informacion-administrativa/informes-anuales-comision-especial-sugerencias-reclamacione

En este sentido se presenta el actual informe que comprende las sugerencias y

reclamaciones presentadas durante el año 2022¹..

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 durante este periodo 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 en realizarlo.

2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 105

- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	99
S	Sugerencias	6

Cabe señalar que en este periodo se han realizado 8 diligencias de anulación de hojas de reclamaciones de los libros debido a que 3 de las hojas de reclamaciones fueron entregadas al reclamante para su cumplimentación habiéndoselas llevado y no habiendo procedido a su devolución, una en la JD 3, otra en la JD5 y otra en la Oficina de Atención al Contribuyente.

¹ El ejercicio 2022 comprende el periodo de 1 septiembre de 2021 a 31 de agosto de 2022

Hubo que realizar otra diligencia de anulación en la JD1 ya que, al iniciar un nuevo libro de reclamaciones le faltaba la primera hoja.

Por otro lado, se han utilizado tres hojas de reclamaciones para poner un agradecimiento, una al departamento de Registro General, otra a la Oficina de Atención al Vecino y la última a la Oficina de Atención al contribuyente.

Por último, en la JD1 se procedió a realizar una diligencia de anulación por haberse producido el desistimiento por el interesado.

- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

El único medio de presentación de las reclamaciones y sugerencias ha sido el presencial, por lo que se recogen numéricamente el total de reclamaciones por la Oficina en que ha sido presentada y tramitada la reclamación o sugerencia.

Hay que indicar que en este periodo se han incorporado dos nuevas oficinas de asistencia en materia de registros para la gestión y tramitación del libro de sugerencias y reclamaciones, siendo las mismas la Oficina de Atención al Contribuyente y el Registro auxiliar de Urbanismo.

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S
Registro General	33/3
Junta de Distrito 1 Centro	8/1
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	6
Junta de Distrito 3 Sur-Este	10
Junta de Distrito 4 Oeste	10/1
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	5
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	13/1
Oficina de Atención al Contribuyente	12
Urbanismo	2
Total	105

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

Atendiendo a la estructura orgánica aprobada por Decreto de la Alcaldía nº1860/21 de 23 de abril de 2021, la distribución en Concejalías es la siguiente:



Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Mejora y Mantenimiento de los Espacios Públicos	2/1
Concejalía de Presidencia y Desarrollo Urbano	11/2
Concejalía de Seguridad, convivencia, Cultura y Transición Ecológica	10
Concejalía de Hacienda	26
Concejalía de Empleo y Nuevas Tecnologías	3/1
Concejalía de Educación y Juventud	8/1
Concejalía de Igualdad	2
Concejalía de Participación Vecinal y Recursos Humanos	14/1
Concejalía de Derechos Sociales y Mayores	19
Concejalía de Deportes	4
Total	105

- 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	-	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos	1
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento de Edificios	2/1 sug
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	1
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	
CU	Cultura	2	MUJ	Mujer-Igualdad	
DEP	Deportes	4	NTE	Nuevas Tecnologías	1/1sug
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	8/1 sug	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	-
EMP	Empleo MOSTOLES DESARROLLO		P	Personal (RR.HH)	8
EST	Estadística	5	SEGP	Policía Municipal	8
FES	Festejos	-	RG	Registro General	1
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	1-	SAN	Sanciones	
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad y Mayores	
	Disciplina			Responsabilidad Patrimonial	
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	6/1sug	SSO	Servicios Sociales	3
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	2	TES	Tesorería	
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	8	TEA	Tribunal Económico Administrativo	1
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	1/1sug	URB	Urbanismo	2
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	1	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	
OAC	Oficina Atención Contribuyente	16		Presidencia	1 sug
OAV	Oficina Atención al Vecino	7		Ingresos y Coordinación	2
JUV	Juventud			Recaudación Ejecutiva	
-----	Centro acogida de animales			Recaudación Voluntaria	2
	OMIC			IBI	3
	Depósito Municipal			IVTM	
	Tenencia de animals	1			
	Oficina municipal defensa derecho vivienda	1	TOTAL		105

- **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 de los tiempos excesivos de espera debido a que durante el periodo estival coincidieron en el tiempo varias convocatorias de ayudas que beneficiaban a gran parte de la población con varias convocatorias de ofertas de empleo público, lo que ocasionó largos tiempos de espera para

ser atendidos, ya que a pesar de haber dispuesto medios electrónicos para la presentación de la documentación, los interesados prefirieron hacerlo de forma presencial.

Así mismo, la eliminación del sistema de cita previa el 13 de octubre de 2021, hace que los tiempos de espera sean mayores al acumularse los ciudadanos en las oficinas de Registro General y Juntas de Distrito.

También hay que destacar las reclamaciones presentadas por la falta de personal en las oficinas de asistencia en materia de registro.

Igualmente ha generado quejas la organización y el deficiente servicio de catering de las colonias urbanas.

Si bien la referida a la prestada por medios electrónicos es la siguiente:

- 1 Por la dificultad de conseguir cita previa en la Oficina de Atención al Contribuyente tanto a través de internet como telefónicamente.

La distribución resulta ser la siguiente:

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	98/6
1	Medios electrónicos	1

- **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 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.

Esta 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 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 99 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.	21
11	Accesibilidad geográfica.	-
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	3
13	Horarios de atención.	2
14	Tiempos de espera excesivos.	14
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	2
16	Recursos tecnológicos	-
17	Señalización	-
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	
2	INFORMACIÓN	1
21	Accesibilidad a la información.	
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	
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	16
31	Falta de competencia.	
32	Falta de cortesía o educación.	4
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	4
34	Falta de equidad en el trato.	
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	5
36	Otros empleados públicos.	3
4	SERVICIO PRESTADO	60
41	Errores en la prestación del servicio.	7
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	
44	Tiempos tramitados excesivos.	6
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	4
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	43
47	Otros: servicio.	
5	OTRAS CAUSAS.	
51	Detallar.	
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.	1
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	
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 decimooctavo 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 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 se mantiene, al igual que el año pasado, por debajo de los 13 días hábiles en los tiempos medios de tramitación a pesar de la dificultad que ha supuesto la incorporación de las reclamaciones y sugerencias al gestor de expedientes para su tramitación electrónica.

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

3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2022.

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

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 anual analizado las 99 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 14 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 21 reclamaciones asignadas, suponiendo un aumento respecto al ejercicio anterior con el siguiente desglose:

- 3 reclamaciones presentadas por barreras físicas o arquitectónicas; dos por estar estropeado el ascensor de entrada al Ayuntamiento y otra por la mala accesibilidad a la JD3.
- 2 reclamaciones presentadas en relación a los horarios de atención; Una por encontrarse cerrada la Oficina de Atención al Contribuyente en horario de tarde y otra porque las bibliotecas permanecen cerradas los fines de semana.
- 14 reclamaciones presentadas por los tiempos de espera excesivos; cuatro presentadas



por el tiempo de espera en el departamento de Estadística, una presentada por el tiempo de espera en la JD1, una presentada por el tiempo de espera en la JD3, una por el tiempo de espera en la JD 2, cuatro presentadas por el tiempo de espera en la JD4, una presentada por el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Vecino, dos presentadas por el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Contribuyente.

- 2 Reclamaciones presentadas en relación al espacio/condiciones ambientales/mobiliario; una presentada por el mal funcionamiento de las duchas del polideportivo Villafontana y la otra por la mala climatización de la biblioteca del Centro Sociocultural El Soto.

INFORMACIÓN (cod2)

Grupo con 1 reclamación asignada, siendo la siguiente:

- Por la mala información recibida en relación a los bonos de baño de la piscina del polideportivo Andrés Torrejón.

EMPLEADOS PUBLICOS (cod3)

Grupo con 15 reclamaciones asignadas con el siguiente desglose:

- 3 reclamaciones por falta de cortesía o educación; Una por el trato recibido por parte de una informadora de la JD1 y dos corresponden a actuaciones de los agentes de policía por las formas empleadas al dirigirse a los ciudadanos tanto al solicitar que se identifiquen como cuando ponen multas.
- 4 reclamaciones por la falta de interés en la atención al ciudadano; Una por la atención recibida en la JD5, ya que no le atienden sin cita a pesar de no haber nadie en la oficina y se le emplaza a que vuelva con una cita 30 minutos después, otra porque una informadora de la JD4 se niega a registrar la documentación indicando que solo se registra por las mañanas, otra por la atención recibida en la JD1 ya que la informadora se niega a recoger la documentación y otra por el abuso de autoridad de un agente de policía.
- 5 reclamaciones presentadas por falta de comprensión o interés por los problemas planteados; Dos por actuaciones de los agentes de policía de las cuales una fue al requerir documentación del vehículo y la otra por abuso de autoridad al poner una multa, otra por la actuación del empleado del depósito municipal al tratar de cambiar una rueda dentro de las instalaciones y las otras dos porque en la Oficina de Atención al Vecino tras una larga espera no se les atiende y se les cierra la puerta de malos modos.
- 3 Reclamaciones planteadas por Otros empleados Públicos; siendo las tres por la falta de personal en la Oficina de Atención al Contribuyente.



- SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

- Grupo con 61 reclamaciones que se distribuyen de la siguiente forma:
 - 8 reclamaciones por errores en la prestación del servicio; uno porque al presentar una documentación para enviar por Orve no se da por original un documento y se le considera fotocopia, otra por haber solicitado un certificado de empadronamiento y se le expidió un volante, dos por haber expedido en dos ocasiones volante de empadronamiento erróneo, otra por no recoger la documentación para las colonias urbanas al no presentar el libro de familia, otra porque tras haber domiciliado el recibo de la tasa de entrada de vehículos no se le ha pasado al cobro y habiendo presentado un recurso no se le ha contestado, dos porque tras solicitar el fraccionamiento de IBI no se ha efectuado.
 - 6 reclamaciones por tiempos tramitados excesivos; Una por no haber recibido contestación a la reclamación que presentó por la suspensión de las clases de natación por huelga de los monitores, otra por llevar desde el 2019 esperando a que se le devuelva la fianza por gestión de residuos de una obra ya realizada, otra por la demora en la tramitación de la devolución de ingresos indebidos solicitada el 20/7/21, otra por la demora en la devolución de fianza por obras tras haberlo solicitado varias veces a lo largo de dos años, otra por la falta de contestación a la solicitud de información sobre situación de un terreno, otra por la demora en devolverle la parte proporcional del IVTM
 - 4 reclamaciones por incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio; una reclamación por tener que pagar una tasa para recoger la placa de vado, otra porque se ha desplazado al punto limpio móvil y no estaba el camión y dos por el retraso en el horario de apertura de la JD3 al no haber llegado la informadora puntual ningún día.
 - 43 reclamaciones por incumpliendo de las expectativas del servicio al ciudadano de las cuales:
 - 3 corresponden al departamento de registro general y estadística, una de ellas por no ser atendido sin cita previa para la presentación de una documentación, otra por no facilitarle un volante de empadronamiento de su hijo menor al no estar empadronado con él y ostentar la guarda y custodia y la última por requerirle autorización del centro de servicios sociales para realizar el cambio de domicilio de un menor allí empadronado.
 - 2 corresponden a policía municipal, una porque no se le asistió para que la oficina del INSS le entregara una hoja de reclamaciones, y la otra porque no se le permitió participar en la San Silvestre Mostoleña con su perro.
 - 3 corresponden al área de servicios sociales, una por no recibir ayuda por parte de su trabajadora social, otra porque su trabajadora social no da solución a sus problemas y la última porque no consigue cita presencial para cumplimentar un documento, sólo telefónica, no pudiendo cumplimentarle el documento porque no tiene ficha abierta en los servicios sociales.
 - 1 correspondiente a la JD1 por no registrar documentación a nombre de terceras

personas.

- 1 correspondiente a la JD2, por la mala información en la tramitación de la solicitud de colonias urbanas.
- 4 correspondientes a la JD3, una de ellas porque no se le ha recogido la solicitud de ayuda de comienzo de curso por no ir firmada por el padre de su hijo, otra porque después de esperar no se le pueden hacer los trámites por no tener la informadora autorización para ello, y las otras dos por no gestionar el alta en el padrón al no presentar los documentos originales.
- 5 correspondientes a la Oficina de Atención al Vecino, una porque no se permite el uso de los asientos disponibles dentro de la oficina para esperar a ser atendidos teniendo que esperar en la calle, otra por no ponerle sello de entrada en la solicitud para las colonias urbanas, otra por la mala atención recibida, otra por no entregarle el recibo del IBI al no estar a su nombre ni estar autorizado para recogerlo, otra por no registrarle una solicitud contra Caixa Bank.
- 7 Correspondientes a la Oficina de Atención al Contribuyente, una de ellas por la falta de atención telefónica para obtener una cita teniendo que personarse en la oficina para ser atendido, cinco porque al solicitar cita o personado en la Oficina para realizar gestiones relacionadas con impuestos se les derivada al Ayuntamiento o a las Juntas de Distrito, y la última por no haber llegado a su domicilio el IVTM.
- 1 correspondiente al departamento de personal por la falta de personal en el servicio de información.
- 7 correspondientes al área de educación, cuatro por la mala organización y falta de comida en las colonias urbanas de varios colegios, otra por la mala organización en el programa conciliamos vacaciones al no realizar las actividades programadas y dar un mal servicio de comidas, otra por no conseguir saber si su hijo ha sido admitido en las colonias urbanas y otra por no recogerle la documentación para “Conciliamos Vacaciones” por faltarle documentación,
- 1 correspondiente al área de deportes por no darle plaza de natación gratuita por discapacidad los días de diario, dándosela sólo los fines de semana.
- 1 correspondiente al área de Nuevas Tecnologías por no poder sacar un certificado de empadronamiento on line al no tener implantada la gestión automatizada del padrón.
- 2 correspondientes al departamento de IBI, una de ellas por no recibir los recibos en su domicilio y la otra por haber perdido la bonificación del IBI a familias numerosas porque su título no estaba en vigor.
- 1 correspondiente al área de Modernización y Calidad por la implantación del sistema de cita previa.
- 1 correspondiente a la Oficina municipal de defensa del derecho a la vivienda, por



realizar un informe de vulnerabilidad para parar un lanzamiento.

- 1 correspondiente al departamento de recaudación voluntaria por no haber aplicado el sistema especial de pagos en el IBI de su piso.
- 1 correspondiente al Tribunal Económico Administrativo por no aplicar la bonificación por familiar numerosa en el IBI.
- 1 correspondiente al área de Tenencia de animales por pedir seguro de responsabilidad civil del perro potencialmente peligroso antes de tener el animal para poder sacar la licencia.

- ATENCIÓN AL CIUDADANO (cód. 8)

- Grupo con 1 reclamación siendo la siguiente:

- 1 reclamación por falta de asistencia personalizada online o telefónica, por la dificultad de conseguir cita en la Oficina de Atención al Contribuyente tanto a través de internet como telefónicamente.

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 seis sugerencias.

- Una sugerencia se dirige al departamento de Mantenimiento de Edificios, para que contemplen la posibilidad de habilitar una zona para cambiar a los bebes. Se admite y agradece esta sugerencia, comunicando que se ha solicitado a la empresa de limpieza de edificios municipales la instalación de un cambiador en el aseo de minusválidos de la planta baja de la Casa Consistorial por razones de espacio y acceso indistinto, así como en otras dependencias municipales.
- Otra sugerencia se dirige al área de Nuevas Tecnología sugiriendo mejorar la página web. Se admite y agradece esta sugerencia, comunicando que se está trabajando para diseñar un nuevo portal web que facilite la localización de los contenidos.
- Otra sugerencia se dirige al área de Educación para que se amplíe el plazo de presentación del justificante de pago de las colonias urbanas. Se admite y agradece esta sugerencia comunicando que se valorará su posible implementación en futuras ediciones de las colonias urbanas.
- Otra Sugerencia se dirige al área de Presidencia para volver a habilitar la cita previa.



Se admite y agradece esta sugerencia comunicando que se toma en consideración para su estudio.

- Otra sugerencia va dirigida a la JD1 sugiriendo que pongan más personal en la Junta de Distrito. Se admite y agradece esta sugerencia comunicando que se da traslado de la misma al departamento correspondiente para que refuercen el servicio.
- Otra sugerencia va dirigida a la JD4 para que se habilite una sala de espera dentro de la Junta de Distrito. Se admite y agradece esta sugerencia comunicando que se estudiara para mejorar el servicio.

4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2022

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2022, 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 19 de enero de 2022.
- Sesión ordinaria de 16 de marzo de 2022.
- Sesión ordinaria de 18 de mayo de 2022.
- Sesión extraordinaria de 22 de septiembre de 2022.
- Sesión extraordinaria de 17 de noviembre de 2022.

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 19 de enero de 2022.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 al 30 de septiembre de 2021, no produciéndose intervenciones en el seno de la misma.

Se procedió a la aprobación del informe anual de la Comisión de Sugerencias y reclamaciones del año 2021 por Unanimidad de los presentes (Grupo socialista, Grupo popular, Grupo Ciudadanos, Grupo Mas Madrid-Ganar Móstoles, grupo Podemos y Grupo Vox) destacando la Sra. Presidenta la bajada considerable del tiempo de respuesta de las reclamaciones, así como que la mayoría de las quejas producidas a lo largo de 2021 fueron motivadas por el sistema de cita previa, el cual se suprimió el 13 de octubre de 2021.

En el seno de la misma se han producido las siguientes intervenciones:

El Grupo Municipal Mas Madrid-Ganar Móstoles resalta lo dicho por la Sra. Presidenta indicando que las reclamaciones que se han producido no son significativas.

Por ello, se acuerda por parte de todos los miembros de la Comisión felicitar al personal que está de cara al público, por trabajar bien de cara a la ciudadanía acordando dar traslado de la misma a los interesados.

En sesión ordinaria de 16 de marzo de 2022.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de 2021, no habiendo más intervenciones en el seno de la misma.

En sesión ordinaria de 18 de mayo de 2022.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de enero al 31 de marzo de 2022, no habiendo más intervenciones en el seno de la misma.

En sesión extraordinaria de 22 de septiembre de 2022.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de abril al 30 de junio de 2022, habiendo producido las siguientes intervenciones:

- El grupo municipal Vox en relación a las reclamaciones presentadas por la falta de personal así como sobre la atención prestada en el OAC, al derivar a los ciudadanos a las Juntas de Distrito, pregunta sobre la posibilidad de aumentar la plantilla.
- La Sra. Presidenta indica que dichas quejas están relacionadas con la situación que se ha dado por la implantación del teletrabajo como consecuencia de la pandemia, así como por el sistema que se estableció de cita previa. Además, menciona la circunstancia de que puede



haber muchas personas en la oficina, pero dentro de la OAC existen diferentes departamentos.

Señala además que desde la Concejalía de Hacienda se la ha informado de que se está procediendo a reorganizar el teletrabajo y que se ha eliminado el sistema de cita previa en la OAC.

En sesión extraordinaria de 17 de noviembre de 2022.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de julio al 31 de agosto de 2022, produciéndose las siguientes intervenciones:

- El grupo municipal Popular pregunta en relación a las reclamaciones presentadas por los tiempos de espera en las Juntas de Distrito, el motivo de dicha espera, así como las medidas adoptadas al respecto.
- La Sra. Presidenta interviene para indicar que con la cita previa los tiempos de espera eran cortos. Al suprimir este sistema, los plazos son los habituales habiendo coincidido además en el tiempo el plazo de presentación de solicitudes de becas de libros con el plazo de inscripción en las colonias urbanas.

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:

- 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.
- Se ha implantado el sistema de gestión automatizada de expedición de volantes de empadronamiento, así como el registro electrónico que evita desplazamientos a los ciudadanos y esperas en las distintas oficinas de asistencia en materia de registro, al permitir realizar gestiones desde su domicilio, 24 horas al día todos los días del año.
- Se ha acordado coordinar entre los distintos departamentos las futuras convocatorias de ayudas que concede el Ayuntamiento con el resto de convocatorias para que no coincidan en el tiempo.

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 y Oficinas de Atención Ciudadana 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, 3 de enero de 2023.

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		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.		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