



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

AÑO 2023

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 sugerencias y reclamaciones.....	5
- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las sugerencias y reclamaciones.....	6
- Distribución por medio de prestación del servicio	8
- 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 DESDE SEPTIEMBRE DE 2.022 Y EN EL AÑO 2023.....	12
3.1. Reclamaciones.....	12
3.2. Sugerencias.....	17
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2023	17
4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	18
4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	18
4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal	20
4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.....	20
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	22

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 al ciudadano, se ha dotado de un libro de Sugerencias y Reclamaciones tanto al Registro General como a los Registros auxiliares de las Juntas de Distrito, Oficina de Atención al vecino, Registro auxiliar de Urbanismo y al de la Oficina de Atención al Contribuyente.

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 quejas 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/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 desde el 1 de septiembre del 2022 hasta el 31 de diciembre de 2023 para hacerlo coincidir con el año natural ya que hasta ahora el informe anual comprendía las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el 1 de septiembre hasta el 30 de agosto del año siguiente.

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.

Por otro lado, y en cuanto a la estructura del presente informe, además de la tramitación separada de las Reclamaciones y Sugerencias acordada el 15 de marzo de 2006 en el propio Órgano, el presente informe atiende a las diferentes estructuras orgánicas vigentes desde el 1 de septiembre de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2023, derivadas de la existencia de dos mandatos en este ejercicio.

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 136 a las que hay que añadir 12 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	126
S	Sugerencias	10

Cabe señalar que en este periodo se han realizado 12 diligencias de anulación de hojas de reclamaciones de los libros debido a que 5 de las hojas de reclamaciones fueron entregadas al reclamante para su cumplimentación habiéndoselas llevado y no habiendo procedido a su devolución, 1 en la JD 3, 3 en la OAC y otra en Estadística.

Por otro lado, se han realizado 4 diligencias de anulación por desistimiento, 1 en la JD1 por haber quedado el problema resuelto in situ, otra en la JD2, otra en la JD3 y la última en la JD4.

También se han tenido que realizar 2 diligencias de anulación por no corresponder ni a una queja ni a una sugerencia, una de ellas en la Oficina de Atención al Contribuyente, por tratarse de un recurso que se contestó por la unidad de recaudación ejecutiva y la otra en la JD 2 por corresponder con una solicitud de inspección de los técnicos de urbanismo.

Y por último se ha realizado 1 diligencia de anulación en la JD1 porque una vez cumplimentada la hoja de reclamación el reclamante la rompió.

Es de señalar que, de las 10 sugerencias, dos de ellas corresponden a felicitaciones, 1 a una trabajadora de Recaudación Ejecutiva y la otra al personal del departamento de Recaudación Ejecutiva habiéndose recogido y tramitado ambas como sugerencias.

- 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 en el libro de Reclamaciones del Registro General por ser la Oficina que las recibe bien a través del sistema Orve o bien a través del registro electrónico. Dichas reclamaciones y sugerencias se recogen numéricamente indicando el total de reclamaciones presentadas en la Oficina en la que ha sido presentada y tramitada la reclamación o sugerencia haciendo distinción por el medio de presentación.

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S Presencialmente	Total R/S Telemáticamente
Registro General	30	23/5
Junta de Distrito 1 Centro	13	
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	13/1	
Junta de Distrito 3 Sur-Este	3	
Junta de Distrito 4 Oeste	15/1	
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	3/1	
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	12	

Oficina de Atención al Contribuyente	14/2	
Urbanismo		
Total	103/5	23/5

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

Debido a la existencia de dos mandatos en el periodo comprendido para este informe se realiza el análisis sobre dos estructuras orgánicas diferenciadas, por un lado, una primera estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía nº1860/21 de 23 de abril de 2021, y por otro, la estructura orgánica del actual mandato establecida por Decreto de Alcaldía 2742/23 de 19 de junio de 2023.

Primera clasificación: estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía nº1860/21 de 23 de abril de 2021.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Presidencia y Desarrollo Urbano	10/1
Concejalía de Seguridad, convivencia, Cultura y Transición Ecológica	6/1
Concejalía de Hacienda	18/2
Concejalía de Empleo y Nuevas Tecnologías	4
Concejalía de Educación y Juventud	8
Concejalía de Igualdad	4
Concejalía de Participación Vecinal y Recursos Humanos	8
Concejalía de Derechos Sociales y Mayores	12
Concejalía de Mejora y Mantenimiento de los Espacios Públicos	1/1
Total	71/5

Segunda Clasificación: estructura orgánica del actual mandado establecida por Decreto de Alcaldía 2742/23 de 19 de junio de 2023.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Seguridad, Emergencia, Movilidad y Medio Ambiente	1 recl/2 sug
Concejalía de Hacienda y Presidencia	6 eecl
Concejalía de Urbanismo, Vivienda, Patrimonio y Mantenimiento de la ciudad	3 recl
Concejalía de Recursos Humanos y Contratación	21 recl
Concejalía de Digitalización y Nuevas Tecnologías	1 sug
Concejalía de Educación y Festejos	4 recl/1 sug
Concejalía de Económica, Industria y Empleo	5 recl
Concejalía de Familia, Mayores, Sanidad, Igualdad y Bienestar Social	8 recl
Concejalía de Deportes	4 recl
Concejalía de Cultura, Desarrollo y Promoción Turística	1 recl/1sug
JD2	1 recl
Total	55/5

- 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	2/2 sug
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento de Edificios	2
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	
CU	Cultura	4/2 sug	MUJ	Mujer-Igualdad	
DEP	Deportes	4	NTE	Nuevas Tecnologías	1/1 sug
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	-	PJ	Parques y Jardines	1 sug
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	3	PC	Participación Ciudadana	
DGS	Dirección General del Suelo		PAT	Patrimonio	
ED	Educación	11/1 sug	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	
EMP	Empleo MOSTOLES DESARROLLO	2	P	Personal (RR.HH)	25
EST	Estadística	4	SEGP	Policía Municipal	4
FES	Festejos		RG	Registro General	5
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.		SAN	Sanciones	
INF	Infraestructuras		SA	Sanidad y Mayores	4
	Disciplina			Responsabilidad Patrimonial	
INT	Intervención General		SG	Secretaría General.	
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	8	SSO	Servicios Sociales	8
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	5	TES	Tesorería	1
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	4	TEA	Tribunal Económico Administrativo	1
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	2	URB	Urbanismo	1/1 sug
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama		VA	Viviendas y aparcamientos.- IMS	
OAC	Oficina Atención Contribuyente	3		Presidencia	
OAV	Oficina Atención al Vecino	5		Ingresos y Coordinación	1
JUV	Juventud	1		Recaudación Ejecutiva	10/2 agradecimientos
-----	Centro acogida de animales			Recaudación Voluntaria	
	OMIC			IBI	2
	Depósito Municipal			IVTM	
	Tenencia de animals			Mantenimiento de vias públicas	2
	Oficina municipal defensa derecho vivienda		IIVTNU		1
			TOTAL		126/10

- 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 la falta de personal en las oficinas de asistencia en materia de registro ocasionando que los tiempos de espera sean excesivos en los periodos donde coinciden varias convocatorias, ya que a pesar de disponer de medios electrónicos para la presentación de documentación, los interesados siguen prefiriendo hacerlo de forma presencial.

También es de destacar las quejas generadas por la organización de las colonias urbanas, así como por la atención recibida en la JD1 y en el departamento de Recaudación Ejecutiva.

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

- 1 Por la dificultad de conseguir cita previa en la Oficina de Atención al Contribuyente tanto a través de la web como telefónicamente.
- 1 Por la imposibilidad de contactar telefónicamente con los Servicios Sociales.
- 1 Por la imposibilidad de contactar telefónicamente con el Departamento de Plusvalías.
- 1 Por el mal funcionamiento de la wifi en la biblioteca del Centro Cultural Norte-Universidad.
- 4 Por no funcionar el programa para la inscripción de colonias urbanas.
- 1 porque no funciona el ascensor de la piscina municipal Las Cumbres desde el 13-9-23

La distribución resulta ser la siguiente:

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	117/10
1	Medios electrónicos	9

- 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 126 reclamaciones es la siguiente. Indicar que en la misma no se recogen las 10 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	47
11	Accesibilidad geográfica.	2
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	2
13	Horarios de atención.	1
14	Tiempos de espera excesivos.	35
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	2
16	Recursos tecnológicos	2
17	Señalización	
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	3
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	19
31	Falta de competencia.	1
32	Falta de cortesía o educación.	9
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	3
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	48
41	Errores en la prestación del servicio.	3
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	2
44	Tiempos tramitados excesivos.	6
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	1
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	35
47	Otros: servicio.	1
5	OTRAS CAUSAS.	
51	Detallar.	
CODIFICACION PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRONICOS		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	7

61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).	7
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	2
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	
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	
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 sugerencias y reclamaciones del ejercicio indicar que todas han sido contestadas en la sesión de la Comisión que correspondía. Siendo el decimonoveno 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 se mantiene, al igual que en años anteriores, por debajo de los 20 días hábiles en los tiempos medios de tramitación, que es el tiempo máximo establecido en el Reglamento Orgánico, a pesar de la dificultad que ha supuesto la tramitación electrónica de las reclamaciones y sugerencias, así como de la existencia de dos mandatos

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

3. RESUMEN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES Y REALIZADAS DESDE SEPTIEMBRE DE 2022 Y EN EL AÑO 2023.

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 126 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 24 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 47 reclamaciones asignadas, suponiendo un aumento respecto al ejercicio anterior con el siguiente desglose:

- 2 reclamaciones presentadas por accesibilidad geográfica; una por los cortes de tráfico en las cercanías del hospital Rey Juan Carlos con motivo de los encierros taurinos y la otra porque al cerrar al tráfico la el Cristo con motivo de la carrera de San Silvestre hay que sacar a los residentes del centro de día antes de las 13:00 horas.

- 2 reclamaciones presentadas por barreras físicas o arquitectónicas; una porque el ascensor del Centro Cultural Villa de Móstoles está averiado y hay usuarios que no pueden acceder a los talleres y salas polivalentes y la otra porque no funciona el ascensor de la piscina municipal Las Cumbres desde el 13-09-23.
- 1 reclamación presentada en relación a los horarios de atención; porque se cerró la oficina de atención al Vecino al público a las 20:00 horas habiendo estado cerrada de 18:00 a 18:30 horas.
- 35 reclamaciones presentadas por los tiempos de espera excesivos; 3 presentadas por el tiempo de espera en el departamento de Registro y Estadística, 7 presentada por el tiempo de espera en la JD1, 4 por el tiempo de espera en la JD 2, 11 presentadas por el tiempo de espera en la JD4, 3 presentadas por el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Vecino, 5 presentadas por el tiempo de espera en el departamento de Recaudación Ejecutiva, 2 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 la baja temperatura del agua de la piscina Las Cumbres y la otra porque se ha cerrado el centro de mayores Las Lomas por falta de calefacción habiéndose suspendido los cursos que se estaban impartiendo.
- 2 Reclamaciones presentadas por Recursos tecnológicos; una presentada por no poder pagar las tasas más que presencialmente en una oficina bancaria y la otra por no disponer del expediente en la carpeta ciudadana para poder consultarlo.
- 3 Por otros motivos: Accesibilidad horarios e instalaciones; dos por no abrir las cafeterías de los centros de mayores, otra porque no se le ha dejado pasar a la oficina con un perro y la última porque

INFORMACIÓN (cod2)

Grupo con 3 reclamaciones asignadas, siendo las siguientes:

- 1 reclamación presentada por la accesibilidad a la información al no existir servicio de información en el Ayuntamiento.
- 1 reclamación presentada por información previa insuficiente o deficiente sobre requisitos para el servicio o trámite a realizar debido a la mala información recibida en la JD2 al solicitar bonificación del IVTM.
- 1 Reclamación presentada por información deficiente o incompleta debido a la información errónea facilitada por la JD2

EMPLEADOS PUBLICOS (cod3)

Grupo con 19 reclamaciones asignadas con el siguiente desglose:

- 1 reclamación presentada por falta de competencia; debido a las explicaciones dadas por un trabajador del departamento de tesorería al preguntar por la devolución de las

sanciones impuestas por las medidas covid desdiciéndose posteriormente.

- 9 reclamaciones presentadas por falta de cortesía o educación; una presentada por el trato recibido y falta de educación por parte del trabajador que la atendió en Registro, dos presentadas por la falta de respeto y trato recibido por parte de un informador de la JD4, otra contra dos agentes de policía por abuso de autoridad y acoso policial continuado, dos por la mala atención y falta de educación por parte de trabajadores de la Oficina de Atención al Vecino, dos por el trato recibido por parte de los trabajadores de la JD1 y la última por la atención y trato recibido por parte de un trabajador de la JD3.
- 3 reclamaciones por la falta de interés en la atención al ciudadano; una porque no se le informa de si presenta toda la documentación para la ayuda de material escolar, otra porque su trabajadora social no le ha tramitado un cambio de PIA solicitado a instancia de la trabajadora social del hospital Universitario de Móstoles y la última porque necesita ayuda urgente para su hermana y no consigue ponerse en contacto con su trabajadora social a pesar de llevar varios días dejándola mensajes en el teléfono.
- 2 reclamaciones presentadas por falta de equidad en el trato; una presentada por la actuación de dos agentes de policía municipal tras obligarles a detener el vehículo con señales acústicas y la otra por la falta de igualdad de trato por parte de una trabajadora del punto limpio respecto a otras personas a la hora de depositar escombros.
- 4 reclamaciones presentadas por falta de comprensión o interés por los problemas planteados; una porque se le da cita con la trabajadora social para diciembre cuando está durmiendo en la calle desde septiembre, otra porque se le retira el vehículo en la puerta de urgencias del hospital teniendo tarjeta de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida, otra porque no se le coge la documentación de un menor al no ir a nombre de un mayor de edad, y la última por no recoger un escrito al no ser presentado por la persona que encabeza el escrito.

SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

- Grupo con 48 reclamaciones que se distribuyen de la siguiente forma:
- 3 reclamaciones por errores en la prestación del servicio; una porque al enviar una documentación al INSS se ha enviado la de otra persona, otra por haber perdido la bonificación del SEP al devolver un recibo de un inmueble vendido el año anterior y la última porque se le ha embargado una cantidad en concepto de IVTM cuando el vehículo esta de alta en Madrid.
- 1 reclamación presentada por petición de información innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades; debido a la exigencia de un volante de padrón para inscribirse en una excursión cuando es un documento que obra en poder del Ayuntamiento.
- 6 reclamaciones por tiempos tramitados excesivos; una por falta de contestación a una reclamación económico-administrativa, otra porque se solicitaron dos liquidaciones de plusvalía y dos años después todavía no han recibido las liquidaciones, otra porque se solicitó un certificado de descalificación de vivienda a principio de agosto y le dicen que

hasta finales no es posible tramitarlo, otra porque en noviembre todavía no habían recibido contestación a la solicitud de rectificación de autoliquidación del IIVTNU presentada en enero, otra porque después de un año no ha recibido contestación a solicitud de descuento en el IBI de la parte proporcional de los gastos de limpieza y jardines de la zona en que reside y la última porque después de 6 meses de que le comunicaran la aprobación de la devolución de la parte proporcional de IVTM no ha sido devuelta todavía.

- 1 reclamación por incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio; debido al embalsamiento de agua cada vez que llueve debido al mal estado del alcantarillado de la cl Pintor Velázquez con la CI Maestros siendo competencia del Canal de Isabel II y no del Ayuntamiento.
- 36 reclamaciones por incumpliendo de las expectativas del servicio al ciudadano de las cuales:
 - 1 por tener que abonar una tasa para solicitar un certificado del pago de unos recibos.
 - 1 porque le exigen un certificado de titularidad de cuenta para la ayuda escolar y tiene un coste elevado.
 - 1 porque no funciona el sistema informático a la hora de solicitar plaza en programa conciliamos no teniendo en cuenta el modelo de familia ni renta para acceso a un servicio público.
 - 1 por requerir una documentación aportada el año anterior para solicitar una ayuda.
 - 1 porque no se echa sal en su calle para evitar la formación de placas de hielo a pesar de haberlo solicitado presencialmente.
 - 1 Porque no se le acepta la tarjeta de discapacidad de la Comunidad de Madrid para el oportuno descuento.
 - 1 por no haber recibido ayuda de los servicios sociales después de una operación de rodilla.
 - 1 porque en los campamentos urbanos se tiene que pagar el servicio de desayuno o comedor, aunque no se utilice y porque uno de los días la comida fue escasa para todos.
 - 1 por situaciones de peligro e inseguridad en el parque de la urbanización parque Guadarrama por su proximidad a la carretera.
 - 2 porque no existe en el ayuntamiento un servicio de información.
 - 1 por no ser atendido por los servicios sociales ni tener respuesta a su solicitud de ayuda.
 - 1 por no darle un justificante de inscripción en una actividad en la piscina de las cumbres.
 - 1 por la penalización impuesta por no devolver en plazo unos libros de la biblioteca central debido a la dificultad por la tormenta DANA.
 - 1 por no ser empadronado al no disponer de la documentación necesaria para la realización de dicho trámite.
 - 1 por la imposibilidad de tramitar un alta en el padrón al no constar el domicilio correcto en la documentación aportada.
 - 1 por no darle un empadronamiento identificándose con el DNI en el móvil.
 - 1 porque la biblioteca del centro cultural sigue cerrada por las filtraciones producidas por la nevada de enero 2021.
 - 1 por no empadronarle al no estar el contrato en vigor.
 - 1 por tener que realizar la solicitud para la escuela de salud presencialmente, en

- horario muy reducido y no atenderla por no llevar mascarilla.
 - 1 por no recibir la atención adecuada en la JD2.
 - 1 por no admitirle en la JD3 la presentación de la matrícula para la UNED al no llevar una instancia.
 - 1 porque la biblioteca del centro cultural Joan Miró esta errada y por el abandono de dicho centro cultural.
 - 1 porque tras acudir 4 veces para tratar un tema de embargo no le han solucionado nada.
 - 1 porque se piden tramites interminables para empadronarse.
 - 1 porque no se puede entregar un recurso para el Contencioso-administrativo y tras solicitar subir a tesorería y realizar varias llamadas no hay nadie en el departamento.
 - 1 porque tras haber entregado toda la documentación requerida de un expediente no ha tenido contestación ni se le atiende telefónicamente.
 - 1 porque no se le ha concedido el cheque social a pesar de cumplir los requisitos.
 - 1 por denegación del cheque social que estaba concedido inicialmente.
 - 1 por no conseguir plaza en el programa de colonias urbanas.
 - 1 por no poder inscribirse en el programa de colonias urbanas al no tener cita previa, cita que no le han dado por estar fuera de plazo.
 - 1 por no poder registrar una documentación en la JD1 al no recogerse por estar atendiendo la recogida de las solicitudes de las colonias urbanas.
 - 2 porque no se le emite un informe de vulnerabilidad para procedimiento de ejecución de títulos judiciales.
 - 1 por no admitir la presentación de la renovación de la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida de su hijo por no justificar que fuera su tutor.
 - 1 por no admitirle el contrato de alquiler sin firmar para empadronarse.
- 1 reclamación por otros: servicio;
 - 1 por haber sido dado de baja en el padrón sin haber recibido notificación previa de renovación.

ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD (cód. 6)

Grupo con 7 reclamaciones siendo las siguientes:

- 7 reclamaciones presentadas por fallos e interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica); una por la imposibilidad de acceder a la cita previa tanto por la web como por teléfono, otra por el mal funcionamiento de la wifi en la biblioteca del centro cultural Norte-Universidad, 5 por no funcionar el programa para inscripción de las colonias urbanas,

ATENCION AL CIUDADANO (cód. 8)

- Grupo con 2 reclamaciones siendo las siguientes:

- 2 reclamación por falta de asistencia personalizada online o telefónica, una por

la imposibilidad de contactar telefónicamente con los servicios sociales y la otra por la imposibilidad de contactar telefónicamente con el departamento de plusvalías.

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 diez sugerencias de las cuales dos son agradecimientos.

- Una sugerencia se dirige al departamento de Nuevas Tecnologías, para que en el correo que se recibe después de hacer un registro se incluya el número de registro asignado.
- Otra sugerencia se dirige al área de Urbanismo, para arreglar los carriles bici actuales, crear nuevas ciclocalles y carriles bici en nuevos barrios que se planteen y que una Móstoles con los municipios vecinos.
- Dos sugerencias se dirigen al área de cultura, una para que la biblioteca del Centro no cierre durante dos meses y la otra para que los conciertos que se celebran algunos fines de semana frente a la biblioteca Almudena Grandes se realicen en horario que no molesten a los que acuden a estudiar.
- Dos sugerencias se dirigen al área de gestión de residuos, una para que se haga cumplir la normativa europea y nacional de gestión de residuos domésticos al Ayuntamiento y la otra que se facilite el intercambio de objetos en los puntos limpios de la ciudad.
- Otra sugerencia se dirige al área de parques y jardines para que se instaure un horario en el área canina del parque de la calle Moraleja de En medio.
- Otra sugerencia se dirige al área de educación para que se puedan entregar las solicitudes de ayuda de material escolar electrónicamente

4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2023

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2023, 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 extraordinaria de 19 de enero de 2023.
- Sesión extraordinaria de 16 de marzo de 2023.
- Sesión ordinaria de 19 de septiembre de 2023.
- Sesión ordinaria de 19 de diciembre de 2023.
- Sesión extraordinaria de 20 de marzo de 2024.

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 extraordinaria de 19 de enero de 2023.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 al 30 de septiembre de 2022, 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 2022 por Unanimidad de los presentes (Grupo socialista, Grupo popular, Grupo Ciudadanos, Grupo Mas Madrid-Ganar Móstoles, grupo Podemos y Grupo Vox)

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

El vocal del grupo municipal popular interviene para sugerir que se habilite de nuevo un informador en la plata baja del Ayuntamiento recogiendo la Sra. Presidenta dicha sugerencia comunicando que se dará traslado de la misma al departamento de Recursos Humanos.

En sesión extraordinaria de 16 de marzo de 2023.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de octubre hasta el 30 de diciembre de 2022, habiéndose producido las siguientes intervenciones:

- La Sra Presidenta hace mención a la existencia de un aumento en el plazo medio de contestación de las reclamaciones debido a que varias reclamaciones interpuestas en la OAC fueron contestadas fuera de plazo como consecuencia de un pico de trabajo según lo indicado en el informe remitido por el Director General de Gestión Tributaria y Recaudación.
- La vocal del grupo municipal Mas Madrid-Ganar Móstoles, pregunta en relación a la queja nº 89 del libro 20, qué centro cultural tiene la biblioteca cerrada y si ya se ha solucionado, indicando la Sra. Presidenta que es la biblioteca del Joan Miró y que ya está en funcionamiento.

En sesión ordinaria de 19 de septiembre de 2023.

El Sr. Secretario interviene para indicar el régimen de sesiones previsto en el proyecto de acuerdo sobre aprobación del régimen de sesiones ordinarias formulado por el Sr. Presidente de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, dando cuenta de la periodicidad de las mismas y haciendo constar que se va a hacer coincidir con el periodo natural, siendo aprobada dicha propuesta por Unanimidad.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de enero al 30 de junio de 2023, haciendo mención a que se han tratado como sugerencias 2 agradecimientos, habiéndose producido las siguientes intervenciones:

- El vocal de grupo municipal Vox, interviene para preguntar sobre las quejas relativas a los informadores de la JD1, sobre si existe cita previa para realizar gestiones y sobre cómo se va a organizar la gestión de las becas cuyo periodo está a punto de comenzar.
- La responsable del registro general informa que se ha hablado con los informadores para mejorar la conducta hacia los ciudadanos, que no existe cita previa ni en el registro general ni en las Juntas de Distrito para la realización de trámites y que las quejas se debieron a que durante la campaña de inscripción en las colonias urbanas por motivos organizativos se estableció el sistema de cita previa priorizando esta atención al resto de trámites.
- El Sr. Presidente informa que se está trabajando para reforzar el servicio para la campaña de becas con el objetivo de mejorar la gestión.
- La vocal del grupo municipal Mas Madrid Móstoles interviene para sugerir contratar más personal para reforzar las campañas, sugerencia a la que se suma el vocal del grupo municipal PSOE.

En sesión ordinaria de 19 de diciembre de 2023.

Se dio cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de julio al 30 de septiembre de 2023, no produciéndose intervenciones en el seno de la misma.

En sesión extraordinaria de 20 de marzo de 2024.

Se da cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas desde el día 1 de octubre al 30 de diciembre de 2023.

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, 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 recordado la importancia de la coordinación entre los distintos departamentos para que las convocatorias de ayudas que concede el Ayuntamiento no coincidan en el tiempo.
- Se ha valorado la cobertura del punto de información en la Planta Baja de Casa Consistorial.
- Se ha ampliado el horario de atención al público en las Juntas de Distrito y Oficina de Atención al Vecino (PAU 4) para dar mayor atención presencial al ciudadano y reducir el tiempo de espera.
- Se ha dado información de los diferentes canales de comunicación con el Ayuntamiento para la realización de gestiones sin tener que desplazarse al mismo.
- Se han realizado actuaciones para mejorar el servicio telemático (wifi en centro cultural, fallos informáticos)
- Ya se había planificado el servicio de intercambio de objetos en los puntos limpios de la ciudad.

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, 19 de febrero de 2024.

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