



AYUNTAMIENTO DE  
**Móstoles**  
CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA, SEGURIDAD CIUDADANA,  
MOVILIDAD Y COMUNICACIÓN

---

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

**AÑO 2016.**

**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. ....	4
<b>2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.....</b>	<b>4</b>
- Distribución entre reclamaciones y sugerencias. ....	4
- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana. ....	5
- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias. ....	5
- Distribución por división administrativa de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias. ....	7
- Distribución por medio de prestación del servicio.....	8
- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.....	9
<b>2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.....</b>	<b>11</b>
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2016.....	12
<b>3.1. Reclamaciones.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Sugerencias.....</b>	<b>14</b>
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2016. ....	15
<b>4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. ....</b>	<b>15</b>
<b>4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. ....</b>	<b>15</b>
<b>4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal. ....</b>	<b>17</b>
<b>4.4. Actuaciones relativas al correcto funcionamiento del Libro de Sugerencias y Reclamaciones.....</b>	<b>18</b>
ANEXO I: CLASIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.....	19

## 1. INTRODUCCIÓN.

Desde el año 2005 el Ayuntamiento de Móstoles dispone de una Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias con el objeto de recabar las quejas y sugerencias de los vecinos en el funcionamiento de los servicios públicos.

La creación de la indicada Comisión vino determinada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, que modificaba la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local que asignaba a los municipios de Gran población determinadas obligaciones en el ámbito organizativo, las cuales fueron atendidas en la formulación de nuestro Reglamento Orgánico Municipal aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.4.05).

La Comisión está integrada por representantes de todos los Grupos Políticos que forman el Pleno, de forma proporcional al número de miembros que tengan en el mismo, y tiene como funciones asignadas la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal y supervisar la actividad de ésta Administración, proponiendo acciones de mejora.

Con el objeto de cumplir con estas funciones la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias conoce de todas las reclamaciones y sugerencias en sus sesiones y emite anualmente un Informe en el que resume la actividad realizada a lo largo del año, realizando el Presidente su exposición ante el Pleno de la Corporación.

Finalmente, el presente informe se hace público incorporándolo en la sede electrónica de esta Administración municipal, en el apartado relativo a los informes anuales, siendo el siguiente:

[http://www.mostoles.es/SEDE\\_ELECTRONICA/es/informacion-administrativa/informes-anuales-comision-especial-sugerencias-reclamacione](http://www.mostoles.es/SEDE_ELECTRONICA/es/informacion-administrativa/informes-anuales-comision-especial-sugerencias-reclamacione)

En este sentido se presenta el actual informe el cual comprende las reclamaciones y sugerencias presentadas en el año 2016.<sup>1</sup> Estructurándose el informe en los siguientes apartados como en anteriores años:

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

---

<sup>1</sup> El ejercicio 2016 comprende el periodo de 1 octubre de 2015 a 30 de septiembre de 2016 en virtud del acuerdo adoptado en la sesión de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias de 23 de noviembre de 2006, periodo que comprende un año natural.

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

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

Por otro lado y en cuanto a la estructura del presente informe, además de la tramitación separada de las Reclamaciones y Sugerencias acordada el 15 de marzo de 2006 en el propio órgano, el presente informe atiende a las diferentes estructuras orgánicas vigentes en el ejercicio.

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

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

En primer lugar, revisión numérica de las reclamaciones en función de su tipología, sujeto, oficina de presentación y Concejalía y Área afectada conforme a las clasificaciones establecidas en el Anexo I de este informe.

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

### 2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 58, de las cuales se ha dado cuenta en la sesión correspondiente de la Comisión.

#### - Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	56
S	Sugerencias	2
CS	Reclamación Carta de Servicios.	-

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

Atendiendo al único medio de presentación que es el medio presencial se recogen numéricamente el total de reclamaciones por la Oficina en que ha sido presentada y tramitada la reclamación o sugerencia:

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S.
Registro General	26/1
Junta de Distrito 1 Centro	9
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	3/1
Junta de Distrito 3 Sur-Este	1
Junta de Distrito 4 Oeste	8
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	5
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	4
<b>Total</b>	<b>56/2</b>

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

Atendiendo a las dos estructuras organizativas presentes durante el ejercicio se realiza un análisis diferenciado de las mismas, por un lado, una primera estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía nº 2303/2015, de fecha 15 de junio, sobre nombramiento y funciones de las Tenencias de Alcaldía, Concejalías-Delegadas y áreas de gestión que comprenden y señalamiento de las atribuciones del Alcalde que se delegan, si bien adecuada las modificaciones parciales establecidas por Decreto de la Alcaldía nº 1384/16, de fecha 22 de marzo, y por otro lado, una segunda estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía nº 3706/16, de fecha 18 de julio, sobre nombramiento y funciones de las Tenencias de Alcaldía, Concejalías delegadas y Áreas de gestión que comprenden y señalamiento de las atribuciones del Alcalde que se delegan.

Primera clasificación: estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía nº 2303/2015, de fecha 15 de junio, sobre nombramiento y funciones de las Tenencias de Alcaldía, Concejalías-Delegadas y áreas de gestión que comprenden y señalamiento de las atribuciones del Alcalde que se delegan, si bien se adecua a las modificaciones parciales establecidas por Decreto de la Alcaldía nº 1384/16, de fecha 22 de marzo, que recoge las reclamaciones presentadas del 1 de octubre de 2015 al 17 de julio de 2016.

<b>Estructura orgánica en Concejalías.</b>	<b>Nº de Recl / Sug.</b>
Concejalía de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Movilidad.	17
Concejalía de Urbanismo y Vivienda.	1
Concejalía de Hacienda, Patrimonio, Régimen Interior y Contratación	7/1
Concejalía de Empleo, Industria, Coordinación Territorial, Participación Ciudadana y Nuevas Tecnologías.	2
Concejalía de Educación y Juventud.	4
Concejalía de Cultura, Festejos y Deportes. <sup>2</sup>	9/1
Concejalía de Medio Ambiente y Servicios Generales. <sup>3</sup>	6
Concejalía de Bienestar Social, Sanidad e Igualdad.	2
<b>Total</b>	<b>48/2</b>

Segunda clasificación: estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía Nº 3706/16, de fecha 18 de julio, sobre nombramiento y funciones de las Tenencias de Alcaldía, Concejalías delegadas y Áreas de gestión que comprenden y señalamiento de las atribuciones del Alcalde que se delegan, que recoge las reclamaciones presentadas del 18 de julio a 30 de septiembre de 2016.

<sup>2</sup> Desde el día 22 de marzo de 2016, Concejalía de Cultura y Deportes

<sup>3</sup> Desde el día 22 de marzo de 2016, Concejalía de Medio Ambiente, Servicios Generales y Festejos.

<b>Estructura orgánica en Concejalías.</b>	<b>Nº de Recl / Sug.</b>
Concejalía de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Movilidad.	1
Concejalía de Hacienda y Patrimonio.	3
Concejalía de Urbanismo y Vivienda.	-
Concejalía de Régimen Interior	-
Concejalía de Cultura y Bienestar Social.	-
Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores.	-
Concejalía de Educación.	-
Concejalía de Obras, Infraestructuras, Mantenimiento de vías públicas y Festejos.	3
Concejalía de Medio Ambiente; Parques y Jardines ; y Limpieza Viaria	1
Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo y Nuevas Tecnologías.	-
Concejalía de Juventud y Participación Ciudadana.	-
Concejalía de Deportes.	-
<b>Total</b>	<b>8</b>

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

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

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

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	3
SEGB	Bomberos		MAM	Medio Ambiente	
CO	Consumo		MOD	Modernización y Calidad.	
CON	Contratación		MOV	Movilidad	
CU	Cultura	4/1	MUJ	Mujer-Igualdad	
DEP	Deportes	5	NTE	Nuevas Tecnologías	
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.		PJ	Parques y Jardines	2
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	7/1	PC	Participación Ciudadana	1
DGS	Dirección General del Suelo		PAT	Patrimonio	
ED	Educación		PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	
EMP	Empleo EMPESA		P	Personal (RR.HH)	
EST	Estadística	3	SEGP	Policía Municipal	12
FES	Festejos	1	RG	Registro General	3
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	1	SAN	Sanciones	1
INF	Infraestructuras		SA	Sanidad	
INT	Intervención General		SG	Secretaría General.	
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	3	SSO	Servicios Sociales	2
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad		TES	Tesorería	
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	3	TEA	Tribunal Económico Administrativo	
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	2	URB	Urbanismo	
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	1	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	
JUV	Juventud	1	Total		56/2

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

Respecto al medio de prestación del servicio, se mantienen las reclamaciones por medios electrónicos, si bien únicamente una reclamación en la que el interesado se queja por no enviarle por correo una copia del recibo de un impuesto solicitado telefónicamente.

Cód.	Medio de prestación del servicio	Nº R/S
0	Medio no electrónicos	55/2
1	Medios electrónicos	1

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

Se procede a la división de las reclamaciones interpuestas en función del motivo de las mismas atendiendo a la clasificación recogida en la “La guía para la gestión de quejas y sugerencias” de la Agencia de Evaluación y Calidad en su edición del año 2013.

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

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

La tabla resultante clasificadas las 56 reclamaciones es la siguiente, indicar que en la misma no se recogen las 2 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

<b>CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.</b>		
<b>1</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.</b>	<b>10</b>
11	Accesibilidad geográfica.	-
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	-
13	Horarios de atención.	-
14	Tiempos de espera excesivos.	2
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	6
16	Recursos tecnológicos	2
17	Señalización	-
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	-
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>5</b>
21	Accesibilidad a la información.	1
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	4
23	Información deficiente o incompleta.	-
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	-
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
26	Otros: información.	-
<b>3</b>	<b>EMPLEADOS PÚBLICOS</b>	<b>22</b>
31	Falta de competencia.	-
32	Falta de cortesía o educación.	14
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	2
34	Falta de equidad en el trato.	2
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	4
36	Otros empleados públicos.	-



<b>4</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>18</b>
41	Errores en la prestación del servicio.	5
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	-
44	Tiempos tramitados excesivos.	8
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	2
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	2
47	Otros: servicio.	1
<b>5</b>	<b>OTRAS CAUSAS.</b>	<b>-</b>
51	Detallar.	-
<b>CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.</b>		
<b>6</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD</b>	<b>-</b>
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.	-
<b>7</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>-</b>
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.	-
<b>8</b>	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>1</b>
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.	1
84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.	-
85	Otros: atención al ciudadano.	-
<b>9</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>-</b>
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.	-
<b>10</b>	<b>OTRAS CAUSAS</b>	<b>-</b>
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 presentadas contestadas en la sesión de la Comisión que correspondía, destacando que es el duodécimo 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.

Debido a que el plazo de contestación de las reclamaciones el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal es de veinte días hábiles, 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 registro de salida.

Este indicador ha obtenido una disminución importante, al lograrse año a año una disminución relevante en estos tiempos medios.

En concreto, una disminución de 16 días hábiles respecto al ejercicio 2010, tal y como se desprende de la tabla que se adjunta a continuación, manteniéndose los tiempos medios de contestación ya logrados desde el año 2014:

<b>Ejercicio</b>	<b>Días hábiles medios de tramitación.</b>
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.

### 3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2016.

Se ha procedido inicialmente a presentar la reclamaciones y sugerencias tramitadas por número, distribución y estado de tramitación, procediendo en este apartado a realizar la disertación del contenido de las mismas enumerando y agrupando la causa o motivo concreto de las mismas.

Con el objetivo de agrupar las reclamaciones existentes se ha procedido a cruzar en este análisis las distribuciones realizadas por división administrativa y por motivo realizado en el estudio del apartado anterior

En todo caso, se produce 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 debido a su distinta finalidad.

En todo caso, y tal y como establece el artículo 208.2 del Reglamento Orgánico, indicar 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 56 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 15 motivos.

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

##### EMPLEADOS PÚBLICOS. (Cód.3)

Grupo con 22 reclamaciones asignadas con el siguiente desglose:

- 14 reclamaciones por falta de cortesía o educación correspondiendo 7 a la Policía municipal, 3 de las Juntas de Distrito y las 4 restantes de diferentes dependencias administrativas.

- 8 reclamaciones corresponden a diferentes unidades administrativas y por diferente motivación y por ello no agrupables (4 de la Policía municipal, 2 Cultura, 1 Festejos y 1 Juntas de Distrito)

#### SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

Grupo con 18 reclamaciones asignadas que se mantiene dentro de los márgenes de tramitación de ejercicios anteriores, 8 de ellas se refieren a tiempos de tramitación excesivos o incluso falta de contestación; siendo las restantes de diferentes dependencias y motivo no pudiendo agruparse con carácter general.

#### ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 10 reclamaciones asignadas, destaca su disminución respecto a ejercicios anteriores (en el ejercicio 2014 se presentaron 73 reclamaciones y en el ejercicio 2015 se presentaron 38 reclamaciones) siendo las reclamaciones siguientes:

- Únicamente dos reclamaciones por tiempos de espera en todas las dependencias municipales, cuando en el ejercicio anterior se atendieron 35 reclamaciones por este motivo.
- 6 reclamaciones relativas al espacio, condiciones ambientales o mobiliario en la atención al público (3 relativos a la Casa Consistorial, 1 respecto a la Biblioteca de Coímbra-Guadarrama, 1 sobre la Piscina Las Cumbres y 1 sobre la Oficina de Atención al Contribuyente)
- 2 por falta de recursos tecnológicos (estas reclamaciones se producen por falta de certificados de empleados públicos en el periodo de renovación de los mismos).

#### INFORMACIÓN (Cód.2)

Grupo con 5 reclamaciones asignadas, número inferior al del año anterior (en el año 2015 fueron 9 reclamaciones), con el siguiente desglose:

- 4 reclamaciones relativas a la deficiente información prestada al inicio de la realización de un trámite (2 Registro General y Estadística, 1 Junta de Distrito Centro y 1 de Deportes).
- 1 reclamación por falta de accesibilidad a la información en la Oficina de Atención al Contribuyente.

Finalmente indicar, que el Grupo 8 Atención al Ciudadano relativo a la prestación de servicios por medios electrónicos tiene una reclamación ya analizada en el apartado anterior.

### **3.2. Sugerencias.**

Son sugerencias las *“iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles”*.

En el ejercicio señalado se producen dos sugerencias;

La primera de ellas, de carácter tributario sugiere que se notifique a los interesados una carta con los datos de domiciliación de los impuestos antes de cobrar el recibo.

La segunda de ellas, relativa al servicio de biblioteca en la que se sugiere se ponga a disposición de los usuarios un buzón para la devolución de material fuera del horario de la biblioteca.

Ambas sugerencias son desestimadas al indicarse en la primera que el coste es muy alto y en la segunda que hay que comprobar el estado de devolución del material prestado.

## **4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2016.**

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2016, en aras de atender a los fines establecidos para esta Comisión de Pleno de forma reglamentaria, ya sean actuaciones de la propia Comisión como por la Secretaría de ésta y de Registro General, para mejorar del sistema de la tramitación de las sugerencias y reclamaciones en las Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

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

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

- Sesión ordinaria de 13 de enero de 2016.
- Sesión ordinaria de 9 de marzo de 2016.
- Sesión ordinaria de 11 de mayo de 2016.
- Sesión ordinaria de 5 de octubre de 2016.
- Sesión ordinaria de 9 de noviembre de 2016.

### **4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.**

La Comisión en cumplimiento de sus deberes de defensa de los derechos de los vecinos y supervisión de la actividad de la Administración municipal, ha realizado un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones, a través del listado de las mismas presentadas ante esa Comisión, así como la supervisión del procedimiento de tramitación y contestación al ciudadano.

Se pasan a enumerar las siguientes actuaciones:

En sesión ordinaria de 13 de enero de 2016.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 al 30 de septiembre de 2015, sin que se produjeran intervenciones.

Se procedió, previo debate, a la aprobación por unanimidad (Grupo Popular, Grupo Socialista, Grupo Ganar Móstoles y Grupo Izquierda Unida Comunidad de Madrid- Los verdes) del informe anual del año 2015.

En sesión ordinaria de 9 de marzo de 2016.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de octubre al 31 de diciembre de 2015, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular solicitó mayor información sobre las reclamaciones relativas al funcionamiento de la Oficina de Registro Virtual de Entidades (ORVE)

En sesión ordinaria de 11 de mayo de 2016.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de enero al 29 de febrero de 2016, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular solicitó habida cuenta de las reclamaciones presentadas a la Policía municipal información sobre las medidas adoptadas al respecto.

En sesión ordinaria de 5 de octubre de 2016.

Se dio cuenta de Decreto 4591/16, de 19 de julio, sobre nombramiento de Presidentes delegados de las Comisiones de Área Social, Servicios Generales, vigilancia de las Contrataciones y Sugerencias y Reclamaciones, en la que se procede a designar como Presidente a D<sup>a</sup> Roberto Sanchez Muñoz.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de marzo al 31 de mayo de 2016, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- Se informó del protocolo de actuación seguido por la Policía municipal en el caso de presentación de reclamaciones, solicitando el Grupo municipal Popular que se mantengan la atención sobre este tipo de reclamaciones para evitar comportamientos inadecuados por parte de los agentes en el trato al ciudadano.

- El Grupo municipal Popular solicitó aclaración a la vista de las reclamaciones presentadas sobre si se ha adoptado la decisión de no ceder espacios municipales a formaciones políticas.
- El Grupo municipal Popular solicitó que en los supuestos en que una persona presente una incidencia sobre instalaciones deportivas y esta no pueda ser contactada telefónicamente se le conteste por escrito.
- El Grupo municipal Popular pidió aclaración sobre el no recibimiento por parte del Ayuntamiento de la Asociación Histórico Cultural de los Desastres de la Guerra.
- El Grupo municipal Popular manifestó su disconformidad con la no admisión de la sugerencia en la que se solicitaba la posibilidad de instalación de buzones para la devolución de libros en las Bibliotecas.

En sesión ordinaria 9 de noviembre de 2016.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de junio al 31 de agosto de 2016, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular pidió aclaración sobre los puntos de información electrónicos a implantarse en las oficinas de registro, solicitando vista del expediente de razón.
- El Grupo municipal Popular solicitó aclaración por la no realización de un campamento de verano por parte del Área de Juventud.
- El Grupo municipal Ganar Móstoles solicitó el traslado a la Concejalía de Régimen Interior de copia de las quejas que se presenten por comportamiento inadecuado de empleados públicos.

### **4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.**

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

- Se indica que se va a proceder a la reforma de la Casa Consistorial atendiendo a las reclamaciones relativas al estado del edificio y del acceso al mismo.
- Se indica que se va a proceder a cambiar de ubicación la Oficina de Atención al Contribuyente paliando la falta de espacio que en la actualidad carece.

- Se implanta terminales electrónicas de información en gran parte de las dependencias administrativas para corregir la falta de puntos de información en edificios municipales.
- Se ha procedido a evaluar, y en su caso, mejorar las instalaciones deportivas municipales, destacando por un lado las actuaciones en la piscina municipal Las Cumbres para mejorar la climatización de duchas y agua de la piscina y la ampliación del horario del Polideportivo Andrés Torrejón.
- En las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano debido a las reclamaciones planteadas se ha realizado un recordatorio del protocolo de información y del protocolo de digitalización para corregir posibles disfunciones.
- En atención a las reclamaciones presentadas relativas a la incorrección de empleados públicos se ha procedido a supervisar las actuaciones de estos empleados solicitándose informe a sus superiores jerárquicos, destacando la tramitación de procedimientos disciplinarios en el Área de Policía municipal.
- Además en aquellas dependencias donde las reclamaciones sobre actuaciones de empleados públicos han sido más numerosas se ha reforzado las nociones de asertividad de los mismos.
- Se indica la realización de un Plan de arbolado para todo el municipio.
- Se ha procedido a supervisar la actividad de las empresas contratistas o concesionarios encargadas.

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

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

Se ha actualizado e impreso el díptico informativo de la Comisión y se ha distribuido a las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano

En Móstoles, 10 de enero de 2017.

**EI SECRETARIO GENERAL.**  
P.D. El Técnico de Administración General  
de la Secretaría General.  
Fdo. José Manuel Bande López.

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

### Por tipo de comunicación:

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

### Por tipo de canal de entrada:

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

**Por tipo de unidad administrativa afectada:**

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

**Por medio de prestación del servicio:**

<b>Medio de prestación del servicio:</b>	
0	Medios no electrónicos.
1	Medios electrónicos.

**Por motivo de la reclamación y sugerencia:**

<b>Motivo de la Reclamación/Sugerencia.</b>			
<b>CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.</b>		<b>CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.</b>	
<b>1</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.</b>	<b>6</b>	<b>ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD</b>
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.		
<b>2</b>	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>7</b>	<b>INFORMACIÓN</b>
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.
<b>3</b>	<b>EMPLEADOS PÚBLICOS</b>	<b>8</b>	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>
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.		
<b>4</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>	<b>9</b>	<b>SERVICIO PRESTADO</b>
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.
<b>5</b>	<b>OTRAS CAUSAS.</b>	<b>10</b>	<b>OTRAS CAUSAS</b>
51	Detallar.	101	Detallar