



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles
CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA

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

AÑO 2018.

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.....	3
- Distribución por Concejalías de las contestaciones a las reclamaciones y sugerencias.....	4
- 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.....	8
2.2. Estado de tramitación de las sugerencias y reclamaciones.....	11
3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2018.....	12
3.1. Reclamaciones	12
3.2. Sugerencias.....	14
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2018	15
4.1. Sesiones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	15
4.2. Actuaciones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.....	15
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 Reclamaciones y Sugerencias tiene su origen, así como el sistema de reclamaciones y sugerencias al que da lugar, en las modificaciones que se incorporaron en el régimen local con la aprobación de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

Con esta finalidad, se introdujo en el marco específico establecido para los Municipios de Gran Población, la creación de la mencionada Comisión Especial estableciendo como función específica la defensa de los derechos de los vecinos ante la Administración municipal.

El Ayuntamiento de Móstoles incorporó las normas orgánicas reguladoras de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en el Reglamento Orgánico Municipal aprobado por el Pleno en sesión de 31 de marzo de 2005 (BOCM de 29.4.05), concretamente en el Capítulo Quinto del Título Cuarto; con la particularidad de abarcar no solo las normas propias de organización y funcionamiento de la Comisión sino también el procedimiento de presentación, contestación y tramitación ante dicha Comisión de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

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

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

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

https://www.mostoles.es/SEDE_ELECTRONICA/es/informacion-administrativa/informes-anuales-comision-especial-sugerencias-reclamacione

En este sentido se presenta el actual informe que comprende las reclamaciones y sugerencias presentadas en el año 2018¹.

¹ El ejercicio 2018 comprende el periodo de 1 octubre de 2017 a 30 de septiembre de 2018 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.

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

En este apartado se analiza la actividad de la Comisión especial de Reclamaciones y Sugerencias en el ejercicio 2018 de la siguiente forma:

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

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

2.1. Estudio numérico de las reclamaciones y sugerencias presentadas.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 146.

- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	142
S	Sugerencias	4

- Distribución por Oficinas de Información y Atención Ciudadana.

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

Oficinas de Información y Atención al Ciudadano	Total R/S.
Registro General	47/1
Junta de Distrito 1 Centro	11
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	53/2
Junta de Distrito 3 Sur-Este	6
Junta de Distrito 4 Oeste	11
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	7/1
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	7
Total	142/4

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

Debido a que en el periodo comprendido para este informe existen dos estructuras organizativas, se realiza el análisis sobre las 2, diferenciándolas por un lado, una primera estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía 3706/2016 de 18 de julio, con modificaciones parciales realizadas por Decreto 4720/17 de 13 de octubre y la segunda estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía 0616/18 de 7 de febrero.

Primera clasificación: estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía 3706/2016 de 18 de julio, con modificaciones parciales realizadas por Decreto 4720/17 de 13 de octubre.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Presidencia, Urbanismo, Seguridad Ciudadana y Comunicación	9
Concejalía de Cultura, Bienestar Social y Vivienda	9
Concejalía de Hacienda y Patrimonio	15
Concejalía de Régimen Interior	-
Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo y Nuevas Tecnologías	-
Concejalía de Juventud y Participación Ciudadana	2
Concejalía de Educación	-
Concejalía de Medio Ambiente, Parques y Jardines y Limpieza Viaria	2
Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores	0/2
Concejalía de Infraestructuras y Mantenimiento de vías públicas y Festejos	2
Concejalía de Deportes, Movilidad y Transportes	3
Total	42/2



Segunda clasificación: estructura orgánica basada en el Decreto de Alcaldía 0616/18 de 7 de febrero, que recoge las reclamaciones presentadas del 7 de febrero al 30 de septiembre de 2018.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Presidencia, Seguridad Ciudadana y Comunicación	14
Concejalía de Urbanismo y Festejos	14
Concejalía de Cultura, Bienestar Social y Vivienda.	10
Concejalía de Hacienda, Transportes y Movilidad	11
Concejalía de Régimen Interior	-
Concejalía Desarrollo Económico, Empleo y Nuevas Tecnologías.	3
Concejalía de Juventud y Participación Ciudadana	4
Concejalía de Educación	22/1
Concejalía de Medio Ambiente, Parque y Jardines y Limpieza Viaria	3
Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores	9/1
Concejalía de Deportes, Obras, Infraestructura y Mantenimiento de Vías Públicas	4
Concejalía de Patrimonio	6
Total	100/2

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

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

Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S	Código	Unidad Administrativa	Nº de Q/S
AG	Archivo General	-	LGR	Limpieza viaria y Gestión de Residuos	3
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento	-
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	1
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	-
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	-
CU	Cultura	18	MUJ	Mujer-Igualdad	1/1
DEP	Deportes	6	NTE	Nuevas Tecnologías	2
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	-	PJ	Parques y Jardines	1
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	12	PC	Participación Ciudadana	-
DGS	Dirección General del Suelo	-	PAT	Patrimonio	4
ED	Educación	22/1	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	-
EMP	Empleo EMPESA	-	P	Personal (RR.HH)	-
EST	Estadística	4	SEGP	Policía Municipal	13
FES	Festejos	13	RG	Registro General	2
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	-	SAN	Sanciones	3
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad y Mayores	1 sug
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	4
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	4	SSO	Servicios Sociales	1
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	8/1	TES	Tesorería	-
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	3	TEA	Tribunal Económico Administrativo	-
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	1	URB	Urbanismo	1
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	1	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	-
OAC	Oficina Atención Contribuyente	10			
OAV	Oficina Atención al Vecino	1			
JUV	Juventud	3	Total		142/4



- Distribución por medio de prestación del servicio.

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

- Por la falta de wifi en la biblioteca del Centro Norte Universidad
- Por deficiencias en la Junta Distrito 2 Norte-Universidad debido a la actualización del sistema de redes
- Por el mal funcionamiento de las impresoras.

La distribución resulta ser la siguiente:

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	139/4
1	Medios electrónicos	3

- Distribución por el motivo de las reclamaciones y sugerencias.

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

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

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

La tabla resultante clasificadas las 142 reclamaciones es la siguiente, indicar que en la misma no se recogen las 4 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	29
11	Accesibilidad geográfica.	-
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	1
13	Horarios de atención.	1
14	Tiempos de espera excesivos.	15
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	7
16	Recursos tecnológicos	3
17	Señalización	1
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	1



2	INFORMACIÓN	2
21	Accesibilidad a la información.	-
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	1
23	Información deficiente o incompleta.	-
24	Tiempos excesivos de respuesta a consultas.	1
25	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
26	Otros: información.	-
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	14
31	Falta de competencia.	-
32	Falta de cortesía o educación.	8
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	1
34	Falta de equidad en el trato.	-
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	5
36	Otros empleados públicos.	-
4	SERVICIO PRESTADO	94
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.	1
44	Tiempos tramitados excesivos.	8
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	1
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	80
47	Otros: servicio.	1
5	OTRAS CAUSAS.	-
51	Detallar.	-
CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	-
61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).	-
62	Dificultades de acceso para personas con discapacidad.	-
63	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento	-
64	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización.	-
65	Diseño global, estilo gráfico y estética.	-
66	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios.	-
67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.	-
7	INFORMACIÓN	
71	Acceso online a la información.	-
72	Información online deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	-
73	Tiempos excesivos de respuesta a consultas online o telefónicas	-
74	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
75	Otros: información.	-
8	ATENCIÓN AL CIUDADANO	-
81	Falta de asistencia personalizada online o telefónica.	-
82	Asistencia personalizada inadecuada.	-
83	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario.	-
84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.	-



85	Otros: atención al ciudadano.	-
9	SERVICIO PRESTADO	3
91	Errores en la prestación del servicio.	3
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 decimocuarto año consecutivo en el que se han contestado la totalidad de las reclamaciones y sugerencias interpuestas, sin que exista ninguna reclamación o sugerencia no contestada desde la creación del sistema.

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

Este indicador ha obtenido una disminución importante, al lograrse año a año una disminución relevante en los tiempos medios, además en este ejercicio se ha reducido de nuevo el plazo de contestación respecto al ejercicio anterior en más de 2 días:

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.

3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2018.

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

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

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

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

3.1. Reclamaciones.

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

En el periodo anual analizado las 142 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 18 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 29 reclamaciones asignadas, disminuye respecto al año anterior (38), siendo las reclamaciones siguientes:

- 15 reclamaciones de tiempos de espera excesivos, destacando 11 por el tiempo de espera en la Oficina de Atención al Contribuyente, 3 a la Junta de Distrito 2 Norte Universidad y 1 reclamación a la Junta de Distrito 3.



- De las 7 reclamaciones por espacio, condiciones ambientales y/o mobiliario, 3 corresponden a Deportes (mal estado de vestuarios polideportivo El Soto, taquillas muy anticuadas en Polideportivo Villafontana que pueden abrirse con mucha facilidad y se producen sustracciones, y por falta de ventilación en la sala de gimnasia de mantenimiento en Polideportivo Villafontana) y 4 al Área de Cultura porque la clase de hipopresivos ofertada se ha realizado en un aula del C.P. Andrés Torrejón no reuniendo condiciones para ello.
- 1 reclamación por barreras físicas o arquitectónicas por no existir una plataforma para personas con discapacidad en los conciertos del Parque Liana en las fiestas de Septiembre.
- 1 reclamación por horarios de atención en la Sala de estudios del Centro de Juventud de Pintor Ribera.

INFORMACIÓN (Cód.2)

Grupo con 2 reclamaciones asignadas. Corresponden a 2 unidades administrativas y por diferente motivación (Junta de Distrito 1 y Parques y Jardines).

EMPLEADOS PÚBLICOS. (Cód.3)

Grupo con 14 reclamaciones que disminuye levemente sobre el ejercicio anterior (18 reclamaciones) con el siguiente desglose:

- 8 reclamaciones por falta de cortesía o educación correspondiendo 3 a Policía municipal, 2 a Estadística, 1 a la Junta de Distrito 3 Sur-Este, 1 a la Junta de Distrito Centro y 1 a Cultura.
- Las 6 reclamaciones restantes corresponden a diferentes unidades administrativas por falta de comprensión o interés por los problemas planteados (Policía municipal, Registro General, y Limpieza Viaria).

SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

Grupo con 94 reclamaciones asignadas que aumenta considerablemente respecto al ejercicio anterior (44 reclamaciones) y se distribuyen de la siguiente forma:

- 80 reclamaciones por incumplimiento de la expectativa del servicio al ciudadano, desglosándose en las siguientes Areas:
 - 21 son de las Jornadas de Educación y de la forma de realizar la inscripción para la actividad de Colonias Urbanas
 - 13 reclamaciones a Festejos por la celebración del Festival Amanecer Bailando en el Parque Prado Ovejero
 - 8 a Cultura por el cambio de ubicación del curso de hipopresivos trasladado del Centro Norte Universidad al C.E.P. Andrés Torrejón.



- 4 relativas a la prestación del servicio de fe de vida.
- 34 reclamaciones que no pueden agruparse debido a su diferente motivación (4 a Policía Municipal, 3 por actividades del Área de Deportes, 7 a la Dirección General Tributaria, 3 a Sanciones, 9 a las Juntas de Distrito, 2 Estadística, 1 Responsabilidad Patrimonial, 1 Servicios Sociales, 1 Nuevas Tecnologías, 1 Oficina Atención al Contribuyente, 1 Juventud y 1 Gestión de Residuos).

- 3 reclamaciones por errores en la prestación del servicio (1 de Cultura, 1 Educación y 1 Oficina Atención al Contribuyente).

- 11 reclamaciones por tiempos de tramitación excesivos, petición documentación innecesaria e incumplimiento de las especificaciones previas al servicio y otros.

(Agrupándose en Patrimonio, Dirección General Tributaria, Disciplina Urbanística, Registro General, Policía Municipal, Gestión de Residuos y Junta Distrito 4).

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 la sociedad en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles”*. En el ejercicio señalado se producen cuatro sugerencias;

- Una de las sugerencias se refiere a que se pueda autorizar a una persona para tramitar el abono transporte de personas mayores. Dicha sugerencia se admite y se les expone la documentación que deben aportar el autorizante y la persona autorizada para realizar el trámite.
- Se sugiere al Área de Igualdad que se impartan cursos y talleres también en horario de tarde. Se admite y se estudiarán todas las posibilidades con el fin de impartir las actividades en horario de mañana y tarde, o alternar la oferta por periodos.
- La sugerencia a Educación solicitando que se puedan hacer todos los trámites de inscripción para las Colonias Urbanas a través de internet, Se agradece y acepta la sugerencia planteada trasladándola al Área de Nuevas Tecnologías, competente en la materia.
- Y la sugerencia efectuada a la Junta de Distrito 2 Norte-Universidad, señalando la conveniencia de agilizar el servicio de distribución de bolsas para excrementos caninos. Se le informa que este servicio lo facilita gratuitamente el Ayuntamiento, siendo obligación de los propietarios de los perros la retirada de los excrementos de los espacios públicos.

4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2018.

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2018, 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 31 de enero de 2018.
- Sesión ordinaria de 14 de marzo de 2018.
- Sesión ordinaria de 9 de mayo de 2018.
- Sesión ordinaria de 19 de septiembre de 2018.
- Sesión ordinaria de 12 de diciembre de 2018.

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 31 de enero de 2018.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 al 30 de septiembre de 2018, en el seno de la cual se produjeron la siguiente intervención:

- El Grupo municipal Popular respecto a la reclamación de la hoja 90 del libro 16 sugiere que las personas mayores residentes en Parque Coímbra no deban desplazarse para renovar los carnets de mayores y se realicen en los centros municipales más cercanos a su domicilio.
- En cuanto a la hoja 91 del libro 16, el Grupo Popular indica su disconformidad en la contestación enviada por el Área de Cultura por entender que debe ser el Ayuntamiento y no la Asociación de Yoga, aunque tenga cedido el espacio, el que conteste al vecino.
- Finalmente, sobre la reclamación de la hoja 59 del libro 2, el Grupo municipal Popular solicita el informe sobre las necesidades de personal de las Juntas de Distrito que señala en la contestación al vecino.

Se procedió, 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 2017. Haciendo mención al agradecimiento por parte de todos los grupos municipales a los trabajadores municipales que han colaborado durante este ejercicio para el buen desarrollo y conocimiento de esta Comisión.

En sesión ordinaria de 14 de marzo de 2018.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular solicitó mayor información sobre las 13 quejas al Área de Hacienda por la contestación dada a los ciudadanos donde comunicaban el aumento de plantilla en el Área y pregunta que cuantos trabajadores se han contrato y en que horario trabajan.
- El Grupo municipal Popular, solicita información a la Concejala Presidenta de la Junta de Distrito 3 Sur Este sobre la queja de la hoja 93 del libro 16 por falta de cortesía en la Junta.
- El Grupo municipal Popular, solicita mayor explicación de la quejas a Cultura por el cambio de ubicación de la actividad de hipopresivos ofertada en el Centro Cultural Norte-Universidad e impartida lejos de ese Distrito. Igualmente pregunta sobre la queja 90 del libro 3 sobre duplicidad de entradas en el Teatro del Bosque y pide copia de la contestación.
- El Grupo municipal Popular, pregunta sobre la queja 94 del libro 3, solicitando ampliación de lo ocurrido y las medidas adoptadas, al tratarse la queja a un menor en la impartición de clases de música.
-

En sesión ordinaria de 9 de mayo de 2018.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de enero al 28 de febrero de 2018, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular pregunta sobre la queja relativa a una solicitud de ayuda de libros y si finalmente se le concedió o no la ayuda solicitada.
- El Grupo municipal Popular destaca que todavía existen reclamaciones por falta de respeto a los ciudadanos. Y en cuanto a las reclamaciones presentadas por falta de ventilación de las clases de gimnasia en el Polideportivo de Villafontana solicita a Deportes ponga una rápida solución.
- El Grupo municipal Popular en relación con la reclamación presentada al Área de Medio Ambiente por falta de contestación a dos escritos sobre una queja de limpieza, solicita que el Ayuntamiento conteste a los escritos en un tiempo prudencial.

En sesión ordinaria de 19 de septiembre de 2018.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de marzo al 31 de mayo de 2018, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular pregunta sobre la reclamación 23 del libro 17, e insiste que cuando se instalará el Punto de Información al Ciudadano en la planta baja de la Casa Consistorial.
- El Grupo municipal Popular solicita los informes aclaratorios de las Áreas afectadas de las siguientes reclamaciones: Hoja 10 del libro 11; Hoja 18 del libro 9; Hoja 24 del libro 17; Hoja 25 del libro 17 y la Hoja 20 del libro 17.

En sesión ordinaria 12 de diciembre de 2018.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de junio al 31 de agosto de 2018.

La Comisión se da por enterada.

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:

- Respecto a las reclamaciones de incorrección o trato inadecuado de empleados públicos, se han supervisado los procedimientos de asertividad y se ha recabado cuanta información ha sido necesaria para corregir el correcto trato de los trabajadores con los ciudadanos.
- Se han realizado nuevas contrataciones de personal para las Juntas de Distrito con el fin de que disminuyan los tiempos medios de espera en las oficinas.
- Están previstas más cursos de hipopresivos para próximas ediciones para atender a la demanda de los talleres ofertados por Cultura en el Centro Cultural Norte Universidad.
- Se indica que cuando finalmente sea remodelada la planta baja de la Casa Consistorial se implantará el punto de información al ciudadano.
- Se ha creado el servicio de atención telefónica, incorporando 2 informadores a la plantilla de la Oficina de Atención al Contribuyente con un número de teléfono gratuito y con el mismo horario que la atención presencial en la Oficina
- Se han atendido todas las solicitudes de aclaración o ampliación de información realizadas por la Comisión, mediante la emisión de informes emitidos por los técnicos municipales de las áreas implicadas en las reclamaciones.
- 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 estudia un nuevo procedimiento que resulte más cómodo y ágil para solicitar la actividad de colonias urbanas.
- Se tiene en cuenta la necesidad de un local con mayor capacidad de aforo al ofertado para impartir futuras Jornadas de Educación.
- Se analizan las causas por el aumento de reclamaciones que se han presentado en este ejercicio sobre como perciben los ciudadanos el incumplimiento de las expectativas del servicio solicitado.
- Se han revisado los sistemas telemáticos de venta de entradas en el Teatro del Bosque.

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

Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria General y los responsables del Registro General Municipal, para supervisar el funcionamiento de la tramitación del Libro de Reclamaciones y Sugerencias. Igualmente se han mantenido diferentes reuniones con el personal adscrito a las Juntas de Distrito y Oficinas de Atención Ciudadana en el que se ha abordado el sistema de Reclamaciones y Sugerencias, formando a los nuevos empleados en su tramitación.

Se mantiene en las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano así como en los centros municipales de mayor relevancia el díptico informativo de la Comisión.

En Móstoles, 30 de enero de 2019.

EL SECRETARIO GENERAL.


Edo. José López Viana



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		

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