



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

AÑO 2019.

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 2019.....	12
3.1. Reclamaciones.....	12
3.2. Sugerencias.....	14
4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2019	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 2019¹.

¹ El ejercicio 2019 comprende el periodo de 1 septiembre de 2018 a 31 de agosto de 2019

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 2019 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.

2.2.

El cómputo total de sugerencias y reclamaciones tramitadas es de 174.

- Distribución entre reclamaciones y sugerencias.

La distribución entre reclamaciones y sugerencias es la siguiente:

Código	Tipo de interposición.	Nº
Q	Quejas	168
S	Sugerencias	6

- 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	49/4
Junta de Distrito 1 Centro	11
Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	32/1
Junta de Distrito 3 Sur-Este	3
Junta de Distrito 4 Oeste	53/1
Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	2
Oficina de Atención al Vecino (PAU 4)	18
Total	168/6

- **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 0616/18 de 7 de febrero modificado por Decreto 5239/18 de 9 de noviembre (*) sobre la asignación transitoria de delegación de atribuciones del Concejal D. Roberto Sanchez Muñoz, durante su baja médica.

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Presidencia y Seguridad Ciudadana	11
Seguridad ciudadana (*)	4
Concejalía de Cultura, Bienestar Social y Vivienda	18
Concejalía de Hacienda, Transportes y Movilidad	9/1
Patrimonio	7
Concejalía de Régimen Interior	---
Concejalía de Desarrollo Económico, Empleo y Nuevas Tecnologías	3
Concejalía de Juventud y Participación Ciudadana	5
Concejalía de Educación	8/1

Concejalía de Urbanismo y Festejos	13
Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores	9/2
Concejalía de Medio Ambiente, Parques y Jardines y Limpieza Viaria	48
Concejalía de Deportes, Obras Infraestructuras y Mantenimientos de vías públicas	2
Total	137/4

Y la segunda clasificación corresponde a la estructura orgánica basada en el Decreto de la Alcaldía 2981/19 de 17 de junio, que recoge las reclamaciones presentadas del 18 de junio al 31 de Agosto de 2019:

Estructura orgánica en Concejalías.	Nº de Recl / Sug.
Concejalía de Presidencia,	4
Concejalía de Desarrollo Urbano	6
Concejalía de Cultura, y Políticas Medio Ambientales.	3
Concejalía Recursos Humanos, Tecnológicos y Financieros	5/1
Concejalía de Mejora y Mantenimiento de los Espacios Públicos	2
Concejalía de Transición Ecológica y Seguridad.	4
Concejalía de Participación Vecinal	--
Concejalía de Educación y Juventud	--
Concejalía de Derechos Sociales y Mayores	4/1
Concejalía de Igualdad y Cooperación	--
Concejalía de Deportes,	3
Total	31/2

- 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	4
AJ	Asesoría Jurídica	-	MAN	Mantenimiento	46
SEGB	Bomberos	-	MAM	Medio Ambiente	--
CO	Consumo	-	MOD	Modernización y Calidad.	-
CON	Contratación	-	MOV	Movilidad	-
CU	Cultura	18	MUJ	Mujer-Igualdad	1 sug
DEP	Deportes	5	NTE	Nuevas Tecnologías	1
DGP	Dirección General de Gestión Presupuestaria y contabilidad.	-	PJ	Parques y Jardines	2
DGT	Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación	11/2 sug	PC	Participación Ciudadana	-
DGS	Dirección General del Suelo	-	PAT	Patrimonio	4
ED	Educación	8/1 sug	PEI	Patronato de Escuelas Infantiles	-
EMP	Empleo EMPESA	1	P	Personal (RR.HH)	-
EST	Estadística	4	SEGP	Policía Municipal	12
FES	Festejos	13	RG	Registro General	2
GMU	Gerencia Municipal de Urbanismo.	-	SAN	Sanciones	---
INF	Infraestructuras	-	SA	Sanidad y Mayores	9/1 sug
INT	Intervención General	-	SG	Secretaría General.	3
JD1	Junta de Distrito 1 Centro	3	SSO	Servicios Sociales	2
JD2	Junta de Distrito 2 Norte-Universidad	1/1 sug	TES	Tesorería	-
JD3	Junta de Distrito 3 Sur-Este	3	TEA	Tribunal Económico Administrativo	-
JD4	Junta de Distrito 4 Oeste	6	URB	Urbanismo	--
JD5	Junta de Distrito 5 Coimbra-Guadarrama	1	VA	Viviendas y aparcamientos.-IMS	1
OAC	Oficina Atención Contribuyente	2			
OAV	Oficina Atención al Vecino	3			
JUV	Juventud		Total		168/6 SUG

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

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

- Por el mal funcionamiento de las impresoras de la Oficina de Atención al Vecino.

La distribución resulta ser la siguiente:

Cód.	Medio de prestación del servicio	N ° R/S
0	Medios no electrónicos	167/6
1	Medios electrónicos	1

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

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

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

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

La tabla resultante clasificadas las 168 reclamaciones es la siguiente, indicar que en la misma no se recogen las 6 sugerencias presentadas que serán analizadas en el siguiente apartado:

CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS NO ELECTRÓNICOS.		
1	ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES.	71
11	Accesibilidad geográfica.	-
12	Barreras físicas o arquitectónicas.	5
13	Horarios de atención.	1
14	Tiempos de espera excesivos.	15
15	Espacio/condiciones ambientales/mobiliario	50
16	Recursos tecnológicos	
17	Señalización	
18	Otros: Accesibilidad horarios e instalaciones.	
2	INFORMACIÓN	3
21	Accesibilidad a la información.	-
22	Información previa insuficiente o deficiente sobre los requisitos para el servicio o trámite a realizar.	3
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.	-
3	EMPLEADOS PÚBLICOS	27
31	Falta de competencia.	3
32	Falta de cortesía o educación.	14
33	Falta de interés en la atención al ciudadano.	3

34	Falta de equidad en el trato.	1
35	Falta de comprensión o interés por los problemas planteados.	6
36	Otros empleados públicos.	-
4	SERVICIO PRESTADO	66
41	Errores en la prestación del servicio.	12
42	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
43	Petición de documentación innecesaria. Problemas de coordinación entre unidades.	-
44	Tiempos tramitados excesivos.	4
45	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	10
46	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	40
47	Otros: servicio.	
5	OTRAS CAUSAS.	-
51	Detallar.	-
CODIFICACIÓN PARA SERVICIOS PRESTADOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.		
6	ACCESIBILIDAD, HORARIOS Y USABILIDAD	-
61	Fallos o interrupciones en el acceso a los escenarios electrónicos (página Web, sede electrónica).	-
62	Dificultades de acceso para personas con discapacidad.	-
63	Calendario y horarios de acceso y funcionamiento	-
64	Tiempos excesivos de acceso, navegación, descarga o utilización.	-
65	Diseño global, estilo gráfico y estética.	-
66	Funcionalidad y facilidad de navegación y realización de trámites o servicios.	-
67	Otros: accesibilidad, horarios y usabilidad.	-
7	INFORMACIÓN	
71	Acceso online a la información.	-
72	Información online deficiente, desactualizada o incompleta sobre el servicio o trámite a realizar	-
73	Tiempos excesivos de respuesta a consultas online o telefónicas	-
74	No disponibilidad de información en lenguas cooficiales u otras lenguas.	-
75	Otros: información.	-
8	ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
81	Falta de asistencia personalizada online o telefónica.	-
82	Asistencia personalizada inadecuada.	-
83	Utilización de canales de contacto o contestación distintos a los elegidos por el usuario.	-
84	Soluciones insatisfactorias a los problemas planteados.	1
85	Otros: atención al ciudadano.	-
9	SERVICIO PRESTADO	
91	Errores en la prestación del servicio.	
92	Falta de simplicidad en el procedimiento.	-
93	Petición de documentación innecesaria. Problemas de interoperabilidad entre administraciones.	-
94	Tiempos de tramitación excesivos	-
95	Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio.	-
96	Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.	-
97	Otros: servicio.	-
10	OTRAS CAUSAS	-
101	Detallar	-

2.3. 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 decimoquinto 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 ido obtenido una disminución importante, desde el año 2012 al lograrse año a año una disminución relevante en los tiempos medios. En el año 2019 ha aumentado respecto del anterior en casi 1 día, imputándolo al cambio de gobierno debido a las Elecciones Municipales celebradas el 26 de Mayo y en el relevo de las áreas, causando tardanza en las contestaciones de al menos 4 reclamaciones y 1 sugerencia.

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

3. RESUMEN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS REALIZADAS EN EL AÑO 2019.

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.

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 168 reclamaciones presentadas han quedado repartidas en 15 motivos.

Pasamos al análisis concreto por grupos de motivos:

ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES. (Cód.1)

Grupo con 71 reclamaciones asignadas, siendo las reclamaciones siguientes:

- 5 reclamaciones presentadas por la existencia de barreras físicas o arquitectónicas; 3 corresponden por no haber podido acceder al Ayuntamiento al estar estropeado el salvaescaleras, 1 al no existir rampa ni ascensor en la Junta de Distrito 3 y, 1 a la Junta de Distrito 4 Oeste, por no poder acceder al aparcamiento de la Junta con vehículo las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- 1 reclamación por cambio de atención en los horarios de Cultura para atender la Escuela de Danza Rojas y Rodriguez.
- 15 por tiempos de espera excesivos: 4 en la Junta de Distrito nº 4 Oeste; 2 al



Departamento de Estadística; 2 a la Oficina del Contribuyente; 2 a la Dirección General de Gestión Tributaria y Recaudación; 1 a la Oficina de Atención al Vecino; 1 a la Junta de Distrito nº 1 Centro; 1 a la Junta de distrito nº 3, 1 al Departamento de Registro General y 1 reclamación a Servicios Sociales.

- De las 50 reclamaciones por espacio, condiciones ambientales y/o mobiliario:
- 42 corresponden a las condiciones de limpieza en que se encuentra el Colegio Público Pio Baroja.
- 2 por las malas condiciones de las duchas del Polideportivo Villafontana.
- 2 reclamaciones por la altura en los asientos del teatro del Centro Cultural Norte-Universidad,
- 1 por las obras en el Centro Caleidoscopio.
- 1 por no funcionar el aire acondicionado en el Centro Cultural Villa de Móstoles.
- 1 por las condiciones de un árbol en la fachada de su casa le obliga a tener la luz encendida durante el día.
- 1 por no existir una sala de lactancia ni cambiador para bebés en el Ayuntamiento.

INFORMACIÓN (Cód.2)

Grupo con 3 reclamaciones asignadas.

Corresponden a 2 unidades administrativas y por falta de información previa al pago de impuestos (Junta de Distrito 5 y Dirección General de Recaudación Tributaria y Recaudación).

EMPLEADOS PÚBLICOS. (Cód.3)

Grupo con 27 reclamaciones con el siguiente desglose:

- 3 reclamaciones por falta de competencia, 2 corresponden a trabajadores de limpieza, 1 por no reciclar el vidrio en su contenedor y otra por estar durmiendo la siesta en un banco de un parque y 1 reclamación contra agentes de policía municipal.
- 14 reclamaciones por falta de cortesía y/o educación correspondiendo 7 a Policía municipal, 3 a Cultura, 1 a la Junta de Distrito 3 Sur-Este, 1 a la Junta de Distrito nº 4 Oeste, 1 Servicios sociales y 1 a Dirección General de Recaudación.
- Las 3 reclamaciones por falta de interés en la atención al ciudadano, corresponden:



2 a la Oficina de Atención al Vecino y 1 a Sanidad.

- 1 Reclamación a la Policía Municipal por falta de equidad en el trato a la propietaria de un bar de copas.
- Las 6 Reclamaciones por falta comprensión o interés por los problemas planteados, se han dirigido 3 a Sanidad, 1 a Secretaria General, 1 a la Junta de Distrito nº 1 Centro y 1 a Dirección General de Recaudación.

SERVICIO PRESTADO (Cód.4)

Grupo con 66 reclamaciones que se distribuyen de la siguiente forma:

- 12 reclamaciones por errores en la prestación del servicio ,desglosándose en las siguientes Áreas:
 - 2 a la Direccion de Tributos y Recaudación por haberles cobrado el IBI y el IVTM de forma incorrecta.
 - 2 a Responsabilidad Patrimonial, por los daños causados en su negocio y tardanza en la resolución del expediente patrimonial.
 - 2 a Policía Municipal, por la tardanza en comunicar al interesado que su vehículo lo había retirada la grúa, y por daños ocasionados en el vehículo al desplazar el mismo.
 - 1 a la Junta de distrito nº 1 ya por error entregó un certificado de empadronamiento a nombre de otra persona,
 - 1 a Educación por la forma de realizar la inscripción para la actividad de Campamentos de verano para niños con necesidades educativas especiales.
 - 1 a Nuevas Tecnologías, por no poder obtener un certificado en la Oficina de Atención Al vecino, al estar sin tinta la única impresora de esa oficina.
 - 1 al Departamento de Estadística, por haber cerrado el expendedor de tickets antes de la hora del cierre.
 - 1 a Sanidad por el mal funcionamiento y gestión del Centro de Acogida de Animales
 - 1 al Área de Parques y Jardines, por ensuciar el recinto a la Comunidad de Propietarios al realizar una poda en el Centro de Adultos de P. Picasso.
- Por tiempos de tramitación excesivos, se han codificado 4 reclamaciones, 2 al Área de Patrimonio por la tardanza en resolver los expedientes de Responsabilidad Patrimonial, y 2 a la Concejalía de Derechos Sociales y Mayores por la tardanza en resolver una ayuda social, y por no haber recibido contestación a escritos respecto del comedor social.
- De las 10 Reclamaciones presentadas por Incumplimiento de las especificaciones previas sobre el servicio:
- 7 corresponden al Área de Cultura, 6 por la suspensión de las clases de baile de la Escuela de Danza Rojas y Rodriguez y 1 por el cierre de la biblioteca del Centro

Cultural Norte en verano y horario de tarde .

- La 3 restantes, 1 se ha presentado a Deportes, por el cierre de la piscina Olímpica y 2 a la Dirección Gestión Tributaria y Recaudación, por no remitir notificación en sus domicilios en periodo voluntario de tributos.

Grupo con 40 reclamaciones por Incumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano, que se distribuyen de la siguiente forma:

- 13 al Área de Festejos por la celebración del festival Amanecer Bailando.
- 7 a la Concejalía de Educación por la mala organización y escasez de plazas para los campamentos de verano
- 2 a Cultura por considerar que no se cumplen los Pliegos de Condiciones con la empresa de danza Rojas y Rodriguez.
- 2 a Secretaria General, por no poder realizar una fe de vida y por considerar que no se le deja realizar una pregunta en el Pleno Municipal.
- 2 al Área de Deportes por suspender clases ofertadas por falta de monitores.
- 2 al Departamento de Estadística y Registro por tener que coger de nuevo turno para ser atendido una vez rellenos los datos a aportar y por no recogerle un documento en Registro General.
- 3 al Área de Mayores por la suspensión de las actividades de taichi y senderismo en el centro de mayores el Soto.
- 2 al Área de Gestión de Residuos y Limpieza Viaria, por el ruido que produce el camión de recogida de residuos en Cl. Cristo y porque no se le proporcionan bolsas de recogida de excrementos caninos por no ser vecino de Móstoles.
- 1 Queja a la Unidad de Formación de Desarrollo Económico y Empleo por el curso de formación realizado sobre teledetección y drones.
- 1 a la Junta de Distrito nº 2 Norte-Universidad por la información recibida al realizar una pregunta sobre el fraccionamiento del sistema especial de pagos.
- 1 a Policía Municipal porque no consigue que le hagan un informe para empadronarse.
- 1 al Área de Sanidad por haberle entregado 1 perro del Centro de Animales, que estaba enfermo.
- 1 al Área de Servicios Sociales, por no estar de acuerdo con la actuación de éstos.
- 1 al Área de vivienda, por no estar de acuerdo la forma en que se realiza a puerta cerrada el sorteo de viviendas.
- 1 a la Dirección Gestión Tributaria y Recaudación porque no ha recibido el IVTM ni se ha comunicado que el plazo de pago se había ampliado.

ATENCION AL CIUDADANO (Cód.8)

1

reclamación al Área de Cultura porque le borran los datos de su pendrive desde otro ordenador, y entiende que no le dan una respuesta satisfactoria.

3.2. Sugerencias.

Se definen las sugerencias en el Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles como las *“iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios municipales, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público,*



simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los vecinos en sus relaciones con el Ayuntamiento de Móstoles". En el ejercicio señalado se producen seis sugerencias;

- Una de las sugerencias presentada se refiere a que los cursos que imparten desde la Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores, se realicen también por la tarde, ya que la mayoría se imparten en horario de mañana. Dicha sugerencia se ha aceptado, y se le indica que se seguirá trabajando para mejorar y ampliar la oferta formativa, aunque ésta también se realiza en horario de mañana, tarde y sábados.
- Se sugiere al Área de Hacienda que se instale una opción telemática para el cálculo de las liquidaciones del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (Plusvalía). Se admite la sugerencia y se comunica al vecino que se está realizando una reforma en las aplicaciones y sistemas telemáticos que permitan realizar muchos trámites municipales por internet.
- La sugerencia al Área Educación solicitando que se puedan hacer todos los trámites de inscripción para las Becas escolares y plazas para campamento de verano, puedan realizarse telemáticamente para evitar largas esperas. Se agradece la sugerencia planteada, y se le indica que se está trabajando en la mejora e implantación de este servicio.
- La sugerencia efectuada a la Junta de Distrito nº 2 Norte-Universidad, señalando la conveniencia de instalar un punto de luz mas en el mostrador de dicha Junta, se admite y se procede a gestionar la adquisición del accesorio necesario y su correspondiente colocación para mejorar las condiciones del espacio.
- Se sugiere a la Concejalía de RR.HH, Tecnológicos y Financieros, que se envíe carta a todos los contribuyentes que tengan sus impuestos domiciliados, indicando el importe y la fecha de pago. Se acepta, y se comunica que este Ayuntamiento lleva tiempo en el estudio y desarrollo de la sugerencia planteada, y aunque no pueda ponerse en práctica de manera inmediata ya que requiere de implementaciones informáticas y de recursos económicos y humanos, se espera poder realizar la notificación de la información requerida en un plazo razonable.
- La última sugerencia se dirige al Área de Sanidad, para que se realicen campañas informativas y de concienciación a los ciudadanos propietarios de animales domésticos sobre la recogida de excrementos caninos. Se agradece y acepta la sugerencia y se informa que se han llevado a cabo varias campañas de concienciación, incluso regalando una cantimplora como elemento para la limpieza de orines en la vía pública

4. ACTUACIONES MÁS SIGNIFICATIVAS DEL AÑO 2019.

Procedemos a enumerar las actuaciones más significativas realizadas en el año 2019, 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 6 de febrero de 2019.
- Sesión ordinaria de 20 de marzo de 2019.
- Sesión ordinaria de 4 de junio de 2019.
- Sesión extraordinaria de 12 de junio de 2019
- Sesión ordinaria de 25 de septiembre de 2019.
- Sesión ordinaria de 20 de noviembre de 2019.

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 6 de febrero de 2019.

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 las siguientes intervenciones:

- El Grupo municipal Popular realiza una sugerencia respecto a las 13 reclamaciones presentadas por la celebración del festival Amanecer Bailando,

indicando que aunque hayan sido contestadas todas en su debido tiempo, por la Sra. Alcaldesa se les haga llegar a los vecinos reclamantes el acuerdo adoptado por todos los grupos políticos municipales en sesión plenaria.

El Sr. Presidente, acepta la sugerencia indicando que será trasladada a la Alcaldía Presidencia.

Se procedió, a la aprobación por unanimidad (Grupo Popular, Grupo Socialista y Grupo Ganar Móstoles) del informe anual del año 2018.

D^a Natividad Perales, vocal del Grupo municipal Popular, quiere agradecer a todos los componentes de la Comisión el trabajo realizado, Haciendo mención especial a todos los trabajadores del Departamento de Registro y Estadística y a todos los departamentos municipales que han conseguido reducir los plazos de tramitación en la contestación de la reclamaciones y sugerencias presentadas durante todo el ejercicio.

Se suman a este reconocimiento todos los grupos municipales y D. Roberto Sánchez, Presidente de la Comisión, indica que así lo hará constar en la dación de cuenta en el próximo Pleno Municipal

En sesión ordinaria de 20 de marzo de 2019.

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

El Grupo municipal Popular formulo queja sobre el fallo administrativo habido en la elaboración del Pliego de Condiciones de la Escuela de Danza y Rojas, llegando demasiado tarde al Departamento de Contratación lo que ha supuesto la presentación de 8 quejas al Área de Cultura por la suspensión de la actividad de danza impartida por Rojas y Rodriguez.

En sesión ordinaria de 4 de junio de 2019.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de enero al 28 de febrero de 2019, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- El Sr. Presidente, en funciones, D. Roberto Sanchez Muñoz destaca en esta comisión las 42 reclamaciones presentados por el estado de limpieza en el que se encuentra el Colegio Público Pio Baroja, como consecuencia del incumplimiento del contrato en sus obligaciones esenciales de la empresa ONET, adjudicataria en este momento del Servicio de limpieza.



La Comisión se da por enterada.

D. Alberto de Rivera Morón, vocal del grupo municipal Popular, agradece el funcionamiento de esta Comisión en el mandato que finaliza.

D^a Isabel Cruceta Serrano, vocal del grupo municipal Ganar Móstoles, se suma al agradecimiento

- El Sr. Presidente, en funciones, D. Roberto Sanchez Muñoz indica que se traslade a los trabajadores que han intervenido en la Comisión el agradecimiento antes mencionado, y desea toda la suerte a los próximos integrantes de la futura Comisión de Reclamaciones y sugerencias

En sesión Extraordinaria de 12 de Junio de 2019.

Se aprueba por unanimidad el Acta de la sesión de la Comisión de fecha 4 de Junio y se cierra la Comisión del actual mandato 2015-2019

En sesión Constitutiva de la Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones de 25 de septiembre de 2019.

Con el objeto de poner en funcionamiento esta Comisión para el mandato 2019-2023, se han realizado las siguientes actuaciones: en primer lugar se ha procedido a aprobar por acuerdo del Pleno de fecha 19 de junio de 2019 la creación y composición de la misma conjuntamente con las demás comisiones de Pleno ordinarias y especiales; y en segundo lugar, se ha procedido a delegar la Presidencia efectiva, en cumplimiento del artículo 193 de Reglamento Orgánico Municipal (ROAM) aprobado por Acuerdo de Pleno de 31.3.05 (BOCAM de 29.04.05), por Decreto de la Alcaldía 3258/19 de 1 de julio, modificando el anterior decreto 3109/19 de 21 de junio sobre nombramiento de Presidente delegado de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

Se aprobó por unanimidad el Proyecto de la Presidenta de la comisión sobre aprobación del régimen de sesiones ordinarias.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de marzo al 31 de mayo de 2019, en el seno de la cual se produjeron las siguientes intervenciones:

- La Sra. Presidenta, D^a Rebeca Prieto Moro, destaca las 7 quejas presentadas en este periodo al área de Educación por el procedimiento y escasez de plazas para los campamentos de verano; informando de la conveniencia de mejorar el procedimiento de solicitud de estas plazas.

Por la vocal del Grupo Ciudadanos, D^a Raquel Guerrero Vélez, se formulan dos preguntas:

- Cómo se contabiliza el tiempo de contestación de las reclamaciones y si se

realizan seguimiento de las mismas.

La Sra. Presidenta le responde que los tiempos se contabilizan en días hábiles, y que efectivamente de las reclamaciones se realiza un seguimiento para la mejora del servicio.

En sesión ordinaria 20 de noviembre de 2019.

Se dio cuenta de las reclamaciones y sugerencias presentadas desde el día 1 de junio al 31 de agosto de 2019.

Por la Sra. Presidenta, D^a Rebeca Prieto Moro, antes de la exposición de las quejas y sugerencias de este periodo, pide disculpas por la tardanza en los tiempos de contestación de 4 reclamaciones, correspondiendo 3 al área de Hacienda, y 1 al área de Deportes, así como una sugerencia, ya que fueron contestadas fuera de plazo por el cambio de gobierno, aumentando, por tanto el tiempo de contestación

4.3. Actuaciones acometidas por la administración municipal.

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

- Respecto a las reclamaciones presentadas por la celebración del Festival Amanecer Bailando, se ha remitido a todos los reclamantes, el acuerdo aprobado por unanimidad de todos los grupos políticos municipales del Pleno de 12 de diciembre de 2018 en relación a este Festival.
- En cuanto a la suspensión de las clases de Danza de la Escuela Rojas y Rodriguez, debido a un error administrativo en la tardanza de tramitación del Pliego de Condiciones, se instó de forma urgente la tramitación para comenzar lo más rápido posible la actividad.
- Se rescindió el contrato con la empresa adjudicataria de limpieza en el Colegio Público Pio Baroja motivado por incumplimiento grave en sus obligaciones esenciales recogidas en su contrato.
- Se realiza un estudio para que en el nuevo proyecto de remodelación de la planta baja del Ayuntamiento se contemple un nuevo ascensor que evite las barreras arquitectónicas para todos los ciudadanos con discapacidad; Asimismo se implantará el punto de información 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 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.

- 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 está llevando a cabo un método que resulte más cómodo y ágil para solicitar y mejorar la actividad educativa de colonias urbanas.

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

Se han mantenido reuniones periódicas entre Secretaria General y los responsables del Registro General Municipal, para supervisar el funcionamiento de la tramitación del Libro de Reclamaciones y Sugerencias. Igualmente se mantiene relación fluida con el personal adscrito a las Juntas de Distrito y Oficinas de Atención Ciudadana para el buen funcionamiento del sistema de Reclamaciones y Sugerencias.

En las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano así como en los centros municipales de mayor relevancia se encuentran a disposición de los ciudadanos el díptico informativo de la Comisión.

En Móstoles, 22 de enero de 2020.

EL SECRETARIO GENERAL.

Fdo. José López Viña

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