



Ajuntament de  
**Castelló**

**COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y  
RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓ  
DE LA PLANA**

**COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I  
RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE  
LA PLANA**

**INFORME AÑO 2023  
INFORME ANY 2023**

**Secretaría General del Pleno**

Castelló de la Plana 2024





## Índex

- 1. Introducció: La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions.**
- 2. La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (UrIS).**
- 3. Suggeriments i Reclamacions a l'Ajuntament de Castelló de la Plana.**
- 4. El treball realitzat**
- 5. Propostes de treball per a l'any 2024**

## Índice

- 1. Introducción: La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.**
- 2. La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)**
- 3. Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Castelló de la Plana.**
- 4. El trabajo realizado**
- 5. Propuestas de trabajo para el año 2024**



## 1.- Introducció: La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, es va crear a l'empar del que disposa l'article 132 de la Llei 7/ 1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, modificada per la Llei 57/ 2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, com a òrgan necessari de l'Ajuntament de Castelló de la Plana per a la millor defensa dels drets dels veïns i veïnes davant de l'Administració municipal.

La seua regulació s'establix en el Capítol IV, articles 114 a 116 del Reglament Orgànic del Ple i de les seues Comissions, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió de data 21 de desembre de 2006 i publicat en el BOP de la Província de Castelló núm 71 de 7 de juny de 2007.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions es renova, després de les eleccions locals de 2023, constituint-se el dia 4 d'agost de 2023 i està formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple de l'Ajuntament, en forma proporcional al nombre de membres del mateix.

La seua composició actual és la següent:

### **President:**

Francisco Cabañero Catalán

### **Vicepresident 1r**

Cristian Ramírez Martínez

### **Vicepresidenta 2a.**

María España Novoa

### **Vocals**

Esther Giner Hurtado

Patricia Puerta Barberá

José Luís López Ibáñez

Marinela Mónica Barabás

Arantxa Miralles Benages

Ignasi Josep García Felipl

## 1.- Introducción: La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se creó al amparo de lo dispuesto en el artículo 132 de la ley 7/ 1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/ 2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, como órgano necesario del Ayuntamiento de Castellón de la Plana para la mejor defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración municipal.

Su regulación se establece en el Capítulo IV, artículos 114 a 116 del Reglamento Orgánico del Pleno y de sus Comisiones, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento en sesión de fecha 21 de diciembre de 2006 y publicado en el BOP de la Provincia de Castellón núm 71 de 7 de junio de 2007.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se renueva, tras las elecciones locales de 2023, constituyéndose el día 4 de agosto de 2023 y está formada por representantes de todos los grupos políticos que integran el Pleno del Ayuntamiento, en forma proporcional al número de miembros del mismo.

Su composición actual es la siguiente:

### **Presidente**

Francisco Cabañero Catalán

### **Vicepresidente 1ª**

Cristian Ramírez Martínez

### **Vicepresidenta 2ª.**

María España Novoa

### **Vocales**

Esther Giner Hurtado

Patricia Puerta Barberá

José Luís López Ibáñez

Marinela Mónica Barabás

Arantxa Miralles Benages





### **Secretaria-delegada.**

Marta Penares López, Cap del Negociat Administratiu del Ple.

El mandat de la Comissió Especial coincidix amb el de la Corporació Municipal i es reünix amb caràcter ordinari i periodicitat trimestral.

### **Les funcions de la Comissió Especial són:**

- a) Rebre les reclamacions o queixes i suggeriments per retards, desatencions o deficiències en el funcionament dels Serveis Municipals.
- b) Demanar informació sobre reclamacions o queixes per a verificar la seua transcendència i formular recomanacions, advertències, recordatoris i suggeriments.
- c) Rebre suggeriments per a millorar la qualitat de servicis, incrementant estalvis i rendiment del gasto públic, simplificar tràmits innecessaris.
- d) Analitzar les causes que motivaren l'acumulació de reclamacions o queixes i suggeriments en un mateix àmbit de l'actuació municipal.
- e) Supervisar l'activitat de l'Administració Municipal.
- f) Donar compte al Ple de les seues actuacions per mitjà d'un Informe anual de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels servicis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

Quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen podrà realitzar informes extraordinaris.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions per a una correcta gestió dels suggeriments i reclamacions

Ignasi Josep García Felip

### **Secretaria-delegada.**

Marta Penares López, Jefa del Negociado Administrativo del Pleno.

El mandato de la Comisión Especial coincide con el de la Corporación Municipal y se reúne con carácter ordinario y periodicidad trimestral.

### **Las funciones de la Comisión Especial son:**

- a) Recibir las reclamaciones o quejas y sugerencias por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales.
- b) Recabar información sobre reclamaciones o quejas para verificar su trascendencia y formular recomendaciones, advertencias, recordatorios y sugerencias.
- c) Recibir sugerencias para mejorar la calidad de servicios, incrementando ahorros y rendimiento del gasto público, simplificar trámites innecesarios.
- d) Analizar las causas que motivaran la acumulación de reclamaciones o quejas y sugerencias en un mismo ámbito de la actuación municipal.
- e) Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
- f) Dar cuenta al Pleno de sus actuaciones mediante un Informe anual de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá realizar informes extraordinarios.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para una correcta gestión



rebudes, està dotada d'un Reglament pel qual es regula les reclamacions queixes i suggeriments dels servicis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana que va ser aprovat pel Ple en sessió de data 24 de gener de 2008 i publicat el text definitiu en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló el 7 de febrer de 2008.

de las sugerencias y reclamaciones recibidas, está dotada de un Reglamento por el que se regula las reclamaciones quejas y sugerencias de los servicios en el ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Castelló de la Plana que fue aprobado por el Pleno en sesión de fecha 24 de enero de 2008 y publicado el texto definitivo en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón el 7 de febrero de 2008.





## 2 .- L'Unitat de Reclamacions i Suggestiments (URiS)      2.- La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)

Per al desenvolupament de les seues funcions, la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions compta amb el suport administratiu de la Unitat de Reclamacions i Suggestiments, d'ara en avant URiS.

La URiS és la competent per a:

- Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggestiments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als serveis prestats per l'Ajuntament de Castelló, una vegada presentades pels ciutadans.
- Traslladar la reclamació o queixa i suggeriment a l'òrgan municipal competent per a la seua resolució, demanant còpia de la contestació a l'autor de la queixa, reclamació o suggeriment.
- Oferir resposta als ciutadans i informar-li de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.
- Remetre a la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions còpia dels suggeriments i reclamacions o queixes que reba, així com de la resposta que haguera donat a les mateixes.

La URiS, orgànicament depén de l'Àrea de Ciutadania i Participació i de la delegació de Participació Ciutadana i administrativament de la Secció de Ciutat Educadora i del Negociat de Participació Ciutadana.

Para el desarrollo de sus funciones, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cuenta con el apoyo administrativo de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, en adelante URyS.

La URyS es la competente para:

- Recibir, registrar en el Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones y tramitar cada queja o reclamación y sugerencia, relativa a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Castellón, una vez presentadas por la ciudadanía.
- Trasladar la reclamación o queja y sugerencia al órgano municipal competente para su resolución, recabando copia de la contestación al autor de la queja, reclamación o sugerencia.
- Ofrecer respuesta a la ciudadanía e informarle de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- Remitir a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones copia de las sugerencias y reclamaciones o quejas que reciba, así como de la respuesta que hubiera dado a las mismas.

La URyS, orgánicamente depende del Área de Ciudadanía y Participación y de la delegación de Participación Ciutadana y administrativament de la Secció de Ciudad Educadora y del Negociado de Participación Ciutadana.



### 3.- Suggeriments i Reclamacions a l'Ajuntament de Castelló de la Plana

### 3.-Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Castelló de la Plana

#### 1. Què són?

La ciutadania i les institucions públiques o privades poden presentar:

**Suggeriments**, qualsevol proposta formulada per a millorar la prestació o la qualitat d'un servei de competència municipal o de les entitats dependents de l'Ajuntament, ja siga referides a la seua organització o funcionament, i que puga contribuir a simplificar, reduir, eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'Administració Municipal.

**Reclamacions o queixes** per a posar en coneixement un mal funcionament o deficiència dels serveis municipals i tinguen per objecte la correcció d'aquestes, especialment sobre la tardança, desatencions o qualsevol altra anomalia en el funcionament d'aquests.

També s'admetran les reclamacions o queixes i suggeriments que se susciten respecte els serveis públics prestats per una empresa pública o privades amb la qual l'Ajuntament haja contractat aquesta prestació, amb independència de les reclamacions de tota mena, que l'usuari formule directament en l'empresa o davant el servei de protecció i defensa dels consumidors.

No tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seua presentació suspendrà els terminis establits en la normativa vigent.

La seua presentació no condiciona l'exercici de les restants accions o els seus drets que de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment puguen exercitar els que figuren com a interessats.

#### No s'inclou en aquest concepte

- Els suggeriments i reclamacions d'activitats i serveis que no siguen de competència d'aquest Ajuntament
- Les peticions que en el marc de les

#### 1.¿ Qué son?

La ciudadanía y las instituciones públicas o privadas pueden presentar:

**Sugerencias**, cualquier propuesta formulada para mejorar la prestación o la calidad de un servicio de competencia municipal o de las entidades dependientes del Ayuntamiento, ya sea referidas a su organización o funcionamiento, y que pueda contribuir a simplificar, reducir, eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la Administración Municipal.

**Reclamaciones o quejas** para poner en conocimiento un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios municipales y tengan por objeto la corrección de las mismas, en especial sobre la tardanza, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

También se admitirán las reclamaciones o quejas y sugerencias que se susciten respecto los servicios públicos prestados por una empresa pública o privadas con la que el Ayuntamiento haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones de todo tipo, que el usuario formule directamente en la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

No tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Su presentación no condiciona el ejercicio de las restantes acciones o sus derechos que de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercitar los que figuren como interesados.

#### No se incluye en este concepto

- Las sugerencias y reclamaciones de actividades y servicios que no sean de competencia de este Ayuntamiento.
- Las peticiones que en el marco de







diferents opcions polítiques puguem exercir els ciutadans pretenguen reformar el sistema de funcionament o gestió dels serveis públics de contingut diferent a l'establert.

c) Les sol·licituds que pretenguen el reconeixement d'un concret dret o interès subjectiu particular.

d) Els recursos administratius.

e) Les sol·licituds de comunicació constitutives del dret de petició, contemplat en la Llei orgànica 4/ 2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició.

f) Les formulades de manera anònima o que no resulte acreditada la verdadera identitat de qui la present.

g) Les incidències, parts, informes , actes etc. efectuades pels propis serveis municipals.

h) Les sol·licituds d'informació.

i) Les reclamacions del personal municipal respecte a la seua particular relació de servei.

j) Qualsevol una altra que per la seua finalitat no tinguen per objecte proposar millores dels serveis municipals.

k) Les qüestions que tinguen un contingut econòmic, versen sobre assumptes pendents de resolució judicial o tramitació administrativa, que es troben dins del termini de resolució en tant no recaiga resolució expressa o presumpta, o tinguen per objecte la revisió d'un acte municipal.

## 2. Tramitació

Recepció dels suggeriments i reclamacions

Trasllat a la URiS per a la seua qualificació i admissió a tràmit o en el seu cas esmena dels defectes o omissions que emmalaltisca en el termini de 10 dies.

Admeses a tràmit la URiS es remetrà el suggeriment, reclamació o queixa al cap del servei municipal corresponent perquè previ el seu estudi, s'informe per escrit, remetent aquest informe a la URiS en el

las distintas opciones políticas puedan ejercer los ciudadanos pretendan reformar el sistema de funcionamiento o gestión de los servicios públicos de contenido distinto al establecido.

c) Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo particular.

d) Los recursos administrativos.

e) Las solicitudes de comunicación constitutivas del derecho de petición, contemplado en la Ley Orgánica 4/ 2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

f) Las formuladas de forma anónima o que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.

g) Las incidencias, partes, informes , actas etc. efectuadas por los propios servicios municipales.

h) Las solicitudes de información.

i) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.

j) Cualquiera otra que por su finalidad no tengan por objeto proponer mejoras de los servicios municipales.

k) Las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial o tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución en tanto no recaiga resolución expresa o presunta, o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

## 2. Tramitación

Recepción de las sugerencias y reclamaciones

Traslado a la URyS para su calificación y admisión a trámite o en su caso subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca en el plazo de 10 días.

Admitidas a trámite la URyS se remitirá la sugerencia, reclamación o queja al jefe del servicio municipal correspondiente para





termini de 10 dies.

Rebut l'informe corresponent la URiS remetrà la contestació comprensiva de l'informe a la persona que va presentar el suggeriment, reclamació o queixa.

La resposta a l'interessat, si pot ser haurà de ser notificada en un termini no superior a 20 dies des que el suggeriment, reclamació o queixa va tindre entrada. Aquest termini no podrà ser superior en cap cas a 3 mesos.

5. La URiS confecciona un informe de les reclamacions, queixes i suggeriments rebuts cada trimestre, junt, així com un annex de totes i de les respostes facilitades per cada servei, unitat o departament destinatari que és elevat als membres de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions perquè en prenguen coneixement, estudi, ampliació i qualsevol altra consideració que tinga per convenient.

6. Una vegada informada la Comissió, s'envia una còpia de l'informe i de les respostes als Delegats de les Àrees de Govern, Coordinadors Generals de l'Ajuntament o titulars d'òrgans directius equivalents, perquè tinguen constància de les mateixes i vetlen per la seua adequada resolució d'amb les funcions que l'atribueix el Reglament Orgànic d'Organització i Funcionament del Govern i l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana.

7. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, dona compte al ple de l'Ajuntament, mitjançant un informe anual, de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

No obstant això també pot realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen.

que previo su estudio, se informe por escrito, remitiendo dicho informe a la URS en el plazo de 10 días.

Recibido el informe correspondiente la URyS remitirá la contestación comprensiva del informe a la persona que presentó la sugerencia, reclamación o queja.

La respuesta al interesado, a ser posible deberá ser notificada en un plazo no superior a 20 días desde que la sugerencia, reclamación o queja tuvo entrada. Este plazo no podrá ser superior en ningún caso a 3 meses.

5. La URyS confecciona un informe de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas cada trimestre, junto, así como un anexo de todas y de las respuestas facilitadas por cada servicio, unidad o departamento destinatario que es elevado a los miembros de la Comisión Especial de Sugerecias y Reclamaciones para su conocimiento, estudio, ampliación y cualquier otra consideración que tenga por conveniente.

6. Una vez informada la Comisión, se envía una copia del informe y de las respuestas a los Delegados de las Áreas de Gobierno, Coordinadores Generales del Ayuntamiento o titulares de órganos directivos equivalentes, para que tengan constancia de las mismas y velen por su adecuada resolución de con las funciones que el atribuye el Reglamento Orgánico de Organización y Funcionamiento del Gobierno y la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

7. La Comisión Especial de Sugerecias y Reclamaciones, da cuenta al pleno del Ayuntamiento, mediante un informe anual, de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

No obstante también puede realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen.





## 4t. El treball realitzat

### 4.1.- Reunions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió s'ha reunit l'any 2023 en cinc sessions celebrades:

- 15 de febrer, sessió ordinària.
- 19 d'abril, sessió ordinària.
- 14 de juny, sessió extraordinària (aprovació de les actes).
- 4 d'agost, sessió constitutiva.
- 22 de novembre, sessió ordinària.

Al llarg d'aquestes sessions:

S'informa la Comissió, per part de la Presidència, el personal de la URiS i la Secretaria, sobre els suggeriments i reclamacions, que es van tramitar en l'últim trimestre de l'any 2022 i dels tres primers trimestres de l'any 2023, on s'analitzen, el nombre de suggeriments i reclamacions presentades en cada trimestre, les seccions/direccions municipals amb més peticions rebudes, el perfil de la persona sol·licitant per rang de gènere, els canals d'entrada utilitzats, els temps de resposta, el grau de satisfacció del servei de la URiS i la distribució de Suggeriments i Reclamacions: per temàtica, per matèries i per districtes.

Així mateix al llarg d'aquestes sessions s'han explicat a les i els regidors membres de la Comissió els dubtes que es plantegen sobre el funcionament de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments i informació sobre les matèries sobre les quals més queixes i suggeriments s'han plantejat, a més de rebre les aportacions de les i els regidors membres de la Comissió, per a estudiar su implantació en la Unitat de Reclamacions i Suggeriments o en els informes.

### 4.2.- L'informe anual de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions.

## 4º. El trabajo realizado

### 4.1.- Reuniones de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

La Comisión se ha reunido en el año 2023 en cinco sesiones celebradas:

- 15 de febrero, sesión ordinaria.
- 19 de abril, sesión ordinaria.
- 14 de junio, sesión extraordinaria (aprobación de las actas).
- 4 de agosto, sesión constitutiva.
- 22 de noviembre, sesión ordinaria.

A lo largo de estas sesiones:

Se informa a la Comisión, por parte de la Presidencia, el personal de la URyS y la Secretaría, sobre las sugerencias y reclamaciones, que se tramitaron en el último trimestre del año 2022 y de los tres primeros trimestres del año 2023, donde se analizan, el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en cada trimestre, las secciones/direcciones municipales con más peticiones recibidas, el perfil de la persona solicitante por rango de género, los canales de entrada utilizados, los tiempos de respuesta, el grado de satisfacción del servicio de la URyS y la distribución de Sugerencias y Reclamaciones: por temática, por materias y por distritos.

Asimismo a lo largo de estas sesiones se han explicado a las y los concejales miembros de la Comisión las dudas que se plantean sobre el funcionamiento de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias e información sobre las materias sobre las que más quejas y sugerencias se han planteado, además de recibir las aportaciones de las y los concejales miembros de la Comisión, para estudiar su implantación en la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias o en los informes.

### 4.2.- El informe anual de la



## Unidad de Sugerencias y Reclamaciones.

S'elabora per part de la Unitat de Reclamacions i Suggestiments, informe anual sobre les peticions presentades davant la citada Unitat al llarg de l'any 2023, de les quals s'adona trimestralment davant la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, subscrit el dia 12 de gener de 2024, per la Tècnic de Participació Ciutadana i conformat per la Cap de Secció de Ciudad Educadora, en compliment de l'article 4.1.b) del Reglament pel qual es regula les Reclamacions o Queixes i Suggestiments dels Serveis en l'àmbit de l'administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana.

D'aquest informe amb codi de verificació 9WTNKEYR6935KQ3G52Y7G3REE, que obra en l'expedient com a informe complementari a aquest, podem extraure les següents **conclusions**:

Al llarg de l'any 2023, s'ha tractat per la Unitat de Suggestiments i Reclamacions **1.106** (unas 320 sollicitudes menos que en el año 2022) **peticions**, d'aquestes **sol·licituds,849 han sigut suggeriments, 195 han sigut queixes i 62 peticions s'han exclòs** de la tramitació per no complir amb els requisits de l'article 3 que defineix , com hem vist amb anterioritat, que sol·licituds es poden considerar queixes i reclamacions.

Quant a les Seccions o Departaments, que han rebut més queixes i/o suggeriments al llarg de l'any 2023, han sigut:

Infraestructures-sostenibilitat (39,85% de les queixes o suggeriments).

La Secció de Mobilitat Urbana (22,61%).

L'àrea de Seguretat (16,67%).

Amb una quantia una mica inferior al 5%, han rebut queixes o suggeriments els departaments de Consum i Salut Pública.

Quant al perfil de la persona sol·licitant de queixes o suggeriments per rang de gènere, està dins del rang 40%-60% (57,33 % fetes per dones i el 42,67% per homes).

En relació amb el canal d'entrada utilitzat per a la presentació de suggeriments i

Se elabora por parte de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, informe anual sobre las peticiones presentadas ante la citada Unidad a lo largo del año 2023, de las cuales se da cuenta trimestralmente ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, suscrito el día 12 de enero de 2024, por la Técnico de Participación Ciudadana y conformato por la Jefa de Sección de Ciudad Educadora, en cumplimiento del artículo 4.1.b) del Reglamento por el que se regula las Reclamaciones o Quejas y Sugerencias de los Servicios en el ámbito de la administración del Ayuntamiento de Castelló de la Plana.

De este informe con código de verificación 9WTNKEYR6935KQ3G52Y7G3REE, que obra en el expediente como informe complementario a este, podemos extraer las siguientes **conclusiones**:

A lo largo del año 2023, se ha tratado por la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones **1.106** peticiones (320 solicitudes menos que en el año 2022), de estas solicitudes **849 han sido sugerencias, 195 han sido quejas y 62 peticiones se han excluido** de la tramitación por no cumplir con los requisitos del artículo 3 que define , como hemos visto con anterioridad, que solicitudes se pueden considerar quejas y reclamaciones.

En cuanto a las Secciones o Departamentos, que han recibido más quejas y/o sugerencias a lo largo del año 2023, han sido:

Infraestructuras-sostenibilidad (39,85% de las quejas o sugerencias).

La Sección de Movilidad Urbana (22,61 %).

El área de Seguridad (16,67%).

Con una cuantía algo inferior al 5%, han recibido quejas o sugerencias los departamentos de Consumo y Salud Pública.

En cuanto al perfil de la persona solicitante de quejas o sugerencias por rango de género, está dentro del rango 40%-60% (57,33% hechas por mujeres y el 42,67%





reclamacions, al llarg de l'any 2023, es manté la tendència d'anys anteriors d'utilitzar els diferents canals d'entrada digitals (correu electrònic, easyfeedback, portal, registre electrònic i formularis en línia) utilitzats en un 94,19% dels casos.

Aquest canal li segueix el de presentació telefònica, que suposa un 5,15%.

Quant a la presentació via presencial en registre d'entrada, únicament s'utilitza el 0,54% dels casos.

El temps de resposta de la Unitat de Sugeriments i Reclamacions a les sol·licituds presentades, es distribuïx de la manera següent: un 55,41% es responen en un termini inferior a 5 dies, un 13,28% en termini de 5 a 10 dies, el 11,92% en el termini d'11 a 20 dies i el 19,38% en un termini superior a 20 dies. Queden obertes en finalitzar l'any un 0,63% de les sol·licituds.

Així mateix s'exposa en l'informe el grau de satisfacció que tenen les i els usuaris en relació amb el servei prestat per la Unitat de Sugeriments i Reclamacions. Aquest servei s'ha valorat per part d'un 17,20 % dels usuaris, un 46,03% de les persones usuàries estan insatisfetes amb el servei de la URiS, mentre que un 56,97% consideren satisfactòria la gestió per part de la per part de la Unitat a la queixa o suggeriment plantejat.

S'elabora una estadística de la distribució dels suggeriments i reclamacions presentades al llarg de l'any 2023, per districtes. Es conclou que Els tres districtes amb més incidències són el districte Este (20,69%), Nord (16,38%) i Centre (15,80%) enfront de la resta de districtes, Grau, Sud i Oest amb aproximadament un 11% de queixes o suggeriments.

Quant a la distribució per temàtica, recollida en l'annex I del Reglament pel qual es Regula les Reclamacions o Queixes i Sugeriments dels Serveis en en l'àmbit de l'administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, un 31,42% de les incidències tenen a veure amb les qualitat dels servicis, un 25,77% amb les instal·lacions, i un 9,20% amb l'incompliment de les cartes de

por hombres).

En relación con el canal de entrada utilizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones, a lo largo del año 2023, se mantiene la tendencia de años anteriores de utilizar los distintos canales de entrada digitales (correo electrónico, easyfeedback, portal, registro electrónico y formularios on line) utilizados en un 94,19 % de los casos.

A este canal le sigue el de presentación telefónica, que supone un 5,15%.

En cuanto a la presentación vía presencial en registro de entrada, únicamente se utiliza el 0,54% de los casos.

El tiempo de respuesta de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones a las solicitudes presentadas, se distribuye de la siguiente manera: un 55,41% se responden en un plazo inferior a 5 días, un 13,28% en plazo de 5 a 10 días, el 11,92% en el plazo de 11 a 20 días y el 19,38% en un plazo superior a 20 días. Quedan abiertas al finalizar el año un 0,63% de las solicitudes.

Asimismo se expone en el informe el grado de satisfacción que tienen las y los usuarios en relación con el servicio prestado por la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones. Este servicio se ha valorado por parte de un 17,20 % de los usuarios, un 46,03% de las personas usuarias están insatisfechas con el servicio de la URyS, mientras que un 56,97% consideran satisfactoria la gestión, por parte de la Unidad, a la queja y/o sugerencia planteada.

Se elabora una estadística de la distribución de las sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo del año 2023, por distritos. Se concluye que Los tres distritos con más incidencias son el distrito Este (20,69 %), Norte (16,38 %) y Centro (15,80%) frente al resto de distritos, Grau, Sur y Oeste con aproximadamente un 11% de quejas o sugerencias.

En cuanto a la distribución por temática, recogida en el anexo I del Reglamento por el que se Regula las Reclamaciones o



serveis.

Per a concloure el citat informe es realitza una distribució de les queixes i suggeriments per matèries on destaca que la meitat de les incidències presentades són relatives a neteja (11,78%), manteniment de carrers (8,15%), contenidors (6,64%), soroll (5,67%), manteniment de camins (5,49%), plaga de mosquits (5,14%) tracte rebut (3,90%) i jardins (3,37%).

El citat informe conté un quadre o resum amb les sol·licituds presentades davant la Unitat de Suggeriments i Reclamacions al llarg de tot l'any i infografia resum d'aquest informe.

Quejas y Sugerencias de los Servicios en el ámbito de la administración del Ayuntamiento de Castelló de la Plana, un 31.42% de las incidencias tienen que ver con la calidad de los servicios, un 25.77 % con las instalaciones, y un 9,20% con el incumplimiento de las cartas de servicios.

Y para concluir el citado informe se realiza una distribución de las quejas y sugerencias por materias siendo las materias con los indicadores más altos las de limpieza (13,79 %), ruido y sensación de inseguridad (8,14%), transporte público (6,32 %) y contenedores (6,23%), el resto de materias reciben menos del 5% de quejas o sugerencias.

El citado informe contiene un cuadro donde se resumen las solicitudes presentadas ante la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones a lo largo de todo el año 2023 e infografía resumen de dicho informe.





---

## 5.- Propostes de treball per a l'any 2024

---

Per part de la Comissió de Sugeriments i Reclamacions, es continuarà treballant, mitjançant l'anàlisi de les respostes donades a les diferents queixes i suggeriments plantejats per la ciutadania als serveis municipals i mitjançant l'examen dels informes trimestrals presentats per la URyS, formulant proposades de millora, que es comunicaran a la URyS, per al seu estudi, i en el seu cas, implantació.

Por parte de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, se continuará trabajando, mediante el análisis de las respuestas dadas a las distintas quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía a los servicios municipales y mediante el examen de los informes trimestrales presentados por la URyS, formulando propuestas de mejora, que se comunicarán a la URyS, para su estudio, y en su caso, implantación.

