



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

COMISIÓN ESPECIAL DE
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
DEL AYUNTAMIENTO DE
CASTELLÓN DE LA PLANA

INFORME AÑO 2013

Secretaría General del Pleno

Castellón de la Plana, 2014

Pasión x CASTELLÓN





Índice

1º. Presentación

2º. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

3º. La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)

4º. El trabajo realizado

5º. Gráficos

6º. Valoración de la colaboración de los servicios municipales

7º. Propuestas de trabajo para el año 2014



1º.- Presentación

La Ley 12/2005, de 22 de diciembre de la Generalitat, estableció la aplicación al municipio de Castellón de la Plana del régimen de organización de los municipios de gran población.

El Pleno del Ayuntamiento por acuerdo de fecha 26 de octubre de 2006, aprobó el Plan Marco de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales 2006-2015 cuya misión es:

"Prestar los servicios públicos municipales con eficacia y eficiencia a satisfacción de sus ciudadanos y ciudadanas, proporcionándoles un elevado nivel de bienestar y calidad de vida, al mismo tiempo que vertebran una ciudad moderna, emprendedora, abierta, dinámica y cohesionada territorial y socialmente."

Para orientarse en el cumplimiento de la misión el Plan Marco establece 5 líneas estratégicas y en relación con este informe conviene destacar las líneas:

Línea 1. Desarrollo organizativo: con el objetivo de Modernizar la organización municipal, adecuándola a las necesidades de la ciudad y maximizando la capacidad de gestión para lograr la máxima proximidad a los ciudadanos.

Línea 5. La excelencia de los servicios: con el objetivo de prestar servicios de calidad a la ciudadanía de Castellón, difundiendo el Plan de Calidad del Ayuntamiento para potenciar la calidad de los servicios municipales y lograr la satisfacción de los ciudadanos.

Por ello, la función y la labor que desarrolla la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento está íntimamente ligada a la líneas estratégicas del PMCSM, en especial los objetivos de las líneas estratégicas 1 y 5.



2.- 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.

Esta Comisión se constituye por primera vez en la sesión de fecha 20 de julio de 2007.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se constituyó, tras las elecciones locales de 2011, el día 20 de junio de 2011 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

D. Juan José Perez Macián

Vocales

D. Miguel Ángel Mulet Taló.
Dña. Marta Gallén Peris(Vicepresidenta 1ª).
Dña. Begoña Carrasco García.
D. Gonzalo Romero Casaña.
D. Miguel Soler Barberá (Vicepresidente 2º).
D. Joan Morales Ibañez.
Dña. Carmen Oliver Carbonell.
D. Josep Lluís Grau Vallés.
Dña. Alicia Brancall Mas.
Dña. Carmen Carreras López.

Secretaria-delegada.

Marta Penares López, Jefa del Negociado de Central y Actas.



El mandato de la Comisión Especial coincide con el de la Corporación Municipal y se reúne con carácter ordinario y periodicidad trimestral, en la Sala de Juntas del Ayuntamiento.

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 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 Castellón 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.



3.- La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)

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:

- ³⁵/₁₇ 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 los ciudadanos.
- ³⁵/₁₇ 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.
- ³⁵/₁₇ Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarle de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- ³⁵/₁₇ 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 de la Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana y dentro del Negociado de Participación Ciudadana y sin perjuicio de la supervisión de sus responsables, la URyS la integran dos personas :

- 1 administrativo coordinador de participación ciudadana.
- 1 auxiliar administrativo.



4. El trabajo realizado

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

La Comisión se ha reunido en el año 2013 en tres sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 21 de febrero. Sesión ordinaria
- 23 de mayo. Sesión ordinaria.
- 21 de noviembre. Sesión ordinaria.



4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2013 mediante el que se da cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas al Ayuntamiento y completar su contenido, se realizará un estudio comparativo de la evolución de las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía de Castellón de la Plana desde el año 2008.

Por tanto la evolución sería la siguiente:

Año 2008 (del 11 de noviembre y el 31 de diciembre)

Expedientes de Sugerencias: 5

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 8

Año 2009

Expedientes de Sugerencias: 30

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 101

Año 2010

Expedientes de Sugerencias: 5

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 91

Año 2011

Expedientes de Sugerencias: 15

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 94

Año 2012

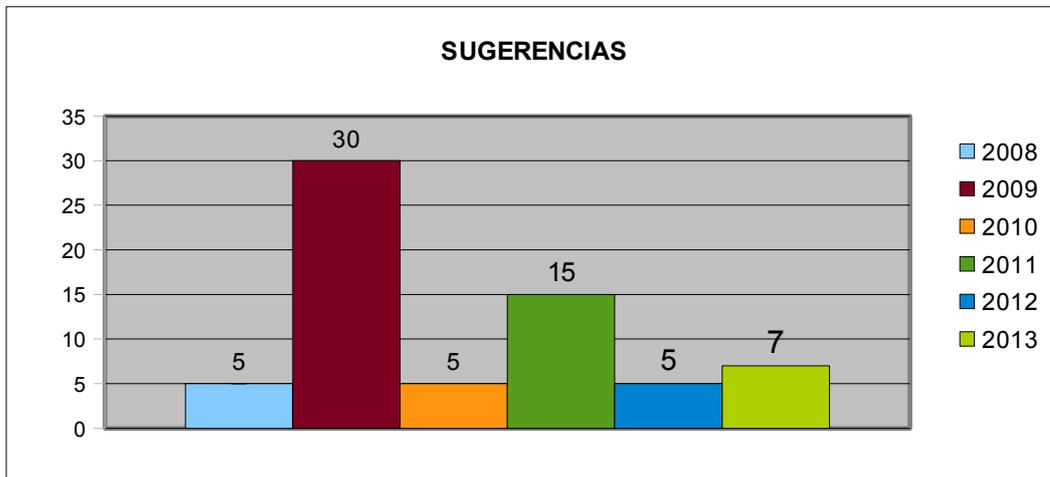
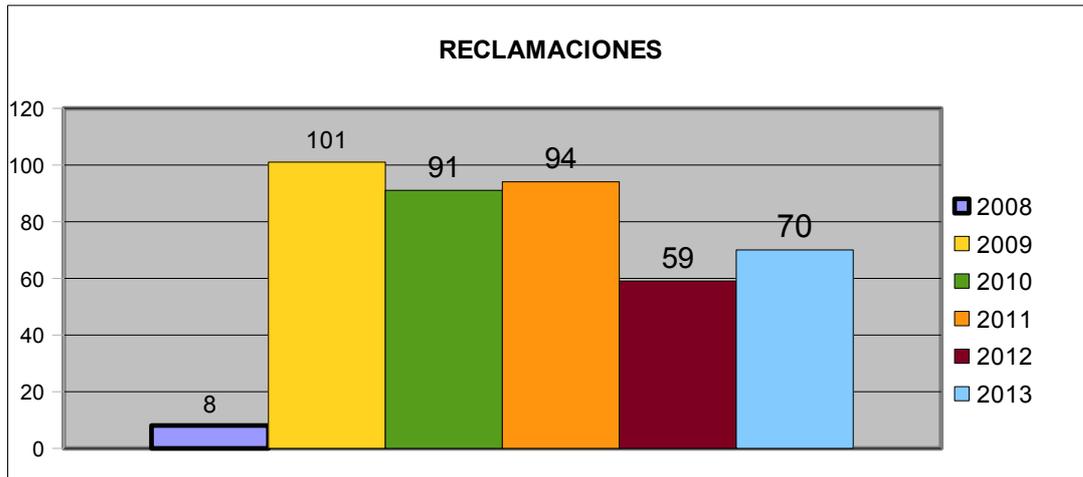
Expedientes de Sugerencias: 5

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 59

Año 2013

Expedientes de Sugerencias: 7

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 70

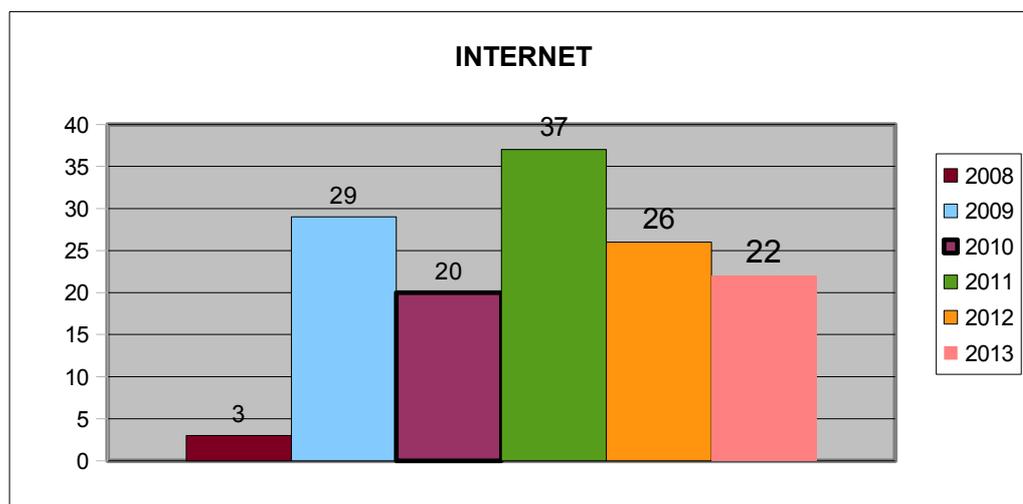
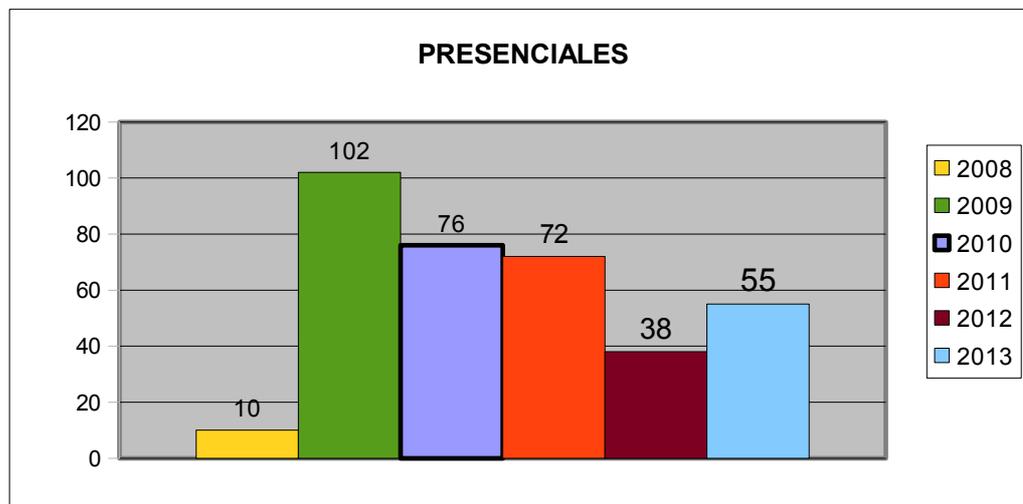




4.3.- Comparativa por forma de presentación

FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
PRESENCIAL	10	102	76	72	38	55
INTERNET	3	29	20	37	26	22

Se mantiene la tendencia de presentar las reclamaciones y sugerencias por internet, dado que las tecnologías de la información van asumiéndose por la ciudadanía, aunque la forma de presentación presencial sea mayoritaria por que el ciudadano o la ciudadana prefiere una escucha activa.

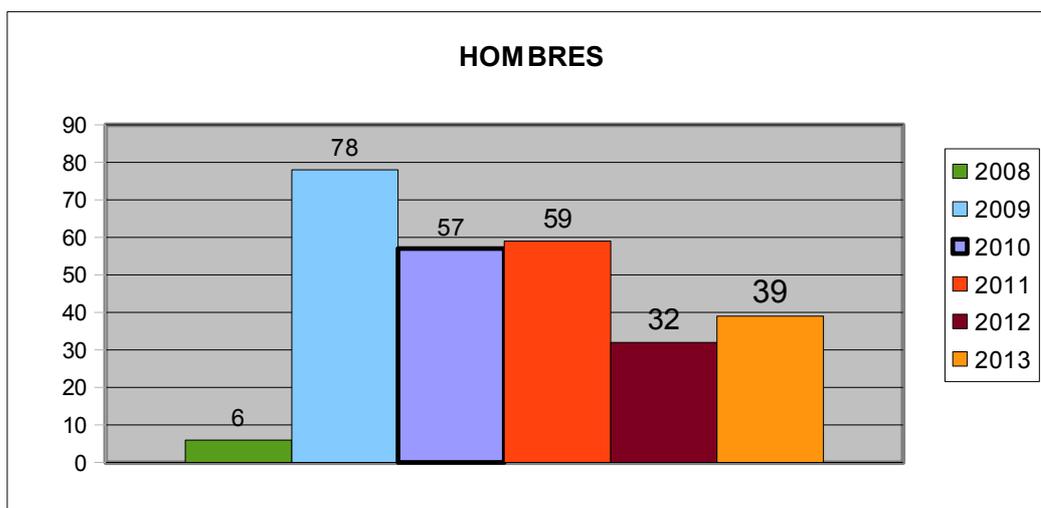
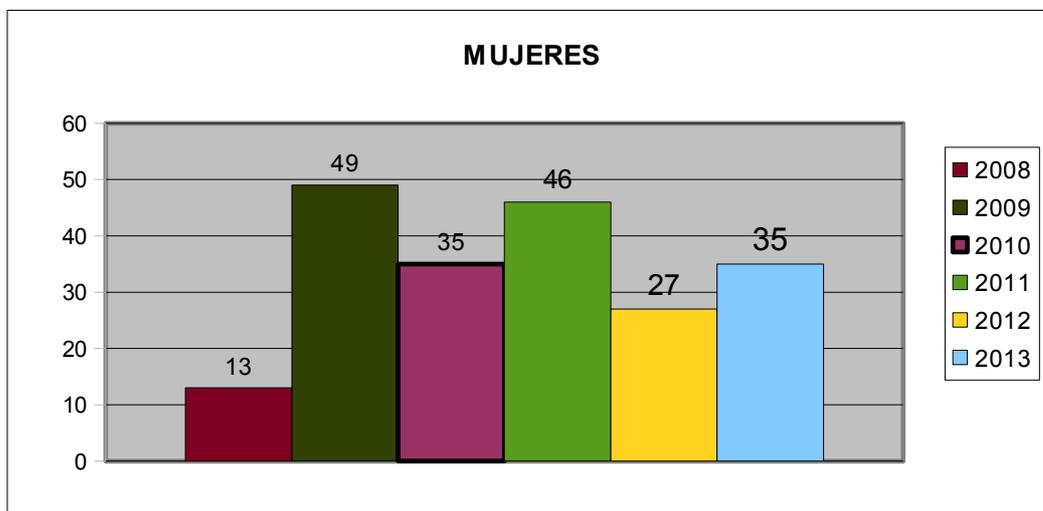




4.4.- Comparativa por personas y sexo

	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
HOMBRES	6	78	57	59	32	39
MUJERES	7	49	35	46	27	35
PERSONAS JURÍDICAS	0	4	4	4	5	3

Hay un incremento en la presentación de reclamaciones y/o sugerencias por mujeres con respecto al año anterior (en relación con la totalidad de reclamaciones o sugerencias presentadas).





4.5.- Mejoras en los informes de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias.

En sesión ordinaria de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones de 23 de mayo de 2013 se propone por los miembros integrantes de la citada Comisión que en los informes realizados por al Unidad de Reclamaciones y Sugerencias se haga constar la fecha de entrada de las sugerencias y reclamaciones presentadas, así como la fecha de remisión de la contestación a la persona interesada. Todo ello con la finalidad de que la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones tenga una mayor información, dentro del propio informe trimestral realizado por la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones, del grado de cumplimiento de los servicios municipales del artículo 9 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 Castellón de la Plana, donde se regula la resolución y el plazo de respuesta de las distintas Sugerencias y Reclamaciones presentadas.

En cumplimiento de esta propuesta realizada por la Comisión, de forma provisional para los informes correspondientes al segundo y tercer trimestre, se ha realizado un cuadro indicativo de cada Sugerencia y Reclamación presentada en este periodo donde se hacía constar el número de Sugerencia o Reclamación, el tipo de reclamación, la fecha de presentación, la fecha de realización del informe y la fecha de remisión, así como, la dependencia municipal a la que corresponde la contestación de las sugerencias y reclamaciones.

En el informe correspondiente al cuarto trimestre del año 2013 se incorpora en cada una de las fichas explicativas de las distintas Sugerencias y Reclamaciones presentadas, las fechas de presentación y de remisión, al interesado, de la contestación de la Sugerencia o Reclamación realizada, para que se visualice mayor claridad y se pueda ejercer un mayor control por parte de los miembros de la Comisión del cumplimiento de los plazos de contestación, establecidos en el citado artículo 9 del Reglamento, por parte de los Servicios Municipales a las Quejas o Sugerencias realizadas.



4.6.- Las Sugerencias

Las diferentes sugerencias, informes y respuestas completas obran el expediente de cada una de ellas y de los que se ha dado cuenta puntual a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se hace por tanto un breve resumen de algunas a modo de ejemplo.

De las 7 Sugerencias presentadas a lo largo del año 2013 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Sección de Movilidad urbana.- 5 sugerencias:

1 relativa a la instalación de un semáforo de peatones en el número 45 de la calle San Roque, que se contestó por el servicio indicando que en principio no resultaba viable y se indicó un cruce muy cercano en la calle Cerdán de Tallada.

1 relativa a la coordinación de los semáforos en la calle Herrero para evitar colas, que se contestó explicando los tres tipos de reparto para las diferentes horas del día así como el estudio en hora punta que suponía unos tiempos máximo de seis minutos.

1 relativa a que se pongan pasos de peatones en la Avenida Vila-Real tras el último accidente mortal, que se contestó que no constaban denuncias de velocidad en la Avenida y si, una baja siniestralidad en la misma, siendo inviables los mecanismos reductores de velocidad elevados por el exceso de ruido que causan.

1 relativa a que no está bien señalizado como acceder al Planetario, que se contestó que se efectuará un estudio para su correcta indicación.

1 relativa a que se amplíe el paso del semáforo sito en la calle Honori García con acceso a la Avenida Vicente Sos Baynat, que se contestó que se había modificado el funcionamiento de este cruce para mejorar la seguridad y facilitar la salida de vehículos.

- Área de Servicios a la Ciudadanía.- 1 sugerencia:

1 relativa a que se instale en las Bibliotecas Municipales un sistema de gestión de préstamos y socios, ofreciendo la realización de este sistema, ya que es programador, se le contestó que la red de bibliotecas municipales dispone de este sistema y se le agradeció su aportación.

- Área de Seguridad Ciudadana/Policía Local.- 1 sugerencia:



1 relativa a que se incrementen los controles de droga en el parque infantil de la plaza Mar de Barents, se le contestó que se intensificarán las vigilancias para evitar estos hechos así como se comunicará a la Policía nacional.



4.7. Las Reclamaciones o quejas

Las diferentes reclamaciones o quejas, informes y respuestas completas obran el expediente de cada una de ellas y de los que se ha dado cuenta puntual a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se hace por tanto un breve resumen de algunas a modo de ejemplo.

De las Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2013 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Policía Local. - 15 reclamaciones sobre materias variadas:
 - Quejas por corte de calles en Fiestas de la Magdalena y en carreras.
 - Quejas por multas relativas a consumo de alcohol en la vía pública.
 - Quejas por avisos de perros sueltos en un parque y no ser atendidos y falta vigilancia a propietarios perros.
 - Queja por no obligar a un camión a retirarse de una zona donde había estacionado.
 - Quejas relativas a la no asistencia en el control de entradas y salidas de los niños en el Colegio Ejército.
 - Quejas relativas a mala educación de los agentes en un control por pasar sin utilizar el paso de peatones.
 - Queja por la falta de notificación de la incoación de un expediente por una multa.
 - Queja relativa a la retirada de un vehículo dañado por otro por la grúa.
 - Queja relativa a la falta de contestación sobre información en la actuación de un episodio de violencia de género.
- Sección de Movilidad. - 9 reclamaciones sobre materias variadas:
 - Quejas sobre el servicio Biciclas, por el cobro de la tasa de forma anual, por no indicar la fecha de caducidad y por mala información del servicio que conllevó el embargo.
 - Quejas por el trato dispensado por un agente controlador de la zona azul.
 - Queja sobre el retraso en la contestación relativa a un bono de autobús de familia numerosa.
 - Queja por desconocimiento de cambio de sentido de una calle.
 - Queja por incumplimiento de frecuencia de paso del autobús de la línea 9.
 - Queja por la supresión de la parada del autobús de la línea 11 frente al Hospital Provincial.



- Área de Gobierno de desarrollo de la ciudad, sostenibilidad, medio ambiente, vivienda y servicios urbanos.- 4 reclamaciones sobre materias variadas:

- Queja por trato dispensado por el personal del Negociado de Disciplina urbanística.
- Queja sobre obras en la Avenida Alcora que no han respetado un vado.
- Queja por hundimiento del pavimento de la acera en la calle Olivera.
- Queja sobre retraso en la entrega de la tarjeta del bolardo en la calle de Enmedio.

- Área de Gobierno de Servicios a la Ciudadanía .- 24 reclamaciones sobre materias variadas:

- Quejas sobre averías, mala calidad, imagen, problemas de proyección y sonido, falta de acceso a puerta de personas con movilidad reducida, falta de iluminación, pocos cambios en el contenido programado, desperfectos en los objetos de las exposiciones, mala atención por el personal e incumplimiento del horario del Planetario.
- Quejas sobre atención dispensada en servicios sociales.
- Quejas sobre falta de respeto al silencio de la biblioteca del Grao e incompatibilidad de talleres con el estudio.
- Queja sobre un cambio de horario en un curso de natación de la Piscina Castalia.
- Queja sobre problemas de proyección de una película en el teatro del Raval.
- Queja por retrasos en la recepción del cheque para comida

- Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana .- 1 reclamación sobre:

- Queja por mala atención del personal en la Junta de Distrito Norte.

- Sección de Infraestructuras, Servicios Públicos y Medio Ambiente.- 4 reclamaciones sobre materias variadas:

- Queja por retraso en la reparación del alumbrado público en la Avenida Alcora.
- Queja por retraso en la poda de arboles.



- Queja por mala atención del personal del Ecoparque.
 - Queja por retraso en la respuesta del Servicio de Mantenimiento de la ciudad.
 - Oficina Municipal de Recaudación.- 1 reclamación sobre:
 - Queja por un embargo en cuenta sin contestación previa a un recurso.
 - Viceintervención.- 3 reclamaciones sobre materias variadas:
 - Queja relacionada con la liquidación del precio público del servicio Bicicas.
 - Queja sobre el cobro de una tasa mediante providencia de apremio.
 - Queja relativa a una duplicidad en el cobro de una tasa de basura de una empresa.
 - Negociado Técnico de Actividades.- 2 reclamaciones sobre materias variadas:
 - Queja por no efectuar una inspección en un local por molestias.
 - Queja por problemas por olores en una brasería sin resolver.
 - Asuntos Internos.- 2 reclamaciones sobre:
 - Quejas sobre la falta de notificación en la dirección correcta de una interesada.
 - Queja sobre el servicio de notificaciones por encargarse el mismo notificador de firmar la notificación.
 - Tesorería- 4 reclamación sobre:
 - Queja sobre una notificación de providencia de apremio habiendo realizado el ingreso previamente.
 - Queja sobre falta de notificación previa de un embargo.
 - Queja sobre un requerimiento de pago por daños en señales verticales ya efectuado previamente.
 - Queja sobre el devengo de una tasa de propiedades ya enajenadas.
 - Junta de Fiestas.- 1 reclamación sobre:
-



-Queja sobre una reclamación de daños durante las Fiestas de la Magdalena sin contestar.

En relación con estas Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2013 se han contestado y en gran parte obedecen a situaciones puntuales que han sido motivadas y algunas de ellas se han tenido que rechazar por no estar fundadas.

El mayor número de Reclamaciones son relativas a actuaciones policiales, el servicio Bicicas o el Planetario, pero no es un número significativo dadas las intervenciones diarias y el número de usuarios diarios del servicio Bicicas o de sesiones en el Planetario, no obstante deben tenerse en cuenta estas quejas para realizar alguna acción formativa o instrucción de trabajo.

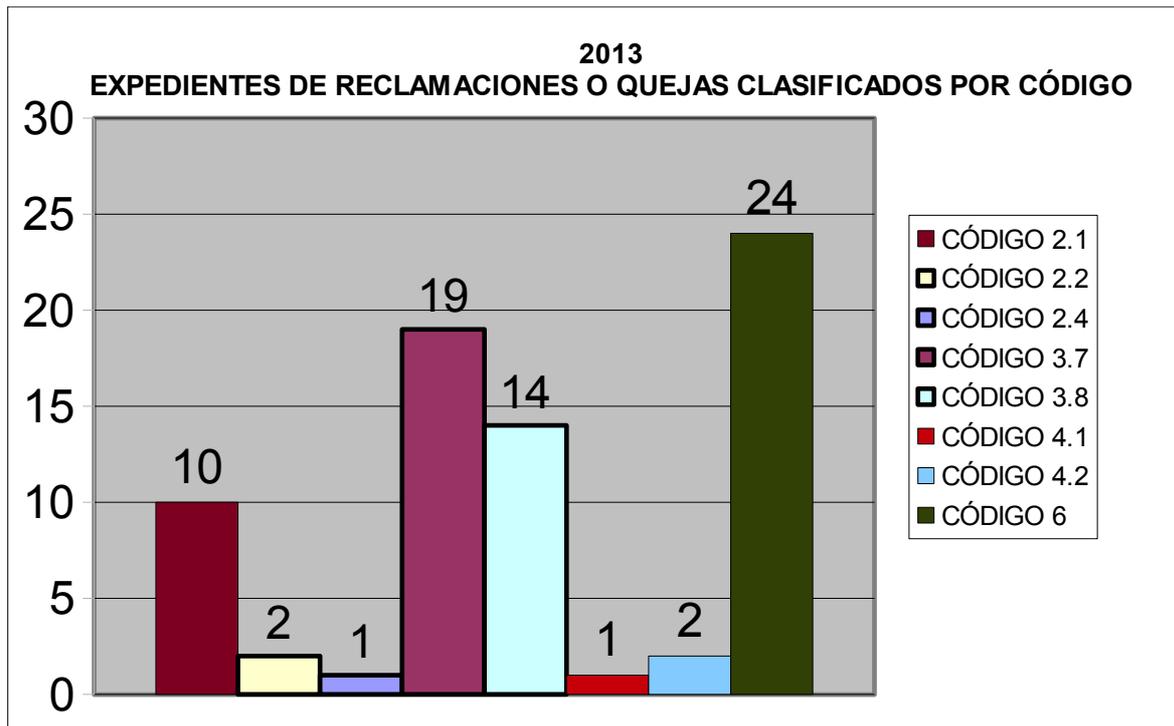
Las diferentes reclamaciones o quejas suponen oportunidades de mejora de los diferentes servicios.

Asimismo, a lo largo del año 2013, se ha presentado, al amparo de lo dispuesto en el artículo 15.2. del Reglamento por el que se regulan las Reclamaciones o Quejas y Sugerencias de los Servicios en el Ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, una reclamación por parte de una ciudadana, donde se indica la disconformidad con la respuesta dada por la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias a la queja planteada.

En cumplimiento del citado artículo se solicita una ampliación de información, en relación con dicha reclamación, al servicio municipal correspondiente. De la información recabada se da cuenta en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, de fecha 23 de mayo de 2013, donde se acuerda informar a la ciudadana de las gestiones realizadas por la Comisión y se transmiten disculpas por las molestias que se le hayan podido ocasionar.



5.- Gráficos



CÓDIGOS

1.- INFORMACIÓN.

1.1. Accesibilidad de las instalaciones:

- 1.1.1. Presencial.
- 1.1.2. Telefónica.
- 1.1.3. Telemática.

1.2. Calidad de la Información:

- 1.2.1. Información deficiente o incompleta.
- 1.2.2. Falta de capacidad o conocimientos del funcionario.
- 1.2.3. Nivel de definición de los requisitos previos.

2.- TRATO A LOS CIUDADANOS.



- 2.1. Falta de amabilidad, cortesía o educación.
- 2.2. Falta de interés en ayudar al ciudadano.
- 2.3. Autoritarismo.
- 2.4. Falta de equidad en el trato
- 2.5. Conocimiento y ayuda de los funcionarios.
- 2.6. Nivel de comprensión de los problemas planteados.

3.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

- 3.1. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo.
- 3.2. Tiempos de espera excesivos.
- 3.3. Problemas de coordinación entre departamentos.
- 3.4. Petición de documentos innecesaria.
- 3.5. Falta de recursos humanos.
- 3.6. Horarios
- 3.7. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio al ciudadano.
- 3.8. Otras incidencias en la gestión.

4 .- INSTALACIONES.

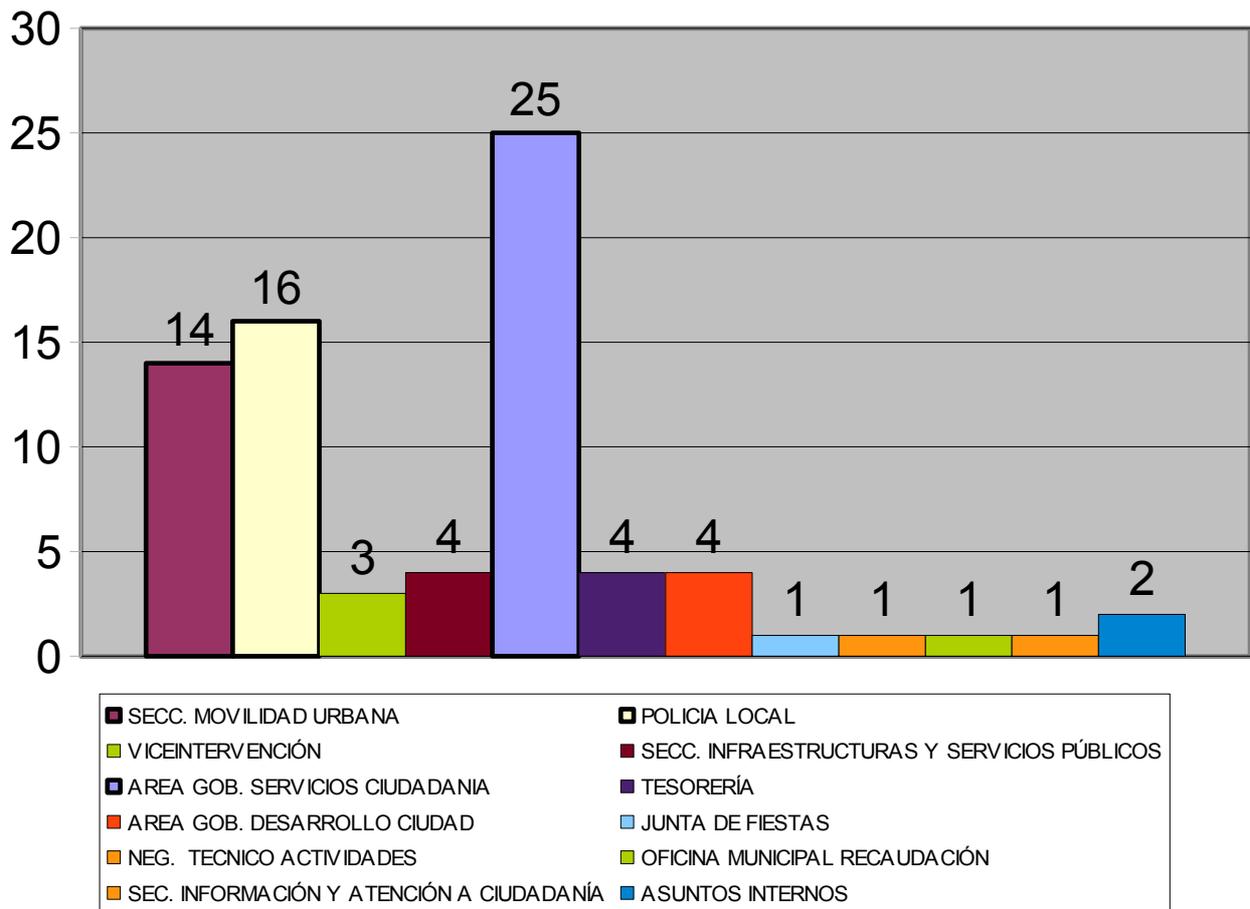
- 4.1. Accesibilidad de las instalaciones
- 4.2. Barreras físicas o arquitectónicas.
- 4.3. Condiciones ambientales y físicas.
- 4.4. Recursos tecnológicos.
- 4.5. Mobiliario.
- 4.6. Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS.

6.- OTRAS.



EXPEDIENTES POR SERVICIOS AFECTADOS 2013





6.- Valoración de la colaboración de los servicios municipales

La valoración de la colaboración prestada directamente a la UryS y por tanto a esta Comisión por parte de los diferentes servicios municipales ha sido en general satisfactoria aunque se detecta un retraso u omisión en la remisión de los informes por parte de la Sección de Movilidad y el Área de Gobierno de Desarrollo de la Ciudad por lo que se remitirá un recordatorio del cumplimiento de los plazos y remisión de informes en beneficio de la ciudadanía.



7. Propuestas de trabajo para el año 2014

Las propuestas de trabajo para el ejercicio 2013 consistían en insistir en la oportunidad de mejora para la organización, el tratamiento y resolución de las diferentes quejas y reclamaciones de la ciudadanía. Para el ejercicio 2014, debe continuarse en esta línea.

Castellón de la Plana a 14 de febrero 2014.

El Presidente de la Comisión

Juan José Perez Macián