



**Ayuntamiento  
de Castellón**

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

**INFORME AÑO 2017**

**Secretaría General del Pleno**

Castellón de la Plana 2018



## 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 2018**

## 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 constituye, tras las elecciones locales de 2015, el día 10 de julio de 2015 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**

Ignasi García Felip.

**Vocales**

Sara Usó Alía. (Vicepresidenta 1ª).

Mª Carmen Ribera Soriano (Vicepresidenta 2ª).

Carlos Feliu Mingarro.

Salomé Pradas Ten.

Cristina Gabarda Ortín.

Anna Peñalver Bermudo.

**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:

- <sup>35</sup><sub>17</sub> 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.
- <sup>35</sup><sub>17</sub> 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.
- <sup>35</sup><sub>17</sub> Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarle de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- <sup>35</sup><sub>17</sub> 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 2017 en tres sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 16 de marzo. Sesión ordinaria
- 6 de julio. Sesión ordinaria.
- 23 de noviembre. Sesión ordinaria.



## 4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2017 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

Año 2014

Expedientes de Sugerencias: 12

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 65

Año 2015

Expedientes de Sugerencias: 9

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 39

Año 2016

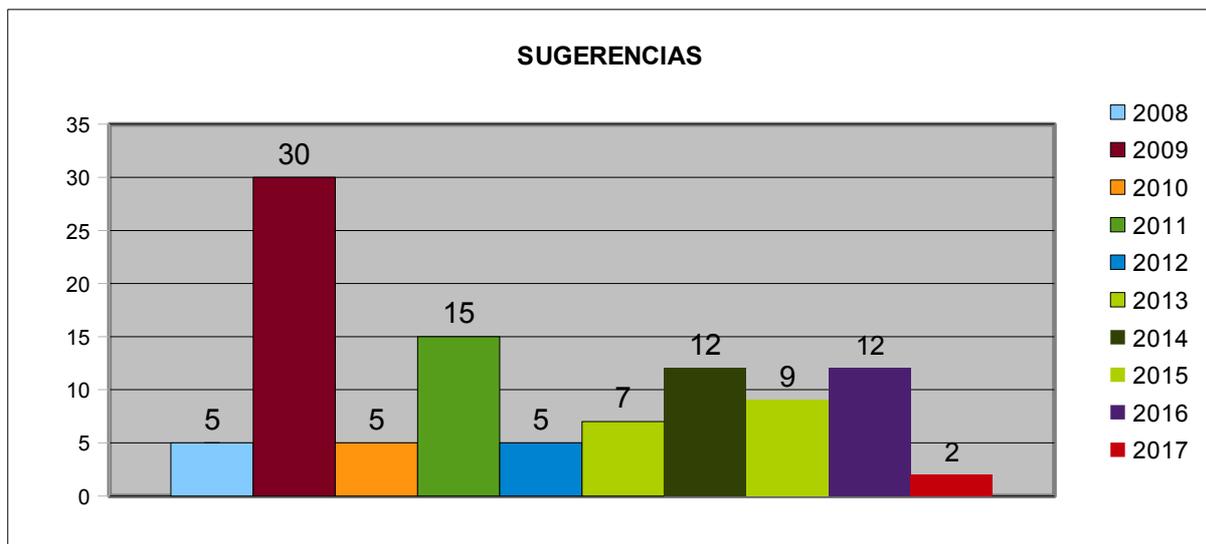
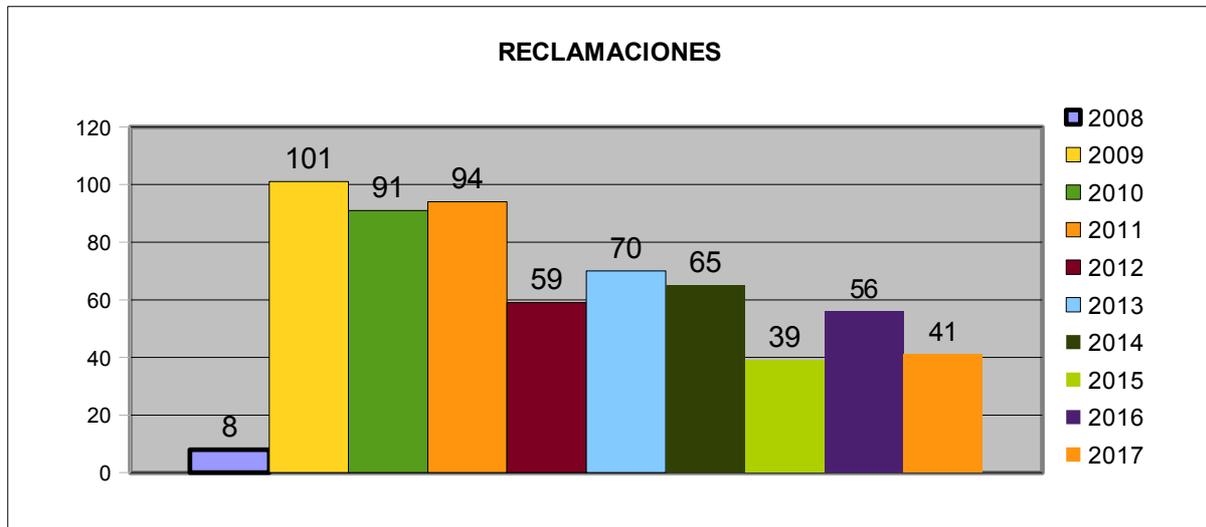
Expedientes de Sugerencias: 12

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 56

Año 2017

Expedientes de Sugerencias: 2

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 41

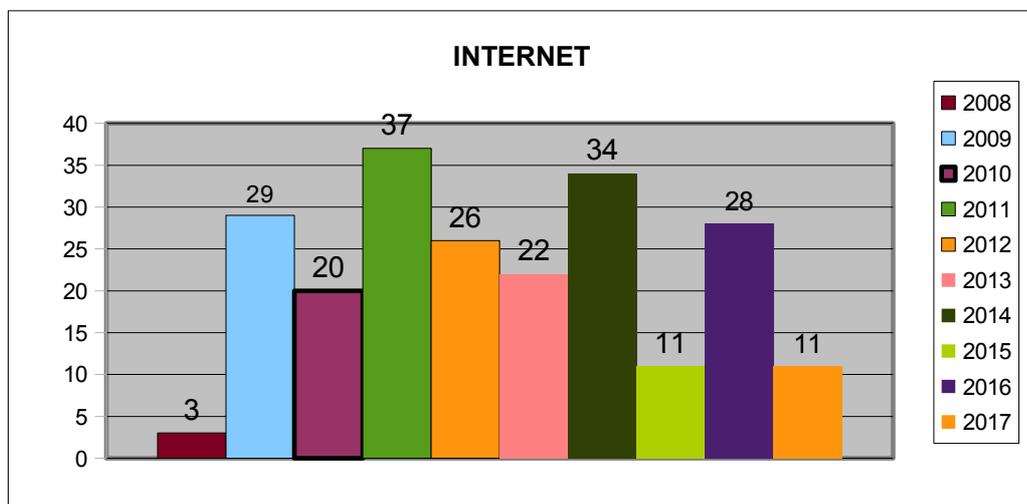
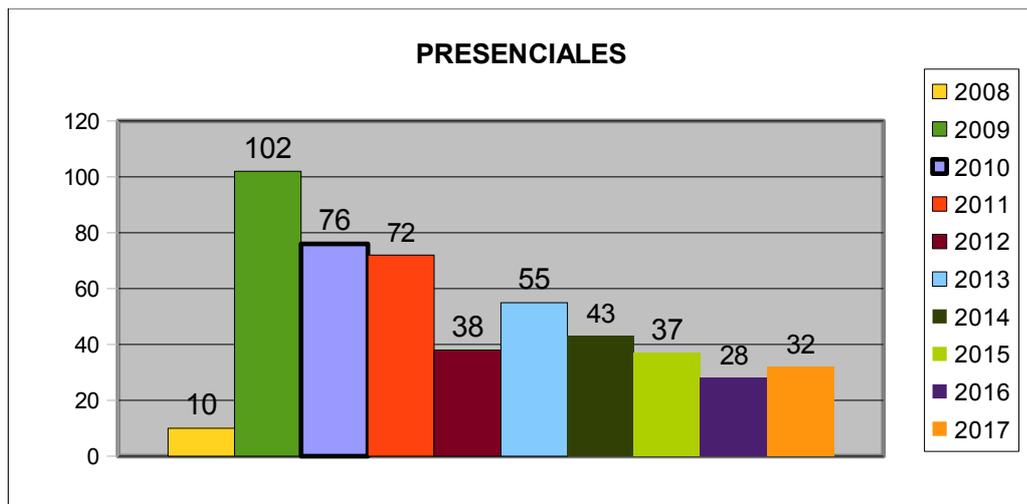




### 4.3.- Comparativa por forma de presentación

FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
PRESENCIAL	10	102	76	72	38	55	43	37	28	32
INTERNET	3	29	20	37	26	22	34	11	28	11

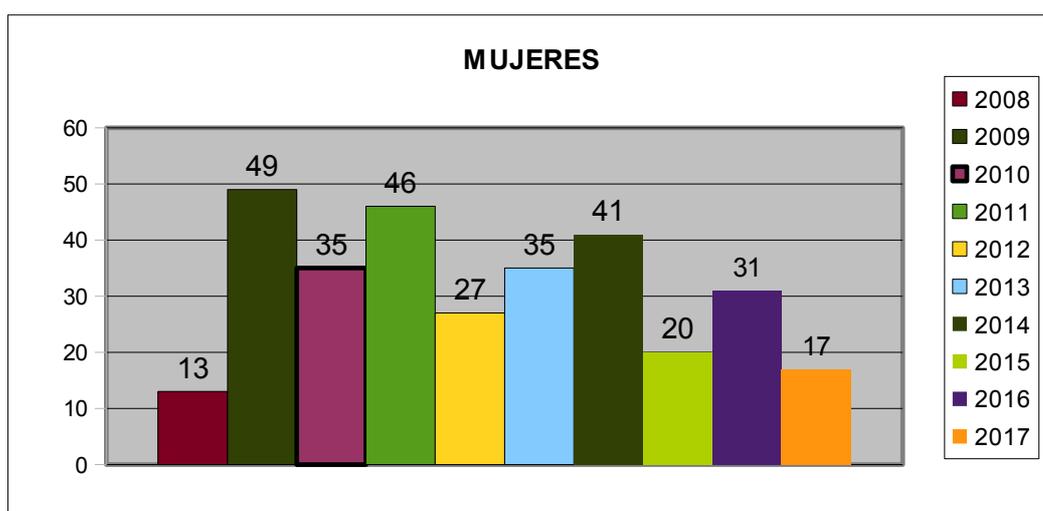
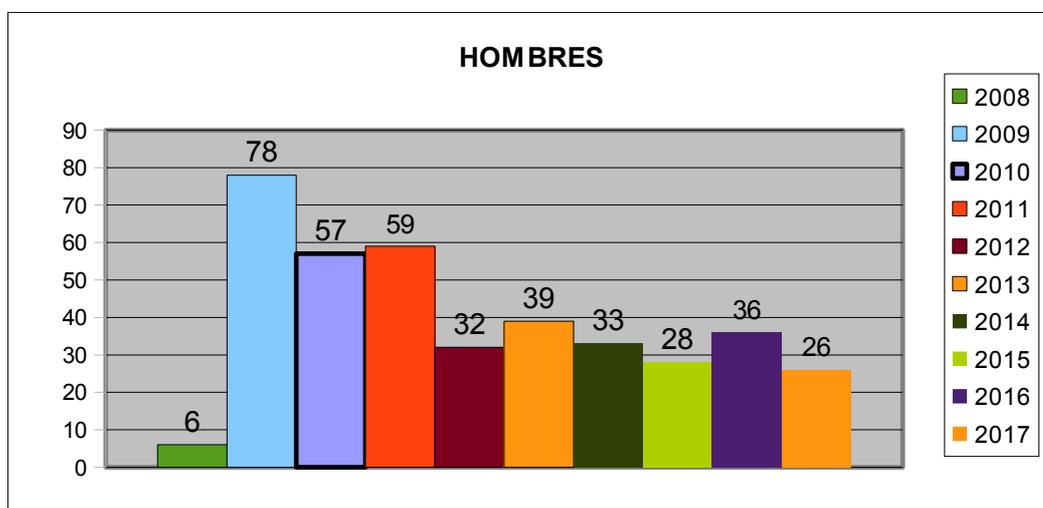
Durante este ejercicio al respecto de la forma de presentación de sugerencias o reclamaciones se evidencia que ha descendido la forma de presentación por internet con respecto a la forma presencial.



#### .4.- Comparativa por personas y sexo

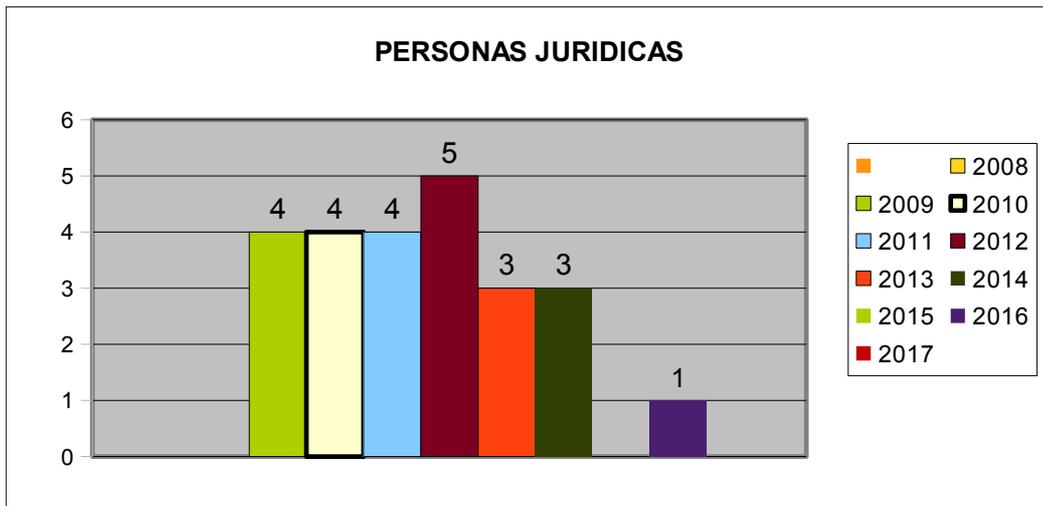
	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
HOMBRES	6	78	57	59	32	39	33	28	36	26
MUJERES	7	49	35	46	27	35	41	20	31	17
PERSONAS JURÍDICAS	0	4	4	4	5	3	3	0	1	0

Hay un descenso en la presentación de reclamaciones y/o sugerencias tanto por mujeres como por hombres con respecto al año anterior.





Ayuntamiento de Castellón de la Plana



## 4.5.- 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 a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se hace por tanto un breve resumen de algunas a modo de ejemplo.

De las 2 Sugerencias presentadas a lo largo del año 2017 según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Área de Servicios a la Ciudad/ Sección de Infraestructuras- 1 sugerencia:

1 relativa a que la limpieza de la plaza de la Muralla Liberal se inicie a partir de las 06:30 horas a fin de no molestar el descanso de los vecinos, se contesta que se tomarán las precauciones necesarias para minimizar las molestias derivadas de la prestación del servicio.

- Área de Servicios a la Ciudadanía/Planetario.- 1 sugerencia.

1 relativa a que se realicen más exposiciones relacionadas con la Astronomía del Planetario, se contesta que las exposiciones temporales se van cambiando periódicamente para presentar diversos aspectos actuales del conocimiento científico y técnico, no obstante se tomará en consideración esta sugerencia a la hora de planificar las próximas exposiciones.



## 4.6. 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 2017 agrupándolas según al servicio al que van dirigidas, se destacan:

- Policía Local.- 12 reclamaciones sobre materias variadas:

Quejas sobre inactividad ante determinadas posibles infracciones en la terraza de un bar.

Queja por eventos molestos en zona Zas.

Queja por no informar correctamente al Defensor del Pueblo.

Queja por actuación de agentes de policía municipal.

Queja por no poder presentar una instancia por correo electrónico.

- Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana.- 6 reclamaciones sobre:

Queja por error en la numeración de viviendas en la calle Río Jucar.

Queja por no poder cambiar el domicilio del Padrón.

Queja por retraso en contestar una reclamación formulada a la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones.

Queja por mala atención en un empadronamiento.

Queja por la reducción de horario de atención en verano.

Queja por no poder realizar un cambio de domicilio en el Padrón ni de forma telemática, ni los sábados.

- Dirección de Infraestructuras, Servicios Públicos y Medio Ambiente.- 2 reclamaciones sobre:

Queja por molestias por ruido de las máquinas de limpieza viaria.

Queja por falta de cuidado y mantenimiento de los parques y jardines.

- Sección de Movilidad.- 5 reclamaciones sobre:

Quejas sobre retrasos en la resolución de autorizaciones solicitadas.

Queja por mal funcionamiento del servicio Bicicas.

Queja por incumplimiento de ocupaciones de vía pública.

Queja por baja frecuencia de paso del autobús de la línea uno.

- Área de gobierno de servicios a la ciudadanía /Planetario/ Bibliotecas/ Servicios sociales.- 6 reclamaciones sobre:

Queja por cierre de la EPA de Pascual Tirado.

Queja por el cobro de entradas a menores de 3 años en el Planetario.

Queja por no poder pagar con tarjeta en el Planetario.

Queja por que los carteles explicativos en el Planetario, están en valenciano y se solicita que sean bilingües.

Queja por falta de atención en la oficina de Servicios sociales en el Grao.

- Sección de control urbanístico.- 4 reclamaciones:

Queja por ruido causado por la megafonía del convento de las monjas capuchinas.

Queja por molestias por la megafonía en el cuartel de la guardia civil.

Queja por molestias en la zona ZAS de las tascas y su entorno.

Queja por no recibir la respuesta a su solicitud en valenciano.

- Servicio de Bomberos.- 1 reclamación sobre:

Queja por la excesiva velocidad de un camión de bomberos sin las luces ni sonido de emergencia.

- Oficina de Recaudación.- 2 reclamaciones sobre:

Queja por la atención recibida.

Queja por retraso en la expedición de un certificado.

- Órgano de Gestión Tributaria.- 2 reclamaciones sobre:

Queja por la atención recibida.

Queja por retraso en la contestación de una devolución parcial de la tasa de basuras.

- Sección de Innovación y desarrollo tecnológico.- 2 reclamaciones sobre:

Queja por un mal funcionamiento de la web municipal.

Queja por no poder pagar los tributos en la carpeta ciudadana.

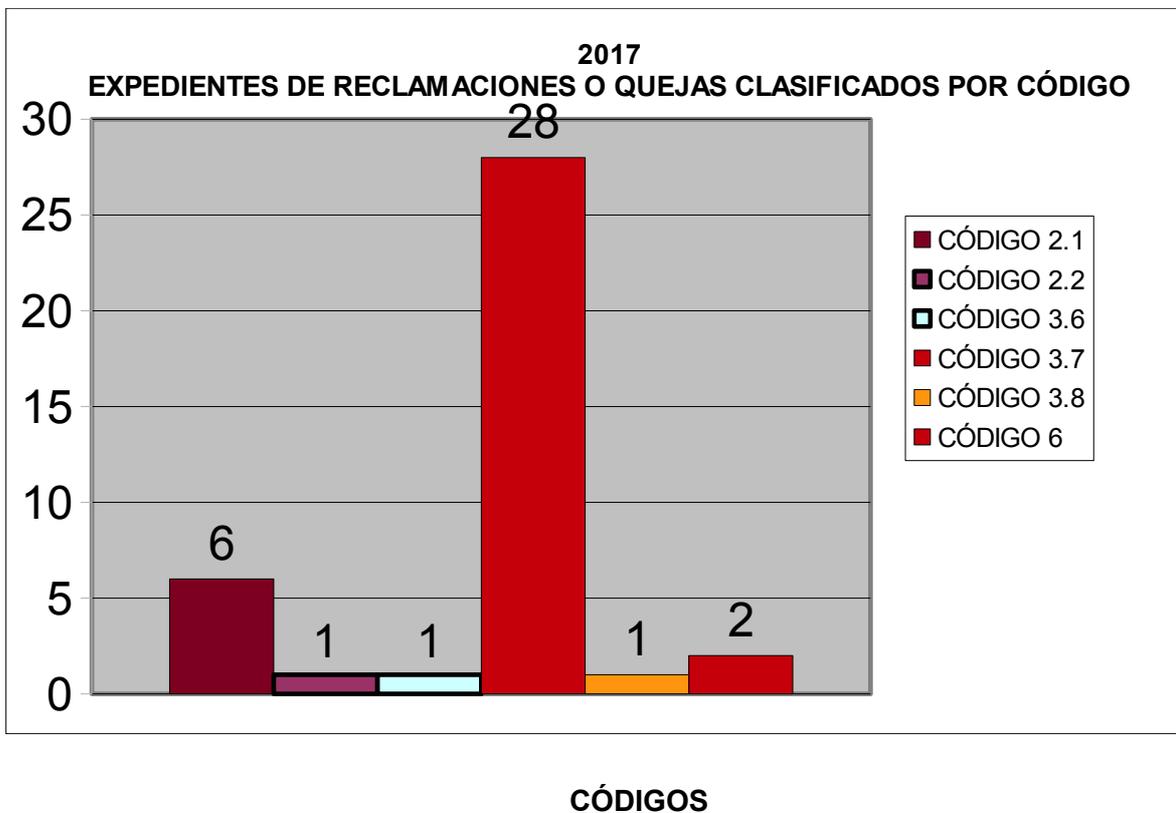
En relación con estas Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2017 en gran parte obedecen a situaciones puntuales que han sido motivadas y algunas de ellas se han tenido que rechazar por no estar fundadas.

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

El mayor número de Reclamaciones son relativas a actuaciones policiales, movilidad urbana, control urbanístico, padrón y atención integrada pero no es un número significativo dadas las intervenciones y actuaciones diarias y el funcionamiento de los servicios municipales, no obstante deben tenerse en cuenta estas quejas para realizar alguna acción formativa o instrucción de trabajo.



## 5.- Gráficos



### 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.**

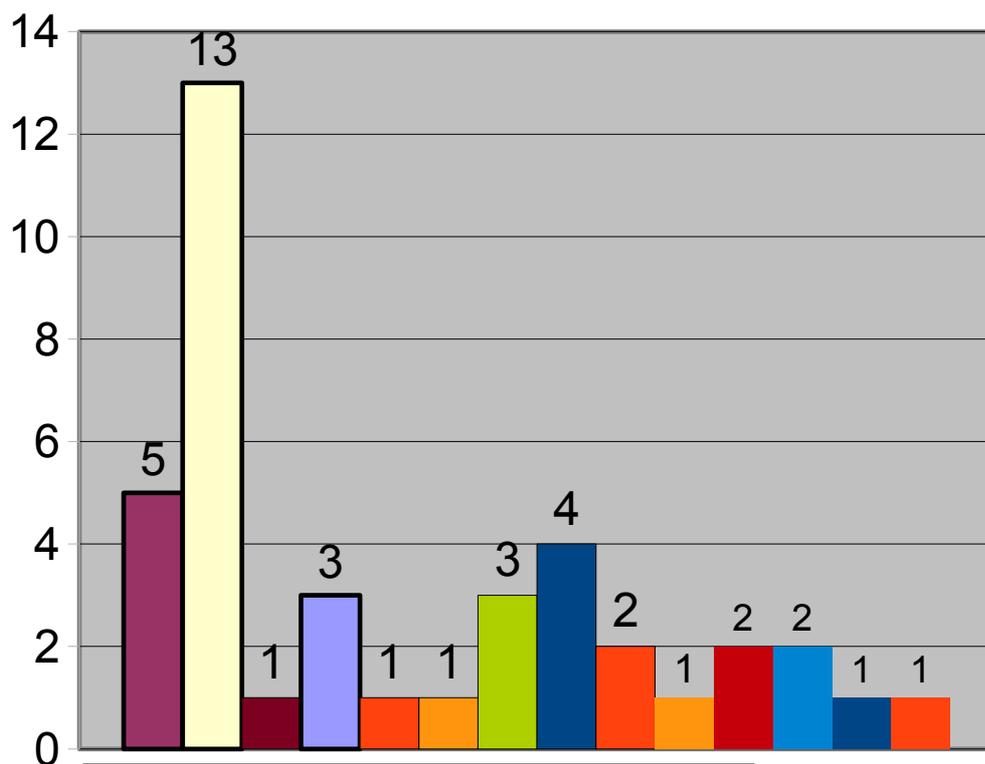
- 4.1. Accesibilidad de las instalaciones
- 4.2. Barreras físicas o arquitectónicas.
- 4.3. Condiciones ambientales y físicas.
- 4.4. Recursos tecnológicos.
- 4.5. Mobiliario.
- 4.6. Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

## **5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS.**

## **6.- OTRAS.**



### EXPEDIENTES POR SERVICIOS AFECTADOS 2017



- SECC. MOVILIDAD URBANA
- POLICIA LOCAL
- BIBLIOTECAS
- INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
- CONTROL URBANISTICO
- SECC. DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
- NEGOCIADO DE ATENCIÓN INTEGRADA
- PLANETARIO
- OFICINA DE RECAUDACIÓN
- GESTIÓN TRIBUTARIA
- PADRÓN-ESTADÍSTICA
- NEGOCIADO DE ACTIVIDADES
- UNIDAD DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
- BOMBEROS

## **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, en el caso de retrasos u omisiones en la remisión de los informes se remite un recordatorio del cumplimiento de los plazos y remisión de los informes en beneficio de la ciudadanía.

Se observa, por parte de los y las Concejales miembros de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, que el plazo de respuesta de algunas reclamaciones o sugerencias se dilata demasiado en el tiempo, no cumpliendo con el plazo establecido por el Reglamento que Regula las Reclamaciones o Quejas y Sugerencias, en el artículo 7.4, que es de 10 días. Se tiene en cuenta que, en casos puntuales, que esta tardanza en la contestación puede estar motivada por la mayor complejidad que pueda tener recabar la información necesaria para contestar debidamente la reclamación o sugerencia.

Asimismo se observa por la Comisión que, algunas contestaciones a las quejas y sugerencias presentadas no cumplen completamente los criterios de calidad para la elaboración de respuesta de las quejas y sugerencias reguladas en el artículo 12 del citado Reglamento.

Como recordatorio del plazo de respuesta a las quejas y sugerencias y de los criterios de calidad para la elaboración de las respuesta, se propone a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en sesión ordinaria de 6 de julio de 2017, la elaboración de una instrucción suscrita por el Presidente de la Comisión sobre la forma de contestación por los servicios municipales de las quejas y sugerencias presentadas por la ciudadanía, por la actividad y servicios municipales. Dicha instrucción se publica en la intranet municipal y se remite a los distintos departamentos.

No obstante se reitera, en este informe, la importancia de contestar las quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía, en el plazo establecido al efecto y manteniendo los criterios de calidad de respuesta establecidos en el Reglamento por el que se Regula las Reclamaciones o Quejas y Sugerencias de los Servicios en el ambito de la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.



---

**Ayuntamiento de Castellón de la Plana**

## **7. Propuestas de trabajo para el año 2018**

---

Las propuestas de trabajo para el ejercicio 2017 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 2018, debe continuarse en esta línea.

Asimismo por parte de la Comisión se trabajará, para un mayor seguimiento de las quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía, así como para una mejora en la calidad de las respuestas dadas.

En Castellón de la Plana, en la fecha indicada al margen.

El Presidente de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

Ignasi Garcia Felip.

