



Ajuntament de
Castelló

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

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

**INFORME ANY 2020
INFORME AÑO 2020**

**Secretaría General del Ple
Secretaría General del Pleno**

Castelló de la Plana 2021







Índex

- 1r. Presentació**
- 2n. La Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions**
- 3r. La Unitat de Reclamacions i Sugeriments (URiS)**
- 4t. El treball realitzat**
- 5é. El treball interdepartamental amb els serveis municipals**
- 6é. Propostes de treball per a l'any 2021**
- Annexos: Gràfics.**

Índice

- 1º. Presentación**
- 2º. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**
- 3º. La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)**
- 4º. El trabajo realizado**
- 5º. El trabajo interdepartamental con los servicios municipales**
- 6º. Propuestas de trabajo para el año 2021**
- Anexos: Gráficos.**



1r.- Presentació

La Llei 12/2005, de 22 de desembre de la Generalitat, va establir l'aplicació al municipi de Castelló de la Plana del règim d'organització dels municipis de gran població.

El Ple de l'Ajuntament per acord de data 26 d'octubre de 2006, va aprovar el Pla Marco de Modernització i Qualitat dels Servicis Municipals 2006-2015 la missió del qual és:

"Prestar els serveis públics municipals amb eficàcia i eficiència a satisfacció dels seus ciutadans i ciutadanes, proporcionant-los un elevat nivell de benestar i qualitat de vida, alhora que vertebraran una ciutat moderna, emprenedora, oberta, dinàmica i cohesionada territorialment i socialment."

Per a orientar-se en el compliment de la missió el Pla Marco estableix 5 línies estratègiques i en relació amb este informe convé destacar les línies:

Línia 1. Desenvolupament organitzatiu: amb l'objectiu de Modernitzar l'organització municipal, adequant-la a les necessitats de la ciutat i maximitzant la capacitat de gestió per a aconseguir la màxima proximitat als ciutadans.

Línia 5. L'excel·lència dels serveis: amb l'objectiu de prestar serveis de qualitat a la ciutadania de Castelló, difonent el Pla de Qualitat de l'Ajuntament per a potenciar la qualitat dels serveis municipals i aconseguir la satisfacció dels ciutadans.

Per això, la funció i la labor que desenvolupa la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions de l'Ajuntament està íntimament lligada a la línies estratègiques del PMCSM, en especial els objectius de les línies estratègiques 1 i 5.

1º.- Presentación

La Ley 12/2005, de 22 de diciembre de la Generalitat, estableció la aplicación al municipio de Castelló 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 Castelló, 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 línies estratègiques del PMCSM, en especial los objetivos de las línies estratègiques 1 y 5.





2n.- La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, es va crear a l'empara 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.

Esta Comissió es constituïx per primera vegada en la sessió de data 20 de juliol de 2007.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions es constituïx, després de les eleccions locals de 2019, el dia 15 de juliol de 2019 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:

Francesc Mezquita Patuel

Vicepresident 1r

José Luís López Ibañez.

Vicepresidenta 2a.

M.^a Jesús Garrido Moya

Vocals

Isabel Granero Moya.

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 2019, el día 15 de julio de 2019 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

Francesc Mezquita Patuel.

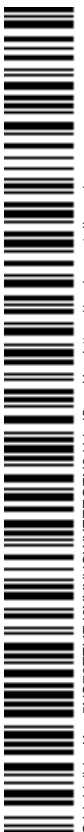
Vicepresidente 1^a

José Luís López Ibañez.

Vicepresidenta 2^o.

M.^a Jesús Garrido Moya.

Vocales



Jorge Ribes Vicente.
Begoña Carrasco García.
Juan Carlos Redondo Gamero.
Alejandro Marín-Buck Gómez.
Luciano Ferrer Pons.

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, a la sala de juntes de l'Ajuntament.

No obstant això, durant l'any 2020 s'han realitzat les sessions telemàticament per videoconferència mitjançant la plataforma, apreciada una situació excepcional, com és la situació d'emergència per a la salut ocasionada pel virus Covid-19, que justifica la seua celebració per mitjans telemàtics a l'efecte de l'article 46.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.

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

Isabel Granero Moya.
Jorge Ribes Vicente.
Begoña Carrasco García.
Juan Carlos Redondo Gamero.
Alejandro Marín-Buck Gómez.
Luciano Ferrer Pons.

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, en la Sala de Juntas del Ayuntamiento.

No obstante, durante el año 2020 ha realizado las sesiones telemáticamente por videoconferencia mediante la plataforma, apreciada una situación excepcional, como es la situación de emergencia para la salud ocasionada por el virus Covid-19, que justifica su celebración por medios telemáticos a los efectos del artículo 46.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

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.





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 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.

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 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.



3r .- L'Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URiS)

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

3.1.- Introducció.

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

La URiS és la competent per a:

- Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments 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 Suggeriments 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 Govern de Ciutat de les Persones, dins d'èsta, de la Secció de Ciutat Educadora i del Negociat de Participació Ciutadana.

3.2.- Milliores incorporades per la URiS durant l'any 2020.

Tal com consta en l'informe de la URiS, durant l'any 2020, s'han incorporat els següents aspectes de millora al tractament dels suggeriments i reclamacions:

- Actualització permanent de l'aplicació URiS amb diferents accions i seguiment de

3.1.- Introducción.

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 Gobierno de Ciudad de las Personas, dentro de esta, de la Sección de Ciudad Educadora y del Negociado de Participación Ciudadana.

3.2.- Mejoras incorporadas por la URyS durante el año 2020.

Tal y como consta en el informe de la URyS, durante el año 2020, se han incorporado los siguientes aspectos de mejora al tratamiento de las sugerencias y reclamaciones:

- La actualización permanente de la





les incidències en la plataforma FRESHDESK – MINT que permet fer:

-Seguiment dels terminis de primera resposta.

-Creació de respostes tipus.

-Valorar el servei amb una enquesta de nivell de satisfacció de les persones usuàries.

-Anàlisi en profunditat dels departaments amb més reclamacions.

- Implantació d'anàlisi d'incidències respecte a les seues temàtiques.

aplicación URyS con diferentes acciones y seguimiento de las incidencias en la plataforma FRESHDESK – MINT que permite hacer:

-. Seguimiento de los plazos de primera respuesta.

-. Creación de respuestas tipo.

-. Valorar el servicio con una encuesta de nivel de satisfacción de las personas usuarias.

-. Análisis en profundidad de los departamentos con más reclamaciones.

-. Implantación de análisis de incidencias respecto a sus temáticas.



4t. El treball realitzat

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

La Comissió s'ha reunit l'any 2020 en dues sessions celebrades de la manera següent:

- 1 de juliol. Sessió ordinària.
- 18 de novembre. Sessió ordinària.

Al llarg d'estes sessions:

S'informa la Comissió, per part de la Secretaria i el personal de la URiS, les novetats implantades per la citada Unitat en el tractament dels suggeriments i reclamacions, la Comissió ha realitzat un seguiment a les respostes donades als suggeriments i reclamacions i als temps de resposta.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, agraiïx a la Unitat de Suggeriments i Reclamacions, la col·laboració prestada.

4.2.- Expedients tramitats

Per a realitzar l'informe anual de l'any 2020 per mitjà del que es dóna compte del nombre i tipologia dels suggeriments i reclamacions dirigides a l'Ajuntament i completar el seu contingut, es realitzarà un estudi comparatiu de l'evolució de les reclamacions i suggeriments de la ciutadania de Castelló de la Plana des de l'any 2010.

Per tant l'evolució, al llarg dels 10 anys anteriors, seria la següent:

Any 2010

Expedients de Suggeriments: 5
Expedients de Reclamacions o queixes: 91

Any 2011

Expedients de Suggeriments: 15
Expedients de Reclamacions o queixes: 94

4º. El trabajo realizado

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

La Comisión se ha reunido en el año 2020 en dos sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 1 de julio. Sesión ordinaria.
- 18 de noviembre. Sesión ordinaria.

A lo largo de estas sesiones:

Se informa a la Comisión, por parte de la Secretaría y el personal de la URyS, las novedades implantadas por la citada Unidad en el tratamiento de las sugerencias y reclamaciones, la Comisión ha realizado un seguimiento a las respuestas dadas a las sugerencias y reclamaciones y a los tiempos de respuesta.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, agradece a la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones, la colaboración prestada.

4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2020 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 Castelló de la Plana desde el año 2010.

Por tanto la evolución a lo largo de los 10 años anteriores sería la siguiente:

Año 2010

Expedientes de Sugerencias: 5
Expedientes de Reclamaciones o quejas: 91

Año 2011

Expedientes de Sugerencias: 15
Expedientes de Reclamaciones o quejas: 94





Any 2012

Expedients de Suggestiments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 59

Any 2013

Expedients de Suggestiments: 7

Expedients de Reclamacions o queixes: 70

Any 2014

Expedients de Suggestiments: 12

Expedients de Reclamacions o queixes: 65

Any 2015

Expedients de Suggestiments: 9

Expedients de Reclamacions o queixes: 39

Any 2016

Expedients de Suggestiments: 12

Expedients de Reclamacions o queixes: 56

Any 2017

Expedients de Suggestiments: 2

Expedients de Reclamacions o queixes: 41

Any 2018

Expedients de Suggestiments: 382

Expedients de Reclamacions o queixes: 91

Altres (petició d'informació pública): 12

Any 2019

Expedients de Suggestiments: 781

Expedients de Reclamacions o queixes: 129

Altres (petició d'informació pública): 25

Any 2020

Expedients de Suggestiments: 932

Expedients de Reclamacions o queixes: 324

Altres (petició d'informació pública): 6

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

Año 2018

Expedientes de Sugerencias: 382

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 91

Otros (petición de información pública): 12

Año 2019

Expedientes de Sugerencias: 781

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 129

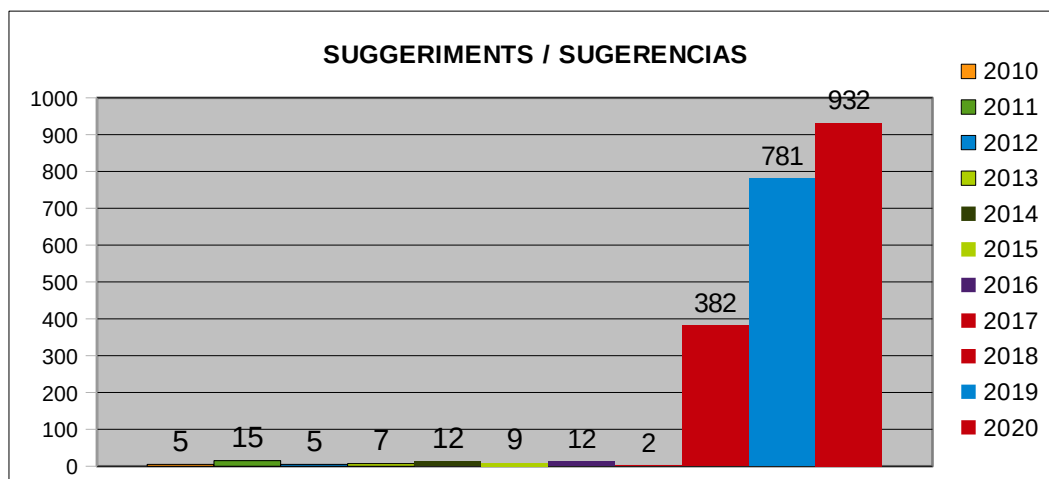
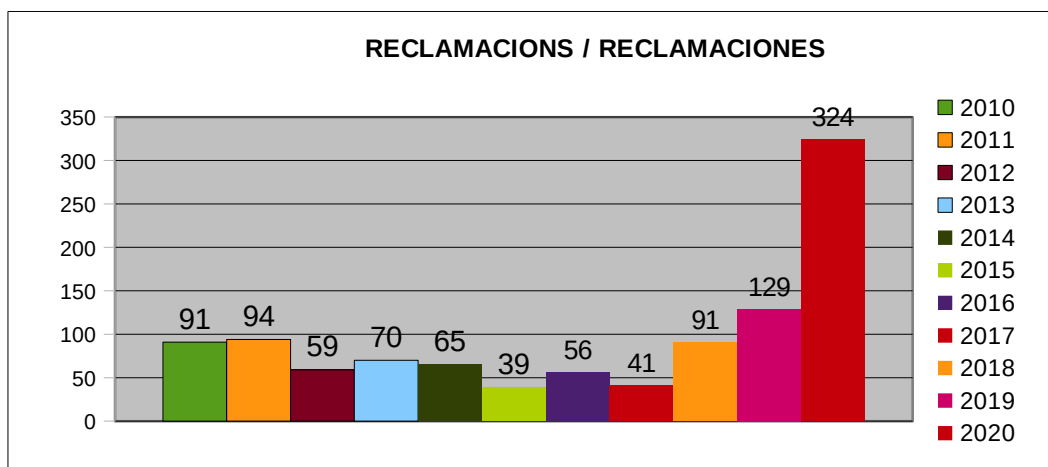
Otros (petición de información pública): 25

Año 2020

Expedientes de Sugerencias: 932

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 324





4.3.- Comparativa per forma de presentació

4.3.- Comparativa por forma de presentación

FORMA PRESENTACIÓ	ANY 2010	ANY 2011	ANY 2012	ANY 2013	ANY 2014	ANY 2015	ANY 2016	ANY 2017	ANY 2018	ANY 2019	ANY 2020
FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2009	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
PRESENCIAL	76	72	38	55	43	37	28	32	62	44	13
ONLINE/TELF.	20	37	26	22	34	11	28	11	423	891	1248

Durant este exercici, tenint en compte la forma de presentació de suggeriments o reclamacions, s'evidencia l'augment de la seua presentació per internet/telefònica en comparació amb la presentació de manera presencial. El que és degut al fet que s'han habilitat nous canals de presentació de forma telemàtica per part de la URiS. El que és degut a més de l'habilitació dels canals per a la seua presentació de manera telemàtica de reclamacions i suggeriments, a la situació d'emergència per a la salut ocasionada pel virus Covid-19.

Els canals de presentació de suggeriments i reclamacions de forma telemàtica són: la plataforma Easyfeedback i un formulari on line per a presentar-les des de la pàgina web de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions (en funcionament des del tercer trimestre de l'any 2018). D'altra banda es mantenen els canals telemàtics/telefònics ja existents: la via telefònica i el correu electrònic.

El el desglossament dels suggeriments i reclamacions presentades telemàticament i telefònicament el següent.

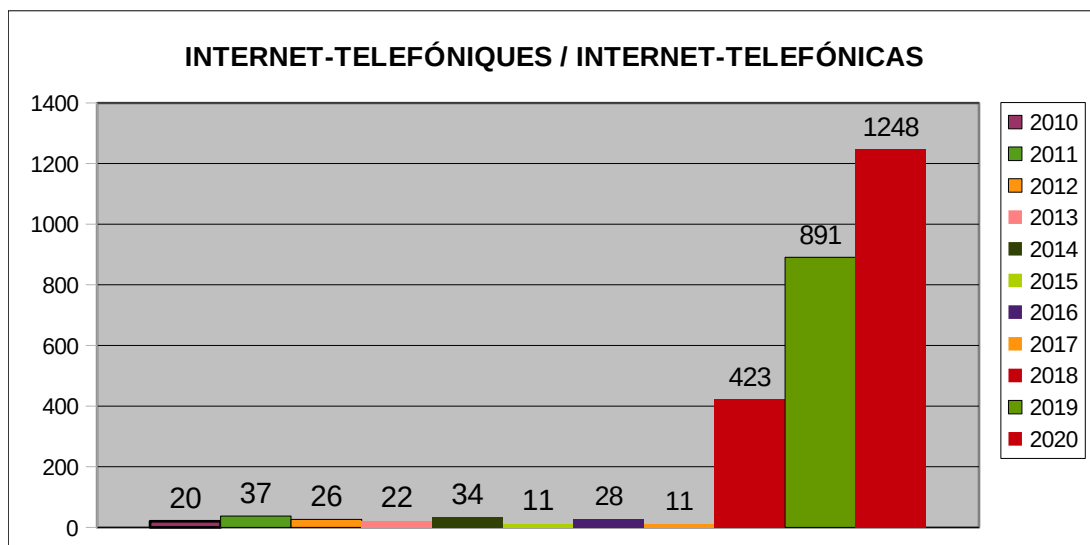
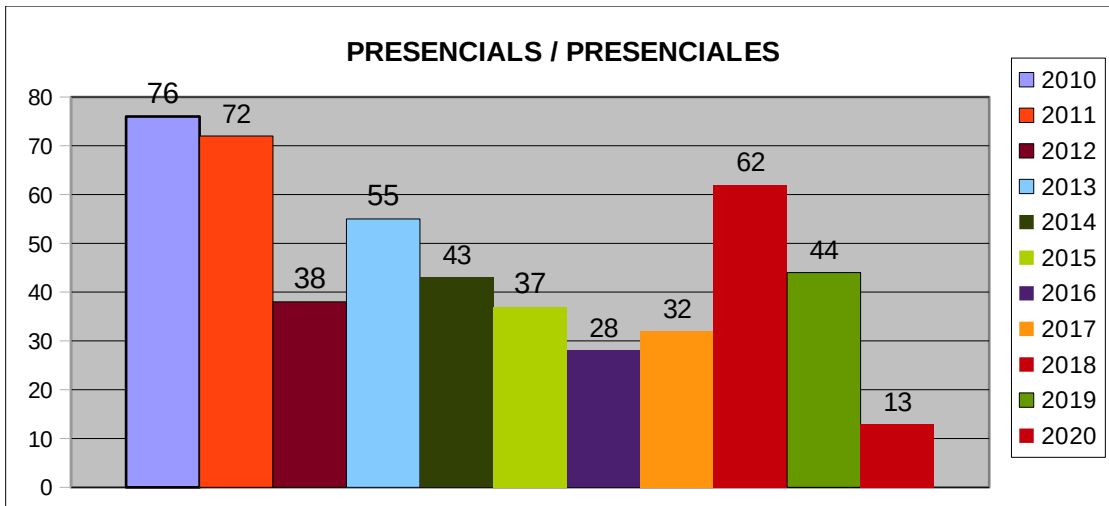
Durante este ejercicio, al respecto de la forma de presentación de sugerencias o reclamaciones, se evidencia el aumento considerable de su presentación por internet/telefónica en comparación con su presentación de manera presencial. Lo que es debido además de la habilitación de los canales para su presentación de forma telemática de reclamaciones y sugerencias, a la situación de emergencia para la salud ocasionada por el virus Covid-19.

Los canales de presentación de sugerencias y reclamaciones de forma telemática son: la plataforma Easyfeedback y un formulario on line para presentarlas desde la página web de la Unidad de Sugerecias y Reclamaciones (en funcionamiento desde el tercer trimestre del año 2018). Por otra parte se mantienen los canales telemáticos/telefónicos ya existentes: la vía telefónica y el correo electrónico.

El desglose de las sugerencias y reclamaciones de los últimos tres años presentadas en forma presencial telemáticamente y telefónicamente el siguiente.



FORMA PRESENTACIÓ FORMA PRESENTACIÓN	ANY 2018 AÑO 2018	ANY 2019 AÑO 2019	ANY 2020 AÑO 2020
PRESENCIAL.	62	44	13
E-MAIL	246	165	372
ONLINE (Easyfeedback)	87	321	194
ONLINE (Formulari en la web municipal/ Formulario en la web municipal)	76	264	358
ONLINE (Portal)	14	10	12
ONLINE (Seu electrònica / Sede electrònica)	14	131	236
TELÈFON / TELÉFONO	14	131	76



4.4.- Comparativa per persones i sexe 4.4.- Comparativa por personas y sexo.

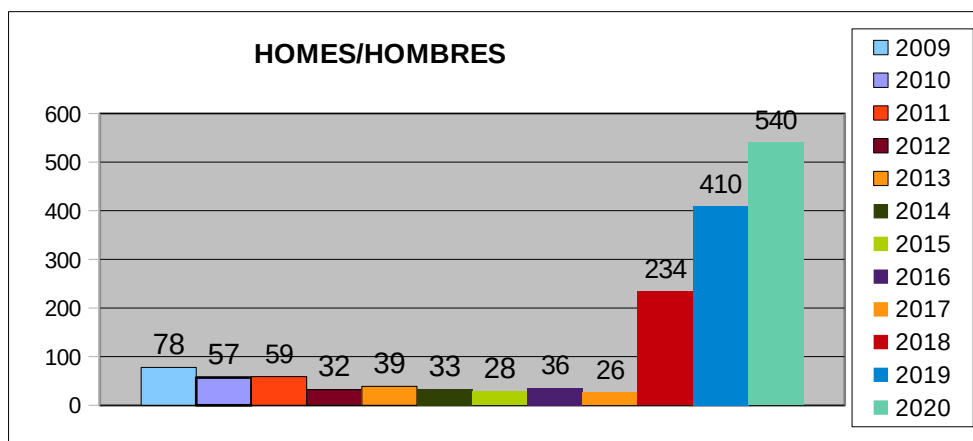
	ANY 2010 AÑO 2010	ANY 2011 AÑO 2011	ANY 2012 AÑO 2012	ANY 2013 AÑO 2013	ANY 2014 AÑO 2014	ANY 2015 AÑO 2015	ANY 2016 AÑO 2016	ANY 2017 AÑO 2017	ANY 2018 AÑO 2018	ANY 2019 AÑO 2019	ANY 2020 AÑO 2020
HÒMENS HOMBRES	57	59	32	39	33	28	36	26	234	410	540
DONES MUJERES	35	46	27	35	41	20	31	17	223	499	621
PERSONES JURÍDIQUES PERSONAS JURÍDICAS	4	4	5	3	3	0	1	0	19	17	74
NS/NC									9	9	26

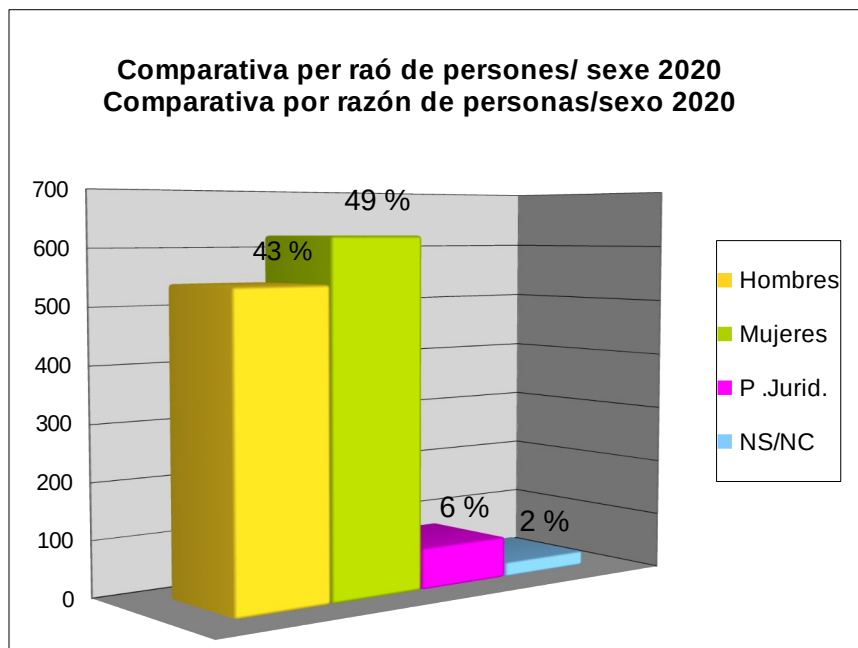
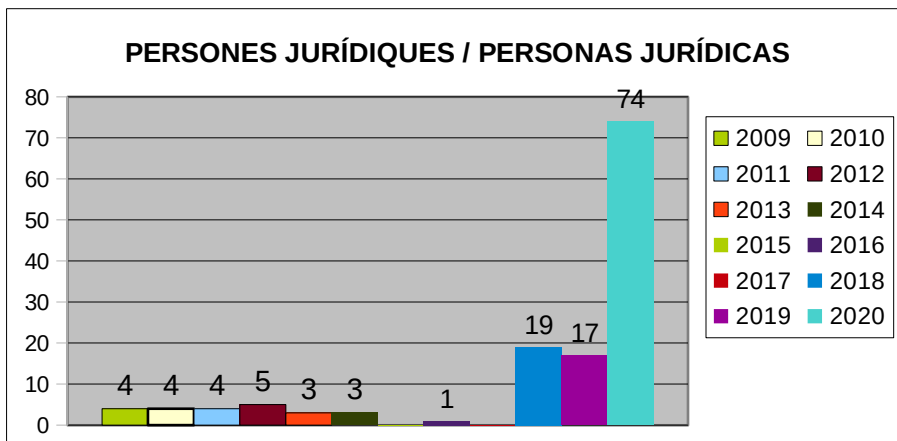
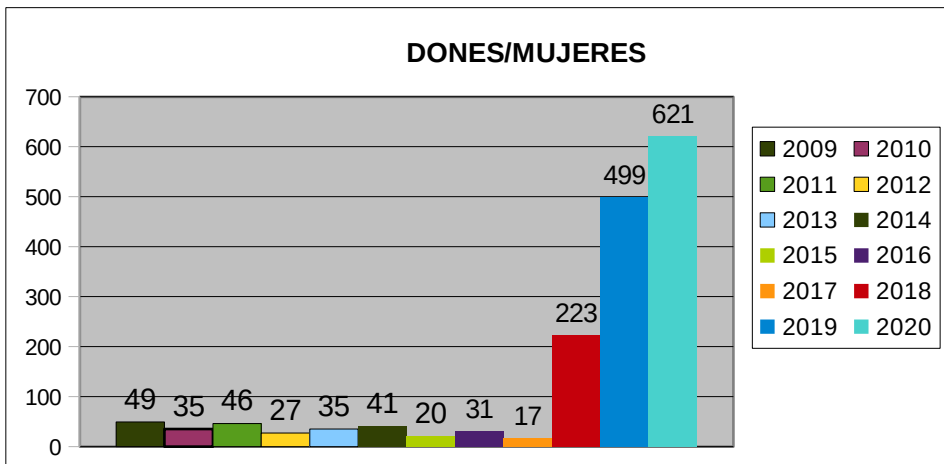
Hi ha una lleugera diferència de la presentació de reclamacions i/o suggeriments per homes o per dones, sent més alta, la presentació de suggeriments i/o reclamacions per dones que per homes, presentant un 7% més de suggeriments i/o reclamacions.

Hay una ligera diferencia de la presentación de reclamaciones y/o sugerencias por hombres o por mujeres, siendo más alta, la presentación de sugerencias y/o reclamaciones por mujeres que por hombres, presentando un 7% más de sugerencias y/o reclamaciones.

S'ha incrementat considerablement el percentatge de persones jurídiques que presenten reclamacions o suggeriments un 77% més respecte de l'any anterior.

Se ha incrementado considerablemente el porcentaje de personas jurídicas que presentan reclamaciones o sugerencias un 77% más respecto del año anterior.







5é.- El treball interdepartamental amb els serveis municipals

Tal com es reflecteix en l'informe anual de la Unitat de Reclamacions i Sugeriments, l'agenda sistèmica de la URiS consisteix en connectar els plans departamentals de l'ajuntament amb les necessitats dels ciutadans i ciutadanes que estan detectant els problemes dia a dia. Amb l'agenda sistèmica es pretén que les solucions als problemes no es queden en respostes puntuals o *ad hoc* a la queixa o suggeriment sinó que:

- Es detecte la no excepcionalitat del problema, es pose damunt d'una taula tècnica amb capacitat decisòria i s'analitzi les causes.
- A nivell extern o ciutadà: es protocoli la resposta per a tots els problemes semblants a partir del moment d'aquesta detecció, per a automatitzar les respostes i reduir temps.
- A nivell intern o estructural: es protocoli canvis en l'estructura o el funcionament dels departaments implicats, intentant reduir aquest problema ciutadà a llarg termini.

L'agenda sistèmica ha d'alinejar-se amb l'agenda política o pública, de tal manera que l'administració treballi veritablement amb enfocament al ciutadà, i no cap a si mateixa.

És el mecanisme pel qual és possible treballar el nivell preventiu de les necessitats ciutadanes detectades per la UryS i altres mecanismes i té la pretensió de convertir-se en mecanismes pel qual s'ataca els problemes ciutadans abans que ocorreguen o que es convertisquen en problemes per a la gent.

L'agenda sistèmica a l'Ajuntament de Castelló es troba en una fase prèvia d'implantació. Al llarg de 2020 no s'ha treballat en aquest aspecte. La posada en marxa de l'agenda sistèmica comporta

5º.- El trabajo interdepartamental con los servicios municipales

Tal y como se refleja en el informe anual de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, la agenda sistémica de la URyS consiste en conectar los planes departamentales del ayuntamiento con las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas que están detectando los problemas día a día. Con la agenda sistémica se pretende que las soluciones a los problemas no se queden en respuestas puntuales o *ad hoc* a la queja o sugerencia sino que:

- Se detecte la no excepcionalidad del problema, se ponga encima de una mesa técnica con capacidad decisoria y se analicen las causas.
- A nivel externo o ciudadano: se protocoli la respuesta para todos los problemas parecidos a partir del momento de esta detección, para automatizar las respuestas y reducir tiempos.
- A nivel interno o estructural: se protocoli cambios en la estructura o el funcionamiento de los departamentos implicados, intentando reducir este problema ciudadano a largo plazo.

La agenda sistémica tiene que alinearse con la agenda política o pública, de tal manera que la administración trabaje verdaderamente con enfoque al ciudadano, y no hacia si misma.

Es el mecanismo por el cual es posible trabajar el nivel preventivo de las necesidades ciudadanas detectadas por la UryS y otros mecanismos y tiene la pretensión de convertirse en mecanismos por el cual se ataca los problemas ciudadanos antes de que ocurran o de que se conviertan en problemas para la gente.

La agenda sistémica en el Ayuntamiento de Castelló se encuentra en una fase previa de implantación. A lo largo de 2020



que en un futur es configure una Comissió tècnica entre departaments.

no se ha trabajado en este aspecto. La puesta en marcha de la agenda sistémica comporta que en un futuro se configure una Comisión técnica entre departamentos.

6é.- Propostes de treball per a l'any 2021

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.

Així mateix com a millora per a l'any 2021, s'utilitzarà per a la gestió dels expedients de la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions el mòdul d'òrgans col·legiats de GESTIONA.

6.- Propuestas de trabajo para el año 2021

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.

Asimismo como mejora para el año 2021, se utilizará para la gestión de los expedientes de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones el módulo de órganos colegiados de GESTIONA.





Annexos: Gràfics

Seccions i direccions receptors de suggeriments i reclamacions.

Temps de resposta de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, durant l'any 2020.

Grau de satisfacció del servei durant l'any 2020.

Anexos: Gráficos

Secciones y direcciones receptoras de sugerencias y reclamaciones.

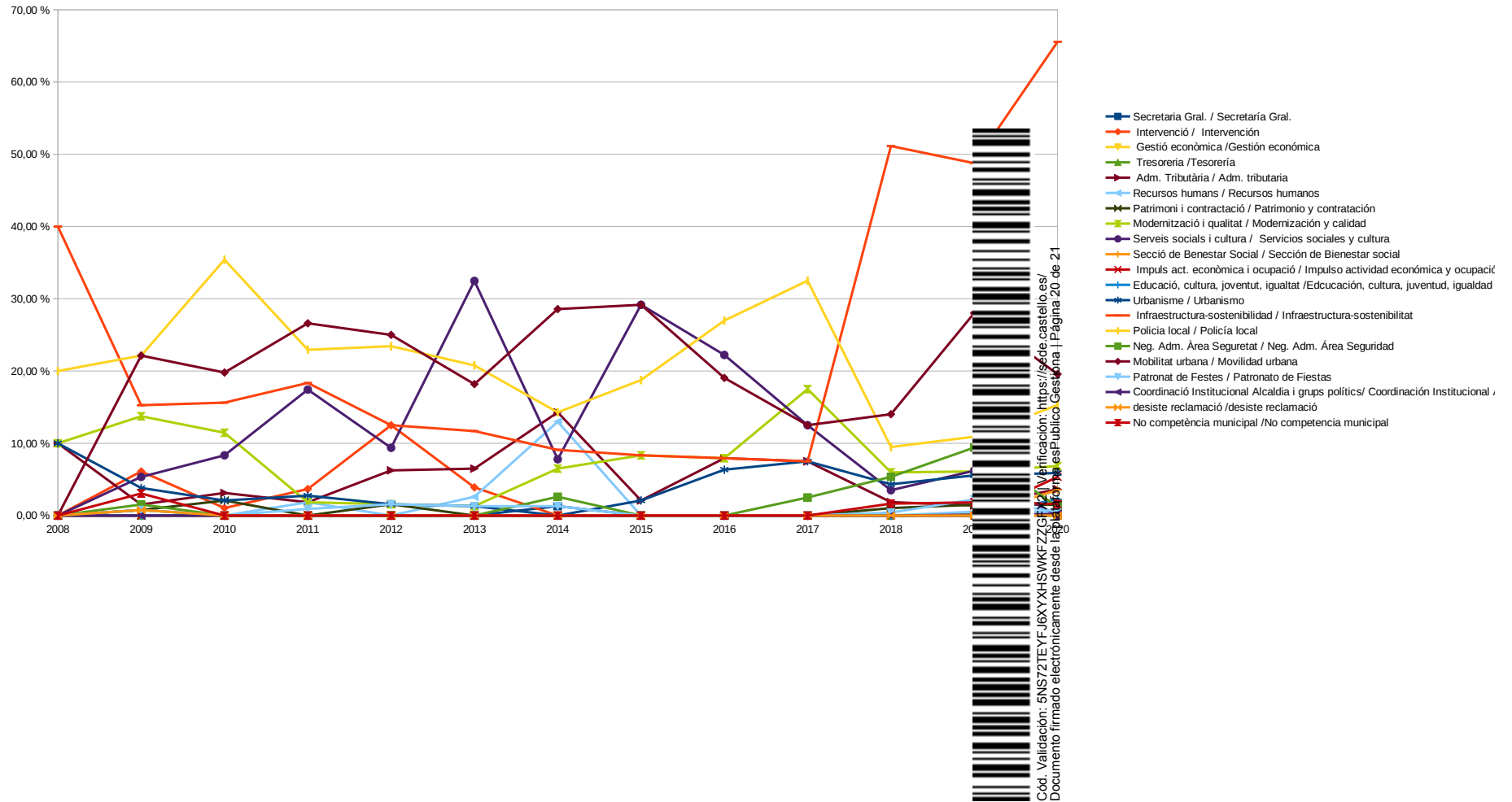
Tiempo de respuesta de la Unidad de Reclamaciones y Suggerencias, durante el año 2020.

Grado de satisfacción del servicio durante el año 2020.



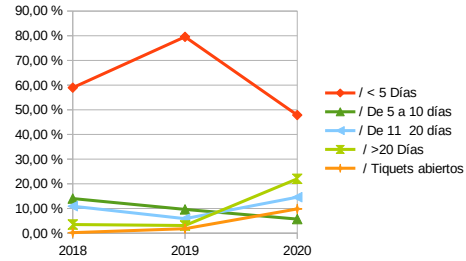
1d. SECCIONS I DIRECCIONS RECEPTORES / SECCIONES Y DIRECCIONES RECEPTORAS

ANY / AÑO	Secretaria Gral. / Secretaría Gral.	Intervenció / Intervención	Gestió econòmica / Gestión económica	Tresoreria /Tesorería	Adm. Tributària / Adm. tributaria	Recursos humans / Recursos humanos	Patrimoni i contractació / Patrimonio y contratación	Modernització i qualitat / Modernización y calidad	Serveis socials i cultura / Servicios sociales y cultura	Secció de Benestar Social / Sección de Bienestar social	Impuls act. econòmica i ocupació / Impulso actividad económica y ocupación	Educació, cultura, joventut, igualtat /Educación, cultura, juventud, igualdad	Urbanisme / Urbanismo	Infraestructur a- sostenibilitat / Infraestructur a- sostenibilitat	Policia local / Policía local	Neg. Adm. Àrea Seguretat / Neg. Adm. Àrea Seguridad	Mobilitat urbana / Movilidad urbana	Patronat de Festes / Patronato de Fiestas	Coordinació Institucional Alcaldia i grups polítics/ Coordinación Institucional Alcaldia y grupos políticos	desiste reclamació /desiste reclamació	No competència municipal /No competencia municipal
2008	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,00 %	40,00 %	20,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2009	0,76 %	6,11 %	0,00 %	0,00 %	1,53 %	0,00 %	0,76 %	13,74 %	5,34 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	3,82 %	15,27 %	22,14 %	1,53 %	22,14 %	0,76 %	0,00 %	0,76 %	3,05 %
2010	0,00 %	1,04 %	0,00 %	0,00 %	3,13 %	0,00 %	2,08 %	11,46 %	8,33 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %	15,63 %	35,42 %	0,00 %	19,79 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2011	0,00 %	3,67 %	0,00 %	0,00 %	1,83 %	1,83 %	0,00 %	1,83 %	17,43 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,75 %	18,35 %	22,94 %	0,00 %	26,61 %	0,92 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2012	0,00 %	12,50 %	0,00 %	0,00 %	6,25 %	0,00 %	1,56 %	1,56 %	9,38 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,56 %	12,50 %	23,44 %	0,00 %	25,00 %	1,56 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2013	0,00 %	3,90 %	0,00 %	0,00 %	6,49 %	2,60 %	0,00 %	1,30 %	32,47 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,30 %	11,69 %	20,78 %	0,00 %	18,18 %	1,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2014	1,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	14,29 %	12,99 %	0,00 %	6,49 %	7,79 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	9,09 %	14,29 %	2,60 %	28,57 %	1,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2015	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %	0,00 %	0,00 %	8,33 %	29,17 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %	8,33 %	18,75 %	0,00 %	29,17 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2016	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	7,94 %	0,00 %	0,00 %	7,94 %	22,22 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	6,35 %	7,94 %	26,98 %	0,00 %	19,05 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2017	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	7,50 %	0,00 %	0,00 %	17,50 %	12,50 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	7,50 %	7,50 %	32,50 %	2,50 %	12,50 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2018	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,86 %	0,00 %	1,03 %	5,98 %	3,51 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	4,33 %	51,13 %	9,48 %	5,36 %	14,02 %	0,41 %	0,00 %	0,00 %	1,65 %
2019	0,00 %	0,00 %	0,11 %	0,11 %	1,39 %	0,53 %	1,50 %	6,10 %	6,20 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	5,56 %	48,77 %	10,91 %	9,41 %	28,02 %	2,25 %	0,11 %	0,00 %	1,82 %
2020	0,00 %	0,11 %	0,00 %	0,00 %	3,64 %	0,53 %	1,50 %	6,84 %	0,00 %	3,53 %	5,35 %	2,25 %	5,88 %	65,56 %	15,29 %	1,18 %	19,57 %	0,53 %	0,21 %	0,00 %	1,60 %



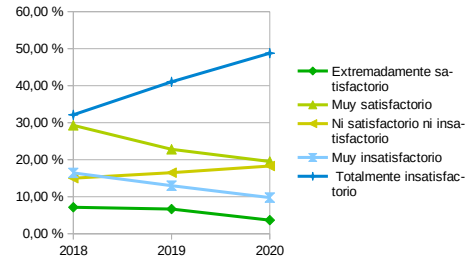
1e. TEMPS DE RESPOSTA DE LA UNITAT / TIEMPO DE RESPUESTA DE LA UNIDAD

ANY / AÑO	< 5 Dies / < 5 Días		De 5 a 10 dies / De 5 a 10 días		D'11 a 20 dies / De 11 20 días		>20 Dies / >20 Días		Tiquets oberts	/ Tiquets oberts
2018	286	58,97 %	68	14,02 %	53	10,93 %	17	3,51 %	1	0,21 %
2019	744	79,57 %	90	9,63 %	55	5,88 %	29	3,10 %	17	1,82 %
2020	604	47,86 %	72	5,71 %	184	14,58 %	278	22,03 %	124	9,83 %



1f. GRAU DE SATISFACCIÓ CIUTADANA DEL SERVEI / GRADO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO

ANY / AÑO	Extremadament satisfactori /	Extremadamente satisfactorio	Molt satisfactori /	Muy satisfactorio	Ni satisfactori ni insatisfactori /	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Molt insatisfactori /	Muy insatisfactorio	Totalment insatisfactori /	Totalmente insatisfactorio	Resposta de l'enquesta de satisfacció	Respuesta de la encuesta de satisfacció
2018	10	7,14 %	41	29,29 %	21	15,00 %	23	16,43 %	45	32,14 %	140	32,94 %
2019	19	6,67 %	65	22,81 %	47	16,49 %	37	12,98 %	117	41,05 %	285	30,48 %
2020	3	3,66 %	16	19,51 %	15	18,29 %	8	9,76 %	40	48,78 %	82	6,50 %



Cód. Validación: 5N572TEYFJ6XXHSWKFFZZGFX2 | Verificación: <https://sede.castello.es/>
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 21