



Ayuntamiento de Castellón de la
Plana

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

INFORME AÑO 2014

Secretaría General del Pleno

Castellón de la Plana, 2015





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 2015



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. (Vicepresidenta 2ª).
D. Gonzalo Romero Casaña.
Dña. Marisa Ribes Ferrer.
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:

- 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.
- 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 los ciudadanos 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 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 2014 en tres sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 20 de febrero. Sesión ordinaria
- 24 de julio. Sesión ordinaria.
- 20 de noviembre. Sesión ordinaria.



4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2014 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

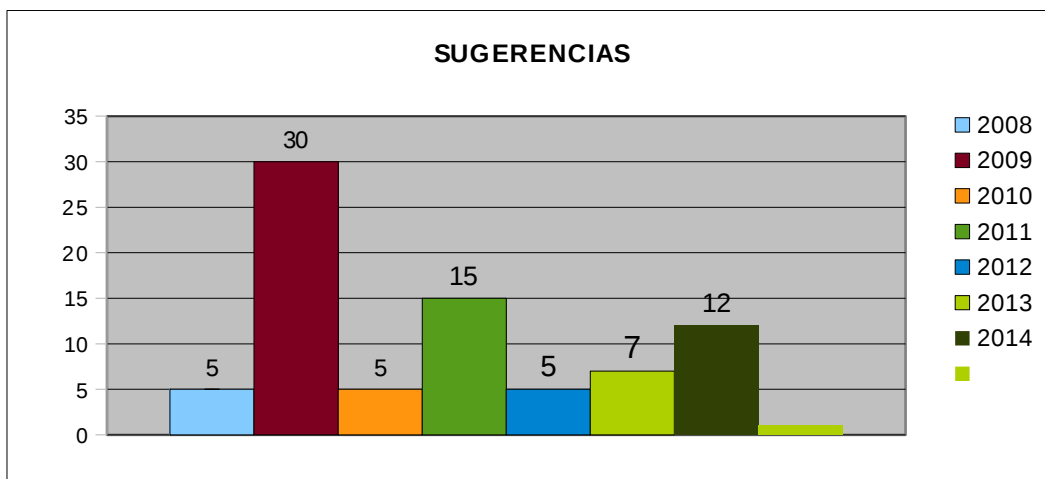
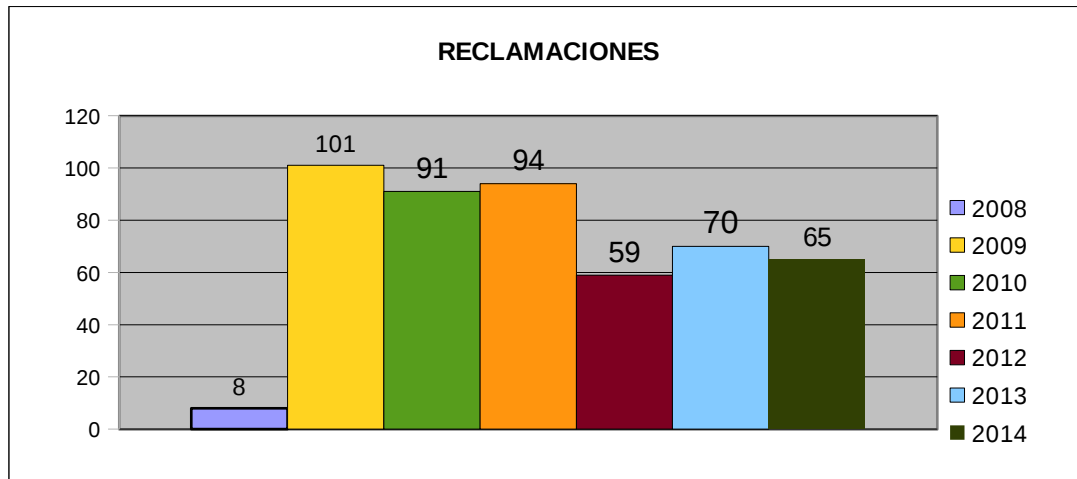
Expedientes de Sugerencias: 7

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 70

Año 2014

Expedientes de Sugerencias: 12

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 65

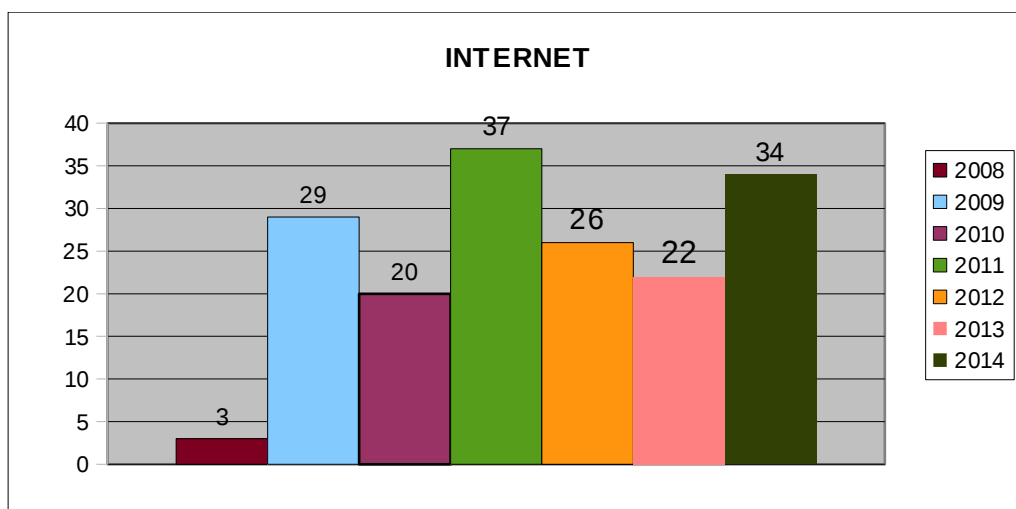
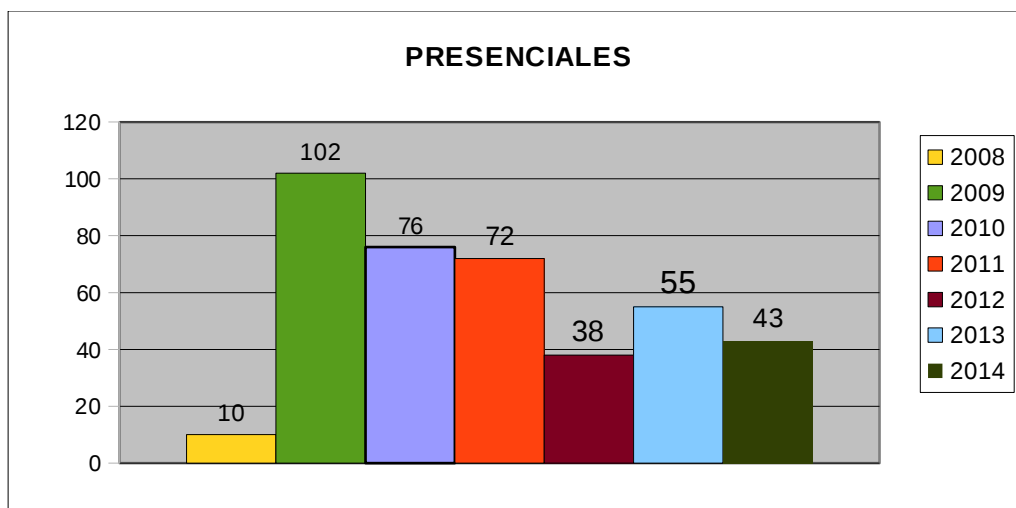




4.3.- Comparativa por forma de presentación

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

Se incrementa la tendencia de presentar reclamaciones y sugerencias por Internet dado que las tecnologías de la información van asumiéndose por la ciudadanía aunque la forma de presentación presencial sea mayor porque el ciudadano o ciudadana prefieren una escucha activa, no obstante, cada vez se iguala más la forma de presentación.

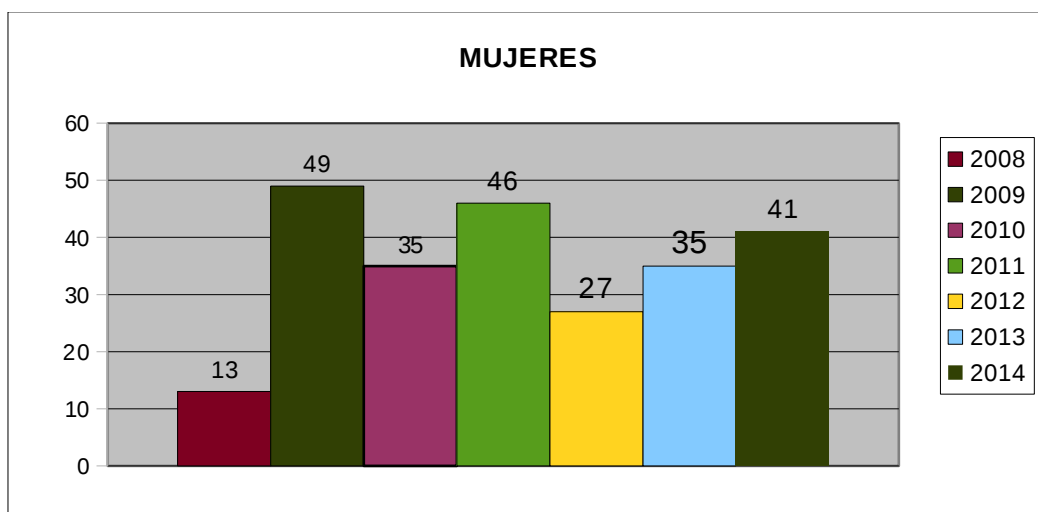
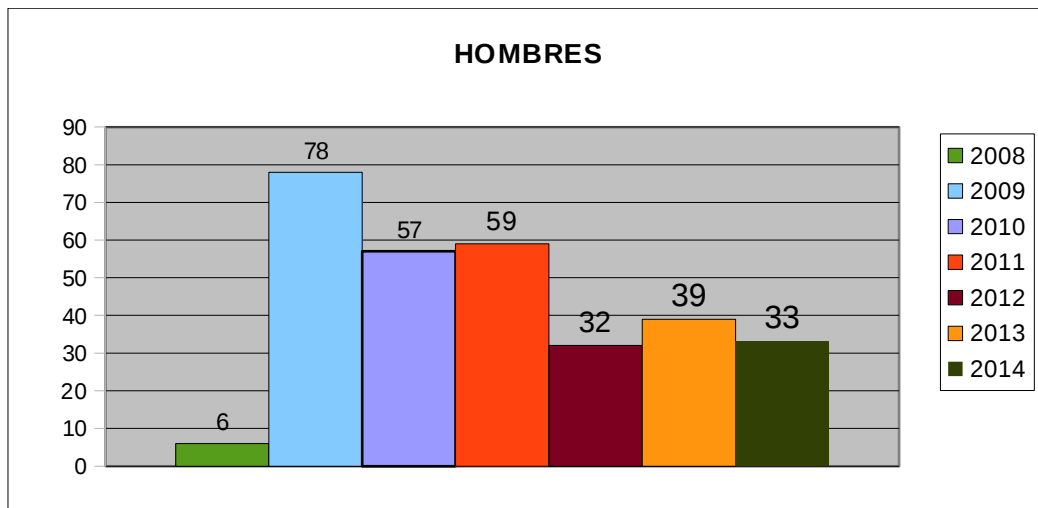


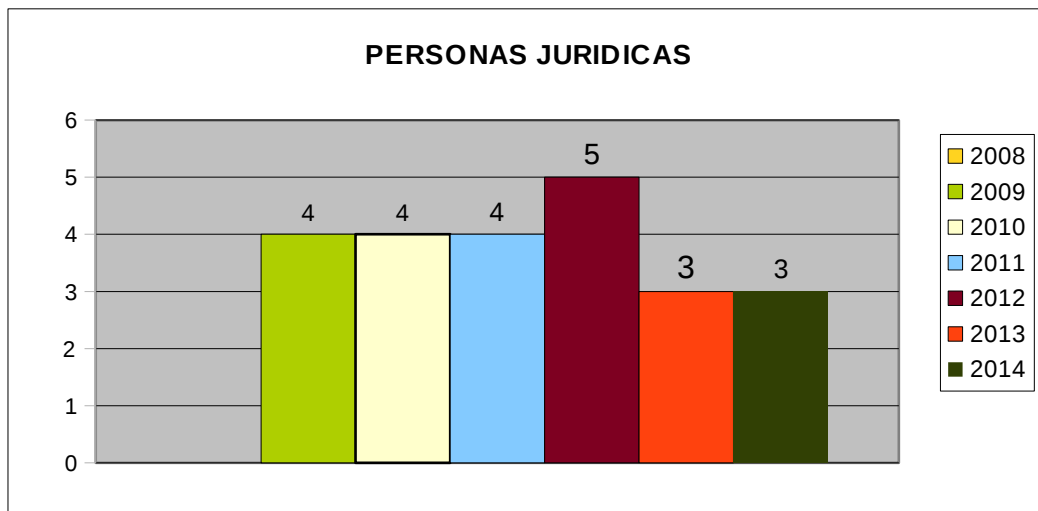


4.4.- Comparativa por personas y sexo

	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014
HOMBRES	6	78	57	59	32	39	33
MUJERES	7	49	35	46	27	35	41
PERSONAS JURÍDICAS	0	4	4	4	5	3	3

Hay un incremento en la presentación de reclamaciones y/o sugerencias por mujeres con respecto al año anterior y superan las presentadas por hombres en este ejercicio.







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 12 Sugerencias presentadas a lo largo del año 2014 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Sección de Movilidad urbana.- 5 sugerencias:

1 relativa a que se solucione el problema de que no se aparque en las rampas de discapacitados mediante señales o pivotes, que se contestó por el servicio indicando que se había procedido a su identificación mediante pintura visible ya que los pivotes requieren un mantenimiento excesivo.

1 relativa a que se instale una zona de carga y descarga en la calle Sagunto, que se contestó que disponía de zonas muy próximas a esta calle y no se justificaba por la inexistencia de comercios.

1 relativa a que se sincronicen los semáforos desde la Avenida Enrique Gimeno en dirección Benicasim, que se contestó que revisado el trayecto se habían ajustado adecuadamente.

1 relativa que se cambie el funcionamiento de la zona de la ORA facilitando el pago a los usuarios, que se contestó que se remitía la aportación a la empresa concesionaria de la zona azul.

1 relativa a que se genere un acceso peatonal al polideportivo Gran Vía por la calle Músico Pascual Asencio, que se contestó indicando que se procederá en breve a semaforizar el paso de peatones .

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

1 relativa a la poca accesibilidad del edificio del Planetario, que se contestó que se lamentaban las molestias pero está en estudio la solución del problema.

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

1 relativa a que los agentes ante situaciones entre particulares adopten una postura neutral, que se contestó que la labor de la Policía en estos casos es



ayudar, orientar y solucionar conflictos de la mejor manera posible para los interesados sin imponer ningún criterio.

- Área de Economía y Hacienda y Administración Pública.- 2 sugerencias:

1 relativa a que las notificaciones personales hechas en los domicilios de los particulares deberían realizarse en sobre cerrado que se contesto agradeciendo su aportación y remitiéndose al departamento correspondiente por si procedía su aplicación.

1 relativa a que se construya una estación de autobuses en un solar existente en la Gran Vía Tárrega Monteblanco que se contestó indicando que la ciudad ya disponía de estación de autobuses junto a la estación de ferrocarril y se agradecía el interés por mejorar los servicios.

- Área de Desarrollo de la Ciudad.- 3 sugerencias:

1 relativa a que se quitase o cambiase de sitio un banco situado en la Avenida Valencia, que se contestó que había sido ya retirado por el Servicio de Mantenimiento de la Ciudad.

1 relativa a que se ha colocado un parquímetro delante de su portal en la calle Dean Martí, que se contestó que había sido trasladado a la esquina para evitar las molestias.

1 relativa a que se cree una zona de esparcimiento canino en la plaza de la calle San Roque.



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 2014 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Policía Local.- 14 reclamaciones sobre materias variadas:

Queja sobre exceso de defecaciones en la Plaza Mar Mediterráneo.

Queja por utilización indebida como aparcamiento de vehículos del Parque Ribalta en fiestas de la Magdalena.

Queja por una mala actuación en puerta de un colegio.

Quejas por tratos incorrectos de agentes y falta de respeto.

Queja por un error en la matrícula de una multa.

Queja relativa a la conducta de acoso de un agente en el barrio de la Plaza Doctor Marañón.

Queja relativa a molestias por ruido de una discoteca.

Quejas por no multar al local denominado Laguna Azul.

Quejas por dificultad de circulación en salida y entrada de alumnos en el colegio Lope de Vega y falta de vigilancia policial.

- Área de Gobierno de Innovación.- 1 reclamación sobre:

Queja por no poder utilizar en la tramitación on line IE 10.

- Sección de Movilidad.- 18 reclamaciones sobre materias variadas:

Queja sobre retrasos en el autobús de la línea 1.

Queja por no sancionar al bar cafetería Laguna Azul por ocupación indebida de la acera.

Queja por insuficiencia de transporte público desde UJI, Renfe y Peri 18.



Queja sobre la línea de autobús al Grao por actuación descortés del conductor.

Queja por el tiempo excesivo en la entrega de la tarjeta de residente.

Quejas sobre mal funcionamiento del Bicicas en anclajes y otras incidencias.

Queja por multa en lugar habilitado por la O.R.A., por error al tratarse de un residente en Valladolid.

Queja por dificultades para tramitar la baja de Bicicas.

Queja por la reducción de horario en la línea 6 de autobús.

Quejas por falta de control en la ocupación de vía pública en la Plaza Tetuán y panaderías Esther y Petit pan.

Queja por requerir la resolución de la beca para la concesión del bono becado universitario.

Queja por retraso en la concesión de autorización de ocupación de vía pública.

Queja por zona azul en la calle Igual y solicitud de cambio de lado de la misma.

Queja por mal funcionamiento avisador sonoro para invidentes en un semáforo.

Queja por subida del precio de la tarifa de la ORA.

- Área de Gobierno de servicios a la ciudadanía.- 5 reclamaciones sobre materias variadas:

Queja sobre que en las bibliotecas municipales se quedan con el carnet del lector al no estar automatizado el sistema.

Queja sobre una mala atención a un ciudadano.

Queja sobre el trato recibido en el albergue municipal.

Queja sobre cierre estival del espacio de lectura del Primer Molí.

Queja sobre un mal funcionamiento en el centro social zona norte.

- Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana.- 3 reclamaciones sobre:



Queja por no ser atendido el día 31 de diciembre.

Queja sobre notificación sin remisión en sobre cerrado.

Queja por baja de oficio en el Padrón Municipal.

-. Sección de Infraestructuras, Servicios Públicos y Medio Ambiente.- 3 reclamaciones sobre materias variadas:

Queja por derrame de aguas residuales.

Queja por diferencias en pavimentado de la Avenida Alcora.

Queja por ruido máquinas limpiadoras en zona UJI.

-. Oficina Municipal de Recaudación.- 2 reclamaciones:

Queja por no expedir el pago de una multa de tráfico para obtener la bonificación por carecer de los datos.

Queja por providencias de apremio en tasas e impuestos municipales.

-. Viceintervención.- 4 reclamaciones sobre materias variadas:

Queja relacionada con la no recepción de respuesta en la exención del impuesto de vehículos de tracción mecánica.

Queja por cargo en cuenta de un recibo de IBI sin autorización.

Queja relativa a un error en propietario de un recibo de basura.

Queja por solicitud de respuesta en valenciano.

-. Asuntos Internos.- 9 reclamaciones sobre:

Quejas sobre comportamientos inapropiados del conserje del Centro Polifuncional La Marina.

Queja sobre una notificación practicada sin sobre cerrado.

Queja sobre falta de información por una notificación devuelta por Correos.



Quejas por ausencia de notificación de subsanaciones documentales en fraccionamientos de impuestos .

- . Tesorería.- 1 reclamación sobre:

Queja sobre un embargo por tasa de residuos sólidos urbanos en una villa sin agua ni luz.

- . Patronato de Deportes.- 1 reclamación sobre:

Queja sobre un mantenimiento deficiente de la piscina de la Salera.

- . Junta de Fiestas.- 2 reclamaciones sobre:

Queja sobre tiempo transcurrido en resolver una denuncia en relación con los sanitarios portátiles.

Queja sobre los wc portátiles instalados en las Fiestas de la Magdalena.

- . Negociado de Juventud.- 1 reclamación sobre:

Queja sobre exceso volumen en locales ocio en la proyección del cine de verano en playa Gurugú.

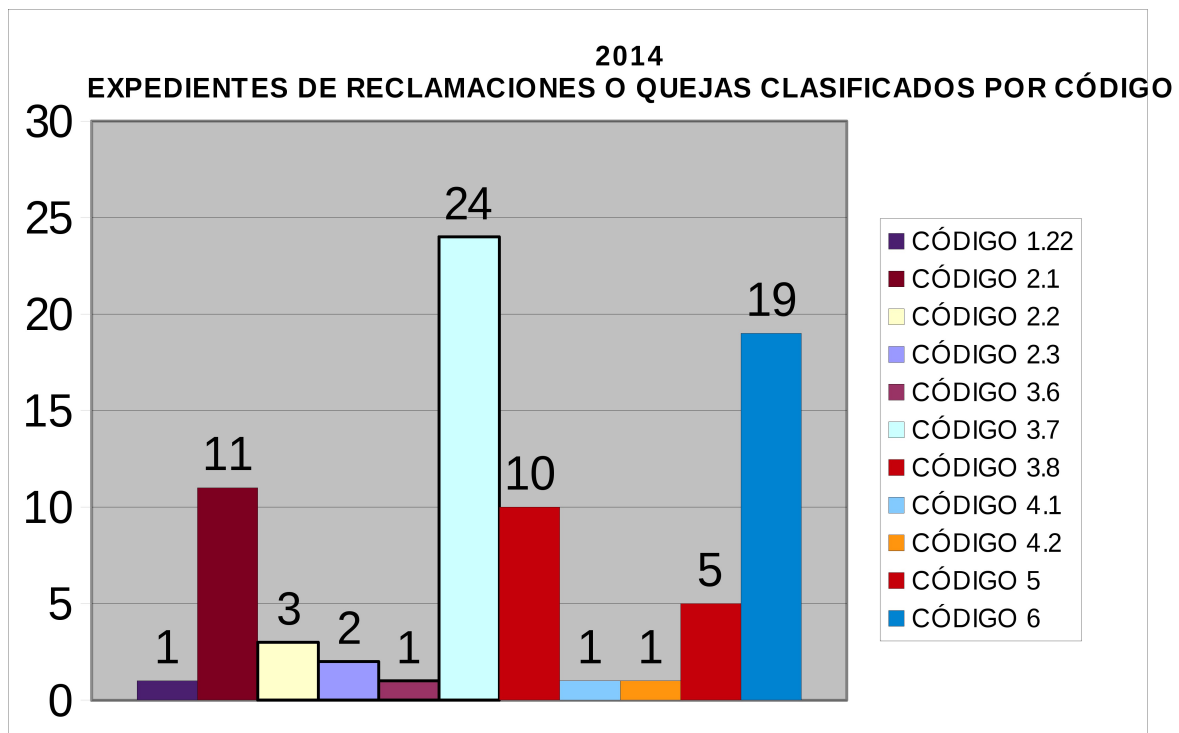
En relación con estas Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2014 se han contestado y en gran parte obedecen a situaciones puntuales que han sido motivadas y algunas de ellas se han tenido que rechazar por no estar fundadas.

Las diferentes reclamaciones o quejas, como se ha comentado inicialmente suponen oportunidades de mejora de los diferentes servicios.

El mayor número de Reclamaciones son relativas a actuaciones policiales, movilidad urbana y asuntos internos, 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



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.

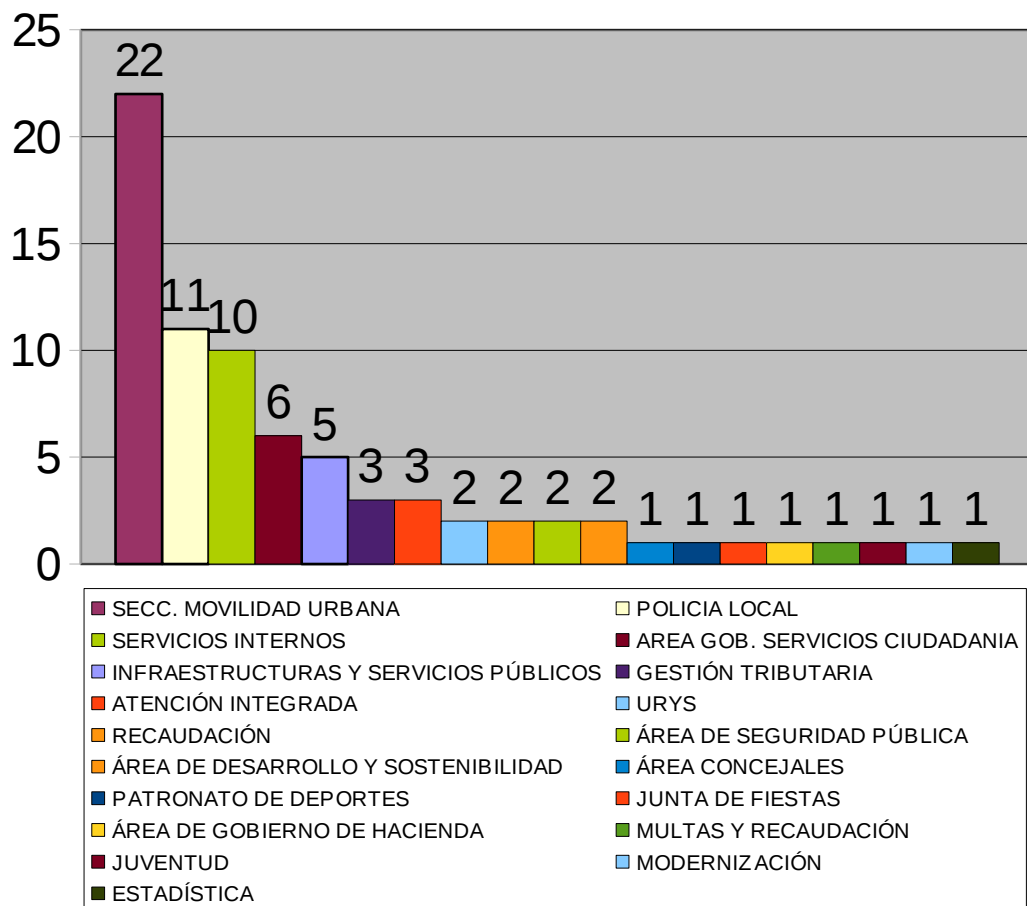
- 4.1. Accesibilidad de las instalaciones
- 4.2. Barreras físicas o arquitectónicas.
- 4.3. Condiciones ambientales y físicas.
- 4.4. Recursos tecnológicos.
- 4.5. Mobiliario.
- 4.6. Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS.

6.- OTRAS.



EXPEDIENTES POR SERVICIOS AFECTADOS 2014





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.

No obstante, a la vista de las respuestas dadas por determinados servicios municipales a algunas quejas o sugerencias planteadas se considera necesario, por parte de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, emitir una instrucción, recordando los criterios de calidad para la elaboración de respuestas a las quejas o sugerencias, establecidos en el artículo 12 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.



7. Propuestas de trabajo para el año 2015

Las propuestas de trabajo para el ejercicio 2014 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 2015, debe continuarse en esta línea.

Asimismo, se encomienda al Negociado de Formación, la realización de unas jornadas formativas relativas al tratamiento de las Quejas y Sugerencias, por los distintos servicios municipales, a los efectos de lograr una mejora en el trato de las mismas.

Castellón de la Plana.
(Documento firmado electrónicamente).

El Presidente de la Comisión

Juan José Perez Macián