



**Ayuntamiento
de Castellón**

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

INFORME AÑO 2016

Secretaría General del Pleno

Castellón de la Plana 2017



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 2017**

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.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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 2016 en cuatro sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 17 de marzo. Sesión ordinaria
- 19 de mayo. Sesión ordinaria
- 22 de septiembre. Sesión ordinaria.
- 17 de noviembre. Sesión ordinaria.



4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2016 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

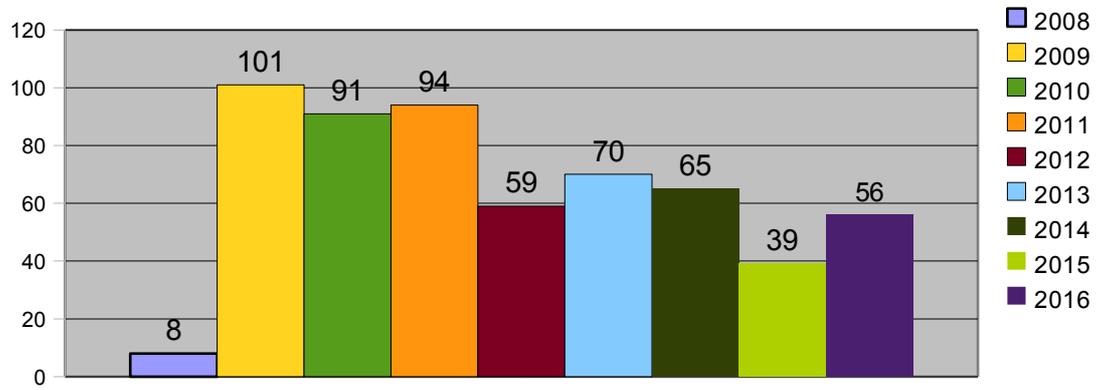
Expedientes de Reclamaciones o quejas: 39

Año 2016

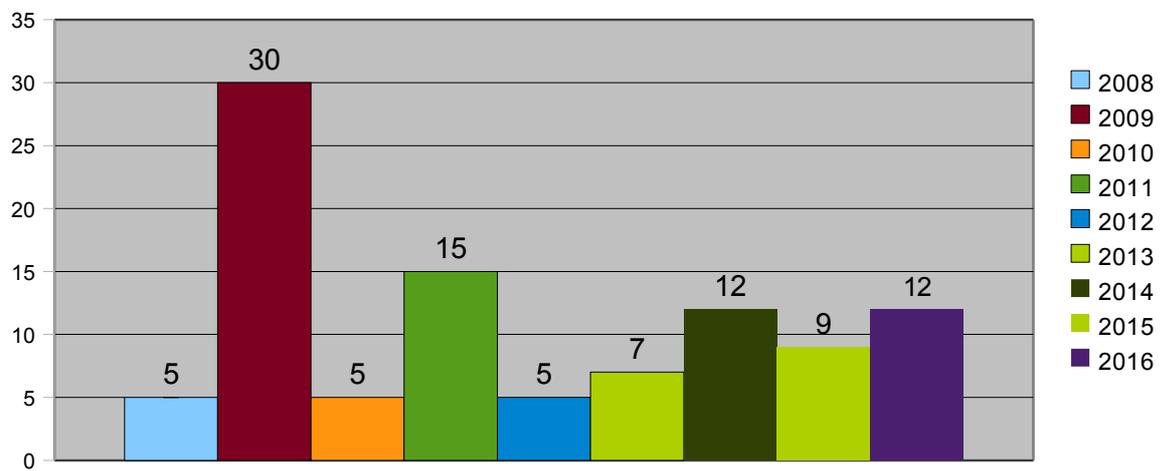
Expedientes de Sugerencias: 12

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 56

RECLAMACIONES



SUGERENCIAS

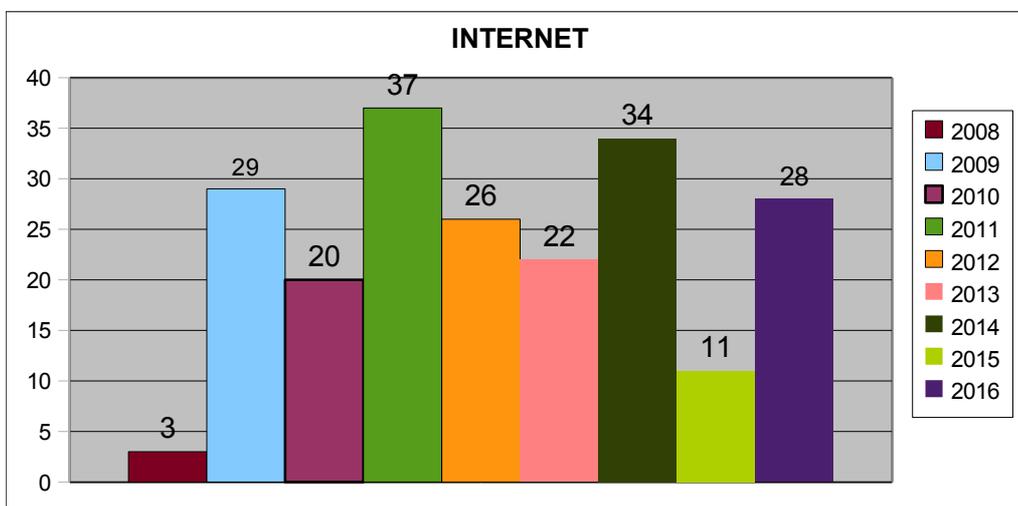
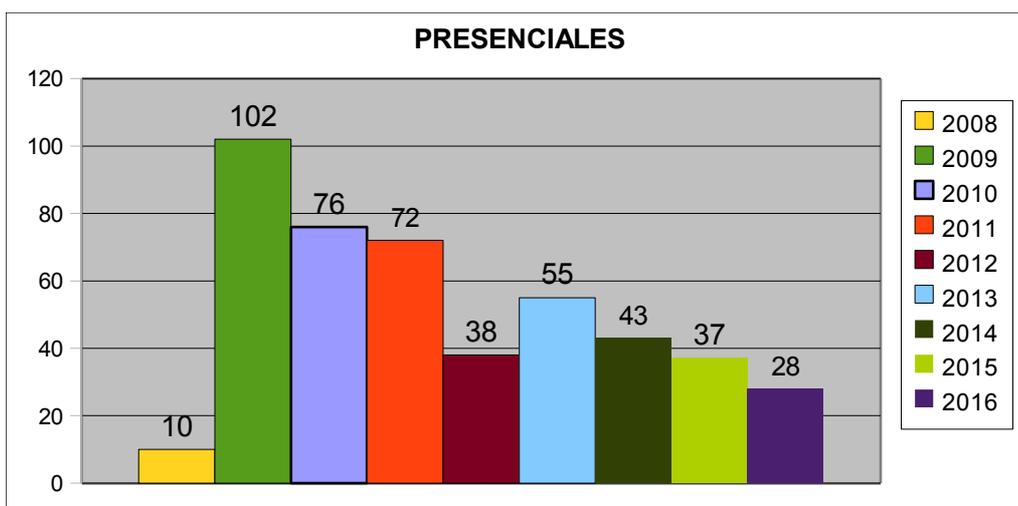




4.3.- Comparativa por forma de presentación

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

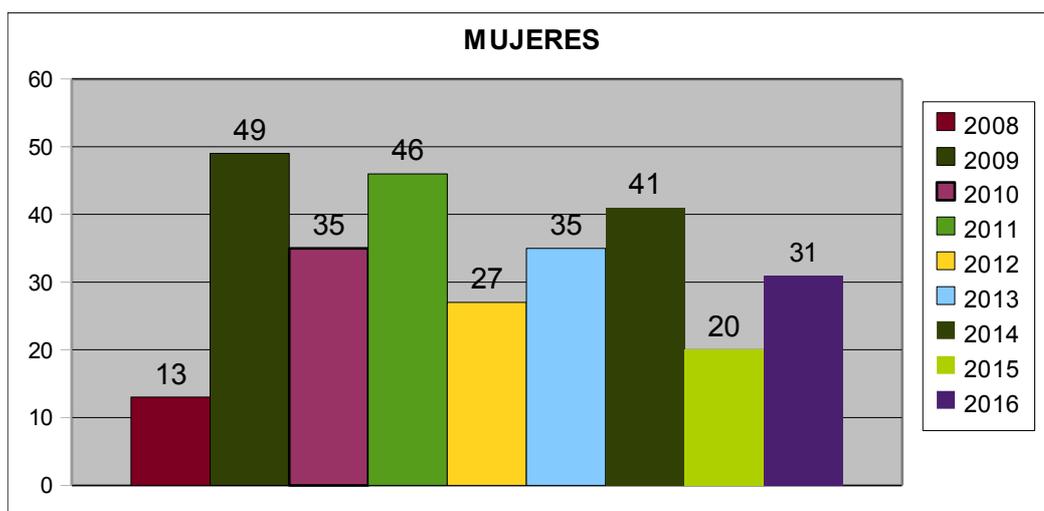
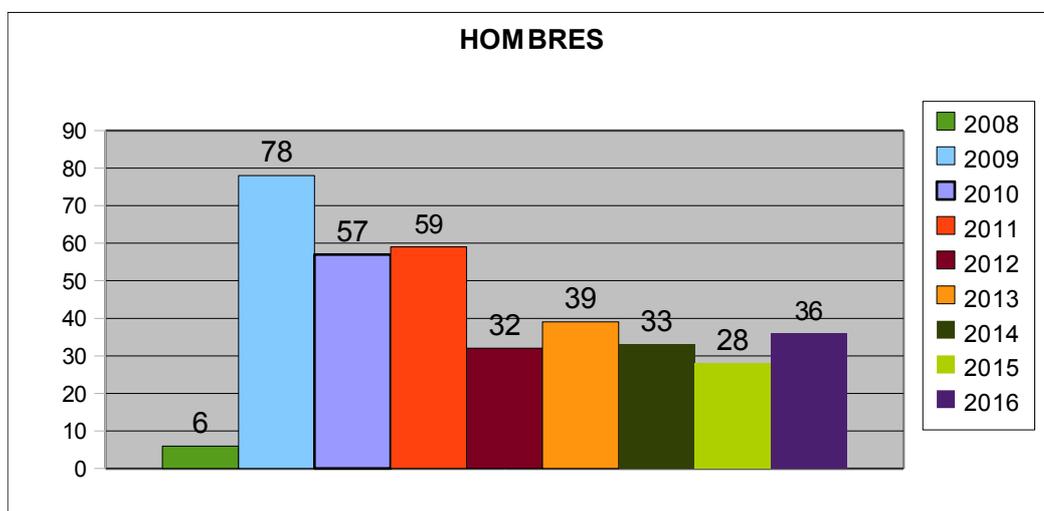
Durante este ejercicio la forma de presentación mediante internet se equipara a la forma de presentación presencial, lo que evidencia del uso más generalizado de la ciudadanía de las nuevas tecnologías para relacionarse con las Administraciones Públicas.



.4.- Comparativa por personas y sexo

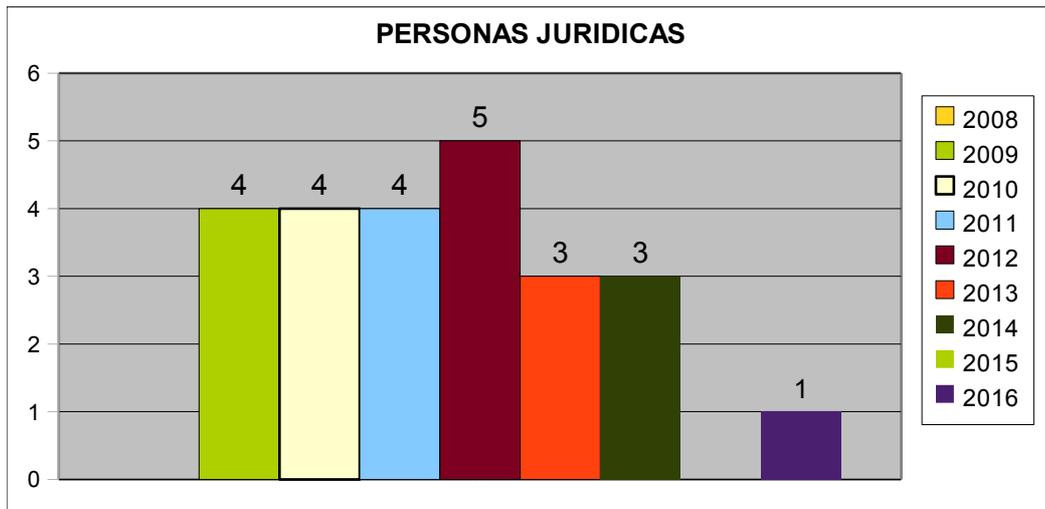
	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
HOMBRES	6	78	57	59	32	39	33	28	36
MUJERES	7	49	35	46	27	35	41	20	31
PERSONAS JURÍDICAS	0	4	4	4	5	3	3	0	1

Hay un incremento en la presentación de reclamaciones y/o sugerencias por mujeres con respecto al año anterior y de las presentadas por hombres en este ejercicio respecto del 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 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 2016 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Seguridad Ciudadana/Policiá Local.- 5 sugerencias:

1 relativa a que en el nuevo Plan de Movilidad Urbana Sostenible se impulse la redacción de una ordenanza sobre derechos y deberes de los ciclistas y peatones.

1 relativa a que se elimine en la tramitación de las tarjetas de armas el certificados de penales a las personas que tienen permiso de armas emitido por la Guardia Civil.

1 relativa a que se diseñen apeaderos a un distancia razonable y con un itinerario seguro de los colegios para que en esos puntos los padres y las madres se despidan de los niños y niñas sin necesidad de estacionar el vehículo evitando aglomeraciones. Se contesta indicando que el Ayuntamiento ha desarrollado diferentes proyectos de camino escolar en la ciudad y están implementando en los colegios Carles Salvador, Carles Selma e Isidoro Andrés y se extenderán a más colegios.

1 relativa a que los fines de semana desde el Planetario hasta las casetas de baño se controle el tráfico de biciletas ya que ante el gran número de personas que acuden a pasear por esta zona se entorpece el paso de peatones, se contesta indicando que se traslada a la mesa de seguimiento de acciones del servicio de proximidad, agradeciendo su colaboracion.

1 relativa a una mejora del pago de las sanciones de tráfico ya que ha intentado pagar en varias sucursales bancarias y en delegación de tráfico y no ha podido, se contesta que la imposibilidad de pago se debía a un error en el boletín de esa denuncia en particular, se ha corregido y los plazos contarán desde el momento de recepción de la notificación.

- Sección de movilidad urbana.- 2 sugerencias.

1 relativa a instalación de más marquesinas en las paradas de autobús y TRAM, que se contestó por el servicio indicado que se colocan preferiblemente en lugares donde hay espacio para que puedan pasar los peatones y el número de marquesinas que entran dentro del contrato.

1 relativa a que se agilice una tarjeta de acceso de movilidad, se contesta que ya está tramitada.

- Área de Servicios a la Ciudadanía/Planetario.- 2 sugerencias.

1 relativa a la instalación de un datáfono para poder pagar con tarjeta las entradas, se contesta que en estos momentos la única forma de pago es en efectivo pero se está tramitando su actualización para que el pago pueda realizarse con tarjeta de crédito.

1 relativa a que se aplique en las entradas una tarifa especial a las familias monoparentales, se contesta que en la ordenanza municipal solo se contempla como excepción la figura de familia numerosa para la reducción de tasas, pero en futuras revisiones de la misma se propondrá la posibilidad de estudiar otras figuras familiares legalmente reconocidas.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

- Sección de Innovación Tecnológica.- 1 sugerencia:

1 relativa a que se revise la funcionalidad del Portal de la Ciudadanía para facilitar la impresión de los recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles sin que el padrón sea un obstáculo, se contesta que se va a proceder a actualizar la actual carpeta ciudadana, de forma que sea posible la impresión de los recibos de tributos, así como la consulta detallada de los datos del recibo.

- Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana.- 1 sugerencia.

1 relativa a que se habiliten puntos del Registro General en todas las dependencias y unidades administrativas, se contesta que hay varios puntos de Registro auxiliares del Registro general pero es inviable que cada departamento o unidad tenga su propio registro, pero se agradece su sugerencia.

- Oficina de Recaudación.- 1 sugerencia:

1 relativa a que se poder pagar con tarjeta para que las personas que trabajan no tengan que perder el tiempo en ir al banco y volver a hacer cola, se le contesta que en la página web municipal en el área de Hacienda, el apartado Recaudación, figura como posible forma de pago, el pago por Internet con tarjeta de crédito, que requiere el alta en la carpeta ciudadana.

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 2016 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 molestias por ruidos en la terraza de un bar.

Queja por eventos molestos en zona Zas.

Queja por sanción relativa a tarjeta minusválidos.

Queja por actuación de agentes de policía municipal.

-Dirección de Infraestructuras, Servicios Públicos y Medio Ambiente.- 5 reclamaciones sobre:

Queja por falta de iluminación en un tramo.

Queja por no contestación a solicitud de asfaltado.

Queja por molestias producidas por la rama de un árbol.

Queja por molestias que ocasionan el ruido de las máquinas de limpieza viaria.

Queja por falta de asfaltado en un camino y por no poder usar un vado.

- Sección de movilidad.- 10 reclamaciones sobre:

Queja sobre retrasos en resolución de autorizaciones solicitadas.

Queja por desperfectos provocados por la grúa.

Queja por notificación solo en valenciano.

Queja por cobro con recargo de la tarjeta Bicicas.

Queja por corte de calles debido al 10k nocturno en el Grao.

Queja por el trato de un agente de la ORA.

Queja por el sistema de recarga de tarjetas de autobús.

- Área de Gobierno de servicios a la Ciudadanía/ Planetario/ Bibliotecas.- 12 reclamaciones sobre:

Queja sobre falta de personal en el Planetario.

Queja sobre proyección retirada antes de la fecha indicada en el programa del Planetario.

Quejas sobre rampa de acceso para personas con movilidad reducida en el Planetario.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

Queja por no poder pagar con tarjeta en el Planetario.

Queja por no proyectar una proyección relativa al sistema solar en Valenciano.

Queja por el pago de tasas en el Planetario por un bebé de 10 meses.

Queja por el sistema de selección en el programa Jornals de Vila.

Queja por molestias por falta de silencio en la Biblioteca del grao.

Queja por no disponer de wi-fi en la biblioteca por la tarde.

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

Queja por el cierre de una Tenencia de alcaldía durante horario de atención pública.

Queja por no dejar acceder a un perro a una Tenencia de Alcaldía.

Queja por una baja del censo .

-. Sección de control urbanístico.- 4 reclamaciones:

Queja por mala accesibilidad a la oficina de movilidad urbana.

Queja por no contestar una solicitud de vallado en una calle.

Queja por no contestar una solicitud de pintura de vado.

Queja por molestias de una empresa metalúrgica en Carretera Ribesalves.

-. Patronato de Deportes.- 1 reclamacion sobre:

Queja sobre la ocupación de calles por cursillos en la Piscina Emilio Fabregat.

-. Oficina de Recaudación.- 4 reclamaciones sobre:

Quejas por embargos en cuentas por impago.

Queja por falta de atención en valenciano.

Queja sobre imposibilidad de domiciliar una tasa de basuras.

-. Órgano de Gestión Tributaria.- 2 reclamaciones sobre:

Queja por no devolución de tasa de reposición de servicios.

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

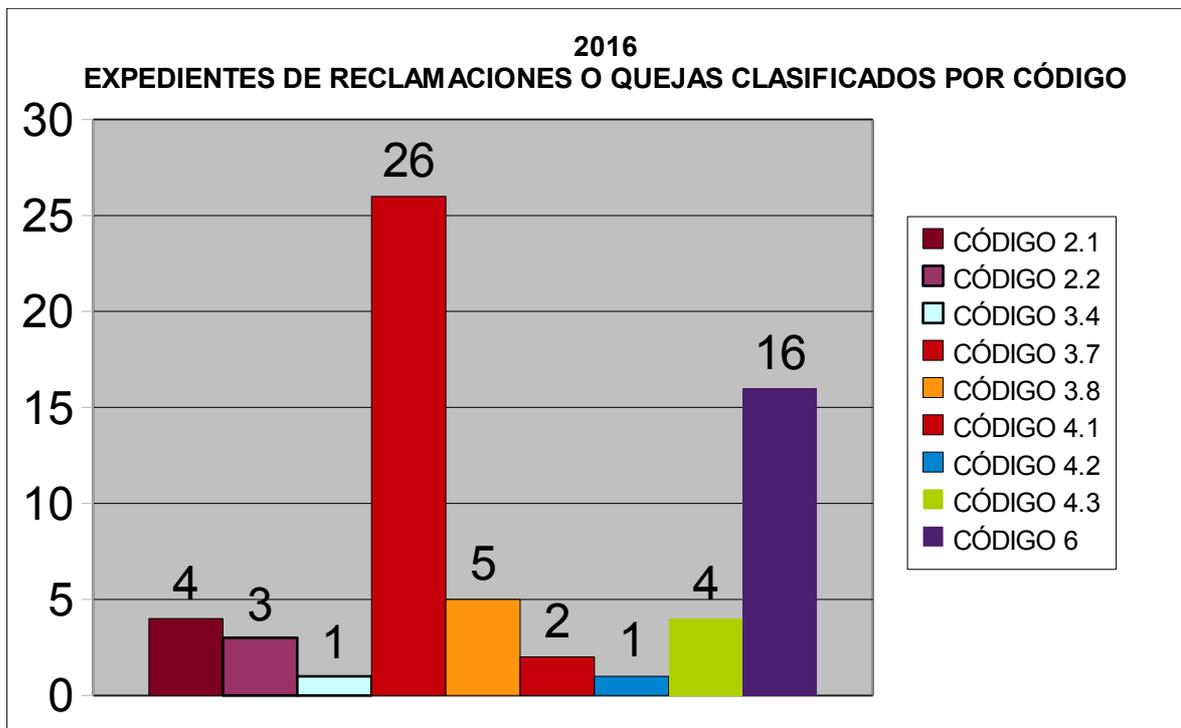
En relación con estas Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2016 en gran parte obedecen a situaciones puntuales que han sido motivadas y algunas de ellas se han tenido que rechazar por no estar fundadas.

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 y planetario o biblioteca, 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.

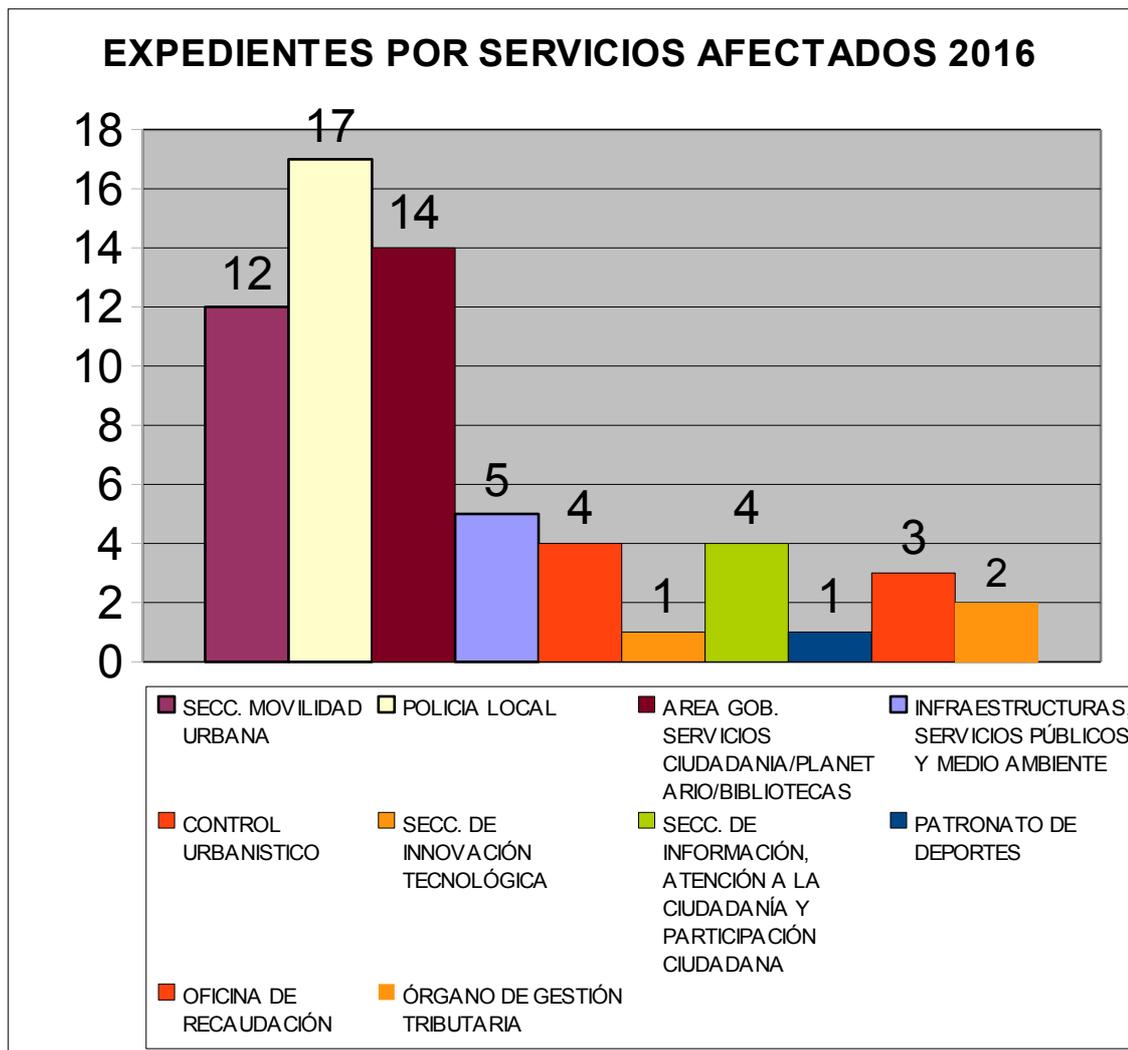
- 3.1. Falta de simplicidad del procedimiento administrativo.
- 3.2. Tiempos de espera excesivos.
- 3.3. Problemas de coordinación entre departamentos.
- 3.4. Petición de documentos innecesaria.
- 3.5. Falta de recursos humanos.
- 3.6. Horarios
- 3.7. Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio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



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 ha observado por parte de los y las Concejales miembros de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones reiteradamente en las distintas sesiones realizadas por esta comisión, que el plazo de respuesta de algunas reclamaciones y sugerencias se dilata demasiado en el tiempo. Se tiene en cuenta que, en casos puntuales, esta tardanza en la contestación pueda estar motivada por la mayor complejidad que pueda tener recabar la información necesaria para contestar debidamente la reclamación o sugerencia.

Se considera necesario recordar a los distintos servicios municipales, que el plazo establecido por el 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, en su artículo 7.3, es de 10 días desde la remisión por parte de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones a la persona que ostente la jefatura del servicio municipal.

Asimismo se observa por los y las miembros de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones que algunas contestaciones de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones a determinadas 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.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

7. Propuestas de trabajo para el año 2017

Las propuestas de trabajo para el ejercicio 2016 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 2017, debe continuarse en esta línea.

Por parte de las y los concejales miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se debatirá sobre el “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” y sobre una instrucción del Presidente de la Comisión relativa a la contestación de los servicios municipales a las quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía.

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

El Presidente de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones.

Ignasi Garcia Felip.

