



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 2022
INFORME AÑO 2022**

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

Castelló de la Plana 2023





Índex

- 1. Introducció: La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions.**
- 2. La Unitat de Reclamacions i Suggestiments (UriS).**
- 3. Suggestiments i Reclamacions a l'Ajuntament de Castelló de la Plana.**
- 4. El treball realitzat**
- 5. Propostes de treball per a l'any 2023**

Índice

- 1. Introducción: La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.**
- 2. La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)**
- 3. Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Castelló de la Plana.**
- 4. El trabajo realizado**
- 5. Propuestas de trabajo para el año 2023**



1.- Introducció: La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

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

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.

Jorge Ribes Vicente.

Begoña Carrasco García.

Juan Carlos Redondo Gamero.

Vicente Vidal Safont.

Luciano Ferrer Pons.

1.- Introducción: 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.

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

Isabel Granero Moya.

Jorge Ribes Vicente.

Begoña Carrasco García.

Juan Carlos Redondo Gamero.

Vicente Vidal Safont.





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.

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 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

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.

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 transcendencia 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



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.

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.





2 .- L'Unitat de Reclamacions i Suggestiments (URiS) 2.- La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URyS)

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

La URiS és la competent per a:

- Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggestiments 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 Suggestiments 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.

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 Ciutadana.



3.- Sugeriments i Reclamacions a l'Ajuntament de Castelló de la Plana

3.-Sugerencias y Reclamaciones en el Ayuntamiento de Castelló de la Plana

1. Què són?

La ciutadania i les institucions públiques o privades poden presentar:

Sugeriments, qualsevol proposta formulada per a millorar la prestació o la qualitat d'un servei de competència municipal o de les entitats dependents de l'Ajuntament, ja siga referides a la seua organització o funcionament, i que puga contribuir a simplificar, reduir, eliminar tràmits o molèsties en les seues relacions amb l'Administració Municipal.

Reclamacions o queixes per a posar en coneixement un mal funcionament o deficiència dels serveis municipals i tinguen per objecte la correcció d'aquestes, especialment sobre la tardança, desatencions o qualsevol altra anomalia en el funcionament d'aquests.

També s'admetran les reclamacions o queixes i suggeriments que se susciten respecte els serveis públics prestats per una empresa pública o privades amb la qual l'Ajuntament haja contractat aquesta prestació, amb independència de les reclamacions de tota mena, que l'usuari formule directament en l'empresa o davant el servei de protecció i defensa dels consumidors.

No tindran, en cap cas, la qualificació de recurs administratiu ni la seua presentació suspendrà els terminis establits en la normativa vigent.

La seua presentació no condiciona l'exercici de les restants accions o els seus drets que de conformitat amb la normativa reguladora de cada procediment puguen exercitar els que figuren com a interessats.

No s'inclou en aquest concepte

- Els suggeriments i reclamacions d'activitats i serveis que no siguen de competència d'aquest Ajuntament
- Les peticions que en el marc de les

1.¿ Qué son?

La ciudadanía y las instituciones públicas o privadas pueden presentar:

Sugerencias, cualquier propuesta formulada para mejorar la prestación o la calidad de un servicio de competencia municipal o de las entidades dependientes del Ayuntamiento, ya sea referidas a su organización o funcionamiento, y que pueda contribuir a simplificar, reducir, eliminar trámites o molestias en sus relaciones con la Administración Municipal.

Reclamaciones o quejas para poner en conocimiento un mal funcionamiento o deficiencia de los servicios municipales y tengan por objeto la corrección de las mismas, en especial sobre la tardanza, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

También se admitirán las reclamaciones o quejas y sugerencias que se susciten respecto los servicios públicos prestados por una empresa pública o privadas con la que el Ayuntamiento haya contratado dicha prestación, con independencia de las reclamaciones de todo tipo, que el usuario formule directamente en la empresa o ante los servicios de protección y defensa de los consumidores.

No tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Su presentación no condiciona el ejercicio de las restantes acciones o sus derechos que de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento puedan ejercitar los que figuren como interesados.

No se incluye en este concepto

- Las sugerencias y reclamaciones de actividades y servicios que no sean de competencia de este Ayuntamiento.
- Las peticiones que en el marco de





diferents opcions polítiques puguen exercir els ciutadans pretenguen reformar el sistema de funcionament o gestió dels serveis públics de contingut diferent a l'establert.

c) Les sol·licituds que pretenguen el reconeixement d'un concret dret o interès subjectiu particular.

d) Els recursos administratius.

e) Les sol·licituds de comunicació constitutives del dret de petició, contemplat en la Llei orgànica 4/ 2001, de 12 de novembre, Reguladora del Dret de Petició.

f) Les formulades de manera anònima o que no resulte acreditada la verdadera identitat de qui la present.

g) Les incidències, parts, informes , actes etc. efectuades pels propis serveis municipals.

h) Les sol·licituds d'informació.

i) Les reclamacions del personal municipal respecte a la seua particular relació de servei.

j) Qualsevol una altra que per la seua finalitat no tinguen per objecte proposar millores dels serveis municipals.

k) Les qüestions que tinguen un contingut econòmic, versen sobre assumptes pendents de resolució judicial o tramitació administrativa, que es troben dins del termini de resolució en tant no recaiga resolució expressa o presumpta, o tinguen per objecte la revisió d'un acte municipal.

2. Tramitació

Recepció dels suggeriments i reclamacions

Trasllat a la URiS per a la seua qualificació i admissió a tràmit o en el seu cas esmena dels defectes o omissions que emmalaltisca en el termini de 10 dies.

Admeses a tràmit la URiS es remetrà el suggeriment, reclamació o queixa al cap del servei municipal corresponent perquè previ el seu estudi, s'informe per escrit, remetent aquest informe a la URiS en el

las distintas opciones políticas puedan ejercer los ciudadanos pretendan reformar el sistema de funcionamiento o gestión de los servicios públicos de contenido distinto al establecido.

c) Las solicitudes que pretendan el reconocimiento de un concreto derecho o interés subjetivo particular.

d) Los recursos administrativos.

e) Las solicitudes de comunicación constitutivas del derecho de petición, contemplado en la Ley Orgánica 4/ 2001, de 12 de noviembre, Reguladora del Derecho de Petición.

f) Las formuladas de forma anónima o que no resulte acreditada la verdadera identidad de quien la presente.

g) Las incidencias, partes, informes , actas etc. efectuadas por los propios servicios municipales.

h) Las solicitudes de información.

i) Las reclamaciones del personal municipal respecto a su particular relación de servicio.

j) Cualquiera otra que por su finalidad no tengan por objeto proponer mejoras de los servicios municipales.

k) Las cuestiones que tengan un contenido económico, versen sobre asuntos pendientes de resolución judicial o tramitación administrativa, que se hallen dentro del plazo de resolución en tanto no recaiga resolución expresa o presunta, o tengan por objeto la revisión de un acto municipal.

2. Tramitación

Recepción de las sugerencias y reclamaciones

Traslado a la URyS para su calificación y admisión a trámite o en su caso subsanación de los defectos u omisiones de que adolezca en el plazo de 10 días.

Admitidas a trámite la URyS se remitirá la sugerencia, reclamación o queja al jefe del servicio municipal correspondiente para



termini de 10 dies.

Rebut l'informe corresponent la URiS remetrà la contestació comprensiva de l'informe a la persona que va presentar el suggeriment, reclamació o queixa.

La resposta a l'interessat, si pot ser haurà de ser notificada en un termini no superior a 20 dies des que el suggeriment, reclamació o queixa va tindre entrada. Aquest termini no podrà ser superior en cap cas a 3 mesos.

5. La URiS confecciona un informe de les reclamacions, queixes i suggeriments rebuts cada trimestre, junt, així com un annex de totes i de les respostes facilitades per cada servei, unitat o departament destinatari que és elevat als membres de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions perquè en prengueu coneixement, estudi, ampliació i qualsevol altra consideració que tinga per convenient.

6. Una vegada informada la Comissió, s'envia una còpia de l'informe i de les respostes als Delegats de les Àrees de Govern, Coordinadors Generals de l'Ajuntament o titulars d'òrgans directius equivalents, perquè tinguen constància de les mateixes i vetlen per la seua adequada resolució d'amb les funcions que l'atribueix el Reglament Orgànic d'Organització i Funcionament del Govern i l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana.

7. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, dona compte al ple de l'Ajuntament, mitjançant un informe anual, de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels serveis municipals amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

No obstant això també pot realitzar informes extraordinaris quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen.

que previo su estudio, se informe por escrito, remitiendo dicho informe a la URS en el plazo de 10 días.

Recibido el informe correspondiente la URyS remitirá la contestación comprensiva del informe a la persona que presentó la sugerencia, reclamación o queja.

La respuesta al interesado, a ser posible deberá ser notificada en un plazo no superior a 20 días desde que la sugerencia, reclamación o queja tuvo entrada. Este plazo no podrá ser superior en ningún caso a 3 meses.

5. La URyS confecciona un informe de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas cada trimestre, junto, así como un anexo de todas y de las respuestas facilitadas por cada servicio, unidad o departamento destinatario que es elevado a los miembros de la Comisión Especial de Sugerecias y Reclamaciones para su conocimiento, estudio, ampliación y cualquier otra consideración que tenga por conveniente.

6. Una vez informada la Comisión, se envía una copia del informe y de las respuestas a los Delegados de las Áreas de Gobierno, Coordinadores Generales del Ayuntamiento o titulares de órganos directivos equivalentes, para que tengan constancia de las mismas y velen por su adecuada resolución de con las funciones que el atribuye el Reglamento Orgánico de Organización y Funcionamiento del Gobierno y la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana.

7. La Comisión Especial de Sugerecias y Reclamaciones, da cuenta al pleno del Ayuntamiento, 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.

No obstante también puede realizar informes extraordinarios cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen.





4t. El treball realitzat

4º. El trabajo realizado

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

La Comissió s'ha reunit l'any 2022 en quatre sessions celebrades:

- 16 de març. Sessió ordinària.
- 18 de maig. Sessió ordinària.
- 20 de juliol. Sessió ordinària.
- 19 d'octubre. Sessió ordinària.

Al llarg d'aquestes sessions:

S'informa la Comissió, per part de la Presidència, el personal de la URiS i la Secretaria, sobre els suggeriments i reclamacions, que es van tramitar en el segon semestre de l'any 2021 i dels tres primers trimestres de l'any 2022, on s'analitzen, el nombre de suggeriments i reclamacions presentades en cada trimestre, les seccions/direccions municipals amb més peticions rebudes, el perfil de la persona sol·licitant per rang de gènere, els canals d'entrada utilitzats, els temps de resposta, el grau de satisfacció del servei de la URiS i la distribució de Suggeriments i Reclamacions: per temàtica, per matèries i per districtes.

Així mateix al llarg d'aquestes sessions s'han explicat a les i els regidors membres de la Comissió els dubtes que es plantegen sobre el funcionament de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments i informació sobre les matèries sobre les quals més queixes i suggeriments s'han plantejat, a més de rebre les aportacions de les i els regidors membres de la Comissió, per a estudiar *isu implantació en la Unitat de Reclamacions i Suggeriments o en els informes.

4.2.- L'informe anual de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions.

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

La Comisión se ha reunido en el año 2022 en cuatro sesiones celebradas:

- 16 de marzo. Sesión ordinaria.
- 18 de mayo. Sesión ordinaria.
- 20 de julio. Sesión ordinaria.
- 19 de octubre. Sesión ordinaria.

A lo largo de estas sesiones:

Se informa a la Comisión, por parte de la Presidencia, el personal de la URyS y la Secretaría, sobre las sugerencias y reclamaciones, que se tramitaron en el segundo semestre del año 2021 y de los tres primeros trimestres del año 2022, donde se analizan, el número de sugerencias y reclamaciones presentadas en cada trimestre, las secciones/direcciones municipales con más peticiones recibidas, el perfil de la persona solicitante por rango de género, los canales de entrada utilizados, los tiempos de respuesta, el grado de satisfacción del servicio de la URyS y la distribución de Sugerencias y Reclamaciones: por temática, por materias y por distritos.

Asimismo a lo largo de estas sesiones se han explicado a las y los concejales miembros de la Comisión las dudas que se plantean sobre el funcionamiento de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias e información sobre las materias sobre las que más quejas y sugerencias se han planteado, además de recibir las aportaciones de las y los concejales miembros de la Comisión, para estudiar isu implantación en la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias o en los informes.

4.2.- El informe anual de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones.



S'elabora per part de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, informe anual sobre les peticions presentades davant la citada Unitat al llarg de l'any 2022, de les quals s'adona trimestralment davant la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, subscrit el dia 26 de gener de 2023, per la Tècnic de Participació Ciutadana i conformat per la Cap de Negociat- Adjunta de Secció de Participació Ciutadana, en compliment de l'article 4.1.b) del Reglament pel qual es regula les Reclamacions o Queixes i Suggeriments dels Serveis en l'àmbit de l'administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana.

D'aquest informe amb codi de verificació 6QYF5J44WQ6DY32TZ7Q6T46LF, que obra en l'expedient com a informe complementari a aquest, podem extraure les següents **conclusions**:

Al llarg de l'any 2022, s'ha tractat per la Unitat de Suggeriments i Reclamacions **1.425 peticions**, d'aquestes **1.166 sol·licituds han sigut suggeriments, 98 han sigut queixes i 61 peticions s'han exclòs** de la tramitació per no complir amb els requisits de l'article 3 que defineix , com hem vist amb anterioritat, que sol·licituds es poden considerar queixes i reclamacions.

Quant a les Seccions o Departaments, que han rebut més queixes i/o suggeriments al llarg de l'any 2022, han sigut:

Infraestructures i Serveis Públics (53% de les queixes o suggeriments).

Li segueix la Secció de Mobilitat Urbana (12,83%).

Seguit per l'àrea de Seguretat (10,34%).

Altres seccions / departaments que han rebut queixes o suggeriments, amb una quantia inferior al 10%, són Consum i Salut Pública, Ordenació al Territori Urbanisme, Habitatge, el Negociat d'Atenció Integrada i Benestar Social.

Quant al perfil de la persona sol·licitant de queixes o suggeriments per rang de gènere, està dins del rang 40%-60% (58,39 fetes per dones i el 41% per homes).

En relació amb el canal d'entrada utilitzat

Se elabora por parte de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, informe anual sobre las peticiones presentadas ante la citada Unidad a lo largo del año 2022, de las cuales se da cuenta trimestralmente ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, suscrito el día 26 de enero de 2023, por la Técnico de Participación Ciudadana y conformado por la Jefa de Negociado- Adjunta de Sección de Participación Ciudadana, en cumplimiento del artículo 4.1.b) 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 Castelló de la Plana.

De este informe con código de verificación 6QYF5J44WQ6DY32TZ7Q6T46LF, que obra en el expediente como informe complementario a este, podemos extraer las siguientes **conclusiones**:

A lo largo del año 2022, se ha tratado por la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones **1.425 peticiones**, de estas **1.166 solicitudes han sido sugerencias, 98 han sido quejas y 61 peticiones se han excluido** de la tramitación por no cumplir con los requisitos del artículo 3 que define , como hemos visto con anterioridad, que solicitudes se pueden considerar quejas y reclamaciones.

En cuanto a las Secciones o Departamentos, que han recibido más quejas y/o sugerencias a lo largo del año 2022, han sido:

Infraestructuras y Servicios Públicos (53% de las quejas o sugerencias).

Le sigue la Sección de Movilidad Urbana (12,83 %).

Seguido por el área de Seguridad (10,34%).

Otras secciones / departaments que han recibido quejas o sugerencias, con una cuantía inferior al 10%, son Consumo y Salud Pública, Ordenación al Territorio Urbanismo, Vivienda, el Negociado de Atención Integrada y Bienestar Social.

En cuanto al perfil de la persona solicitante de quejas o sugerencias por rango de género, está dentro del rango 40%-60% (58,39% hechas por mujeres y el 41% por





per a la presentació de suggeriments i reclamacions, al llarg de l'any 2022, es manté la tendència d'anys anteriors d'utilitzar els diferents canals d'entrada digitals (correu electrònic, easyfeedback, portal, registre electrònic i formularis en línia) utilitzats en un 81,47% dels casos.

Aquest canal li segueix el de presentació telefònica, que suposa un 18,04%.

Quant a la presentació via presencial en registre d'entrada, únicament s'utilitza el 0,49% dels casos.

El temps de resposta de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions a les sol·licituds realitzades, suposa que s'ha respost dins del termini un 84% d'aquelles sol·licituds presentades.

Així mateix s'exposa en l'informe el grau de satisfacció que tenen les i els usuaris en relació amb el servei prestat per la Unitat de Suggeriments i Reclamacions. Aquest servei s'ha valorat per part d'un 21,94% dels usuaris, un 44,44% de les persones usuàries estan insatisfetes amb el servei de la URiS, mentre que un 55,56% consideren satisfactòria la gestió per part de la per part de la Unitat a la queixa o suggeriment plantejat.

S'elabora una estadística de la distribució dels suggeriments i reclamacions presentades al llarg de l'any 2022, per districtes. Es conclou que Els tres districtes on més incidències s'han presentat són el districte Marítim del Grau (20,82%), seguit pel Nord (14,88%) i l'Est (14,15%). Els districtes Sud, Oest i Centre, reben aproximadament el 12% de les peticions cadascun.

Quant a la distribució per temàtica, recollida en l'annex I del Reglament pel qual es Regula les Reclamacions o Queixes i Suggeriments dels Serveis en en l'àmbit de l'administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana, una mica més d'un 63% de les incidències tenen a veure amb les instal·lacions, quasi un 33% amb la qualitat dels serveis i una mica més d'un 30% amb la qualitat dels serveis i un 11% de les peticions, són relatives a tot el municipi.

hombres).

En relación con el canal de entrada utilizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones, a lo largo del año 2022, se mantiene la tendencia de años anteriores de utilizar los distintos canales de entrada digitales (correo electrónico, easyfeedback, portal, registro electrónico y formularios on line) utilizados en un 81,47 % de los casos.

A este canal le sigue el de presentación telefónica, que supone un 18,04%.

En cuanto a la presentación vía presencial en registro de entrada, únicamente se utiliza el 0,49% de los casos.

El tiempo de respuesta de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones a las solicitudes realizadas, supone que se ha respondido dentro del plazo un 84 % de aquellas solicitudes presentadas.

Asimismo se expone en el informe el grado de satisfacción que tienen las y los usuarios en relación con el servicio prestado por la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones. Este servicio se ha valorado por parte de un 21,94 % de los usuarios, un 44,44% de las personas usuarias están insatisfechas con el servicio de la URyS, mientras que un 55,56% consideran satisfactoria la gestión, por parte de la Unidad, a la queja y/o sugerencia planteada.

Se elabora una estadística de la distribución de las sugerencias y reclamaciones presentadas a lo largo del año 2022, por distritos. Se concluye que Los tres distritos donde más incidencias se han presentado son el distrito Marítimo del Grau (20,82%), seguido por el Norte (14,88%) y el Este (14,15%). Los distritos Sur, Oeste y Centro, reciben aproximadamente el 13% de las peticiones cada uno y un 11% de las peticiones, son relativas a todo el municipio.

En cuanto a la distribución por temática, recogida en el anexo I del Reglamento por el que se Regula las Reclamaciones o Quejas y Sugerencias de los Servicios en en el ámbito de la administración del



I per a concloure el citat informe es realitza una distribuci3 de les queixes i suggeriments per mat6ries on destaca que la meitat de les incid6ncies presentades s3n relatives a neteja (11,78%), manteniment de carrers (8,15%), contenidors (6,64%), soroll (5,67%), manteniment de camins (5,49%), plaga de mosquits (5,14%) tracte rebut (3,90%) i jardins (3,37%).

El citat informe cont6 un quadre o resum amb les sol·licituds presentades davant la Unitat de Suggeriments i Reclamacions al llarg de tot l'any i infografia resum d'aquest informe.

Ayuntamiento de Castell3 de la Plana, algo m3s de un 63% de las incidencias tienen que ver con las instalaciones, casi un 33% con la calidad de los servicios y algo m3s de un 30% con la calidad de los servicios.

Y para concluir el citado informe se realiza una distribuci3n de las quejas y sugerencias por materias donde destaca que la mitad de las incidencias presentadas son relativas a limpieza (11,78%), mantenimiento de calles (8,15%), contenedores (6,64 %), ruido (5,67%), mantenimiento de caminos (5,49%), plaga de mosquitos (5,14%) trato recibido (3,90%) y jardines (3,37%).

El citado informe contiene un cuadro o resumen con las solicitudes presentadas ante la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones a lo largo de todo el a3o e infograf3a resumen de dicho informe.





5.- Propostes de treball per a l'any 2023

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.

5.- Propuestas de trabajo para el año 2023

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.

