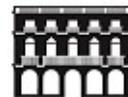




Ayuntamiento de Castellón de la Plana



Palau Municipal
1716-2016

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

INFORME AÑO 2015

Secretaría General del Pleno

Castellón de la Plana 2016



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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 2016

1º.- Presentación

La Ley 12/2005, de 22 de diciembre de la Generalitat, estableció la aplicación al municipio de Castellón de la Plana del régimen de organización de los municipios de gran población.

El Pleno del Ayuntamiento por acuerdo de fecha 26 de octubre de 2006, aprobó el Plan Marco de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales 2006-2015 cuya misión es:

"Prestar los servicios públicos municipales con eficacia y eficiencia a satisfacción de sus ciudadanos y ciudadanas, proporcionándoles un elevado nivel de bienestar y calidad de vida, al mismo tiempo que vertebran una ciudad moderna, emprendedora, abierta, dinámica y cohesionada territorial y socialmente."

Para orientarse en el cumplimiento de la misión el Plan Marco establece 5 líneas estratégicas y en relación con este informe conviene destacar las líneas:

Línea 1. Desarrollo organizativo: con el objetivo de Modernizar la organización municipal, adecuándola a las necesidades de la ciudad y maximizando la capacidad de gestión para lograr la máxima proximidad a los ciudadanos.

Línea 5. La excelencia de los servicios: con el objetivo de prestar servicios de calidad a la ciudadanía de Castellón, difundiendo el Plan de Calidad del Ayuntamiento para potenciar la calidad de los servicios municipales y lograr la satisfacción de los ciudadanos.

Por ello, la función y la labor que desarrolla la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento está íntimamente ligada a la líneas estratégicas del PMCSM, en especial los objetivos de las líneas estratégicas 1 y 5.



2.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se creó al amparo de lo dispuesto en el artículo 132 de la ley 7/ 1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/ 2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local, *como órgano necesario del Ayuntamiento de Castellón de la Plana para la mejor defensa de los derechos de los vecinos y vecinas ante la Administración municipal.*

Su regulación se establece en el Capítulo IV, artículos 114 a 116 del Reglamento Orgánico del Pleno y de sus Comisiones, aprobado por el Pleno del Ayuntamiento en sesión de fecha 21 de diciembre de 2006 y publicado en el BOP de la Provincia de Castellón núm 71 de 7 de junio de 2007.

Esta Comisión se constituye por primera vez en la sesión de fecha 20 de julio de 2007.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se constituye, tras las elecciones locales de 2015, el día 10 de julio de 2015 y está formada por representantes de todos los grupos políticos que integran el Pleno del Ayuntamiento, en forma proporcional al número de miembros del mismo.

Su composición actual es la siguiente:

Presidenta

Alicia Brancal Mas.

Vocales

Sara Usó Alía. (Vicepresidenta 2ª).

Concejal/a del Grupo Municipal Socialista, pendiente de designación.

Carlos Feliu Mingarro.

Salomé Pradas Ten.

Cristina Gabarda Ortín.

Anna Peñalver Bermudo.

Secretaria-delegada.

Marta Penares López, Jefa del Negociado de Central y Actas.

El mandato de la Comisión Especial coincide con el de la Corporación Municipal y se reúne con carácter ordinario y periodicidad trimestral, en la Sala de Juntas del Ayuntamiento.

Las funciones de la Comisión Especial son :

- a) Recibir las reclamaciones o quejas y sugerencias por retrasos, desatenciones o deficiencias en el funcionamiento de los Servicios Municipales.
- b) Recabar información sobre reclamaciones o quejas para verificar su trascendencia y formular recomendaciones, advertencias, recordatorios y sugerencias.
- c) Recibir sugerencias para mejorar la calidad de servicios, incrementando ahorros y rendimiento del gasto público, simplificar trámites innecesarios.
- d) Analizar las causas que motivaran la acumulación de reclamaciones o quejas y sugerencias en un mismo ámbito de la actuación municipal.
- e) Supervisar la actividad de la Administración Municipal.
- f) Dar cuenta al Pleno de sus actuaciones mediante un Informe anual de las quejas presentadas y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con especificación de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá realizar informes extraordinarios.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones para una correcta gestión de las sugerencias y reclamaciones recibidas, está dotada de un Reglamento por el que se regula las reclamaciones quejas y sugerencias de los servicios en el ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana que fue aprobado por el Pleno en sesión de fecha 24 de enero de 2008 y publicado el texto definitivo en el Boletín Oficial de la Provincia de Castellón el 7 de febrero de 2008.



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

Para el desarrollo de sus funciones, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones cuenta con el apoyo administrativo de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, en adelante URyS.

La URyS es la competente para:

- ³⁵₁₇ 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.
- ³⁵₁₇ 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.
- ³⁵₁₇ Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarle de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- ³⁵₁₇ 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 2015 en cuatro sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 19 de febrero. Sesión ordinaria
- 21 de mayo. Sesión ordinaria.
- 10 de julio. Sesión constitutiva.
- 20 de noviembre. Sesión ordinaria.



4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2015 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

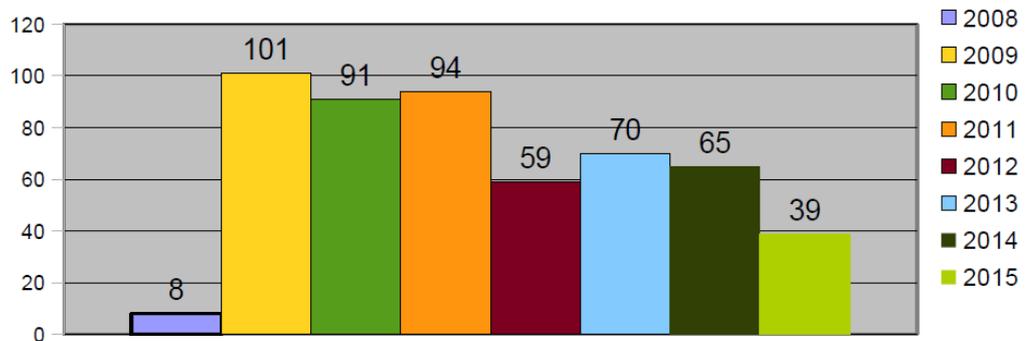
Expedientes de Reclamaciones o quejas: 65

Año 2015

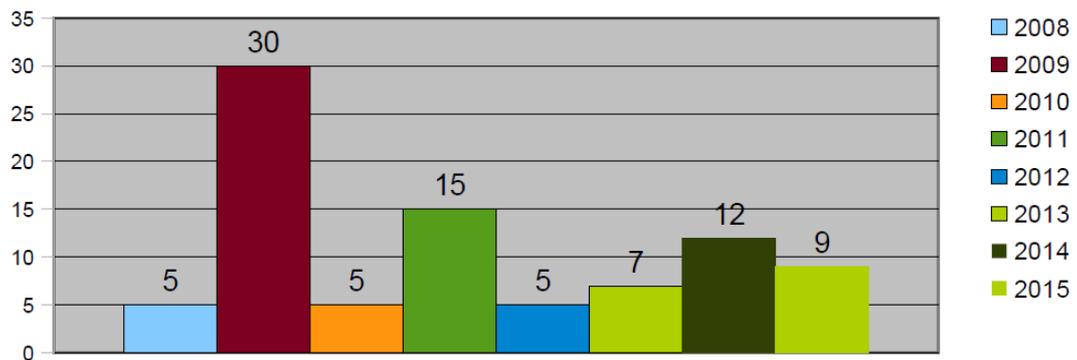
Expedientes de Sugerencias: 9

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 39

RECLAMACIONES



SUGERENCIAS



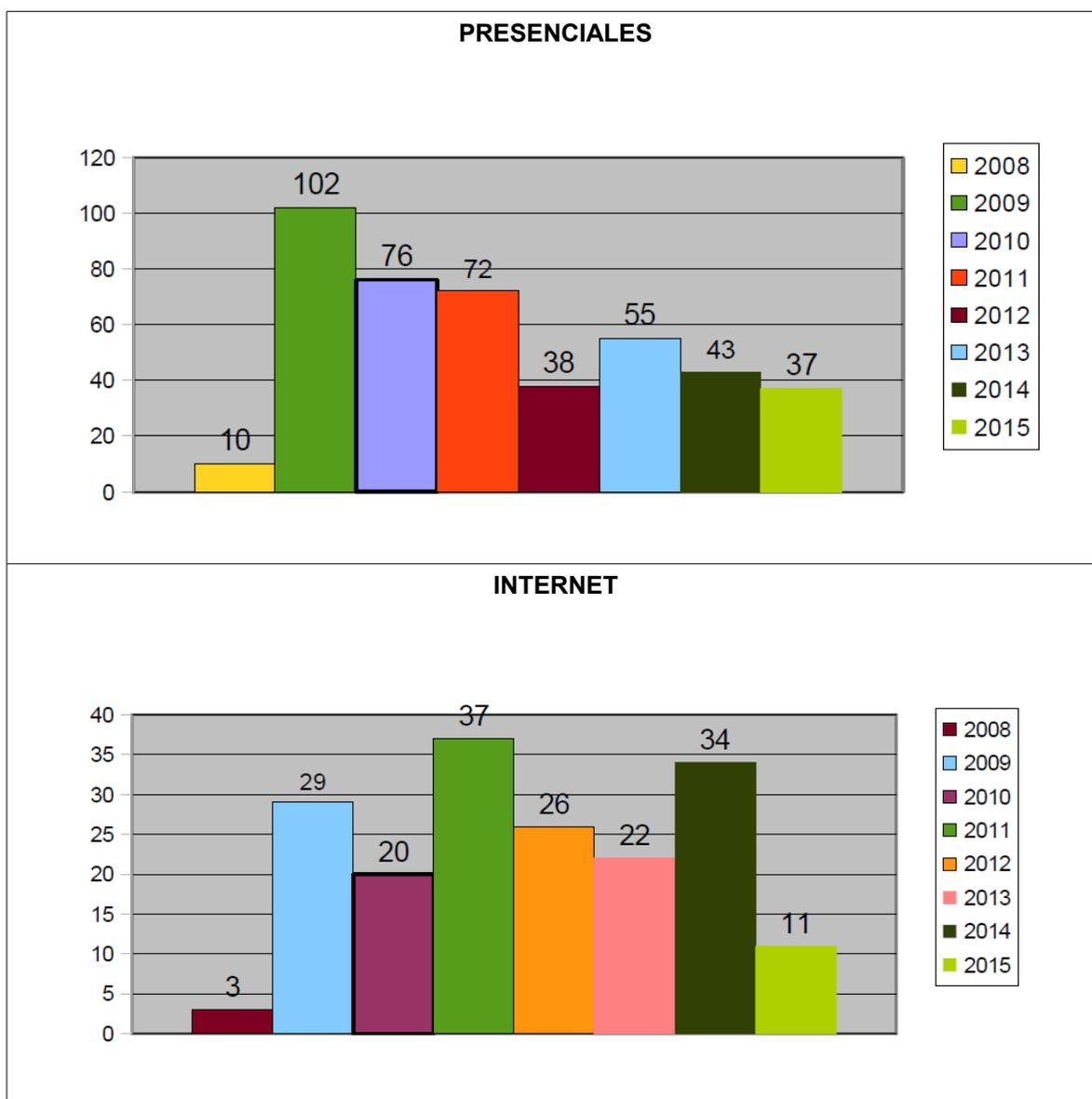


Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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
PRESENCIAL	10	102	76	72	38	55	43	37
INTERNET	3	29	20	37	26	22	34	11

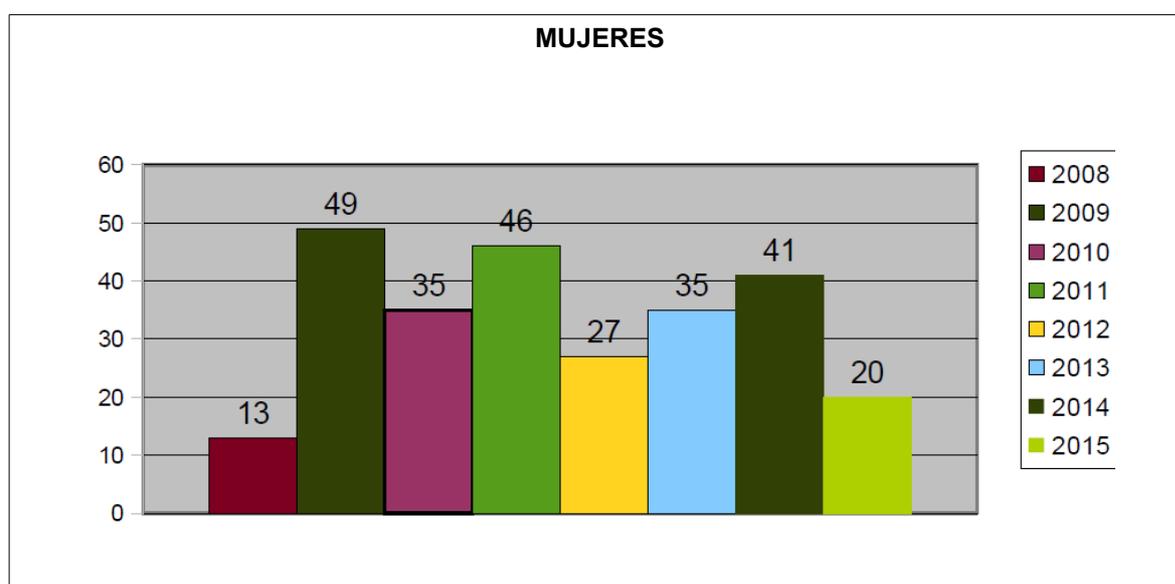
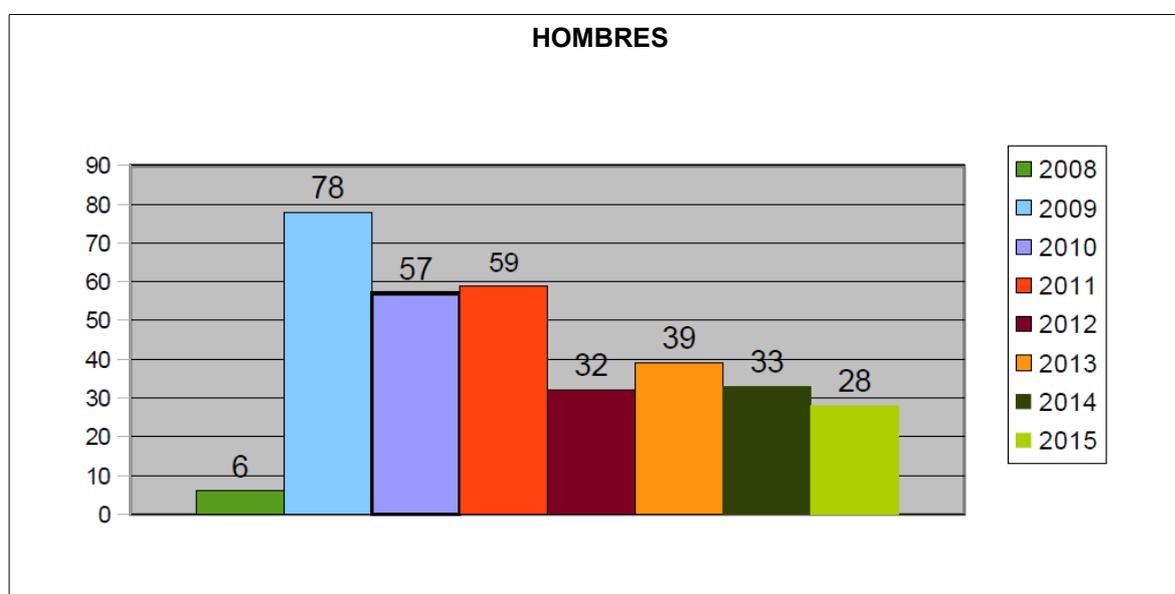
Disminuye la tendencia de presentar reclamaciones y sugerencias por Internet, la forma de presentación presencial es mayor porque el ciudadano o ciudadana prefieren una escucha activa.



4.4.- Comparativa por personas y sexo

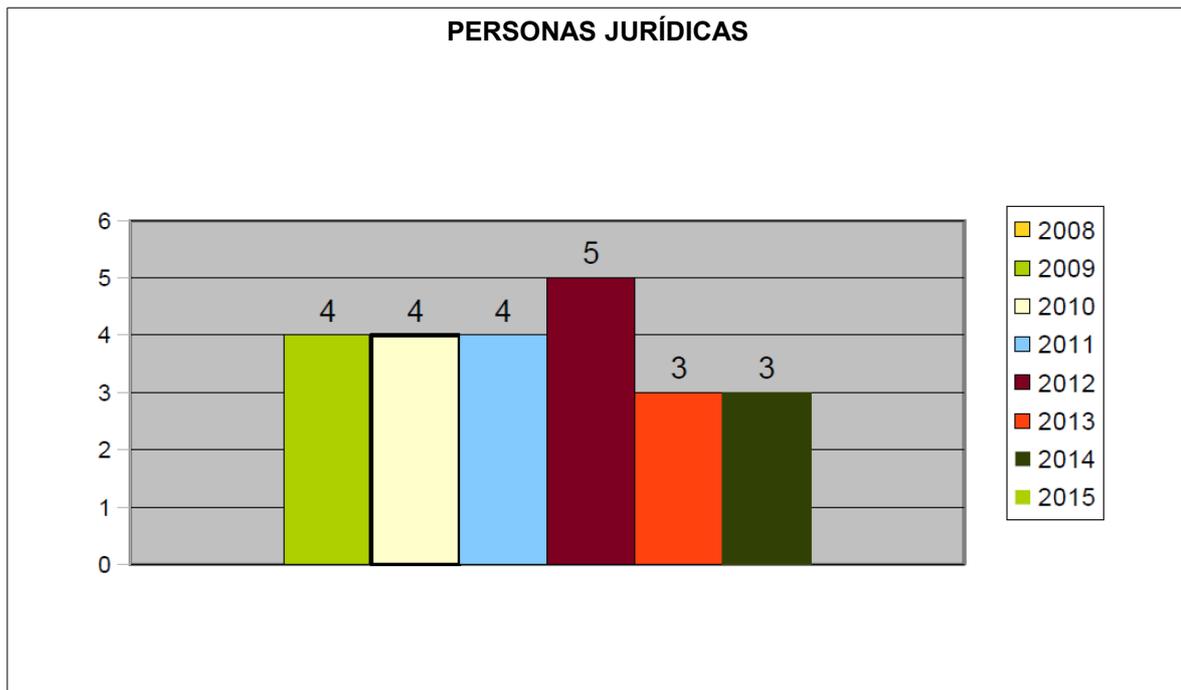
	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
HOMBRES	6	78	57	59	32	39	33	28
MUJERES	7	49	35	46	27	35	41	20
PERSONAS JURÍDICAS	0	4	4	4	5	3	3	0

Hay un incremento en la presentación de reclamaciones y/o sugerencias por mujeres con respecto al año anterior y se asemejan a 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 9 Sugerencias presentadas a lo largo del año 2015 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Sección de Movilidad urbana.- 2 sugerencias:

1 relativa a que se vuelva a poner en funcionamiento la línea 9 del autobús y la línea a la playa del Grao, que se contestó por el servicio indicando que se había trasladado la sugerencia a la Consellería con competencias en materia de Transportes y se estudiaría la línea 9 por su coincidencia con las líneas 6, 10 y el TRAM.

1 relativa a que se unifique el carril bici desde la Plaza Mallorca hasta el Pinar del Grao para favorecer la seguridad de los ciclistas, que se contestó que esta propuesta ya está en estudio y se dará en breve una solución.

- Área de Servicios a la Ciudadanía.- 4 sugerencias:

3 relativas a que se dote de personal habitual a la biblioteca del Grao para que no se cierre aleatoriamente, por problemas, que se contestaron indicando que se habían tomado las medidas oportunas para que en los casos de ausencia de la encargada de la biblioteca sea sustituida.

1 relativa a que se dé más publicidad a las exposiciones del Planetario, que se contesta indicando que la publicidad de las actividades del Planetario se realizan mediante la página web, redes sociales en las que el Planetario tiene presencia y mailing a la lista de personas y entidades que solicitan ser incluida en la base de datos.

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

1 relativa a que se mejore el trato de los y las agentes de movilidad urbana en relación con los conductores, que se contestó indicándole que la denuncia interpuesta fue por no respetar las señales de los agentes y se le agradece su aportación para mejorar el servicio.

- Área de Innovación, ocupación y creatividad ciudadana.- 1 sugerencia:

1 relativa a que la Biblioteca del Grao abra sus instalaciones en horario normal, que se contestó que se ha contratado una nueva auxiliar de biblioteca para suplir la baja de la titular y solucionar estos problemas.

- Servicio de Innovación Tecnológica.- 1 sugerencia:

1 relativa a que se introduzcan mejoras en la aplicación del SMC (Servicio de mantenimiento de la ciudad) para que los ciudadanos y las ciudadanas tengan más facilidades para presentar las posibles reclamaciones desde dispositivos móviles, que se contestó indicando que desde hace unos meses este Ayuntamiento se encuentra trabajando para sustituir y mejorar la aplicación informática que se utiliza para la gestión del servicio.



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 2015 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Policía Local.- 8 reclamaciones sobre materias variadas:

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

Queja contra un agente de movilidad urbana por su mala actitud diaria con los vecinos y comerciantes del Grao.

Quejas por una mala actuación de agentes de policía municipal.

- Dirección de Infraestructuras, Servicios Públicos y Medio Ambiente.- 4 reclamaciones sobre:

Queja por las malas condiciones de un bordillo y una acera.

Queja por la deficiente atención recibida al realizar una reclamación por el mal asfaltado en la calle Palanques.

Queja por ausencia de papeleras en una determinada zona.

Queja por suciedad en la Playa del Pinar.

- Sección de Movilidad.- 12 reclamaciones sobre materias variadas:

Queja sobre retrasos en el TRAM.

Queja por suprimir la línea 9 del autobús.

Queja por autorización de una terraza en la calle Prim.

Queja sobre los autobuses lanzadera en el Grao.

Quejas sobre autorización de una terraza de un bar y pasividad ante su inculpmiento.

Queja por la tardanza en la recepción de la tarjeta de residente.

Queja por la terraza de una panadería/cafetería.

Queja por denegación de tarjetas zona verde.

- Área de Gobierno de servicios a la ciudadanía/Planetario.- 10 reclamaciones sobre materias variadas:

Queja sobre ausencia de informe de una asistente social.

Queja sobre la mala atención a un ciudadano.

Queja sobre el trato recibido en el albergue municipal.

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

Queja sobre mal funcionamiento en el centro social zona norte.

Queja sobre mal funcionamiento del Planetario.

- Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana.- 2 reclamaciones sobre:

Queja por horario reducido de verano de atención al público.

Queja por molestias causadas por el ruido provocado por un pájaro.

- Sección de Urbanismo.- 1 reclamación sobre:

Queja por una mala atención del personal a la hora de presentar una documentación.

- Patronato Municipal de Deportes.- 1 reclamación sobre:

Queja sobre el mal estado de las pistas del baloncesto del parque de Gran Vía.

- Oficina de Recaudación.- 1 reclamación sobre:

Queja sobre el reparto de comunicaciones sobre la tasa de basuras.

En relación con estas Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2015 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 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.

Asimismo a lo largo del año 2015, se ha presentado al amparo de lo dispuesto en el artículo 15.2. del 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, una reclamación por parte de un ciudadano, donde se indica la disconformidad con las respuesta dada por la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias a la queja planteada, en relación con las posibles infracciones realizadas por la terraza de un bar.

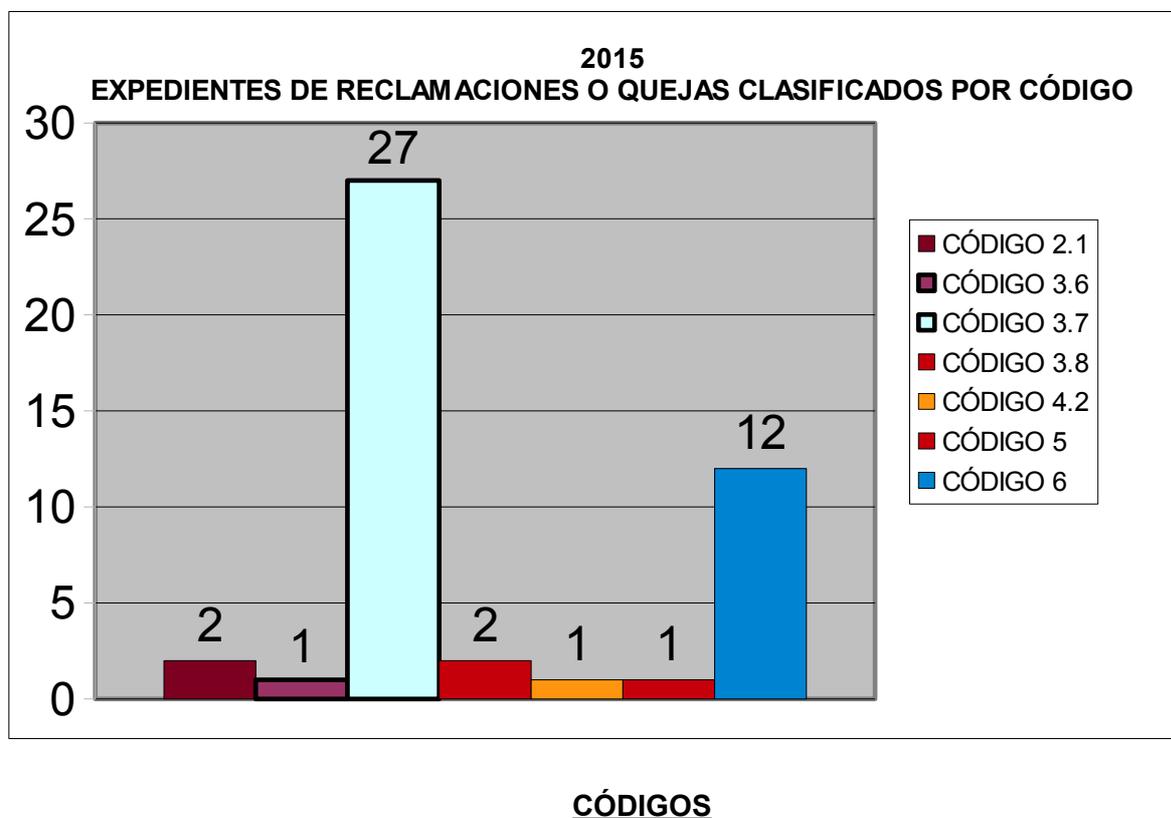
En cumplimiento del citado artículo, se recaban los expedientes de las reclamaciones planteadas por dicho ciudadano sobre la queja planteada y se elabora un informe suscrito por la Secretaria de la Comisión, sobre las actuaciones realizadas por los servicios municipales, en relación con las posibles infracciones denunciadas por el ciudadano y las contestaciones remitidas por la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias a sus quejas.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

De los expedientes recabados y del informe se da cuenta en la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, de fecha 21 de mayo de 2015, donde se acuerda informar al ciudadano sobre las gestiones realizadas por la Comisión y entender que no ha existido inactividad municipal al respecto de la queja planteada.

5.- Gráficos



1.- INFORMACIÓN.

1.1. Accesibilidad de las instalaciones:

- 1.1.1. Presencial.
- 1.1.2. Telefónica.
- 1.1.3. Telemática.

1.2. Calidad de la Información:

- 1.2.1. Información deficiente o incompleta.
- 1.2.2. Falta de capacidad o conocimientos del funcionario.
- 1.2.3. Nivel de definición de los requisitos previos.

2.- TRATO A LOS CIUDADANOS.

- 2.1. Falta de amabilidad, cortesía o educación.
- 2.2. Falta de interés en ayudar al ciudadano.
- 2.3. Autoritarismo.
- 2.4. Falta de equidad en el trato
- 2.5. Conocimiento y ayuda de los funcionarios.
- 2.6. Nivel de comprensión de los problemas planteados.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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.

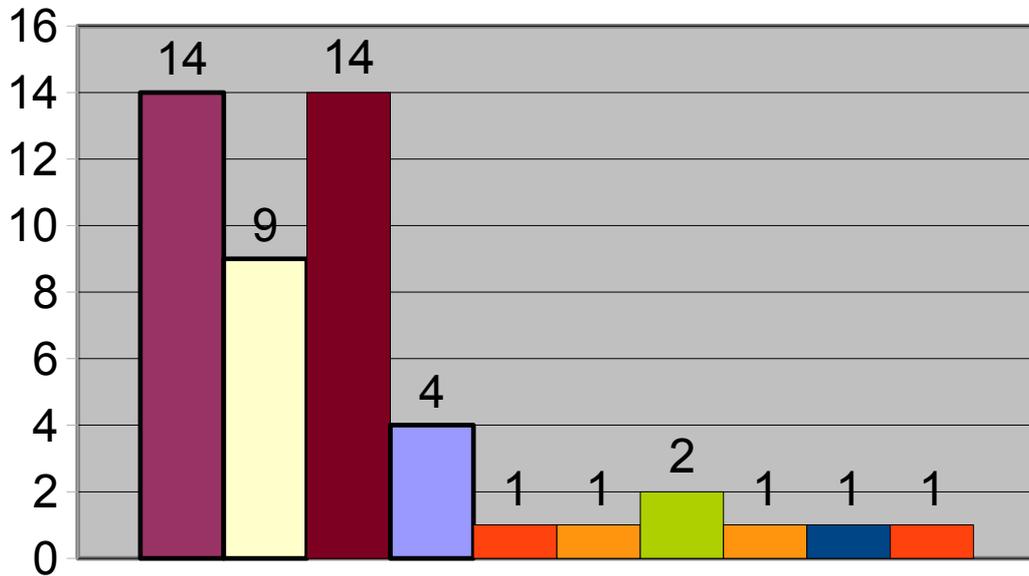
4 .- INSTALACIONES.

- 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 2015



- SECC. MOVILIDAD URBANA
- POLICIA LOCAL
- AREA GOB. SERVICIOS CIUDADANIA/PLANETARIO
- INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS PÚBLICOS Y MEDIO AMBIENTE
- ÁREA INNOVACIÓN, OCUPACIÓN Y CREATIVIDAD CIUDADANA
- SERVICIO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
- SECC. DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- SECCIÓN DE URBANISMO
- PATRONATO DE DEPORTES
- OFICINA DE RECAUDACIÓN



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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.

7. Propuestas de trabajo para el año 2016

Las propuestas de trabajo para el ejercicio 2015 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 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.