



**Ayuntamiento
de Castellón**

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

INFORME AÑO 2018

Secretaría General del Pleno

Castellón de la Plana 2019



Índice

1º. Presentación

2º. La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

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

4º. El trabajo realizado

5º. El trabajo interdepartamental con los servicios municipales

6º. Propuestas de trabajo para el año 2019

Anexos: Gráficos.

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.

Tras varias modificaciones a lo largo del año 2018, su composición actual es la siguiente:

Presidente

Ignasi García Felip.

Vicepresidenta 1ª

M.ª Carmen Ribera Soriano.

Vicepresidente 2º.

Omar Braina Bou.

Vocales

Carlos Feliu Mingarro.

Salomé Pradas Ten.

Cristina Gabarda Ortín.

Ignasi García Felip.

Anna Peñalver Bermudo.

Secretaria-delegada.

Marta Penares López, Jefa del Negociado Administrativo del Pleno.

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

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)

3.1.- Introducción.

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

La URyS es la competente para:

- Recibir, registrar en el Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones y tramitar cada queja o reclamación y sugerencia, relativa a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Castellón, una vez presentadas por 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.



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

La URyS, orgánicamente depende de la Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales, dentro de esta, de la Sección de Gobierno Abierto, del Negociado de Participación Ciudadana.

3.2.- Mejoras incorporadas por la URyS durante el año 2018.

Tal y como consta en el informe de la URyS, durante el año 2018, se han incorporado los siguientes aspectos de mejora al tratamiento de las sugerencias y reclamaciones:

- El tratamiento estadístico de todas las peticiones recibidas a la Unidad, sin diferenciar inicialmente si son admitidas a trámite como Queja, Reclamación o Sugerencia. De esta manera se pretende contribuir al espíritu del artículo 1 del reglamento: “Objeto. El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de las reclamaciones o quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con el funcionamiento de la Administración y Organización del Ayuntamiento de Castellón de la Plana, con el fin de atenderlas adecuadamente y extraer de ellas oportunidades de mejora continua en la calidad de los servicios públicos que presta, estableciéndose los sistemas de recepción, tramitación, resolución e información que permite el eficaz cumplimiento de este objetivo”

- Modernización de la aplicación URyS con diferentes acciones:

- Migración de la gestión y seguimiento de las incidencias en la plataforma FRESHDESK-MINT que permite hacer:

- Seguimiento de los plazos de primera respuesta.

- Creación de respuestas tipo.

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

- Análisis en profundidad de los departamentos con más reclamaciones.

- Incorporación en la web municipal de un formulario online de entrada de incidencias con el siguiente enlace:

<http://www.castello.es/web30/iages/genericowweb10.ih?cod1=790&cod2=704>

3.3.- Propuestas de mejoras realizadas por la URyS para el año 2019.

En el informe anual presentado por la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones se formulan las siguientes propuestas de mejora:

“

“- Conseguir personal por programas para apoyar la tarea diaria de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias.

- Empezar a revisar el Reglamento por el cual se regula las Reclamaciones o Quejas y Sugerencias de los servicios en el ámbito de la Administración del Ayuntamiento de Castellón de la Plana de fecha 24 de enero de 2008 para adaptarlo a la Administración electrónica.

- Comunicar dentro de los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Castellón de la Plana la importancia de la URyS como herramienta de mejora continúa de todo el Ayuntamiento.

- Implantación de la recogida de la información de las Juntas de distritos con la plataforma que gestiona la URyS.

- Continuar trabajando la agenda sistémica con reuniones bilaterales y plantear la primera reunión interdisciplinar para tratar de manera integral las incidencias.

- Analizar los datos de las incidencias por meses, para obtener información más valiosa del servicio, que se plasmará en el informe trimestral correspondiente.”

Estas propuestas serán objeto de estudio por parte de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, ya que la URyS es una unidad de apoyo de dicha Comisión (art. 4 del Reglamento).

4. El trabajo realizado

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

La Comisión se ha reunido en el año 2018 en tres sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 22 de marzo. Sesión ordinaria.
- 19 de julio. Sesión ordinaria.
- 13 de diciembre. Sesión ordinaria.

A lo largo de estas sesiones, se ha explicado a la Comisión, por parte de la Secretaría y el personal de la URyS, las novedades implantadas por la citada Unidad en el tratamiento de las sugerencias y reclamaciones, la Comisión ha realizado un seguimiento a las respuestas dadas a las sugerencias y reclamaciones y a los tiempos de respuesta.

En estas sesiones se ha formulado por la Comisión observaciones y propuestas de mejora a las respuestas dadas a las sugerencias y reclamaciones y a los informes trimestrales de la URyS.

Estas propuestas se han implantado por la URyS, en el tratamiento de las distintas sugerencias y reclamaciones y en los informes trimestrales que se presentan ante la Comisión.

Las mejoras propuestas por la Comisión que han sido incorporadas, a lo largo del año 2018, son las siguientes:

La implantación de modelos tipo de respuesta, en contestación a determinadas reclamaciones y sugerencias.

La disminución de los tiempos de respuesta a las reclamaciones o sugerencias formuladas por la ciudadanía.

La incorporación de un nivel de análisis en mayor profundidad en los departamentos con más reclamaciones, descendiendo la tabla informativa al nivel



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

de negociado, para detectar con mayor exactitud, donde se formulan más reclamaciones o sugerencias, con la finalidad de conseguir una mejora de los servicios municipales.

La inclusión y mejora de una serie de aspectos en la tabla resumen de los informes trimestrales de la URyS, como son añadir una columna con la fecha de entrada de las sugerencias y reclamaciones y la revisión del idioma de las tablas resumen, por incluirse datos en inglés debido a la implantación de una nueva herramienta informática para tratar las reclamaciones y sugerencias.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, agradece a la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones, la colaboración prestada y el esfuerzo realizado para implantar las observaciones y mejoras propuestas por la Comisión.

4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2018 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

Año 2017

Expedientes de Sugerencias: 2

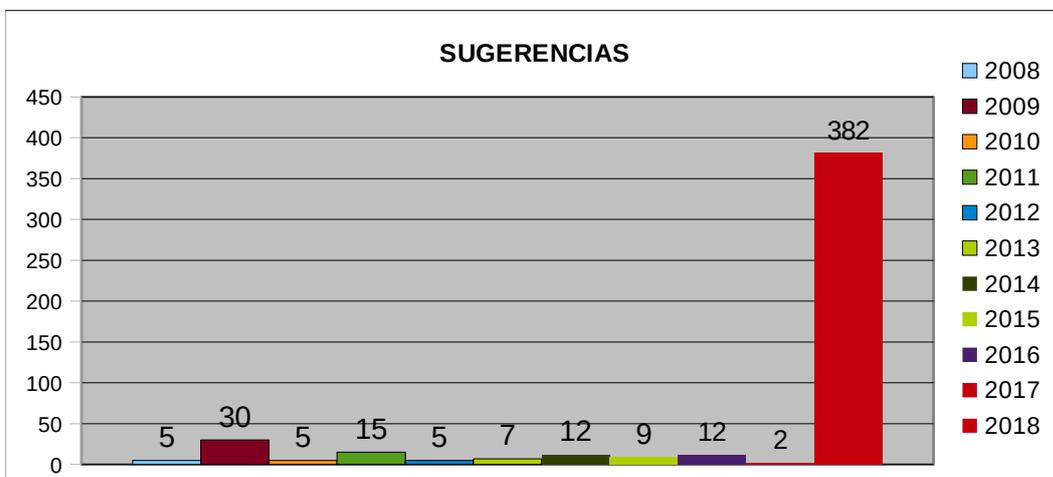
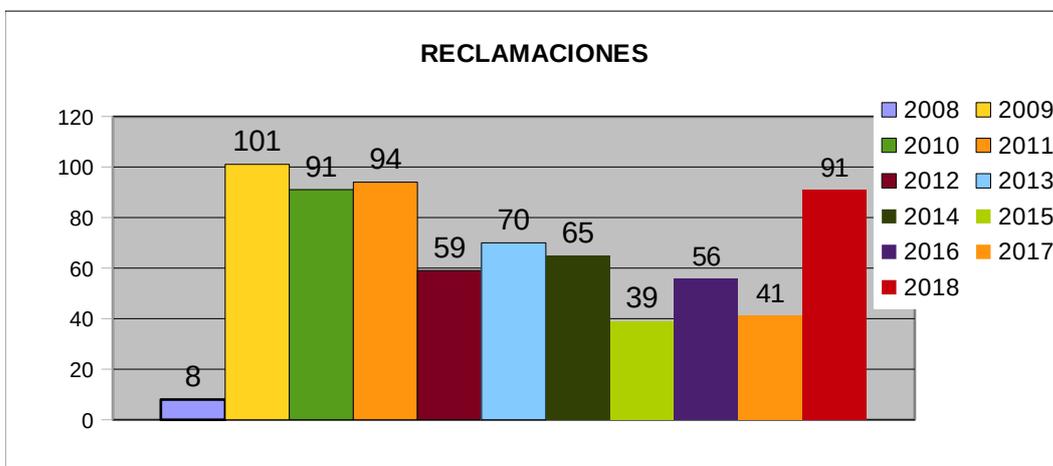
Expedientes de Reclamaciones o quejas: 41

Año 2018

Expedientes de Sugerencias: 382

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 91

Otros (petición de información pública): 12





Ayuntamiento de Castellón de la Plana

4.3.- Comparativa por forma de presentación

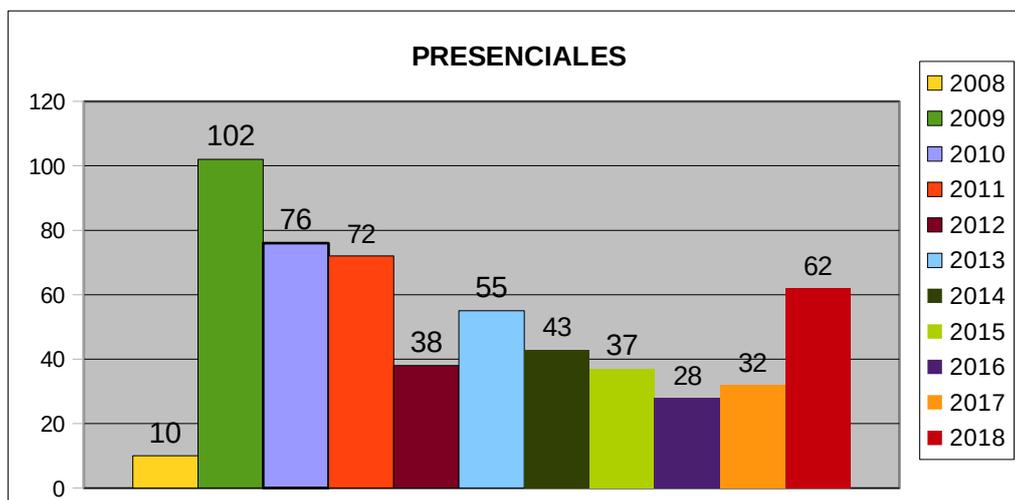
FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
PRESENCIAL	10	102	76	72	38	55	43	37	28	32	62
ONLINE/TELÉF.	3	29	20	37	26	22	34	11	28	11	423

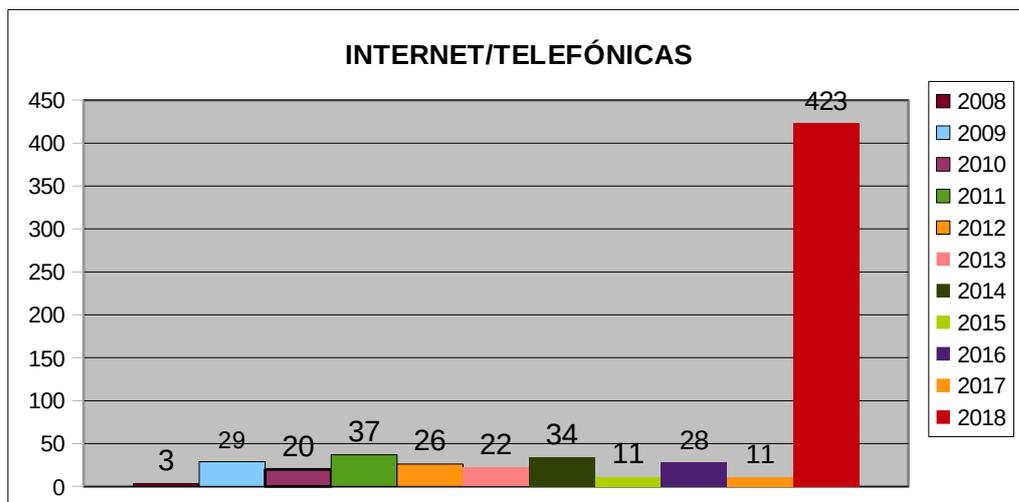
Durante este ejercicio, al respecto de la forma de presentación de sugerencias o reclamaciones, se evidencia el aumento de su presentación por internet/telefónica en comparación con su presentación de manera presencial. Lo que es debido a que se han habilitado nuevos canales de presentación de forma telemática por parte de la URYs.

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

El desglose de las sugerencias y reclamaciones presentadas telemáticamente y telefónicamente el siguiente.

FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2018
CORREO ELECTRÓNICO	246
ONLINE (FEED BACK)	87
ONLINE (FORMULARIO EN LA WEB MUNICIPAL)	76
TELÉFONO	14





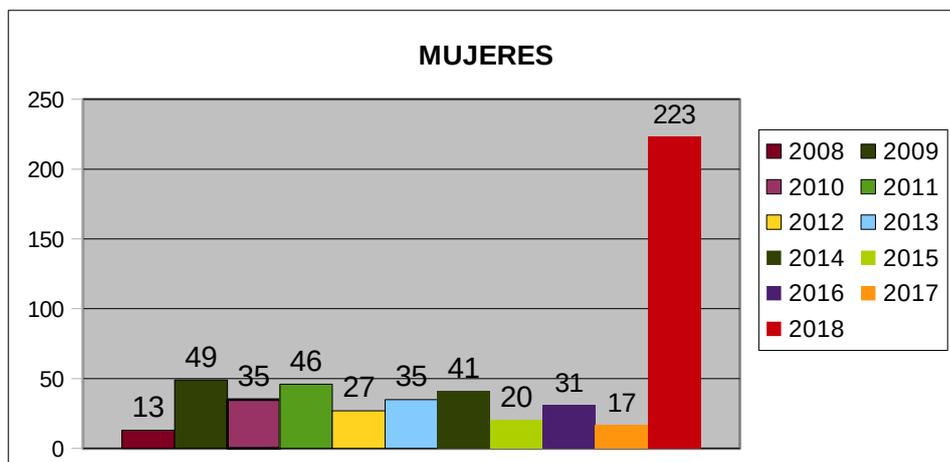
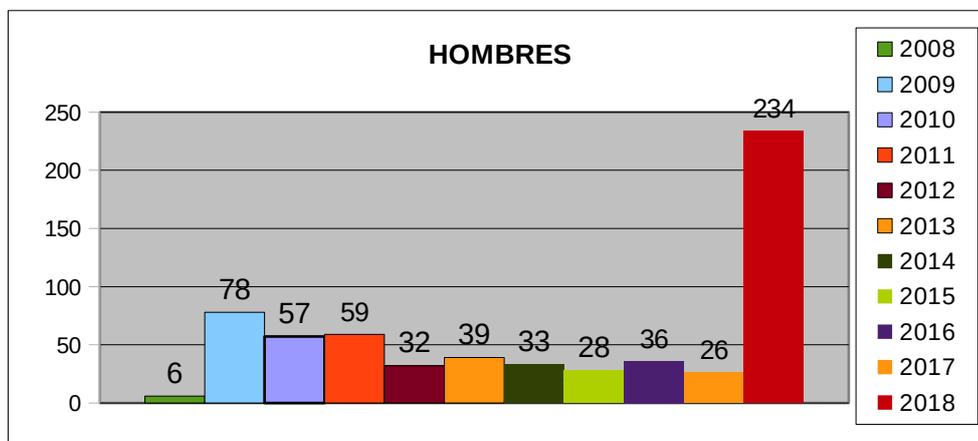


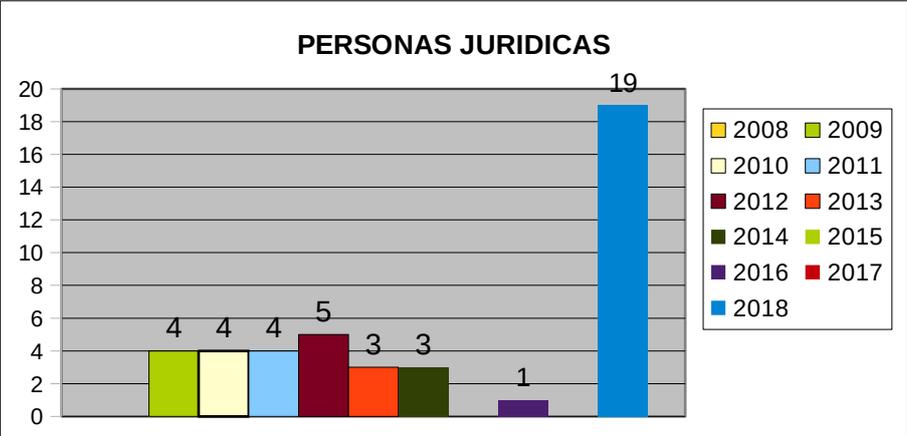
Ayuntamiento de Castellón de la Plana

4.4.- Comparativa por personas y sexo

	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
HOMBRES	6	78	57	59	32	39	33	28	36	26	234
MUJERES	7	49	35	46	27	35	41	20	31	17	223
PERSONAS JURÍDICAS	0	4	4	4	5	3	3	0	1	0	19

No ha apenas diferencia de la presentación de reclamaciones y/o sugerencias por hombres o por mujeres, siendo ligeramente más alta, la presentación de sugerencias y/o reclamaciones por hombres.







5.- El trabajo interdepartamental con los servicios municipales

A lo largo del año 2018, tras detectar la URyS mediante los datos estadísticos, aquellos departamentos con mayor recepción de quejas y/o sugerencias, se han realizado reuniones bilaterales con las personas responsables de los mismos para establecer una relación de coordinación de la URyS y estos departamentos.

6. Propuestas de trabajo para el año 2019

Por parte de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, se continuará trabajando, mediante el análisis de las respuestas dadas a las distintas quejas y sugerencias planteadas por la ciudadanía a los servicios municipales y mediante el examen de los informes trimestrales presentados por la URyS, formulando propuestas de mejora, que se comunicarán a la URyS, para su estudio, y en su caso, implantación.

Asimismo, la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones estudiará las propuestas de mejora de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones, enunciadas en el apartado 3.3 de este informe.

Anexos: Gráficos.

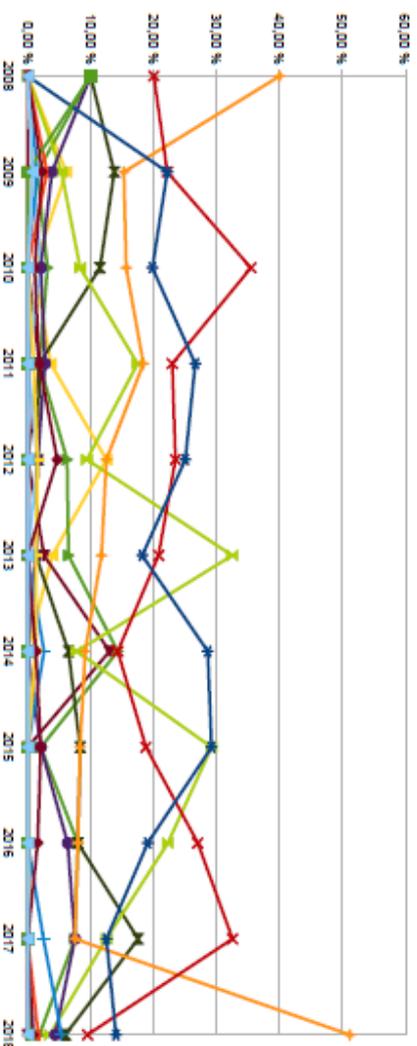
Secciones y direcciones receptoras de sugerencias y reclamaciones.

Tiempo de respuesta de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, durante el año 2018.

Grado de satisfacción del servicio durante el año 2018 (valoración desde mayo de 2018).

SECCIONS I DIRECCIONS RECEPTORES DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS/ SECCIONES Y DIRECCIONES RECEPTORAS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

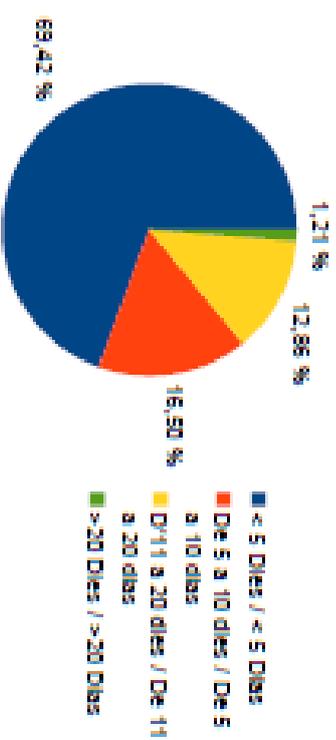
ANY / AÑO	Secretaria Gral. / Secretaria Gral.	6.1. Intervenció / 6.1. Intervención	6.4. Adm. Urbana / S.4. Recursos Humanos	6.5. Recursos humans / 6.5. Recursos Humanos	6.6. Patrimoni i contractació / 6.6. Patrimonio y contratación	6.7. Modernització i qualitat / 6.7. Modernización y calidad	8.1. Serveis socials / 8.1. Servicios sociales	7.1. Urbanisme / 7.1. Urbanismo	7.2. Infraestructura sostenible / 7.2. Infraestructura sostenible	8.1. Policia Neg. Adm. Areas Seguritat / 8.1. Policía Neg. Adm. Areas Seguridad	8.6. Mobilitat urbana / 8.6. Movilidad urbana	No competència municipal / No competencia municipal	Patronat de Festes / Patronato de Fiestas	Patronat de Turisme / Patronato de Turismo	Patronat Esports / Patronato de Deportes	desde reclamació / desde reclamación
2008	0,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	10,00 %	40,00 %	20,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	10,00 %	0,00 %	0,00 %
2009	0,75 %	6,11 %	1,53 %	0,00 %	0,75 %	13,74 %	5,34 %	3,82 %	15,27 %	22,14 %	1,53 %	0,00 %	0,75 %	0,00 %	2,25 %	0,75 %
2010	0,00 %	1,04 %	3,13 %	0,00 %	2,08 %	11,46 %	8,33 %	2,08 %	15,63 %	35,42 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,04 %	0,00 %
2011	0,00 %	3,57 %	1,83 %	1,83 %	0,00 %	1,83 %	17,43 %	2,75 %	18,35 %	23,44 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,83 %	0,00 %
2012	0,00 %	12,50 %	6,25 %	0,00 %	1,56 %	1,56 %	9,38 %	1,56 %	12,50 %	23,44 %	0,00 %	0,00 %	1,56 %	0,00 %	4,55 %	0,00 %
2013	0,00 %	3,90 %	6,45 %	2,90 %	0,00 %	1,30 %	32,47 %	1,30 %	11,65 %	20,78 %	0,00 %	0,00 %	1,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2014	1,30 %	0,00 %	14,29 %	12,29 %	0,00 %	6,43 %	7,79 %	0,00 %	9,09 %	14,29 %	2,60 %	0,00 %	1,30 %	0,00 %	1,30 %	0,00 %
2015	0,00 %	0,00 %	2,08 %	0,00 %	0,00 %	8,33 %	23,17 %	2,08 %	8,33 %	18,75 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %	0,00 %
2016	0,00 %	0,00 %	7,94 %	0,00 %	0,00 %	7,94 %	22,22 %	6,35 %	7,94 %	25,98 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,55 %	0,00 %
2017	0,00 %	0,00 %	7,50 %	0,00 %	0,00 %	17,50 %	12,50 %	7,50 %	7,50 %	32,50 %	2,50 %	12,50 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2018	0,00 %	0,00 %	1,25 %	0,00 %	1,03 %	5,98 %	3,51 %	4,33 %	51,13 %	9,48 %	5,95 %	14,02 %	0,41 %	0,41 %	0,82 %	0,00 %



- Secretaria Gral. / Secretaria Gral.
- 5.1. Intervenció / 5.1. Intervención
- 5.4. Adm. Urbana / S.4. Adm. Urbana
- 5.5. Recursos humans / 5.5. Recursos humanos
- 5.6. Patrimoni i contractació / 5.6. Patrimonio y contratación
- 5.7. Modernització i qualitat / 5.7. Modernización y calidad
- 6.1. Serveis socials i cultura / 6.1. Servicios sociales y cultura
- 7.1. Urbanisme / 7.1. Urbanismo
- 7.2. Infraestructura-sostenibilitat / 7.2. Infraestructura-sostenibilidad
- 8.1. Policia local / Policía local
- 8.5. Neg. Adm. Areas Seguritat / Neg. Adm. Areas Seguridad
- 8.6. Mobilitat urbana / 8.6. Movilidad urbana
- No competència municipal / No competencia municipal
- Patronat de Festes / Patronato de Fiestas
- Patronat de Turisme / Patronato de Turismo
- Patronat Esports / Patronato de Deportes
- desde reclamació / desde reclamación

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

< 5 Dies / < 5 Dies	286	69,42 %
De 5 a 10 dies / De 5 a 10 dies	68	16,50 %
D'11 a 20 dies / De 11 a 20 dies	53	12,86 %
>20 Dies / >20 Dies	5	1,21 %
Tiquets oberts / Tiquets oberts	13	



GRAU DE SATISFACCIÓ DEL SERVEI 2018/ GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Extremadament satisfactori /Extremadamente satisfactorio	10	7,19 %
Molt satisfactori / Muy satisfactorio	41	29,50 %
NI satisfactori ni insatisfactori / Ni satisfactorio ni insatisfactorio	21	15,11 %
Molt insatisfactori / Muy insatisfactorio	22	15,83 %
Totalment insatisfactori / Totalmente insatisfactorio	45	32,37 %
Total	139	

Resposta de l'enquesta de satisfacció des de la data d'introducció de la valoració en maig de 2018 / Respuesta de la encuesta de satisfacción desde la fecha de introducción de la valoración en mayo de 2018

32,71 %

