



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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

INFORME AÑO 2012

Secretaría General del Pleno

Castellón de la Plana, 2013

Pasión x CASTELLÓN



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 2012



1º.- Presentación

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

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

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

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

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

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

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



2.- La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

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

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

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

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se constituyó, tras las elecciones locales de 2011, el día 20 de junio de 2011 y está formada por representantes de todos los grupos políticos que integran el Pleno del Ayuntamiento, en forma proporcional al número de miembros del mismo.

Su composición actual es la siguiente:

Presidente

D. Juan José Perez Macián

Vocales

D. Miguel Ángel Mulet Taló.
Dña. Marta Gallén Peris(Vicepresidenta 1ª).
Dña. Begoña Carrasco García.
D. Gonzalo Romero Casaña.
D. Miguel Soler Barberá (Vicepresidente 2º).
D. Joan Moralez Ibañez.
Dña. Carmen Oliver Carbonell.
D. Josep Lluís Grau Vallés.
Dña. Alicia Brancall Mas.
Dña. Carmen Carreras López.

Secretaria-delegada.

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



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

Las funciones de la Comisión Especial son :

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

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

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



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

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

La URyS es la competente para:

- Recibir, registrar en el Registro Especial de Sugerencias y Reclamaciones y tramitar cada queja o reclamación y sugerencia, relativa a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Castellón, una vez presentadas por los ciudadanos.
- Trasladar la reclamación o queja y sugerencia al órgano municipal competente para su resolución, recabando copia de la contestación al autor de la queja, reclamación o sugerencia.
- Ofrecer respuesta a los ciudadanos e informarle de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- Remitir a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones copia de las sugerencias y reclamaciones o quejas que reciba, así como de la respuesta que hubiera dado a las mismas.

La URyS, orgánicamente depende de la Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana y dentro del Negociado de Participación Ciudadana y sin perjuicio de la supervisión de sus responsables, la URyS la integran dos personas :

- 1 administrativo coordinador de participación ciudadana.
- 1 auxiliar administrativo.



4. El trabajo realizado

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

La Comisión se ha reunido en el año 2012 en tres sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 23 de marzo. Sesión ordinaria
- 8 de junio. Sesión ordinaria.
- 18 de octubre. Sesión ordinaria.



4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2012 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

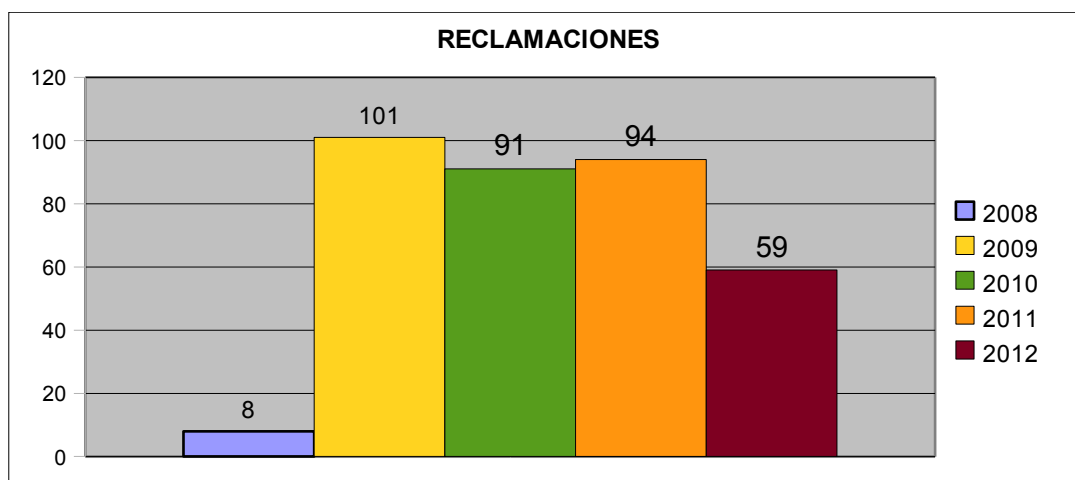
Expedientes de Sugerencias: 15

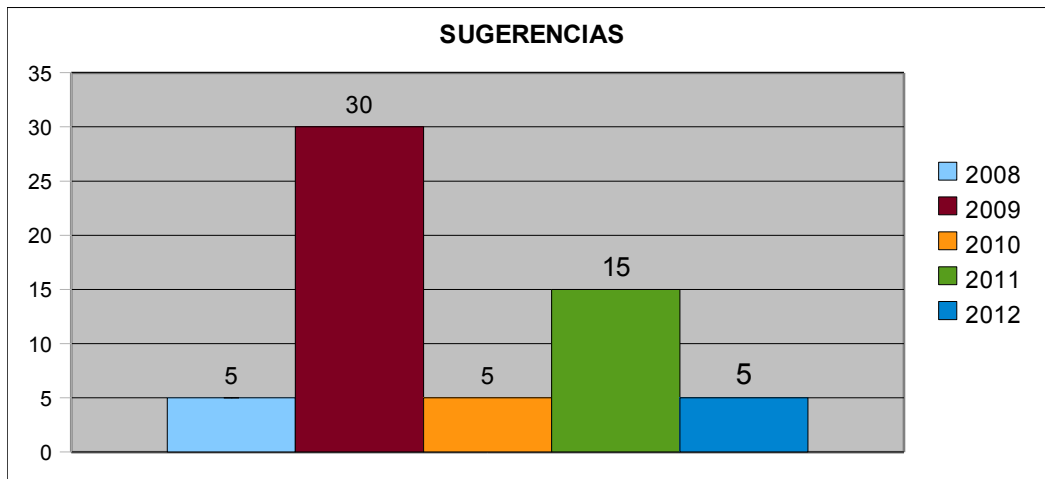
Expedientes de Reclamaciones o quejas: 94

Año 2012

Expedientes de Sugerencias: 5

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 59



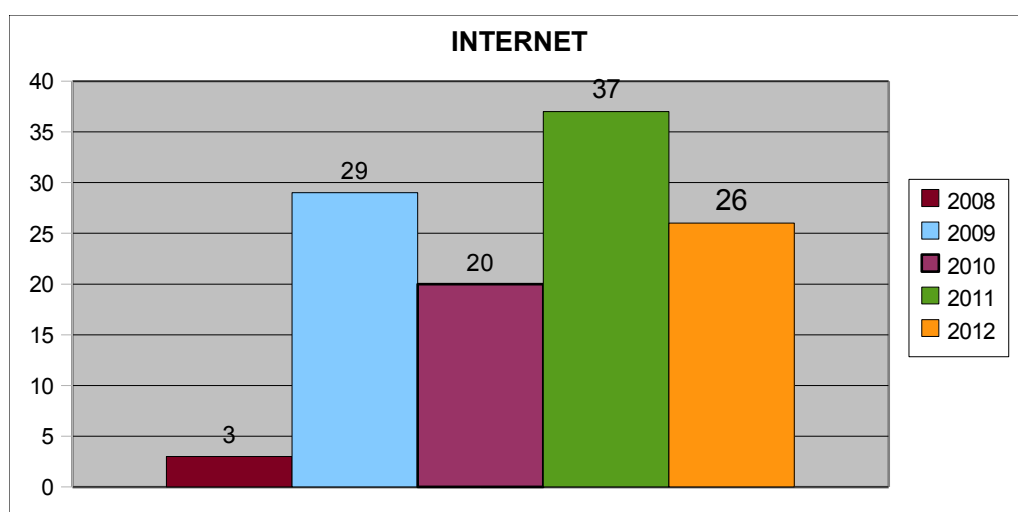
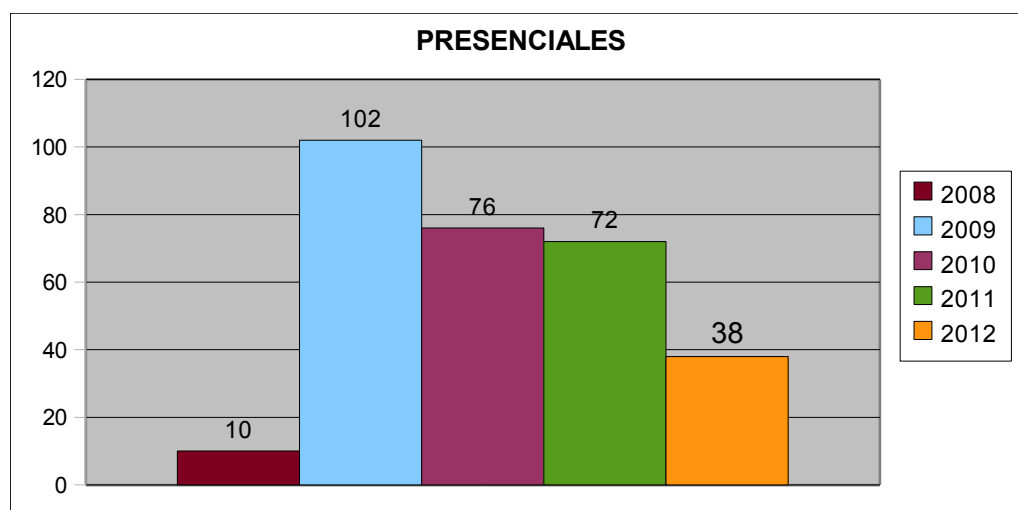




4.3.- Comparativa por forma de presentación

FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
PRESENCIAL	10	102	76	72	38
INTERNET	3	29	20	37	26

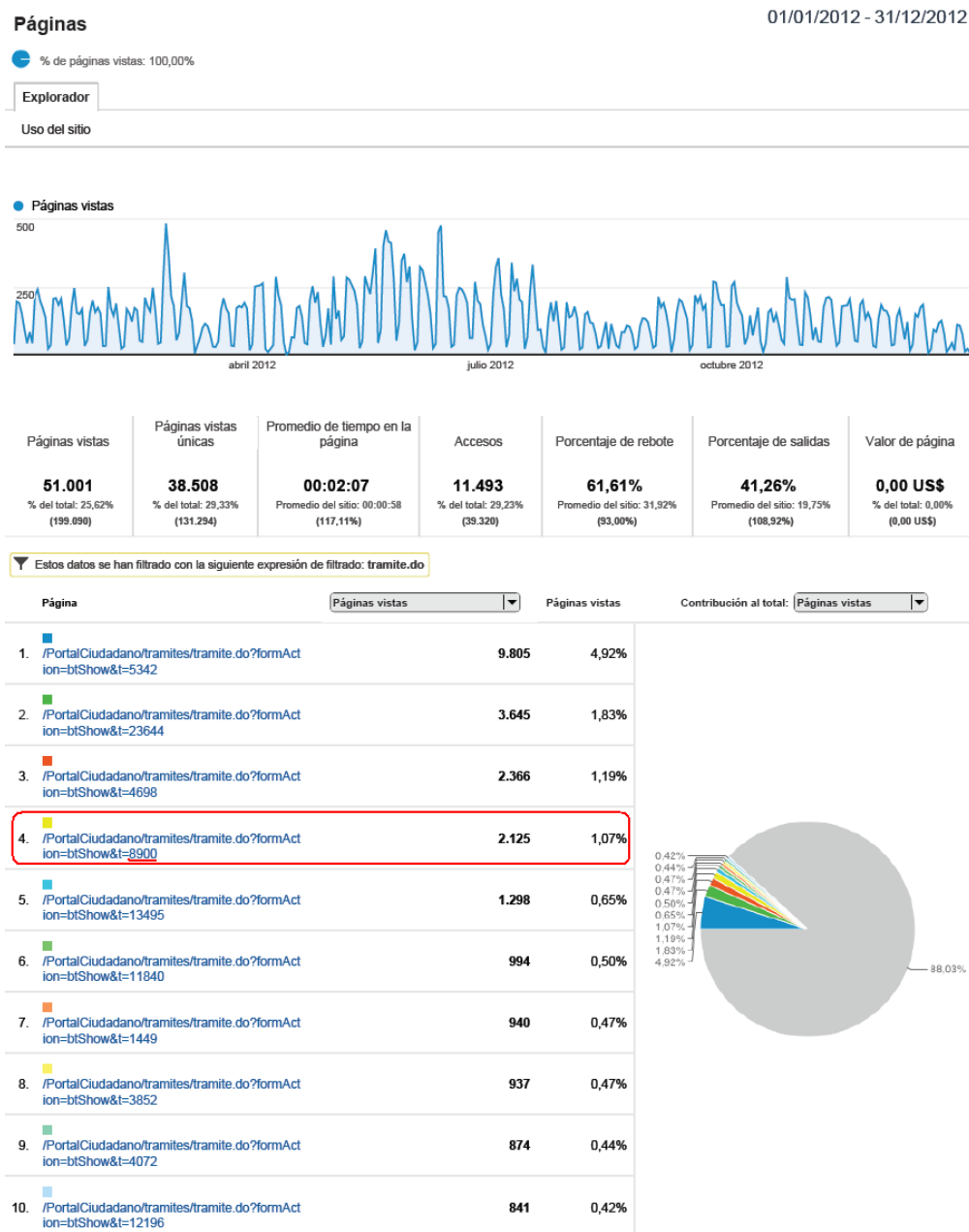
Se mantiene la tendencia de presentar las reclamaciones y sugerencias por internet, dado que las tecnologías de la información van asumiéndose por la ciudadanía, aunque la forma de presentación presencial sea mayoritaria por que el ciudadano o la ciudadana prefiere una escucha activa.





4.4.- Visitas en el portal de la ciudadanía.

El trámite “Reclamaciones o Quejas” (código 8900) publicado en el Portal de la Ciudadanía ocupa la cuarta posición entre los diez más visitados en dicho Portal. Ha sido visitado 2125 veces (año 2012) representando el 1,07% del total de visitas del Portal.





Este segundo gráfico refleja que este trámite existen tres picos que superan ha superado las 20 visitas diarias (27, 26 y 23 vistas diarias).

Uso del sitio



Páginas vistas	Páginas vistas únicas	Promedio de tiempo en la página	Accesos	Porcentaje de rebote	Porcentaje de salidas	Valor de página
2.125	1.368	00:01:26	567	29,63%	26,73%	0,00 US\$
% del total: 1,07% (199.090)	% del total: 1,04% (131.294)	Promedio del sitio: 00:00:58 (47,98%)	% del total: 1,44% (39.320)	Promedio del sitio: 31,92% (-7,18%)	Promedio del sitio: 19,75% (35,34%)	% del total: 0,00% (0,00 US\$)

Página	Páginas vistas	Contribución al total:
1. /PortalCiudadano/tramites/tramite.do?formAction=btShow&t=8900	2.125	100,00%

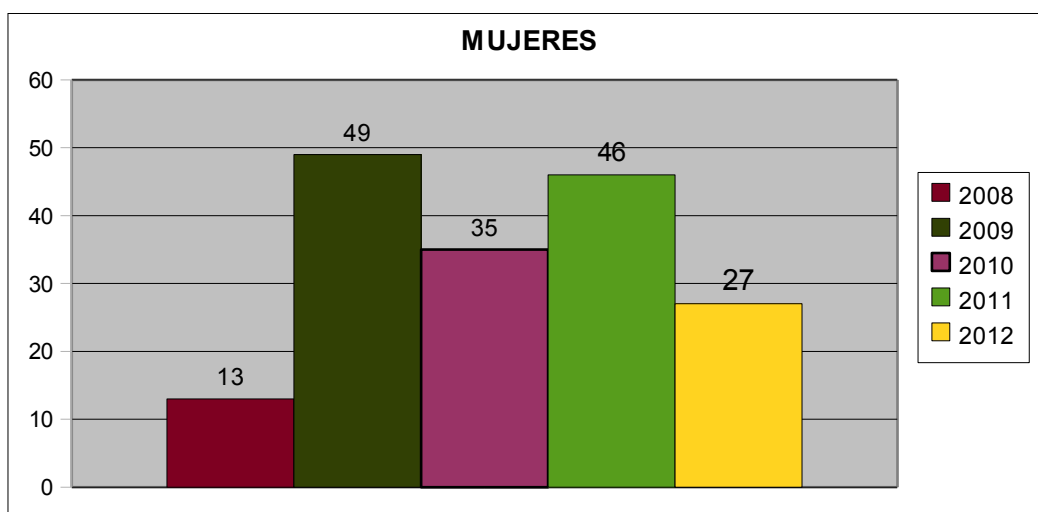
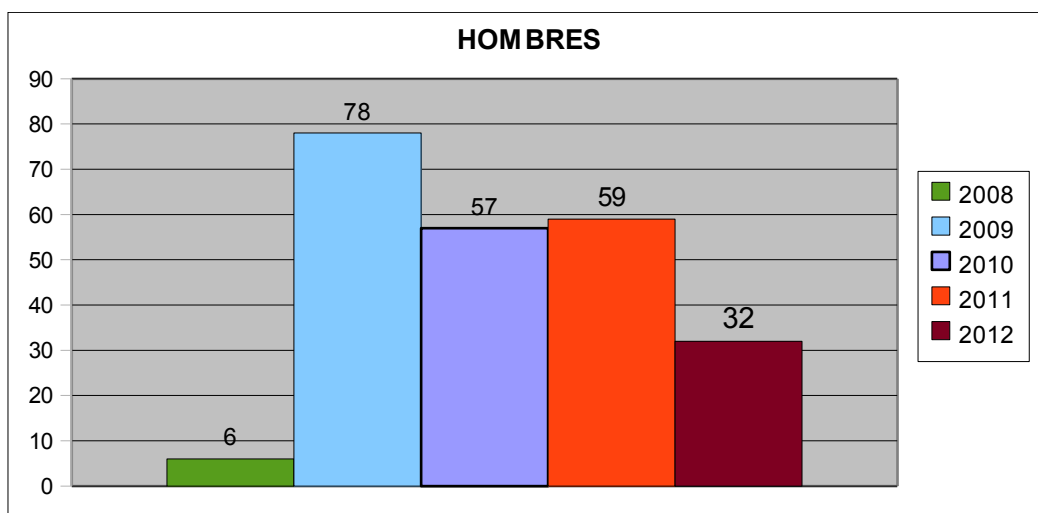
El gráfico de sectores muestra un círculo completamente azul, indicando que el único trámite listado contribuye al 100% del total de páginas vistas.

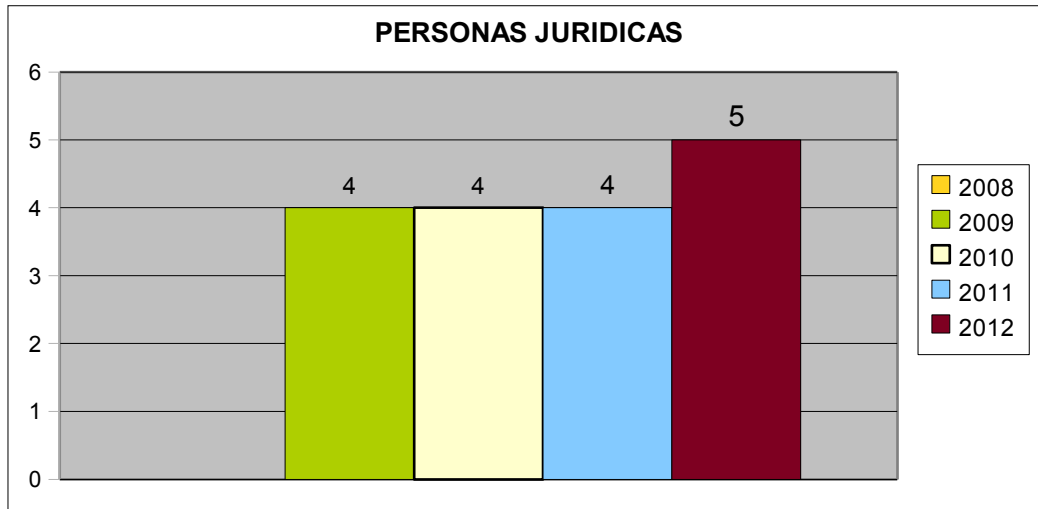


4.5.- Comparativa por personas y sexo

	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
HOMBRES	6	78	57	59	32
MUJERES	7	49	35	46	27
PERSONAS JURÍDICAS	0	4	4	4	5

Hay un incremento en la presentación de reclamaciones y/o sugerencias por mujeres con respecto al año anterior (en relación con la totalidad de reclamaciones o sugerencias presentadas).







4.6.- Las Sugerencias

Las diferentes sugerencias, informes y respuestas completas obran el expediente de cada una de ellas y de los que se ha dado cuenta puntual a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se hace por tanto un breve resumen de algunas a modo de ejemplo.

De las 5 Sugerencias presentadas a lo largo del año 2012 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Sección de Movilidad urbana.- 3 sugerencias:

1 relativa a que se revisaran los horarios de la línea de autobús número 3 para las personas que trabajan, que se contestó que como alternativas se podía utilizar las líneas 9, 11 y 15.

1 relativa al Servicio Biciclas sugiriendo mejoras en el servicio en horario, puntos de anclaje, bicicletas y sistema de cobro, que se contestó que se había realizado un estudio de la demanda y se había optado por optimizar recursos y que se agradecían sus aportaciones.

1 relativa al Tram y que se respeten los contadores de los semáforos afectado por su paso que está pendiente de recepción de informe.

- Recaudación.- 1 sugerencia:

1 relativa a que se ha de modificar la cuenta bancaria en la que tiene domiciliados los pagos y no se le permite hacerlo on line, que le viene bien por horario de trabajo, se le informa que los trámites disponibles on line aunque esta opción no está aún y se le comunica que se siguen introduciendo mejoras.

- Policía Local.- 1 sugerencia:

1 relativa a que se haga cumplir el ancho de paso de viandantes en un bar de la Avenida Valencia y que se vigile a los ciclistas y que se les haga cumplir las normas de circulación, se le informa que el responsable del establecimiento debe cumplir la normativa y cuenta con autorización y que la Policía está realizando controles de ciclistas y campañas informativas pero van a estar controlando durante este año también.



4.7. Las Reclamaciones o quejas

Las diferentes reclamaciones o quejas, informes y respuestas completas obran el expediente de cada una de ellas y de los que se ha dado cuenta puntual a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, se hace por tanto un breve resumen de algunas a modo de ejemplo.

De las Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2012 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Policía Local. - 14 reclamaciones sobre materias variadas:

- Quejas por no estar de acuerdo con las multas de tráfico.
- Quejas por el trato dispensado por los agentes de policía local.
- Queja por sanción en zona carga y descarga y en doble fila.
- Quejas por avisos de perros sueltos en un parque y falta vigilancia a propietarios perros y excrementos en zona Primer Molí Plaza Hermanos Vilafaña y resto de la ciudad.
- Queja por paralización de obras.
- Queja relativa a enjambres de abejas.
- Queja relativa a mala educación de los agentes en un control en el Grao y en una rotonda.
- Queja por no inspeccionar locales con suciedad y ratas.
- Queja por desalojo miembros 15-M.

- Área de Gobierno de desarrollo de la ciudad, sostenibilidad, medio ambiente, vivienda y servicios urbanos.- 3 reclamaciones sobre materias variadas:

- Queja por reemplazar una escultura en la Plana Gumbau tras su remodelación.
- Quejas por falta de contestación a una solicitud de acristalamiento de una comunidad de propietarios.
- Quejas por autorización de un vado periférico.

- Área de Gobierno de Servicios a la Ciudadanía.- 4 reclamaciones sobre materias variadas:

- Quejas sobre incremento de tasas en Planetario con posterioridad al pago de reservas.
- Quejas sobre incremento de cuota de Escoleta Matinera.
- Quejas sobre reparto de comida en el comedor Padre Ricardo por una persona no empadronada.



- Quejas sobre cobro de recibos del transporte adaptado sin su prestación.
- Negociado de Información Geográfica .- 1 reclamación sobre:
 - Queja por el trato dispensado por una funcionaria.
- Negociado de Actividades .- 1 reclamación sobre::
 - Queja por no contestar reclamaciones por ruidos de una iglesia evangélica.
- Sección de Infraestructuras, Servicios Públicos y Medio Ambiente.- 5 reclamaciones sobre materias variadas:
 - Queja por ruido del vehículo de recogida de vidrio y la ruta que realiza.
 - Queja por falta de tala de ramas de árboles en Polígono Estadio 14.
 - Queja por molestias por ruidos del vehículo de limpieza por las mañanas.
 - Quejas por molestias causadas por obras en un camino sin presaviso.
 - Queja por falta de encendido de alumbrado público en una zona.
- Tesorería.- 3 reclamaciones sobre materias variadas:
 - Quejas por embargos en cuentas sin notificación o previo pago realizado.
 - Queja por haber solicitado la devolución por una multa ya pagada.
- Viceintervención .- 8 reclamaciones:
 - Queja relacionada con el procedimiento de apremio en una tasa de basuras.
 - Queja relativa a pérdida de solicitud de devolución por ingreso indebido.
 - Queja relativa a falta de cambio de nombre por sentencia de divorcio en el Impuesto de Bienes Inmuebles.
 - Queja relativa a un embargo en cuenta por un vehículo.



- Queja por error en cálculo de la superficie de un local para la tasa de basuras.
- Queja por falta de correspondencia de domicilios fiscales en tasa de basuras.
- Queja por tardanza en devolución del Impuesto de Bienes Inmuebles.
- Patronato de Deportes.- 3 reclamaciones sobre materias variadas:
 - Queja por no permitir acceso a instalaciones deportivas.
 - Queja por falta de contestación a una compensación de tasa por subvención.
 - Queja por robos en el Polideportivo Gaeta Huguet.
- Junta de Fiestas.- 2 reclamaciones sobre:
 - Queja para que vuelvan a ser gratuitas las sillas en los cuenta cuentos en las Fiestas de la Magdalena.
 - Queja por castillos de fuegos artificiales todos los sábados en Sensal.
- Empresa de la O.R.A.- 1 reclamación sobre:
 - Queja sobre el trato descortés por un controlador de la O.R.A.
- Patrimonio.- 1 reclamación sobre:
 - Queja sobre malas condiciones y falta de reparación de un inmueble municipal.

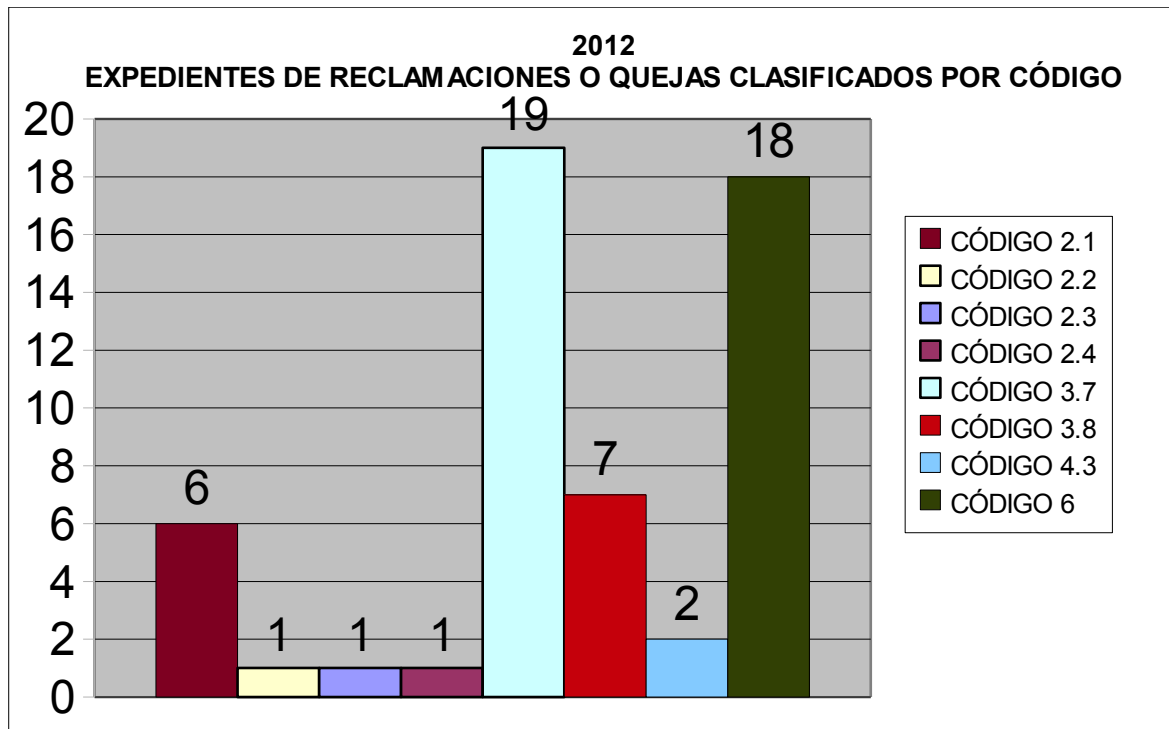
En relación con estas Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2012 se han contestado y en gran parte obedecen a situaciones puntuales que han sido motivadas y algunas de ellas se han tenido que rechazar por no estar fundadas.

El mayor número de Reclamaciones son relativas a actuaciones policiales o de agentes de movilidad urbana así como del servicio Bicicas o embargos por impuestos impagados, pero no es un número significativo dadas las intervenciones diarias y el número de usuarios diarios del servicio Bicicas o de recibos cursados, no obstante deben tenerse en cuenta estas quejas para realizar alguna acción formativa o instrucción de trabajo.

Las diferentes reclamaciones o quejas suponen oportunidades de mejora de los diferentes servicios.



5.- Gráficos



CÓDIGOS

1.- INFORMACIÓN.

1.1. Accesibilidad de las instalaciones:

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

1.2. Calidad de la Información:

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

2.- TRATO A LOS CIUDADANOS.



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

3.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

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

4 .- INSTALACIONES.

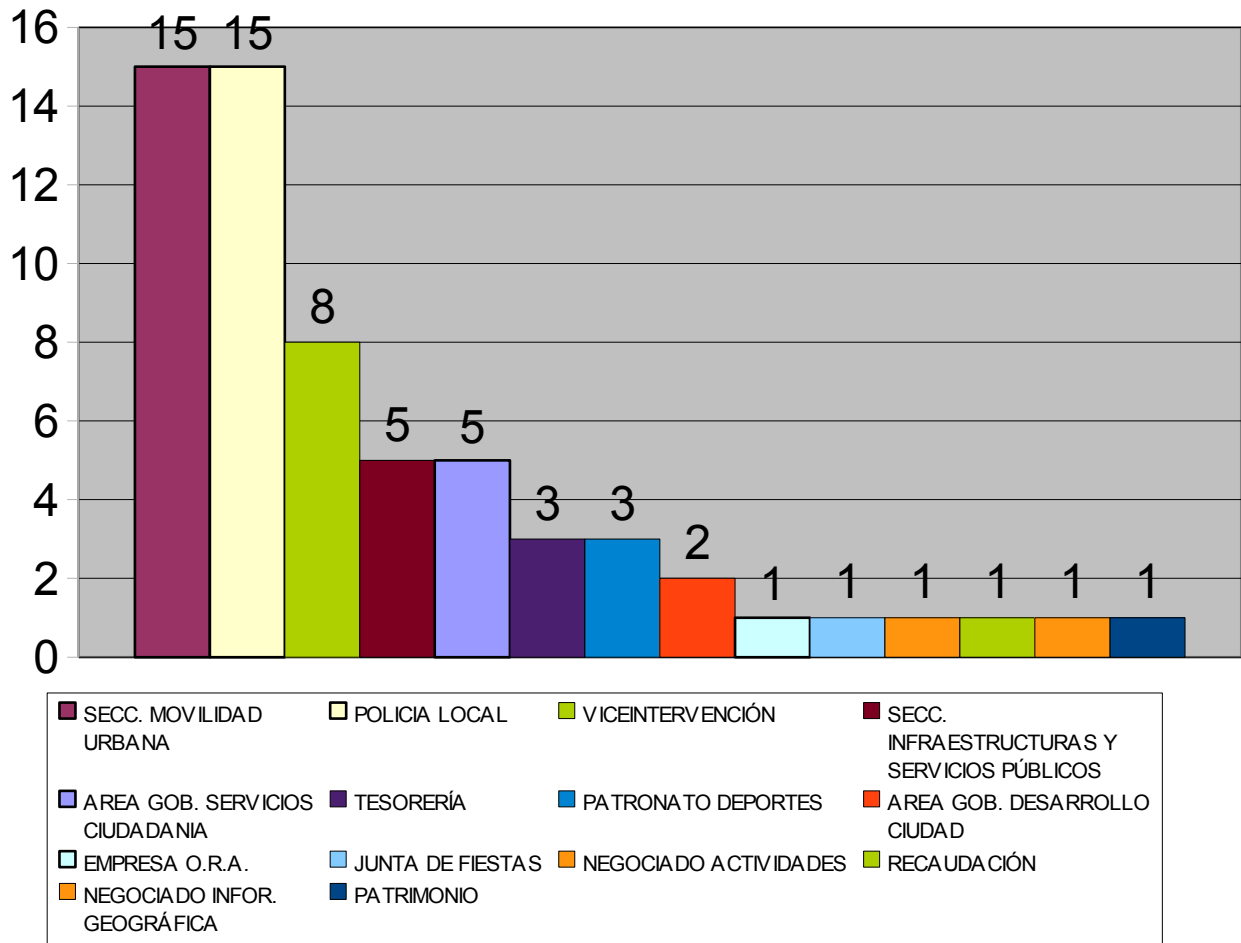
- 4.1. Accesibilidad de las instalaciones
- 4.2. Barreras físicas o arquitectónicas.
- 4.3. Condiciones ambientales y físicas.
- 4.4. Recursos tecnológicos.
- 4.5. Mobiliario.
- 4.6. Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS.

6.- OTRAS.



EXPEDIENTES POR SERVICIOS AFECTADOS 2012





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 aunque se detecta un retraso u omisión en la remisión de los informes por parte de la Junta de Fiestas, por lo que se remitirá un recordatorio del cumplimiento de los plazos y remisión de informes en beneficio de la ciudadanía.



7. Propuestas de trabajo para el año 2013

Las propuestas de trabajo para el ejercicio 2012 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 2013, debe continuarse en esta línea.

Castellón de la Plana a 18 de febrero 2013.

El Presidente de la Comisión

Juan José Perez Macián