



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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

INFORME AÑO 2010

Secretaría General del Pleno

Castellón de la Plana, marzo 2011

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 2011



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.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones se constituyó el día 20 de julio de 2007 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 es la siguiente:

Presidente

D. Juan José Perez Macián

Vocales

D. Miguel Angel Mulet Taló
D. Vicent Francesc i Sales
D. Miguel Soler I Barberá
D^a Marta Gallén Peris
D. Juan María Calles Moreno
D^a Sofía Fernández Aparicio
D. Nuño Jiménez Walter
D^a Isabel Sabater Sanz de Bremond
D. Enric Nomdedéu Biosca

Secretaria

Josefa M^a Esparducer Mateu, Oficial Mayor del Ayuntamiento



El mandato de la Comisión Especial es el mismo que 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 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 2010 en una única sesión celebrada el 22 de abril.

4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2010 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

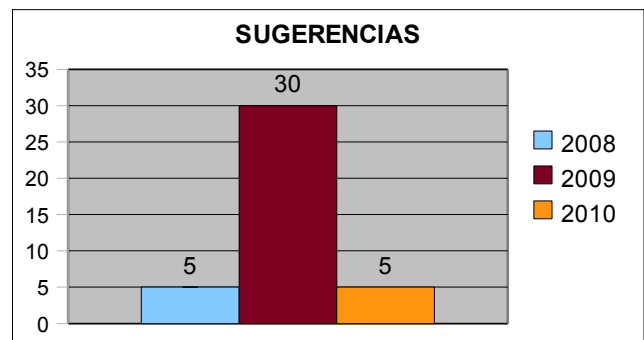
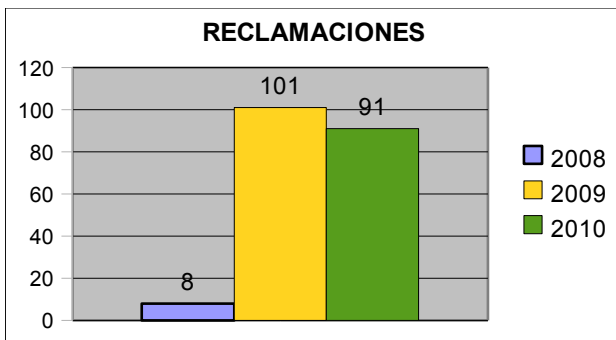
Expedientes de Sugerencias: 30

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 101

Año 2010

Expedientes de Sugerencias: 5

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 91

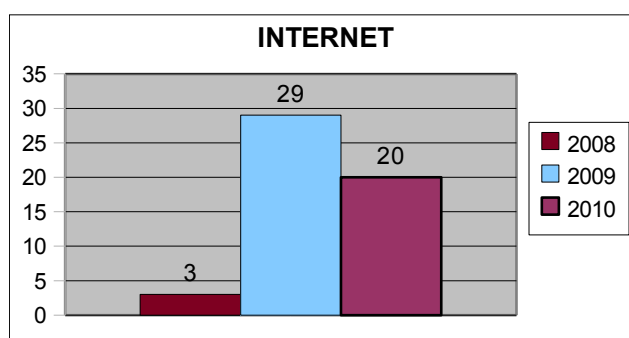
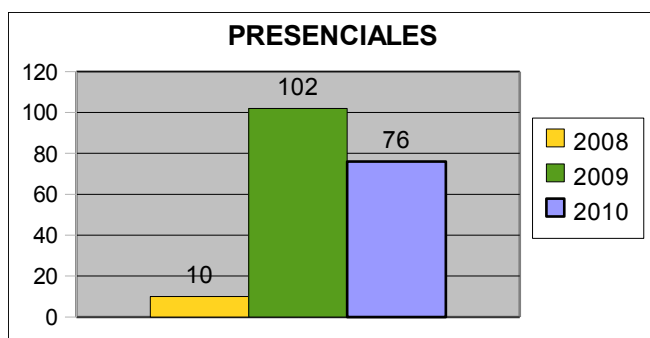




4.3.- Comparativa por forma de presentación

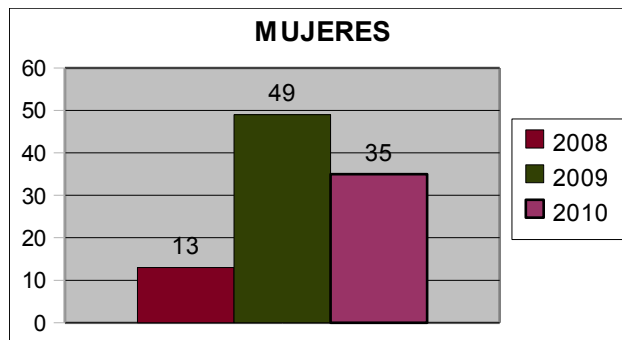
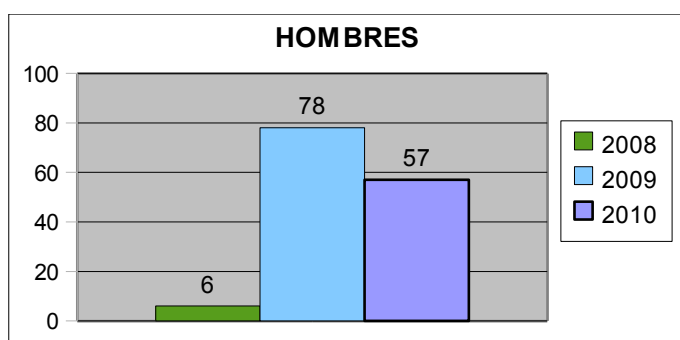
FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
PRESENCIAL	10	102	76
INTERNET	3	29	20

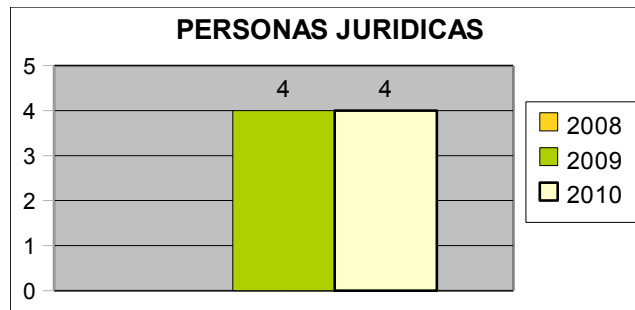
Hay una disminución con respecto al año anterior de las presentadas por internet pero es que normalmente la ciudadanía cuando tiene un problema prefiere la atención personalizada.



4.4.- Comparativa por personas y sexo

	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
HOMBRES	6	78	57
MUJERES	7	49	35
PERSONAS JURÍDICAS	0	4	4





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 Sugerencias presentadas a lo largo del año 2010 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Sección de Movilidad urbana.- 3 sugerencias:

1 relativa a que el recinto donde antiguamente se realizaba el Mercado del Lunes se podrían pintar las rayas para que se delimiten las plazas y haya un orden de colocación de vehículos, que se contestó por el servicio indicando que este solar se utiliza en numerosas ocasiones para instalar eventos por lo que su uso no siempre va a estar destinado a aparcamiento.

1 relativa al Servicio Biciclas sugiriendo un teléfono gratuito de contacto para cuando los usuarios tiene problemas por el enganche, que se contestó por el servicio indicando que hay dos líneas actualmente pero no son gratuitas.

1 relativa a la zona de carga y descarga sita en la Avenida Benicasim donde se ubicaba una empresa que ya no existe y se sugiere que se elimine para que puedan aparcar el resto de usuarios, se le contesta por el servicio que en la zona aún hay labores de carga y descarga y para facilitar las mismas se mantendrá esta zona.

- Área de Gobierno de desarrollo de la ciudad.- 1 sugerencia:

1 relativa a que al Tempete de la Música del Parque Ribalta se le coloque una protección solar o una sombrilla para evitar molestias del sol, que se



contestó por el área indicando que al tratarse de un recinto protegido es necesaria la autorización de la Consellería de Cultura pero se estudiará este asunto.

- Sección de Innovación y desarrollo tecnológico.- 1 sugerencia:

1 relativa a que se pueda gestionar la instancia general on-line ya que necesita solicitar una señal de tráfico en la Avenida Vall D'Uxó y por su trabajo tiene dificultades para desplazarse, por el servicio se le contesta que el Ayuntamiento permite realizar la tramitación online de forma particular y adaptada a cada trámite utilizando firma digital, así mismo se le informa de donde está ubicado el trámite en la web municipal.

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 2010 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Policía Local. - 32 reclamaciones sobre materias variadas:

- quejas por no estar de acuerdo con la multas de tráfico
- quejas por no estar de acuerdo con infracciones a la Ordenanza Municipal de Convivencia Ciudadana.
- quejas por retirada de vehículos por el servicio de grúa.
- quejas sobre la falta de aparcamiento o aparcamientos en doble fila que dificultan la circulación.
- quejas por el trato dispensado por los agentes de policía local.
- quejas por retiradas de vehículos a inmediaciones cuando hay algún acontecimiento o cortes de calles.
- queja relativa a la redacción de un atestado
- queja relativa a un cambio de titularidad de un vehículo y las multas que afectan al mismo.
- queja relativa a la ausencia de personal en la oficina de objetos perdidos.
- queja relativa a las plazas reservadas para minusválidos para que se vigile su ocupación.

- Sección de Movilidad .- 18 reclamaciones sobre materias variadas:



- quejas sobre el servicio Bicicas, por los anclajes, por no estar de acuerdo con las sanciones, por estar sin bicis los soportes, por tener alguna deficiencia las bicicletas, horario insuficiente, forma de alta, etc.
- quejas por el trato dispensado por los agentes de movilidad urbana.
- queja sobre no contestación a propuestas de bajas de vados.
- queja sobre un exceso de ocupación de vía pública por un bar.

- Área de Gobierno de desarrollo de la ciudad, sostenibilidad, medio ambiente, vivienda y servicios urbanos.- 2 reclamaciones sobre materias variadas:

- queja por retraso en la atención para solicitar licencias de obras
- queja sobre un expediente de licencia por no considerarlo caducado.

- Área de Gobierno de servicios a la ciudadanía .- 8 reclamaciones sobre materias variadas:

- quejas sobre los horarios de los centros cívicos de jubilados
- queja por una mala atención en albergue de transeúntes
- queja sobre la prestación social para alquiler de vivienda
- queja sobre el horario de una escuela infantil municipal.
- queja sobre una mala atención en el Espai de lectura del Primer Molí.
- quejas sobre ausencia de personal un día en Planetario y sobre impedir la entrada a la sesión.
- queja sobre una mala atención en servicios sociales

- Sección de Innovación y desarrollo tecnológico .- 3 reclamaciones sobre materias variadas:

- queja porque no se admite en la web municipal el certificado digital de la FNMT.
- queja relativa a que no funcionó un día el servidor.
- queja relativa a que no hay instancia general on-line.

- Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana.- 4 reclamaciones sobre materias variadas:

- queja por número de policía en un inmueble erróneo.
- queja por no haber registro de entrada en la Oficina Municipal de información al consumidor y ocasionar desplazamientos.
- queja por un escalón para acceder a las oficinas de la calle Campoamor.
- queja por no recoger un escrito en el Registro general.

- Sección de Infraestructuras, Servicios Públicos y Medio Ambiente.- 8 reclamaciones sobre materias variadas:



- queja porque la fotocopiadora no devuelve el cambio.
- queja por daños vehículo por camión de la basura.
- queja por ruidos en un centro religioso de monjas capuchinas.
- queja relativa a un mal funcionamiento del servicio de recogida de basuras en Cuadra Saboner.
- queja por no recogida de restos de arbolado tras incendio.
- queja por trabajos de mantenimiento de alumbrado público.
- queja por filtraciones de lluvia a un garaje.
- quejas sobre pintura y mal funcionamiento carretilla elevadora en cementerio.

- Oficina Municipal de Recaudación .- 2 reclamaciones:
 - quejas por ordenes de embargo.

- Viceintervención.- 2 reclamaciones sobre materias variadas:
 - queja relacionada con información insuficiente sobre exención en el Impuesto de vehículos de tracción mecánica.
 - queja relativa a una mala atención en el pago de una plus-valía.

- Patronato de deportes.- 1 reclamación sobre:
 - queja por mala atención de un socorrista en piscina municipal.

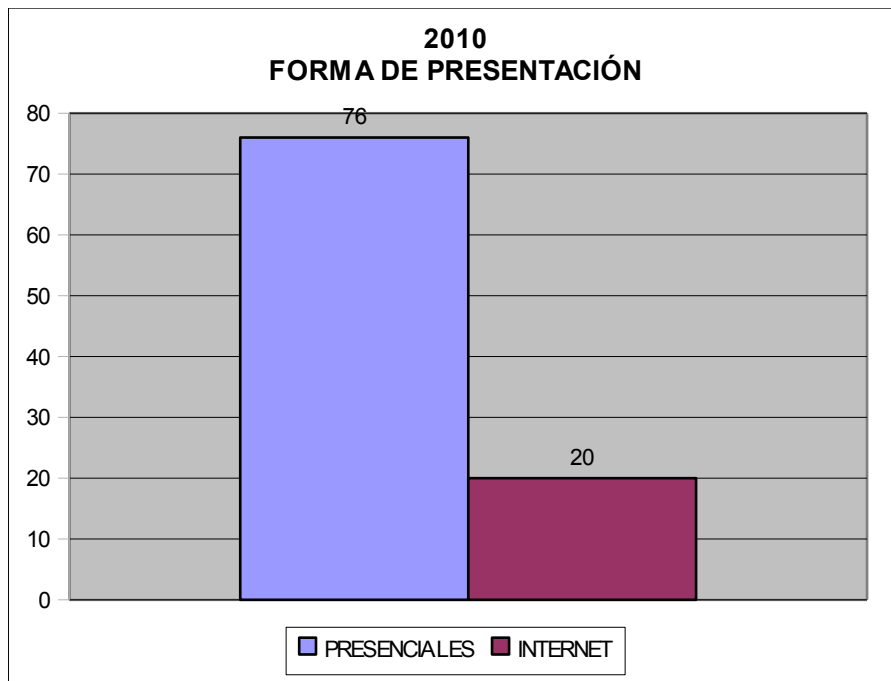
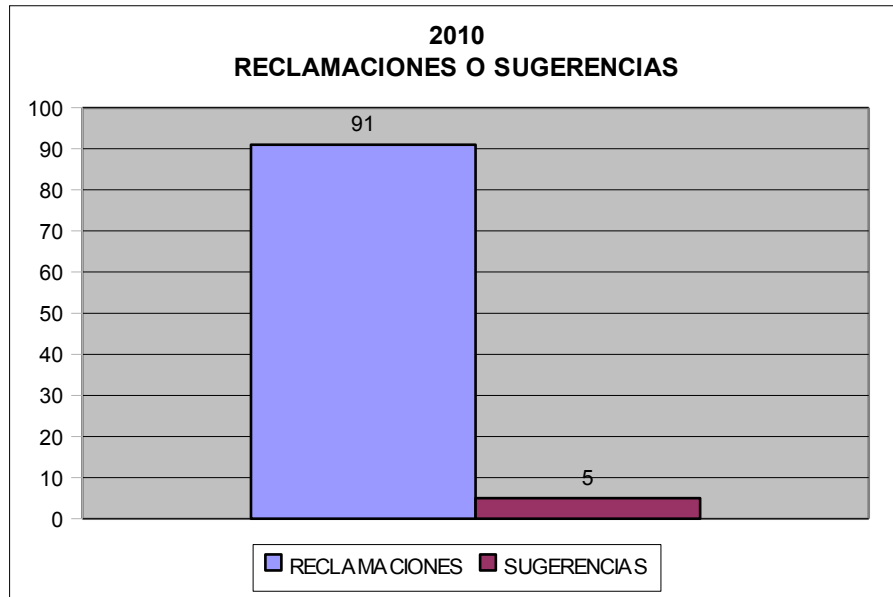
En relación con estas Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2010 se han contestado y en gran parte obedecen a situaciones puntuales que han sido motivadas y algunas de ellas se han tenido que rechazar por no estar fundadas.

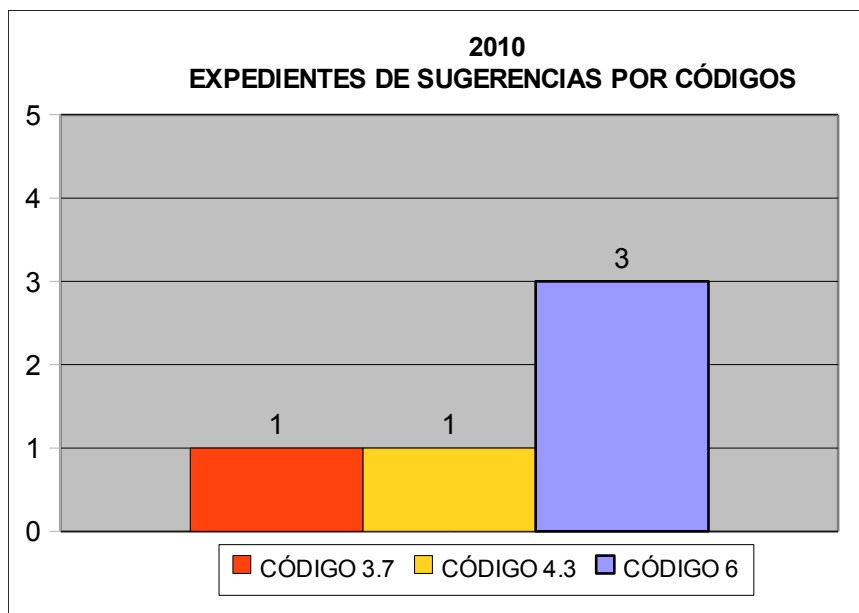
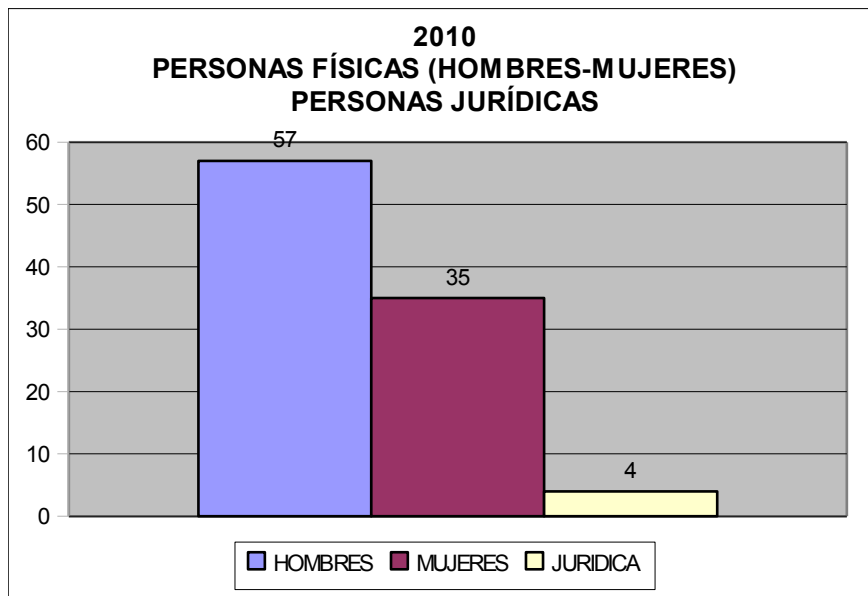
Las diferentes reclamaciones o quejas suponen oportunidades de mejora de los diferentes servicios.

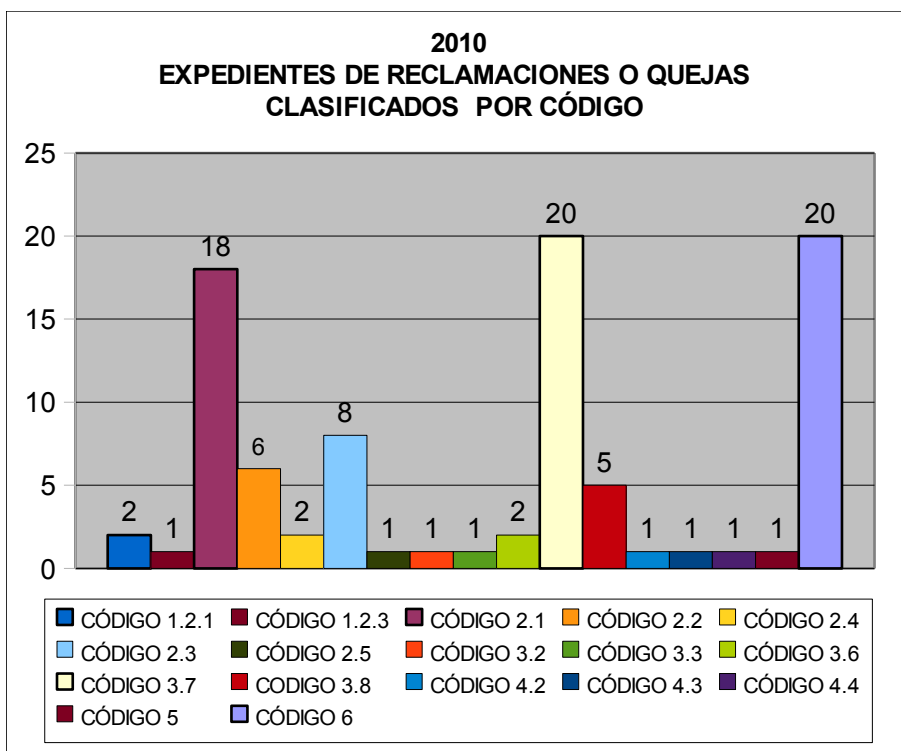
El mayor número de Reclamaciones son relativas a actuaciones policiales o de agentes de movilidad urbana así como del servicio Bicicas pero no es un número significativo dadas las intervenciones diarias y el número de usuarios diarios del servicio Bicicas, no obstante deben tenerse en cuenta estas quejas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



5.- Gráficos







CÓDIGOS

1.- INFORMACIÓN.

1.1. Accesibilidad de las instalaciones:

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

1.2. Calidad de la Información:

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

2.- TRATO A LOS CIUDADANOS.

- 2.1. Falta de amabilidad, cortesía o educación.
- 2.2. Falta de interés en ayudar al ciudadano.
- 2.3. Autoritarismo.



- 2.4. Falta de equidad en el trato
- 2.5. Conocimiento y ayuda de los funcionarios.
- 2.6. Nivel de comprensión de los problemas planteados.

3.- CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

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

4 .- INSTALACIONES.

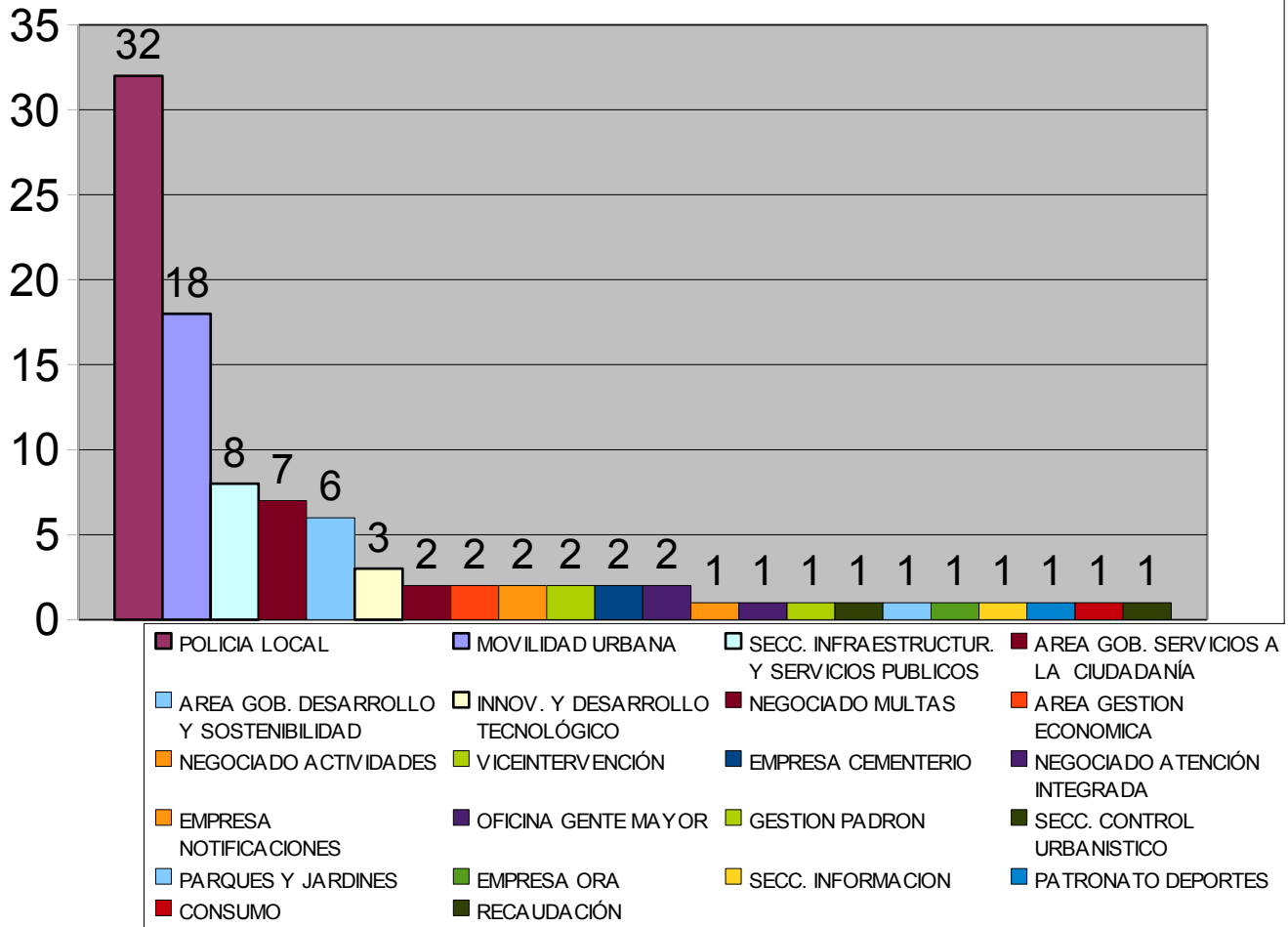
- 4.1. Accesibilidad de las instalaciones
- 4.2. Barreras físicas o arquitectónicas.
- 4.3. Condiciones ambientales y físicas.
- 4.4. Recursos tecnológicos.
- 4.5. Mobiliario.
- 4.6. Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS.

6.- OTRAS.



EXPEDIENTES POR SERVICIOS AFECTADOS 2010





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 en la remisión de los informes por parte de la Sección de Movilidad, por lo que se remitirá un recordatorio del cumplimiento de los plazos en beneficio de la ciudadanía.

Queremos hacer mención especial y felicitar por su interés y diligencia en las contestaciones de las quejas y sugerencias recibidas a los Negociados de Viceintervención, a la Sección de Servicios Sociales y Culturales y a la Policía Local.



7. Propuestas de trabajo para el año 2011

Las propuestas de trabajo para el ejercicio 2010 consistían en la realización de un estudio de referencias externas y buenas prácticas de otros Ayuntamientos así como una Jornada de reflexión con las diferentes áreas de gobierno y Coordinadores para recordar la importancia de labor de la Comisión Especial de Quejas y Sugerencias que se ha desarrollado a través de las diferentes reuniones del Comité Especial de Calidad.

Para el ejercicio 2011 la propuesta de trabajo sería insistir en la oportunidad de mejora para la administración municipal el tratamiento y resolución de las diferentes quejas y reclamaciones de la ciudadanía.

Castellón de la Plana 10 de marzo de 2011

El Presidente de la Comisión

Fdo. Juan José Perez Macián