



Ayuntamiento de Castellón de la Plana

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

INFORME AÑO 2011

**Secretaría General del Pleno**

Castellón de la Plana, 2012

*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.

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 actual es la siguiente:

### **Presidente**

D. Juan José Pérez Macián

### **Vocales**

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

### **Secretario**

Juan Jiménez Hernandis, Secretario General del Pleno.



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 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 2011 en cinco sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 20 de enero. Sesión ordinaria
- 17 de marzo. Sesión ordinaria
- 8 de junio. Sesión extraordinaria
- 20 de junio. Sesión extraordinaria y constitutiva
- 16 de diciembre. Sesión ordinaria

### 4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2011 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

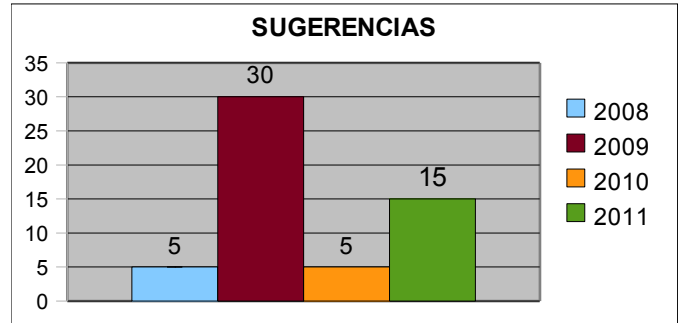
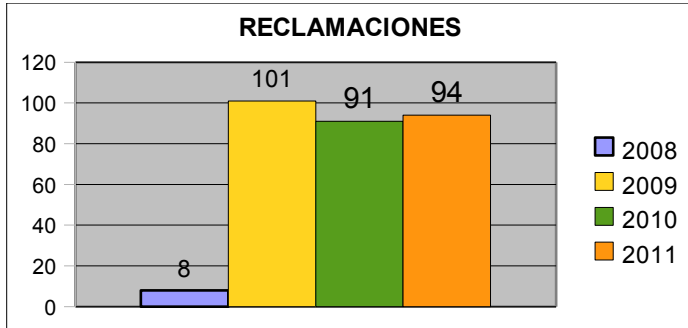
Expedientes de Sugerencias: 5

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 91

Año 2011

**Expedientes de Sugerencias: 15**

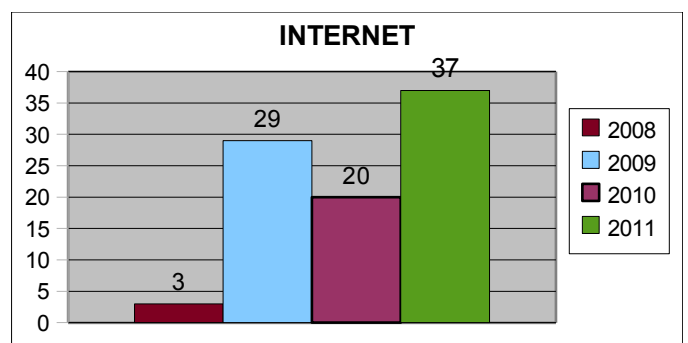
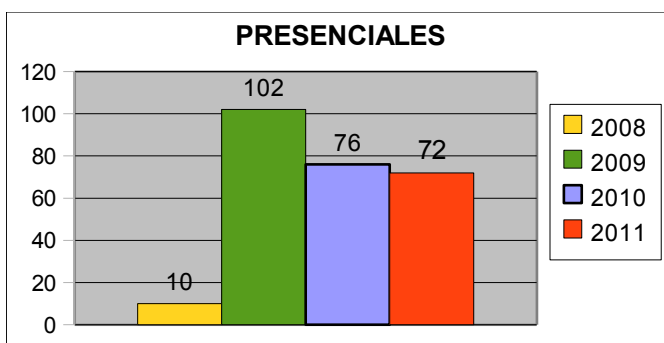
**Expedientes de Reclamaciones o quejas: 94**



### 4.3.- Comparativa por forma de presentación

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

Hay un incremento con respecto al año anterior de las reclamaciones y sugerencias presentadas por internet, esto es debido a que las nuevas tecnologías de la información van asumiéndose y utilizándose cada vez más por la ciudadanía



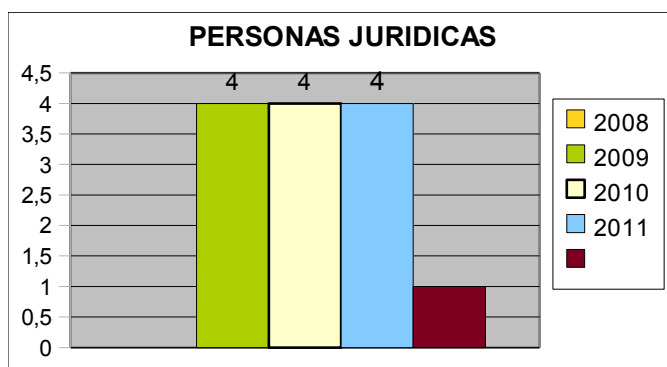
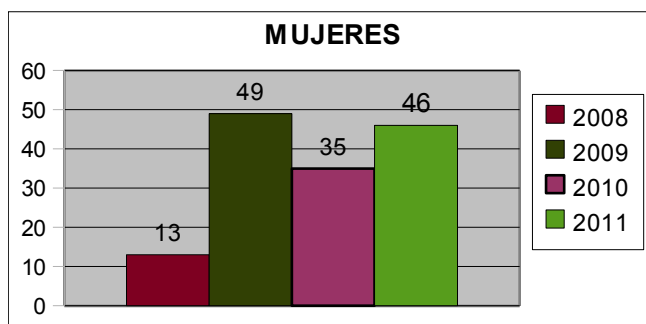
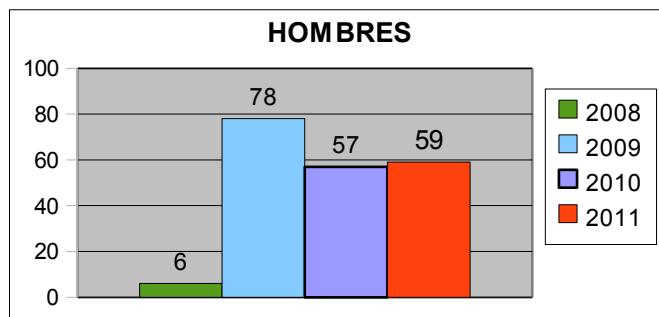




#### 4.4.- Comparativa por personas y sexo

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

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





## 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 15 Sugerencias presentadas a lo largo del año 2011 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

### - Sección de Movilidad urbana.- 6 sugerencias:

1 relativa a poner un paso de peatones en la Avenida Enrique Gimeno, que se contestó por el servicio indicando que no es procedente por no existir acera enfrente y disponer de dos pasos de peatones con semáforo en las proximidades.

1 relativa al Servicio Biciclas sugiriendo una ampliación del horario en la zona universitaria.

1 relativa a que se pongan medidas disuasorias a los usuarios de bicicletas que invaden las aceras.

1 relativa a pintar un ceda el paso en la intersección entre la calle Jover con Bartolomé Reus, se le contesta por el servicio que desde la remodelación no constan accidentes y que debe respetarse la norma de prioridad en las intersecciones.

1 relativa a que los vehículos que circulan por la calle Arrufat Alonso puedan girar a la izquierda e incorporarse a la Ronda Magdalena.

1 relativa a que se mejore el sistema de anclaje y mantenimiento del servicio biciclas.

### - Área de Gobierno de servicios a la ciudadanía.- 4 sugerencia:

1 relativa a que se edite material didáctico en el Planetario para las visitas de los niños, que se contestó que el material actual no es para los primeros ciclos pero está estudiando la viabilidad de hacerlo e incluso remitirlo a los colegios para preparar la visita.

1 relativa a que se adelante la apertura de la biblioteca del nuevo Mercado del Grao y que se instalen en ella cabinas, que se contesta que en breve se procedía a su apertura, que continuarán prestando los mismos servicios



que en la anterior ubicada en el Casal Jove y sobre las cabinas se estudiará la viabilidad.

1 relativa a que se controlen las averías en el ordenador del Planetario, que se contesta que está teniendo problemas con el sistema de proyección ya que al tratarse de equipos antiguos es difícil encontrar repuestos.

1 relativa a que cuando se repare la avería en el Planetario se avise al grupo, se le contesta que el técnico de mantenimiento está tratando de localizar el origen de la avería y como parece que sea electrónica es muy difícil de solucionar.

- Sección de Infraestructuras y Servicios Públicos. - 4 sugerencias:

1 relativa a que se coloque un pulsador con temporizador en la nueva iluminación instalada en el recinto de mascletàs, que se contesta que se adelantará el horario de apagado de la zona a las 22:30 horas.

1 relativa a que se coloquen placas de prohibido soltar perros y un pipi can en el Parque José Bertomeu, que se contesta por la unidad de sanidad que se ha solicitado la viabilidad económica de colocar dos placas así como que por experiencias anteriores lo pipi canes no se utilizan.

1 relativa a que se informe al personal del Ecoparque en qué contenedor se pueden tirar los botes de pintura, que se contesta que la empresa que gestiona el Ecoparque solo está contratada para la gestión de una serie de residuos no estando incluidos los botes de pintura al considerarse residuos peligrosos.

1 relativa a que se coloquen aseos en el Paseo de la Salud.

- Policía Local. - 1 sugerencia:

1 relativa a que se vigile a los ciclistas y que se les haga cumplir las normas de circulación, se le informa que desde el año 2010 la Policía está realizando controles de ciclistas, en ese año fueron un total de 216, pero van a seguir controlando durante todo este año también.

## 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 2011 agrupándolas según al servicio al que van dirigidos, se destacan:

- Policía Local. - 17 reclamaciones sobre materias variadas:

- Quejas por no estar de acuerdo con la multas de tráfico
- 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.
- Quejas por avisos de perros sueltos en un parque y no ser atendidos y falta vigilancia a propietarios perros.
- Queja por obligar a un camión sin ITV a ir a un taller.
- Queja relativa a la no exigencia del cumplimiento de las normas de circulación y no circular por aceras a los ciclistas.
- Queja relativa a mala educación de los agentes en un control por no llevar el cinturón de seguridad.
- Queja por abuso de poder con un ciclista.
- Quejas por retraso en acudir a una pelea y a un incidente.

- Sección de Movilidad .- 25 reclamaciones sobre materias variadas:

- quejas sobre el servicio Biciclas, 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, exigencia de tarjeta de créditos, etc.
- Quejas por el trato dispensado por los agentes de movilidad urbana.
- Quejas sobre un exceso de ocupación de vía pública por bares y restaurantes.
- Quejas por desvío del tráfico de la calle Gingols.
- Queja por no poner medidas disuasorias a que los ciclistas vayan por las aceras y utilicen su carril
- Queja por falta de contestación a una solicitud de maceteros
- Queja por incumplimiento horario de un autobús.
- Quejas por mala atención personal de la ORA.

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



- Quejas por mal estado obras remodelación zona Gran Vía.
- Quejas sobre solares muy sucios y en mal estado para que se requiera a sus propietarios y retraso en ordenes de ejecución.
- Quejas por modificación proyecto inicial obra que perjudica las medidas del zaguán.

- Área de Gobierno de servicios a la ciudadanía .- 17 reclamaciones sobre materias variadas:

- Quejas sobre averías, mala calidad imagen, problemas de proyección y sonido, falta de acceso a puerta de minusválidos, incumplimiento horario en Planetario.
- Queja sobre una mala atención en servicios sociales.
- Queja sobre la falta de respeto al silencio en biblioteca del Grao.
- Queja sobre una baja en la Escola de Matí.
- Queja sobre forma de matriculación cursos gente mayor.
- Queja por incumplimiento horario biblioteca Hermanos Bou.

- Sección de Innovación y desarrollo tecnológico .- 1 reclamación sobre materias variadas:

- Queja por mal funcionamiento servicios on line municipales.

- Sección de Información, Atención a la Ciudadanía y Participación Ciudadana.- 3 reclamaciones sobre materias variadas:

- Queja por tener que solicitar modificación de datos en el Padrón cuando es el Ayuntamiento el que cambia el número de policía en un inmueble.
- Queja por falta de información completa para tarjeta bus en Tenencia de Alcaldía.
- Queja por imposibilidad de acceder a la información actualizada de adopciones de perros.

- Sección de Infraestructuras, Servicios Públicos y Medio Ambiente.- 12 reclamaciones sobre materias variadas:

- Queja por ruido del vehículo de limpieza de calles.
- Queja por falta de limpieza aseso del Pinar.
- Queja por mala atención del personal del Ecoparque.



- Queja por molestias por las moreras en colegio público.
- Queja por imprudencia camión limpieza playas.
- Queja por no retirar una llave antigua de Facsa tras unas obras.
- Queja por molestias de manada de borregos en Pai Taxida.
- Queja por falta de remisión informe Guardería Rural.
- Quejas para que se dote de un lector de microchip a la empresa concesionaria de recogida de animales muertos y que anoten datos.

- Oficina Municipal de Recaudación .- 2 reclamaciones:

- Queja por un embargo en cuenta sin notificación.
- Queja por haber solicitado dos veces la devolución de un aval de una multa ya pagada.

- Viceintervención.- 4 reclamaciones sobre materias variadas:

- Queja relacionada con falta de notificación del pago del Impuesto de vehículos de tracción mecánica.
- Queja relativa a una mala información sobre el horario de atención al público.
- Queja relativa a una mala atención por una funcionaria.
- Queja relativa a una duplicidad en el cobro de una tasa de basura.

- Patronato de deportes.- 2 reclamaciones sobre:

- Queja por no estar abierta la Piscina Municipal de Castalia a las 7:00 horas.
- Queja por recorte horario matinal en piscinas municipales.

- Asuntos Internos.- 3 reclamaciones sobre:

- Quejas sobre el servicio de notificaciones al entregarse en lugar distinto o no encontrar a nadie.
- Queja sobre el servicio de notificaciones por entregarse la notificación a la señora de limpieza y no al interesado.

- Junta de Fiestas.- 1 reclamación sobre:



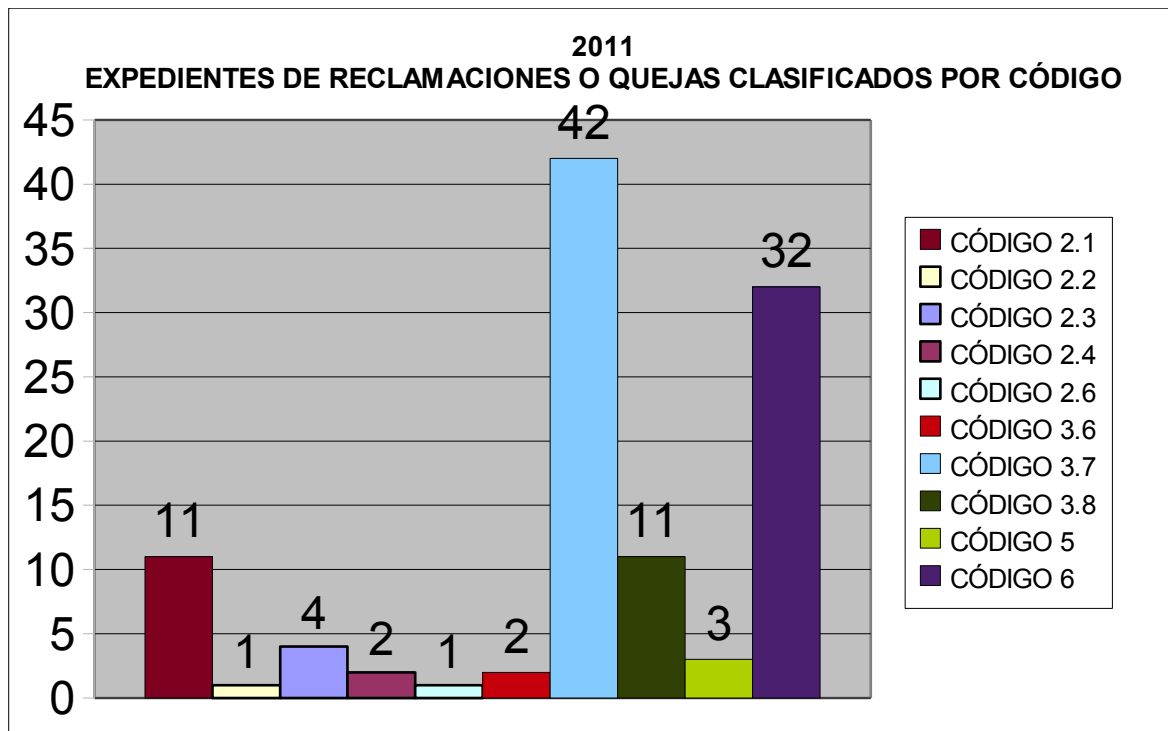
- Queja sobre el corte de la calle Bernat Artola en Fiestas de la Magdalena.

En relación con estas Reclamaciones presentadas a lo largo del año 2011 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 del Planetario, pero no es un número significativo dadas las intervenciones diarias y el número de usuarios diarios del servicio Bicicas o de sesiones en el Planetario, 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.

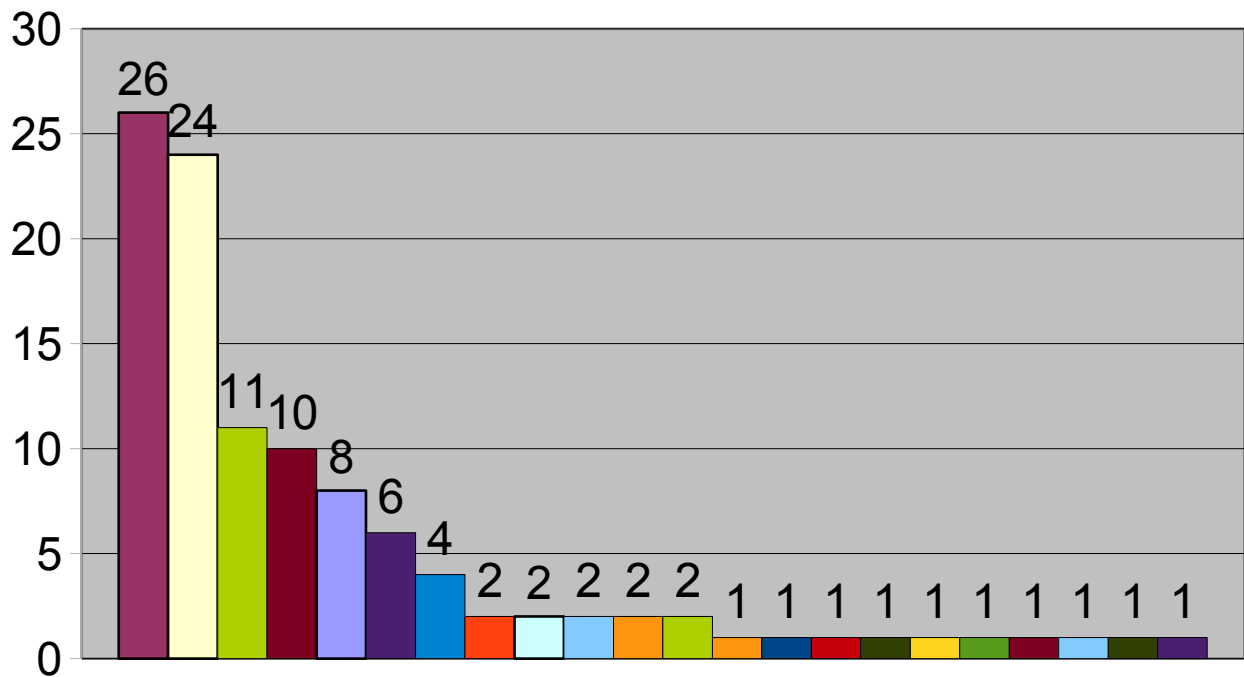
- 4.1. Accesibilidad de las instalaciones
- 4.2. Barreras físicas o arquitectónicas.
- 4.3. Condiciones ambientales y físicas.
- 4.4. Recursos tecnológicos.
- 4.5. Mobiliario.
- 4.6. Falta de espacios o inadecuación de los existentes.

### 5.- INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS DE CARTAS DE SERVICIOS.

### 6.- OTRAS.



### EXPEDIENTES POR SERVICIOS AFECTADOS 2011



SECC. MOVILIDAD URBANA	POLICIA LOCAL	PLANETARIO	SECC. INFRAESTRUCTURAS
AREA GOB. SERVICIOS CIUDADANIA	AREA GOB. DESARROLLO CIUDAD	VICEINTERVENCIÓN	NEG. SERVICIOS INTERNOS
PATRONATO DEPORTES	EMPRESA ORA	ÁREA GOB. DESARROLLO Y SOSTE.	DISCIPLINA URBANÍSTICA
NEG. VÍA PÚBLICA	AREA GESTIÓN ECONÓMICA	SECCIÓN CONTROL URBANÍSTICO	EMPRESA NOTIFICACIONES
JUNTA DE FIESTAS	GESTIÓN PADRÓN	SECC. INNOVACION DESARR. TECN.	PARQUES Y JARDINES
NEG. ATENCIÓN INTEGRADA	EMPRESA RECOGIDA ANIMALES		



## 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 Sección de Movilidad, 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 2012**

Las propuestas de trabajo para el ejercicio 2011 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 2012, debe continuarse en esta línea.

Castellón de la Plana a 9 de marzo de 2012

El Presidente de la Comisión

Juan José Perez Macián