



Ajuntament de  
**Castelló**

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

**INFORME AÑO 2019**

**Secretaría General del Pleno**

Castellón de la Plana 2020





## 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 2020**

**Anexos: Gráficos.**



## 1º.- Presentación

---

La Ley 12/2005, de 22 de diciembre de la Generalitat, estableció la aplicación al municipio de Castelló 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 Castelló, 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 las 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 2019, el día 15 de julio de 2019 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**

Francesc Mezquita Patuel.

### **Vicepresidente 1ª**

José Luíís López Ibañez.

### **Vicepresidenta 2º.**

M.ª Jesús Garrido Moya.

### **Vocales**

Isabel Granero Moya.

Jorge Ribes Vicente.

Begoña Carrasco García.

Juan Carlos Redondo Gamero.

Alejandro Marín-Buck Gómez.

Luciano Ferrer Pons.

### **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 Castelló 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.

La URyS, orgánicamente depende del Área de Gobierno de Ciudad de las Personas, dentro de esta, de la Sección de Ciudad Educadora y del Negociado de Participación Ciudadana.

---



### 3.2.- Mejoras incorporadas por la URyS durante el año 2019.

Tal y como consta en el informe de la URyS, durante el año 2019, se han incorporado los siguientes aspectos de mejora al tratamiento de las sugerencias y reclamaciones:

- La catalogación de las incidencias por temáticas concretas, para obtener información valiosa, respecto a los servicios que reciben más incidencias.
- El tratamiento estadístico de las temáticas de las diferentes incidencias.
- Actualización de la aplicación URyS con diferentes acciones y seguimiento de las incidencias en la plataforma FRESHDESK – MINT que permite:
  - 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.

### 3.3.- Propuestas de mejoras realizadas por la URyS para el año 2020.

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

*“- Conseguir personal 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 continua 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 2019 en cuatro sesiones celebradas de la siguiente manera:

- 13 de marzo. Sesión ordinaria.
- 12 de junio. Sesión extraordinaria, para aprobar el acta.
- 15 de julio. Sesión constitutiva.
- 23 de octubre. Sesión ordinaria.

A lo largo de estas sesiones:

Se informa 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.

Se formula por la Comisión observaciones y propuestas de mejora a los informes trimestrales de la URyS.

Se constituye la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones, tras las elecciones locales celebradas el 26 de mayo de 2019.

Se informa a las y los nuevos concejales miembros de la Comisión, que durante 2019, se ha informatizado al 100% el tratamiento de Quejas y Sugerencias, el aumento de canales de entrada de recepción de quejas y sugerencias, detectando una media de 400 frente a una media de 40 y se explica a los y las miembros de la comisión los distintos canales de entrada.

A lo largo del año de 2019, se ha implantado el libro de actas electrónico, mediante el gestor de expedientes del Ayuntamiento.

Las mejoras propuestas por la Comisión que han sido incorporadas, a lo largo del año 2019, son las siguientes:

La mejora en la presentación del cuadro donde se relacionan los expedientes tratados por la URyS. Se facilita una copia de dicho cuadro en formato DIN-A 3 para mejorar su consulta, habida cuenta de la cantidad de datos reflejados en el mismo.

Se ha incorporado un nivel de análisis en mayor profundidad en los departamentos con más reclamaciones, descendiendo la tabla informativa al nivel 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 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 2019 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 Castelló de la Plana desde el año 2009.

Por tanto la evolución a lo largo de los 10 años anteriores sería la siguiente:

### 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

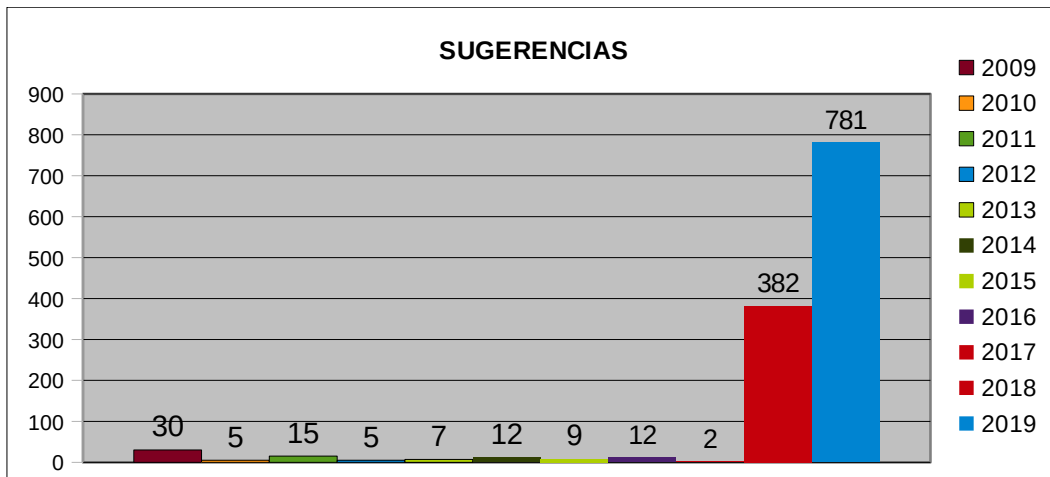
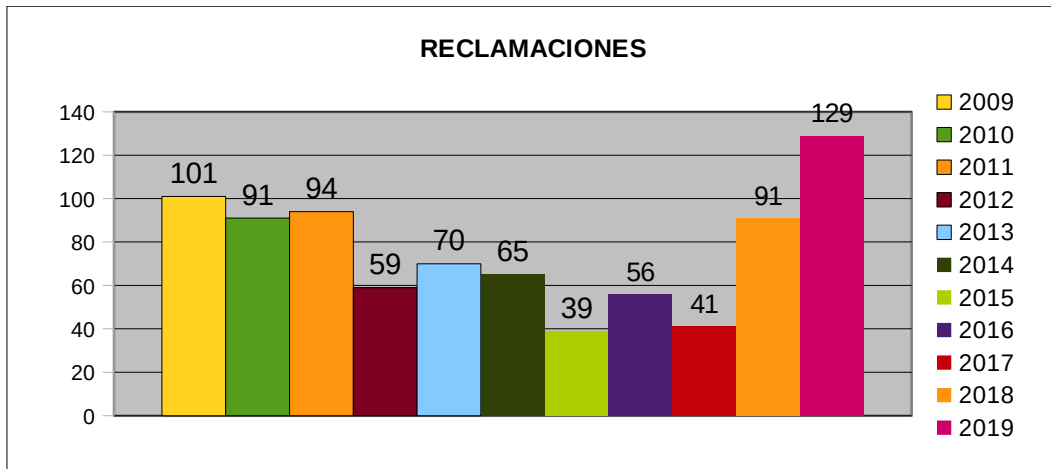
Otros (petición de información pública): 12

Año 2019

Expedientes de Sugerencias: 781

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 129

Otros (petición de información pública): 25



### 4.3.- Comparativa por forma de presentación

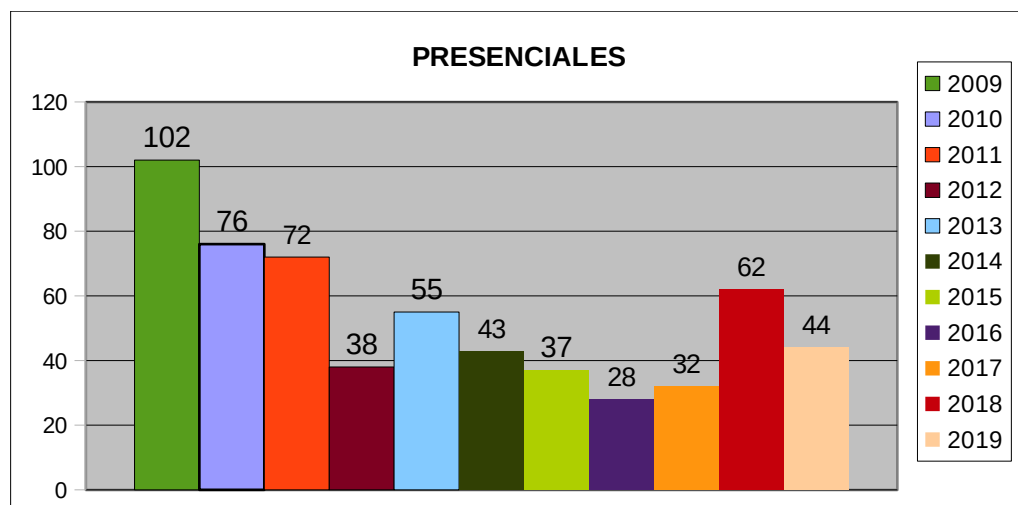
FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
PRESENCIAL	102	76	72	38	55	43	37	28	32	62	44
ONLINE/TELÉF.	29	20	37	26	22	34	11	28	11	423	891

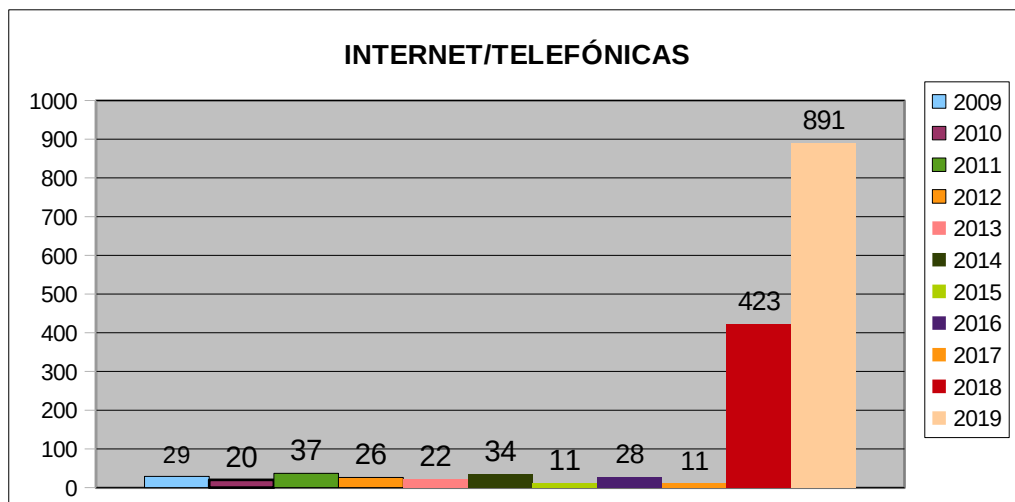
Durante este ejercicio, al respecto de la forma de presentación de sugerencias o reclamaciones, se evidencia el aumento de su presentación por internet/telefónica en comparación con su presentación de manera presencial. Lo que es debido a que se han habilitado nuevos canales de presentación de forma 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 TELEMÁTICA/TELEFÓNICA.	AÑO 2018	AÑO 2019
CORREO ELECTRÓNICO	246	165
ONLINE (FEED BACK)	87	321
ONLINE (FORMULARIO EN LA WEB MUNICIPAL)	76	264
ONLINE (Portal)	14	10
TELÉFONO	14	131



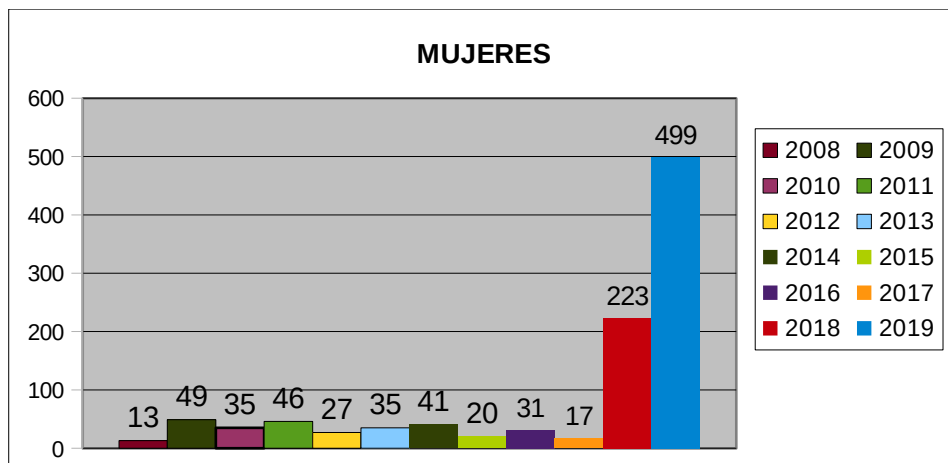
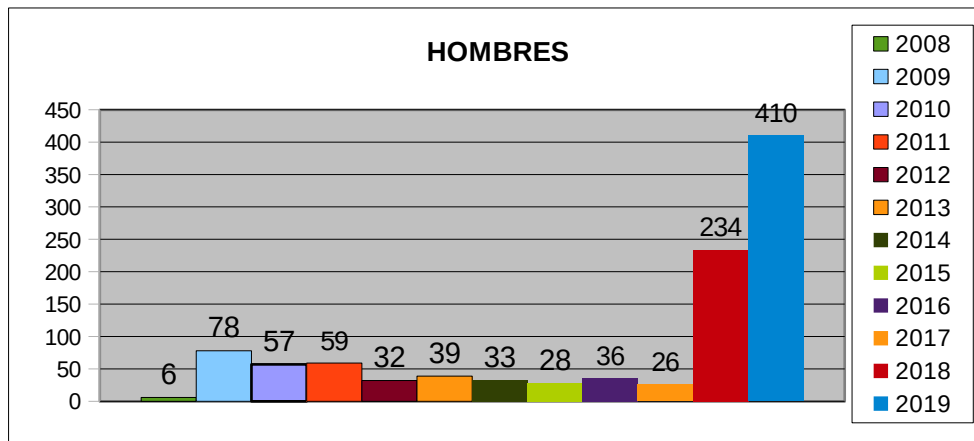


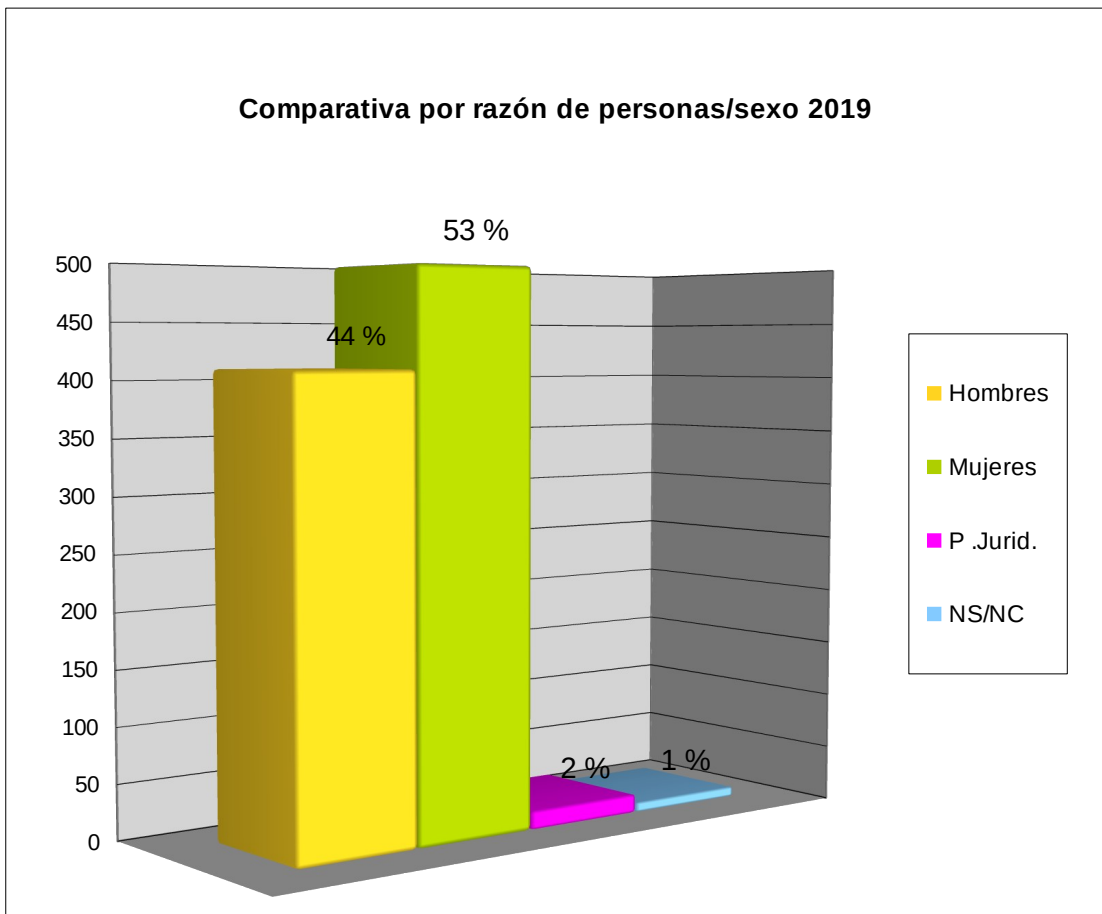
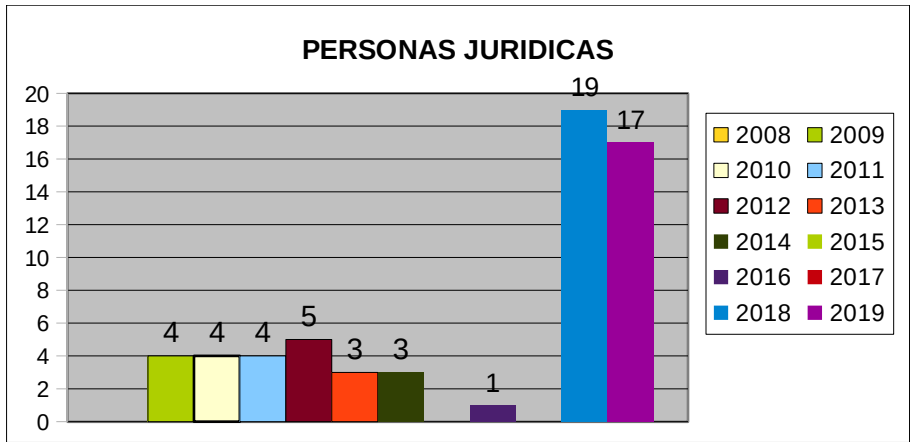


#### 4.4.- Comparativa por personas y sexo

	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
HOMBRES	78	57	59	32	39	33	28	36	26	234	410
MUJERES	49	35	46	27	35	41	20	31	17	223	499
PERSONAS JURÍDICAS	4	4	4	5	3	3	0	1	0	19	17
NS/NC										9	9

Hay una ligera diferencia de la presentación de reclamaciones y/o sugerencias por hombres o por mujeres, siendo más alta, la presentación de sugerencias y/o reclamaciones por mujeres que por hombres, presentando un 9% más de sugerencias y/o reclamaciones.







## **5.- El trabajo interdepartamental con los servicios municipales**

---

A lo largo del año 2019, tras detectar la URyS mediante los datos estadísticos, aquellos departamentos con mayor recepción de quejas y/o sugerencias, se continúan realizando 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 2020**

---

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.

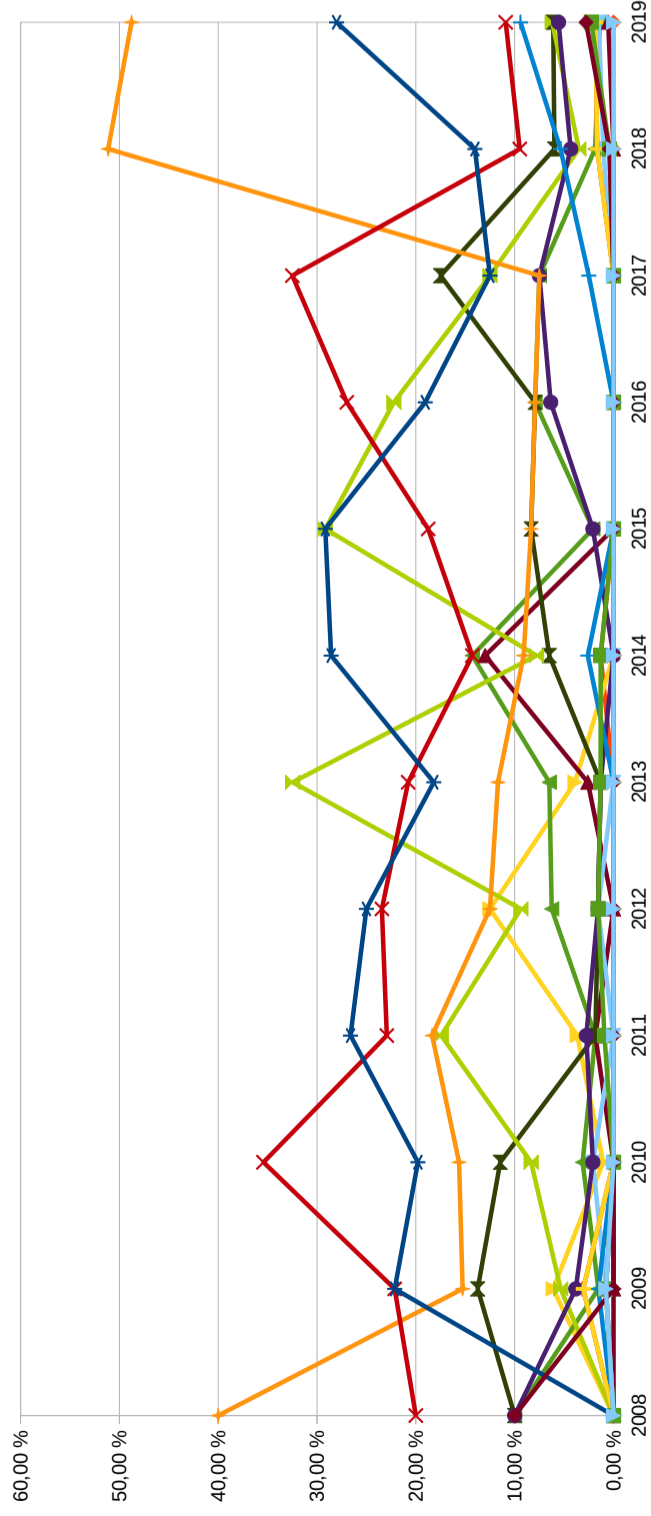
Tiempo de respuesta de la Unidad de Reclamaciones y Sugerencias, durante el año 2019.

Grado de satisfacción del servicio durante el año 2019.



1d. SECCIONS I DIRECCIONS RECEPTORES / SECCIONES Y DIRECCIONES RECEPTORAS

ANY / AÑO	Secretaria Gral. / Secretaria Gral.	5.1. Intervenció / 5.1. Intervención	5.2. Gestió econòmica / 5.2. Gestión económica	5.3. Tresoreria / 5.3. Tesorería	5.4. Adm. tributaria / 5.4. Adm. tributaria	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 cualidad	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 / 8.1. Policía local	8.5. Neg. Adm. Seguretat / 8.5. Neg. Adm. Seguridad	8.6. Mobilitat urbana / 8.6. Movilidad urbana	Patronat de Festes / Patronato de Fiestas	Patronat de Turisme / Patronato de Turismo	Patronat de Esports / Patronato de Deportes	Coordinació Institucional / Coordinación Institucional	desiste reclamació / desiste reclamación	No competència municipal / No competencia municipal
2008	0,00 %	0,00 %	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 %	0,00 %	0,00 %
2009	0,76 %	6,11 %	0,00 %	0,00 %	1,53 %	0,00 %	0,76 %	13,74 %	5,34 %	3,82 %	15,27 %	22,14 %	1,53 %	22,14 %	0,76 %	0,00 %	2,29 %	0,00 %	0,76 %	3,05 %
2010	0,00 %	1,04 %	0,00 %	0,00 %	3,13 %	0,00 %	2,08 %	11,46 %	8,33 %	2,08 %	15,63 %	35,42 %	0,00 %	19,79 %	0,00 %	0,00 %	1,04 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2011	0,00 %	3,67 %	0,00 %	0,00 %	1,83 %	1,83 %	0,00 %	1,83 %	17,43 %	2,75 %	18,35 %	22,94 %	0,00 %	26,61 %	0,92 %	0,00 %	1,83 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2012	0,00 %	12,50 %	0,00 %	0,00 %	6,25 %	0,00 %	1,56 %	1,56 %	9,38 %	1,56 %	12,50 %	23,44 %	0,00 %	25,00 %	1,56 %	0,00 %	4,69 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2013	0,00 %	3,90 %	0,00 %	0,00 %	6,49 %	2,60 %	0,00 %	1,30 %	32,47 %	1,30 %	11,69 %	20,78 %	0,00 %	18,18 %	1,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2014	1,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	14,29 %	12,99 %	0,00 %	6,49 %	7,79 %	0,00 %	9,09 %	14,29 %	2,60 %	28,57 %	1,30 %	0,00 %	1,30 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2015	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %	0,00 %	0,00 %	8,33 %	29,17 %	2,08 %	8,33 %	18,75 %	0,00 %	29,17 %	0,00 %	0,00 %	2,08 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2016	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	7,94 %	0,00 %	0,00 %	7,94 %	22,22 %	6,35 %	7,94 %	26,98 %	0,00 %	19,05 %	0,00 %	0,00 %	1,59 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
2017	0,00 %	0,00 %	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 %	0,00 %	0,00 %
2018	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,86 %	0,00 %	1,03 %	5,98 %	3,51 %	4,33 %	51,13 %	9,48 %	5,36 %	14,02 %	0,41 %	0,41 %	0,82 %	0,00 %	0,00 %	1,65 %
2019	0,00 %	0,00 %	0,11 %	0,11 %	1,39 %	0,53 %	1,50 %	6,10 %	6,20 %	5,56 %	48,77 %	10,91 %	9,41 %	28,02 %	2,25 %	2,78 %	1,39 %	0,11 %	0,00 %	1,82 %



- Secretaria Gral. / Secretaria Gral.
- 5.1. Intervenció / 5.1. Intervención
- 5.4. Adm. tributaria / 5.4. Adm. tributaria
- 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 cualidad
- 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. Seguretat / Neg. Adm. 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
- desiste reclamació / desiste reclamación

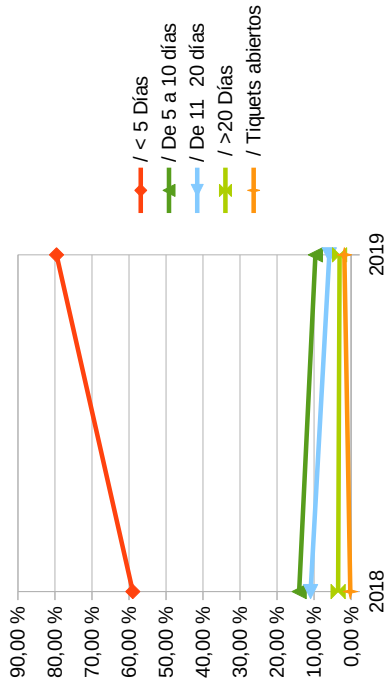


Cód. Validación: 42ZDWKJNCR6CX5EYFGADNJG9 | Verificación: <https://sede.castello.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 17



**1e. TEMPS DE RESPONSA DE LA UNITAT / TIEMPO DE RESPUESTA DE LA UNIDAD**

ANY / AÑO	< 5 Días / < 5 Días	De 5 a 10 días / De 5 a 10 días	D'11 a 20 dies / De 11 a 20 días	>20 Dies / >20 Días	Tiques oberts / Tiquets obiertos	Tiquets / Tiquets oberts
2018	286	68	53	17	1	0,21 %
2019	744	90	55	29	17	1,82 %



**1f. GRAU DE SATISFACCIÓ CIUTADANA DEL SERVEI / GRADO DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO**

ANY / AÑO	Extremadament satisfactori / Extremadamente satisfactorio	Molt satisfactori / Muy satisfactorio	Ni satisfactori ni insatisfactori / Ni satisfactorio ni insatisfactorio	Molt insatisfactori / Muy insatisfactorio	Totalment insatisfactori / Totalmente insatisfactorio	Resposta de l'enquesta de satisfacció / Respuesta de la encuesta de satisfacción
2018	10	41	21	23	45	140
2019	19	65	47	37	117	285
	7,14 %	29,29 %	15,00 %	16,43 %	32,14 %	32,94 %
	6,67 %	22,81 %	16,49 %	12,98 %	41,05 %	30,48 %

