



Ajuntament de  
**Castelló**

**COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I  
RECLAMACIONS DE L'AJUNTAMENT DE CASTELLÓ  
DE LA PLANA**

**INFORME ANY 2019**

**Secretaría General del Ple**

Castelló de la Plana 2020





## Índex

---

- 1. Presentació**
  - 2. La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions**
  - 3. La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URiS)**
  - 4. El treball realitzat**
  - 5. El treball interdepartamental amb els serveis municipals**
  - 6. Propostes de treball per a l'any 2020**
- Annexos: Gràfics.**



## 1º.- Presentació

---

La Llei 12/2005, de 22 de desembre de la Generalitat, va establir l'aplicació al municipi de Castelló de la Plana del règim d'organització dels municipis de gran població.

El Ple de l'Ajuntament per acord de data 26 d'octubre de 2006, va aprovar el Pla Marco de Modernització i Qualitat dels Serveis Municipals 2006-2015 la missió del qual és:

*"Prestar els serveis públics municipals amb eficàcia i eficiència a satisfacció dels seus ciutadans i ciutadanes, proporcionant-los un elevat nivell de benestar i qualitat de vida, alhora que vertebrin una ciutat moderna, emprenedora, oberta, dinàmica i cohesionada territorialment i socialment."*

Per a orientar-se en el compliment de la missió el Pla Marco estableix 5 línies estratègiques i en relació amb este informe convé destacar les línies:

Línia 1. Desenvolupament organitzatiu: amb l'objectiu de Modernitzar l'organització municipal, adequant-la a les necessitats de la ciutat i maximitzant la capacitat de gestió per a aconseguir la màxima proximitat als ciutadans.

Línia 5. L'excel·lència dels serveis: amb l'objectiu de prestar serveis de qualitat a la ciutadania de Castelló, difonent el Pla de Qualitat de l'Ajuntament per a potenciar la qualitat dels serveis municipals i aconseguir la satisfacció dels ciutadans.

Per això, la funció i la labor que desenvolupa la Comissió Especial de Sugeriments i Reclamacions de l'Ajuntament està íntimament lligada a la línies estratègiques del PMCSM, en especial els objectius de les línies estratègiques 1 i 5.





## 2.- La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, es va crear a l'empara del que disposa l'article 132 de la Llei 7/ 1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, modificada per la Llei 57/ 2003, de 16 de desembre, de Mesures per a la Modernització del Govern Local, com a *òrgan necessari de l'Ajuntament de Castelló de la Plana per a la millor defensa dels drets dels veïns i veïnes davant de l'Administració municipal*.

La seua regulació s'establix en el Capítol IV, articles 114 a 116 del Reglament Orgànic del Ple i de les seues Comissions, aprovat pel Ple de l'Ajuntament en sessió de data 21 de desembre de 2006 i publicat en el BOP de la Província de Castelló núm 71 de 7 de juny de 2007.

Esta Comissió es constituïx per primera vegada en la sessió de data 20 de juliol de 2007.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions es constituïx, després de les eleccions locals de 2019, el dia 15 de juliol de 2019 i està formada per representants de tots els grups polítics que integren el Ple de l'Ajuntament, en forma proporcional al nombre de membres del mateix.

La seua composició actual és la següent:

**President:**

Francesc Mezquita Patuel

**Vicepresident 1r**

José Luís López Ibañez.

**Vicepresidenta 2a.**

M.<sup>a</sup> Jesús Garrido Moya

**Vocals**

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, Cap del Negociat Administratiu del Ple.

El mandat de la Comissió Especial coincidix amb el de la Corporació Municipal i es reunix amb caràcter ordinari i periodicitat trimestral, a la sala de juntes de l'Ajuntament.



### **Les funcions de la Comissió Especial són :**

- a) Rebre les reclamacions o queixes i suggeriments per retards, desatencions o deficiències en el funcionament dels Servicis Municipals.
- b) Demanar informació sobre reclamacions o queixes per a verificar la seua transcendència i formular recomanacions, advertències, recordatoris i suggeriments.
- c) Rebre suggeriments per a millorar la qualitat de servicis, incrementant estalvis i rendiment del gasto públic, simplificar tràmits innecessaris.
- d) Analitzar les causes que motivaren l'acumulació de reclamacions o queixes i suggeriments en un mateix àmbit de l'actuació municipal.
- e) Supervisar l'activitat de l'Administració Municipal.
- f) Donar compte al Ple de les seues actuacions per mitjà d'un Informe anual de les queixes presentades i de les deficiències observades en el funcionament dels servicis municipals, amb especificació dels suggeriments o recomanacions no admeses per l'Administració Municipal.

Quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellen podrà realitzar informes extraordinaris.

La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions per a una correcta gestió dels suggeriments i reclamacions rebudes, està dotada d'un Reglament pel qual es regula les reclamacions queixes i suggeriments dels servicis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana que va ser aprovat pel Ple en sessió de data 24 de gener de 2008 i publicat el text definitiu en el Butlletí Oficial de la Província de Castelló el 7 de febrer de 2008.

## **3.- La Unitat de Reclamacions i Suggeriments (URiS)**

### **3.1.- Introducció.**

Per al desenvolupament de les seues funcions, la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions compta amb el suport administratiu de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, d'ara en avant URiS.

La URiS és la competent per a:

- Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggeriments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als servicis prestats per l'Ajuntament de Castelló, una vegada presentades pels ciutadans.
- Traslladar la reclamació o queixa i suggeriment a l'òrgan municipal competent per a la seua resolució, demanant còpia de la contestació a l'autor de la queixa, reclamació o suggeriment.
- Oferir resposta als ciutadans i informar-li de les actuacions realitzades i de les mesures adoptades.
- Remetre a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions còpia dels suggeriments i reclamacions o queixes que reba, així com de la resposta que haguera donat a les mateixes.

La URiS, orgànicament depén de l'Àrea de Govern de Ciutat de les Persones, dins d'esta, de la Secció de Ciutat Educadora i del Negociat de Participació Ciutadana.



### 3.2.- Millores incorporades per la URiS durant l'any 2019.

Tal com consta en l'informe de la URiS, durant l'any 2019, s'han incorporat els següents aspectes de millora al tractament dels suggeriments i reclamacions:

- La catalogació de les incidències per temàtiques concretes per a obtenir informació valuosa respecte al servei que reben més incidències.
- El tractament estadístic de les temàtiques de les diferents incidències,
- L'Actualització de la aplicació URiS amb diferents accions i seguiment de les incidències en la plataforma FRESHDESK-MINT que ens permet fer:
  - Seguiment dels terminis de primera resposta.
  - Creació de respostes tipus.
  - Valorar el servei amb una enquesta de nivell de satisfacció de les persones usuàries.
  - Anàlisi en profunditat dels departaments amb més reclamacions.

### 3.3.- Propostes de millores realitzades per la URiS per l'any 2020.

En l'informe anual presentat per la Unitat de Suggeriments i Reclamacions es formulen les següents propostes de millora:

- *Aconseguir personal per recolzar la tasca diària de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments.*
- *Començar a revisar el Reglament pel qual es regula les Reclamacions o Queixes i Suggeriments dels serveis en l'àmbit de l'Administració de l'Ajuntament de Castelló de la Plana de data 24 de gener de 2008 per adaptar-lo a l'Administració electrònica.*
- *Comunicar dins dels diferents departaments de l'Ajuntament de Castelló de la Plana la importància de la URiS com a eina de millora continua de tot l'Ajuntament.*
- *Implantació de la recollida de la informació de les Juntes de districtes amb la plataforma que gestiona la URiS.*
- *Continuar treballant l'agenda sistèmica amb reunions bilaterals i plantejar la primera reunió interdisciplinària per tractar de manera integral les incidències.*
- *Analitzar les dades de les incidències per mesos, per obtenir informació més valuosa del servei, que es plasmarà en l'informe trimestral corresponent.»*

Estes propostes seran objecte d'estudi per part de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, ja que la URiS és una unitat de suport de la dita Comissió (art. 4 del Reglament).



## 4. El treball realitzat

---

### 4.1.- Reunions de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions

La Comissió s'ha reunit l'any 2019 en quatre sessions celebrats de la manera següent:

- 13 de març. Sessió ordinària.
- 12 de juny. Sessió extraordinària, per a aprovar l'acta.
- 15 de juliol. Sessió constitutiva.
- 23 d'octubre. Sessió ordinària.

Al llarg d'estes sessions:

S'informa la Comissió, per part de la Secretaria i el personal de la URyS, les novetats implantades per la citada Unitat en el tractament dels suggeriments i reclamacions, la Comissió ha realitzat un seguiment a les respostes donades als suggeriments i reclamacions i als temps de resposta.

Es formula per la Comissió observacions i propostes de millora als informes trimestrals de la URyS.

Es constitueix la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, després de les eleccions locals celebrades el 26 de maig de 2019.

S'informa les i els nous regidors membres de la Comissió, que durant 2019, s'ha informatitzat al 100% el tractament de Queixes i Suggeriments, l'augment de canals d'entrada de recepció de queixes i suggeriments, detectant una mitjana de 400 enfront d'una mitjana de 40 i s'explica als i les membres de la comissió els diferents canals d'entrada.

Al llarg de l'any de 2019, s'ha implantat el llibre d'actes electrònic, mitjançant el gestor d'expedients de l'Ajuntament.

Les millores proposades per la Comissió que han sigut incorporades, al llarg de l'any 2019, són les següents:

La millora en la presentació del quadre on es relacionen els expedients tractats per la URyS. Es facilita una còpia d'aquest quadre en format DIN-A 3 per a millorar la seua consulta, tenint en compte la quantitat de dades reflectides en aquest.

S'ha incorporat un nivell d'anàlisi en major profunditat en els departaments amb més reclamacions, descendint la taula informativa al nivell de negociat, per a detectar amb major exactitud, on es formulen més reclamacions o suggeriments, amb la finalitat d'aconseguir una millora dels serveis municipals.

***La Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, agraïx a la Unitat de Suggeriments i Reclamacions, la col·laboració prestada i l'esforç realitzat per a implantar les observacions i millores proposades per la Comissió.***





## 4.2.- Expedients tramitats

Per a realitzar l'informe anual de l'any 2019 per mitjà del que es dóna compte del nombre i tipologia dels suggeriments i reclamacions dirigides a l'Ajuntament i completar el seu contingut, es realitzarà un estudi comparatiu de l'evolució de les reclamacions i suggeriments de la ciutadania de Castelló de la Plana des de l'any 2009.

Per tant l'evolució, al llarg dels 10 anys anteriors, seria la següent:

### Any 2009

Expedients de Suggeriments: 30

Expedients de Reclamacions o queixes: 101

### Any 2010

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 91

### Any 2011

Expedients de Suggeriments: 15

Expedients de Reclamacions o queixes: 94

### Any 2012

Expedients de Suggeriments: 5

Expedients de Reclamacions o queixes: 59

### Any 2013

Expedients de Suggeriments: 7

Expedients de Reclamacions o queixes: 70

### Any 2014

Expedients de Suggeriments: 12

Expedients de Reclamacions o queixes: 65

### Any 2015

Expedients de Suggeriments: 9

Expedients de Reclamacions o queixes: 39

### Any 2016

Expedients de Suggeriments: 12

Expedients de Reclamacions o queixes: 56

### Any 2017

Expedients de Suggeriments: 2

Expedients de Reclamacions o queixes: 41

### Any 2018





Expedients de Suggestiments: 382

Expedients de Reclamacions o queixes: 91

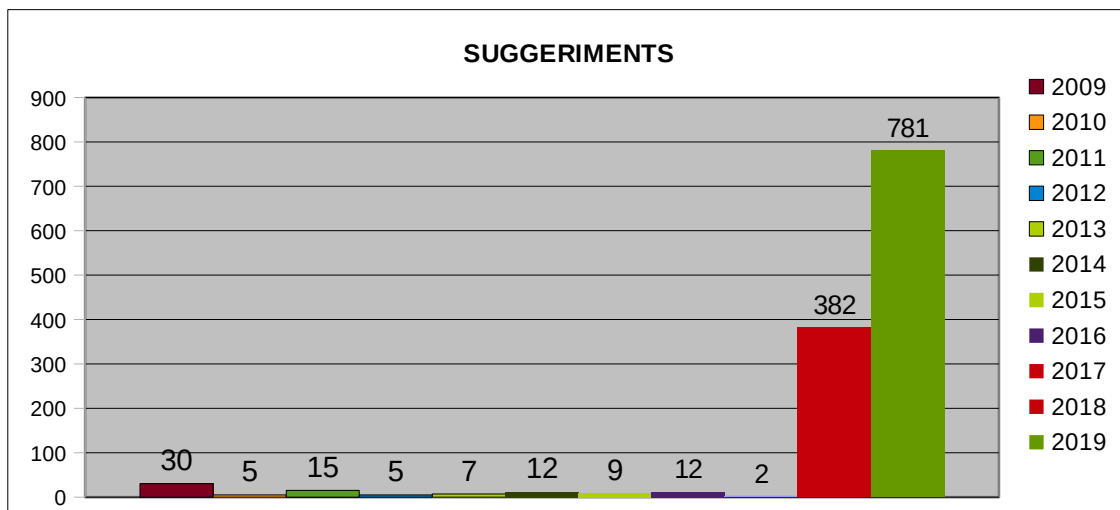
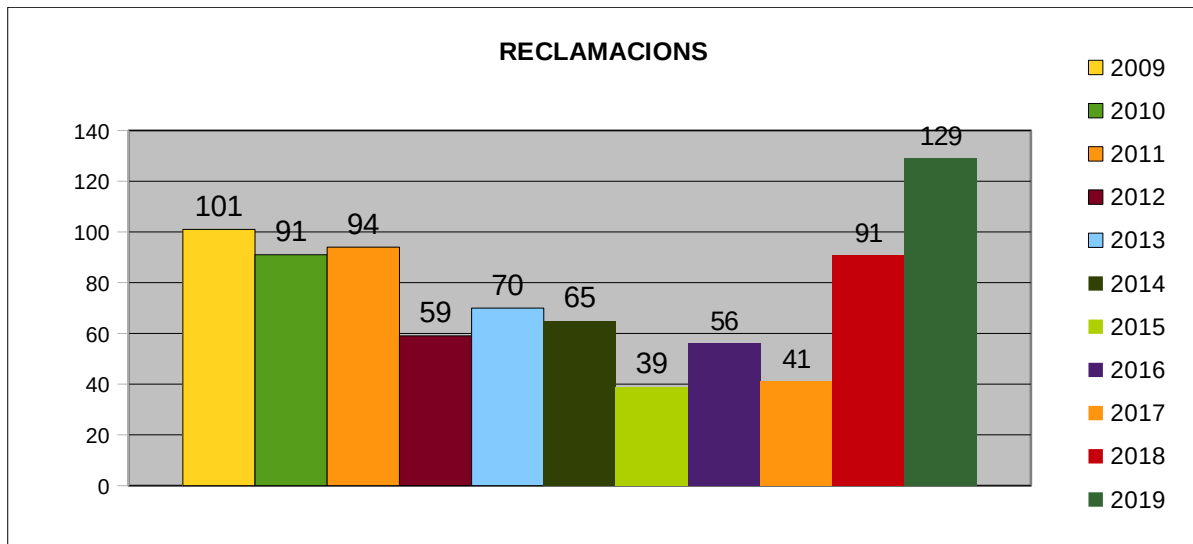
Altres (petició d'informació pública): 12

Any 2019

Expedients de Suggestiments: 781

Expedients de Reclamacions o queixes: 129

Altres (petició d'informació pública): 25



### 4.3.- Comparativa per forma de presentació

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

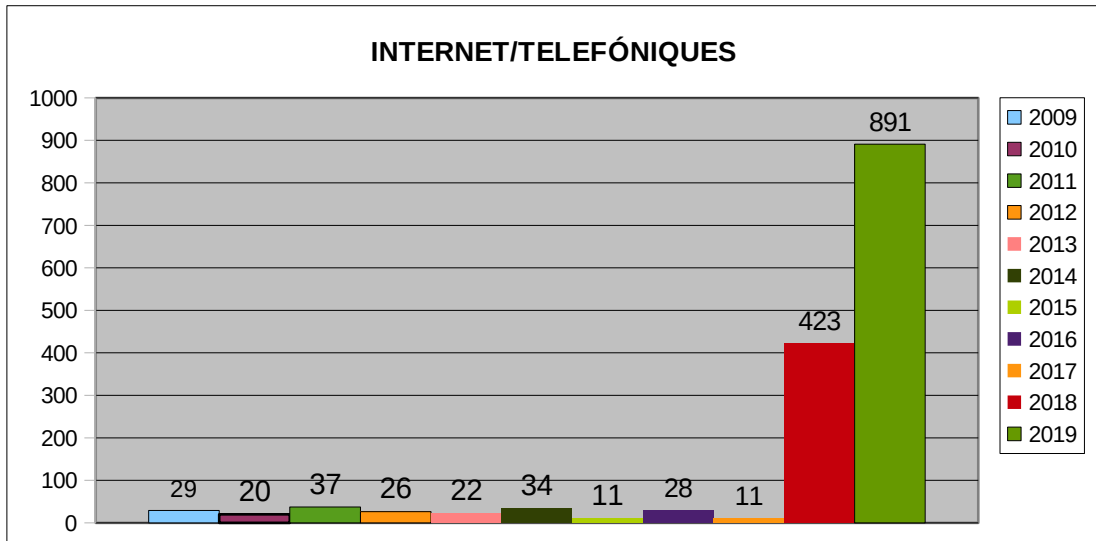
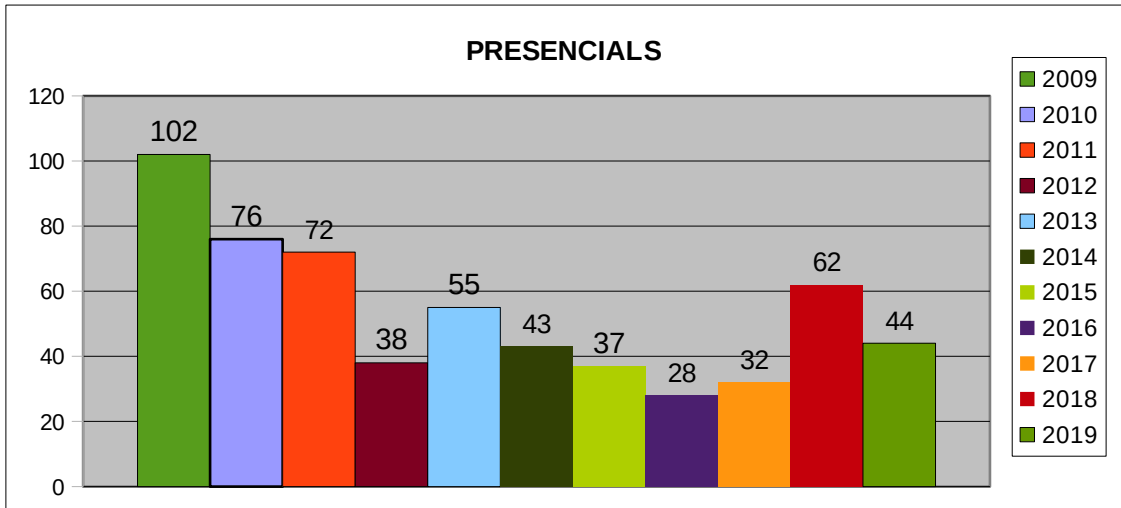
Durant este exercici, tenint en compte la forma de presentació de suggeriments o reclamacions, s'evidencia l'augment de la seua presentació per internet/telefònica en comparació amb la presentació de manera presencial. El que és degut al fet que s'han habilitat nous canals de presentació de forma telemàtica per part de la URyS.

Els nous canals de presentació de suggeriments i reclamacions de forma telemàtica són: la plataforma Easyfeedback i un formulari on line per a presentar-les des de la pàgina web de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions (en funcionament des del tercer trimestre de l'any 2018). D'altra banda es mantenen els canals telemàtics/telefònics ja existents: la via telefònica i el correu electrònic.

El el desglossament dels suggeriments i reclamacions presentades telemàticament i telefònicament el següent.

FORMA PRESENTACIÓ TELEMÀTICA/TELEFÓNICA.	AÑO 2018	AÑO 2019
CORREU ELECTRÒNIC	246	165
ONLINE (FEED BACK)	87	321
ONLINE (FORMULARI EN LA WEB MUNICIPAL)	76	264
ONLINE (Portal)	14	10
TELÈFON	14	131



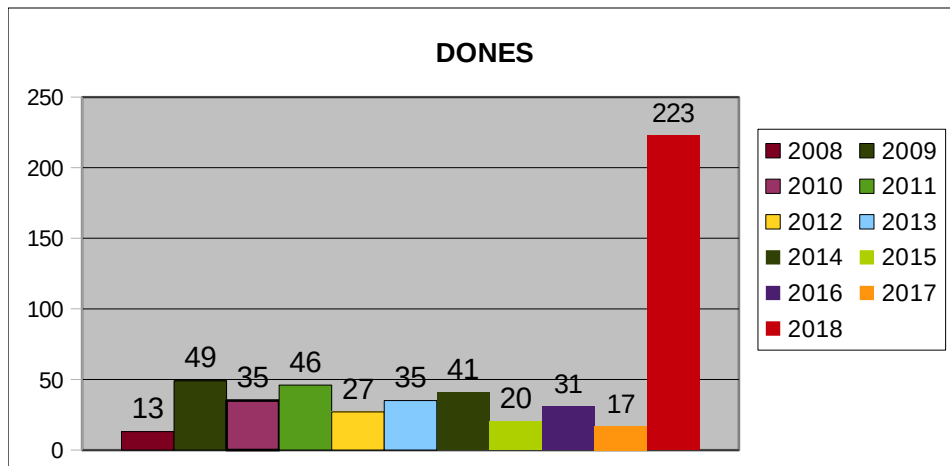
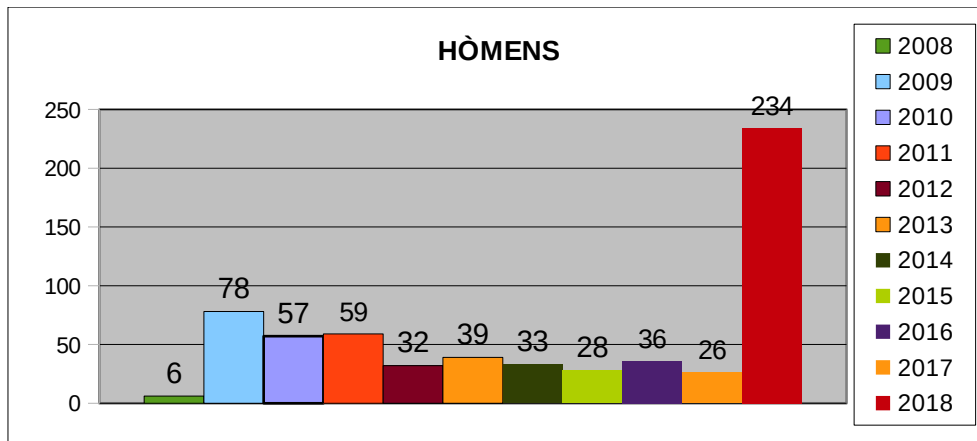


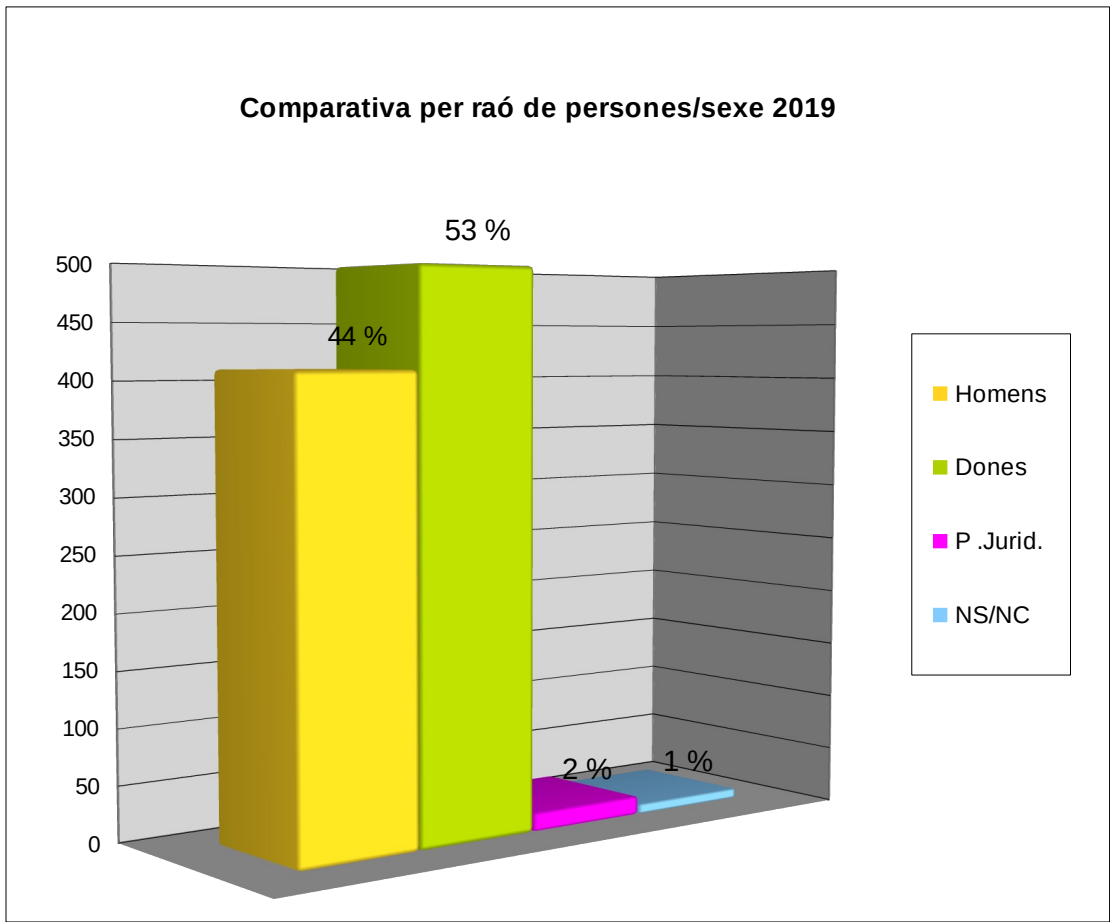
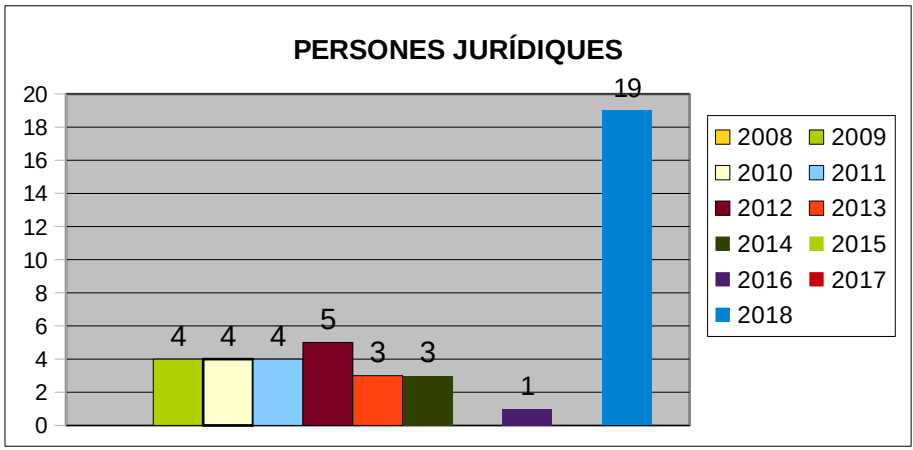


#### 4.- Comparativa per persones i sexe

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

Hi ha una lleugera diferència de la presentació de reclamacions i/o suggeriments per homes o per dones, sent més alta, la presentació de suggeriments i/o reclamacions per dones que per homes, presentant un 9% més de suggeriments i/o reclamacions.







## 5.- El treball interdepartamental amb els serveis municipals

---

Al llarg de l'any 2019, després de detectar la URIS per mitjà de les dades estadístiques, aquells departaments amb major recepció de queixes i/o suggeriments, s'han realitzat reunions bilaterals amb les persones responsables dels mateixos per a establir una relació de coordinació de la URIS i estos departaments.

## 6. Propuestas de trabajo para el año 2020

---

Per part de la Comissió de Suggeriments i Reclamacions, es continuarà treballant, per mitjà de l'anàlisi de les respostes a les distintes queixes i suggeriments plantejades per la ciutadania als servicis municipals i per mitjà de l'examen dels informes trimestrals presentats per la URiS, formulant propostes de millora, que es comunicaran a la URiS, per al seu estudi, i si és el cas, implantació.

Així mateix, la Comissió de Suggeriments i Reclamacions estudiarà les propostes de millora de la Unitat de Suggeriments i Reclamacions, enunciades en l'apartat 3.3 d'este informe.



## Annexos: Gràfics.

---

Seccions i direccions receptores de suggeriments i reclamacions.

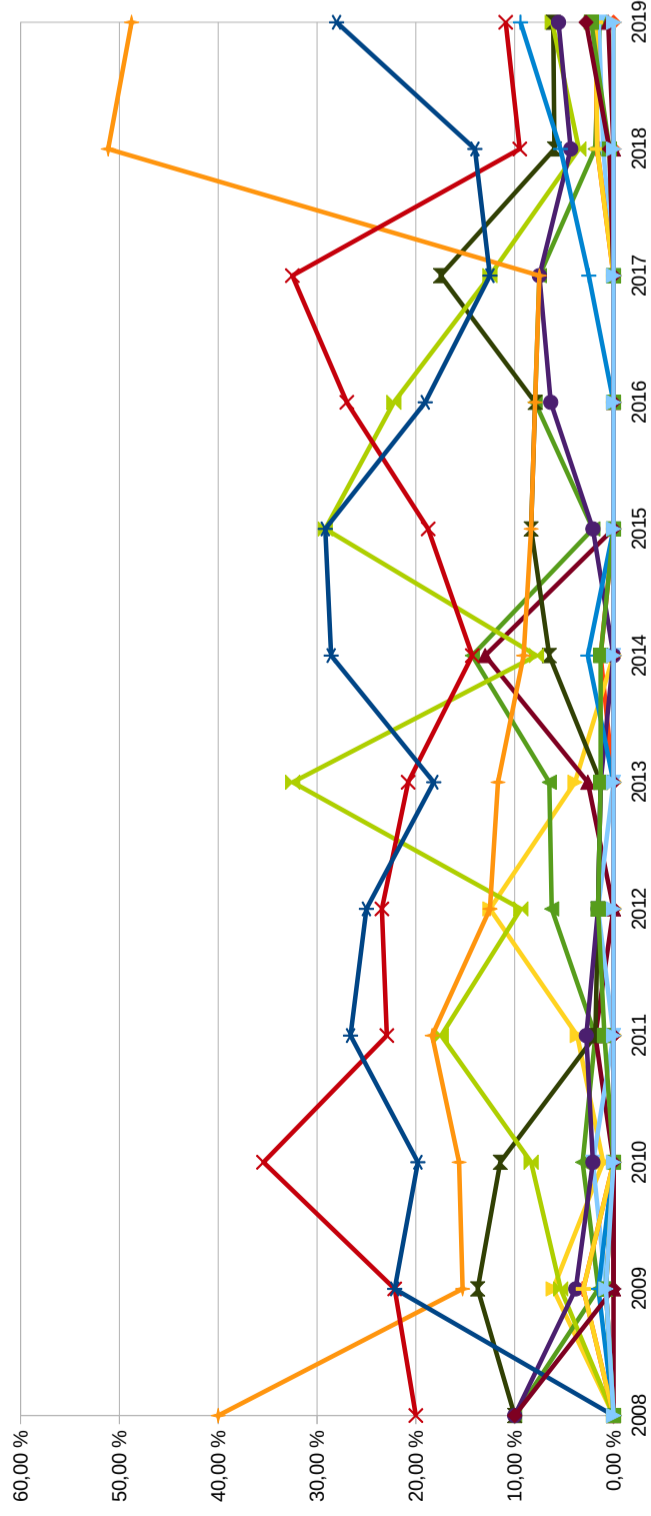
Temps de resposta de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, durant l'any 2019.

Grau de satisfacció del servei durant l'any 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 %	0,00 %	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 / Policia 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

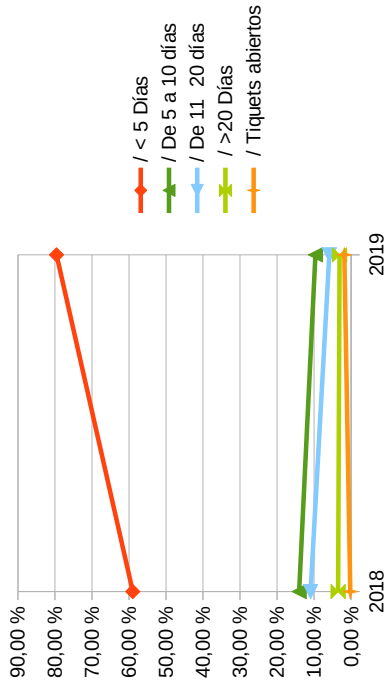


Cód. Validación: 3ZJQ6SFQ3XYE23GPECX7X5TK6 | Verificación: <https://sede.castello.es/>  
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 17



**1e. TEMPS DE RESPONDA 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 / Tiques abiertos	Tickets / Tickets abiertos
2018	286	68	53	17	1	0,21 %
2019	744	90	55	29	17	1,82 %
	58,97 %	14,02 %	10,93 %	3,51 %		
	79,57 %	9,63 %	5,88 %	3,10 %		



**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 %

