



Ajuntament de
Castelló

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

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

**INFORME ANY 2021
INFORME AÑO 2021**

**Secretaría General del Ple
Secretaría General del Pleno**

Castelló de la Plana 2022







Índex

1r. Presentació

**2n. La Comissió Especial de
Suggeriments i Reclamacions**

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

4t. El treball realitzat

**5é. Propostes de treball per a
l'any 2022**

Annexos: Gràfics.

Índice

1º. Presentación

**2º. La Comisión Especial de
Sugerencias y Reclamaciones**

**3º. La Unidad de Reclamaciones
y Sugerencias (URyS)**

4º. El trabajo realizado

**5º. Propuestas de trabajo para el
año 2022**

Anexos: Gráficos.



1r.- 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 Servicis 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 vertebraran 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.

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 la línies estratègiques del PMCSM, en especial los objetivos de las línies estratègiques 1 y 5.





2n.- 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.^a Jesús Garrido Moya

Vocals

Isabel Granero Moya.

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 1^a

José Luís López Ibañez.

Vicepresidenta 2^o.

M.^a Jesús Garrido Moya.

Vocales



Jorge Ribes Vicente.
Begoña Carrasco García.
Juan Carlos Redondo Gamero.
Vicente Vidal Safont.
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 reünix amb caràcter ordinari i periodicitat trimestral, a la sala de juntes de l'Ajuntament.

No obstant això, durant l'any 2021 en compliment de les mesures de distància social i aforament per la situació ocasionada pel virus Covid-19, aquesta sessió s'ha realitzat a la sala 110 (1r pis) edifici Menador.

Les funcions de la Comissió Especial són :

- a) Rebre les reclamacions o queixes i suggeriments per retards, desatencions o deficiències en el funcionament dels Serveis 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

Isabel Granero Moya.
Jorge Ribes Vicente.
Begoña Carrasco García.
Juan Carlos Redondo Gamero.
Vicente Vidal Safont.
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.

No obstante, durante el año 2021 en cumplimiento de las medidas de distancia social y aforo por la situación ocasionada por el virus Covid-19, esta sesión se ha realizado en la sala 110 (1er piso) edificio Menador.

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





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.

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.



3r .- L'Unitat de Reclamacions i Suggestiments (URiS)

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

La URiS és la competent per a:

- Rebre, registrar en el Registre Especial de Suggestiments i Reclamacions i tramitar cada queixa o reclamació i suggeriment, relativa als serveis 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 Suggestiments 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'èsta, de la Secció de Ciutat Educadora i del Negociat de Participació Ciutadana.

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 la ciudadanía.
- 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 la ciudadanía 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.





4t. El treball realitzat

4º. El trabajo realizado

4.1.- Reunions de la Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions

La Comissió s'ha reunit l'any 2021 en una sessió celebrada de la manera següent:

- 21 de juliol. Sessió ordinària.

Al llarg d'esta sessió:

S'informa la Comissió, per part de la Secretaria i el personal de la URiS, 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.

La Comissió Especial de Suggestiments i Reclamacions, agraiïx a la Unitat de Suggestiments i Reclamacions, la col·laboració prestada.

4.2.- Expedients tramitats

Per a realitzar l'informe anual de l'any 2021 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 2011.

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

Any 2011

Expedients de Suggestiments: 15

Expedients de Reclamacions o queixes: 94

Any 2012

Expedients de Suggestiments: 5

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

La Comisión se ha reunido en el año 2021 en una sesión celebrada de la siguiente manera:

- 21 de julio. Sesión ordinaria.

A lo largo de esta sesión:

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.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, agradece a la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones, la colaboración prestada.

4.2.- Expedientes tramitados

Para realizar el informe anual del año 2021 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 2011.

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

Año 2011

Expedientes de Sugerencias: 15

Expedientes de Reclamaciones o quejas: 94

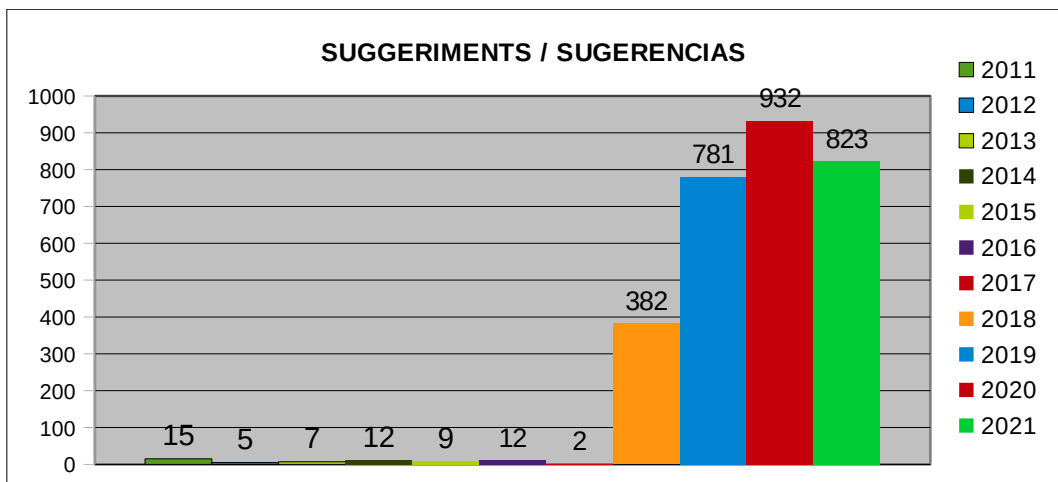
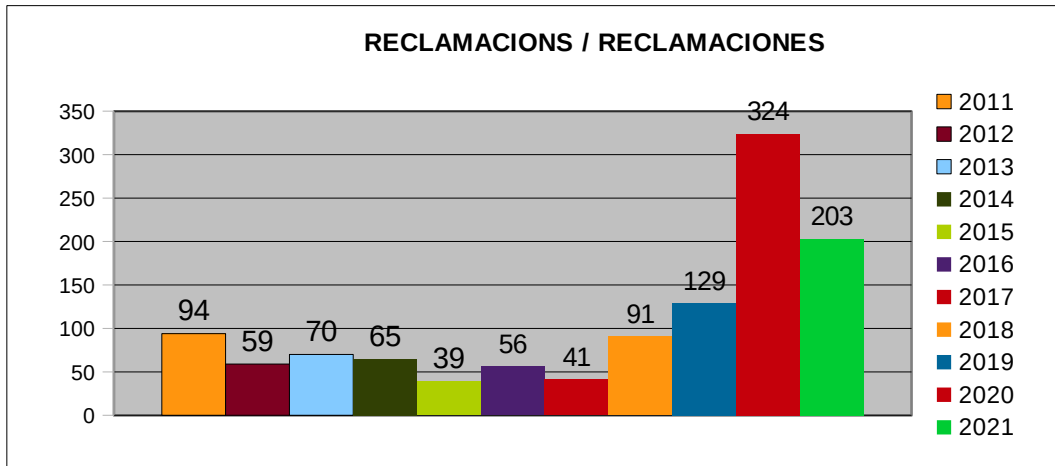
Año 2012

Expedientes de Sugerencias: 5



Expedients de Reclamacions o queixes: 59 <u>Any 2013</u>	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 59 <u>Año 2013</u>
Expedients de Suggeriments: 7	Expedientes de Sugerencias: 7
Expedients de Reclamacions o queixes: 70 <u>Any 2014</u>	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 70 <u>Año 2014</u>
Expedients de Suggeriments: 12	Expedientes de Sugerencias: 12
Expedients de Reclamacions o queixes: 65 <u>Any 2015</u>	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 65 <u>Año 2015</u>
Expedients de Suggeriments: 9	Expedientes de Sugerencias: 9
Expedients de Reclamacions o queixes: 39 <u>Any 2016</u>	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 39 <u>Año 2016</u>
Expedients de Suggeriments: 12	Expedientes de Sugerencias: 12
Expedients de Reclamacions o queixes: 56 <u>Any 2017</u>	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 56 <u>Año 2017</u>
Expedients de Suggeriments: 2	Expedientes de Sugerencias: 2
Expedients de Reclamacions o queixes: 41 <u>Any 2018</u>	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 41 <u>Año 2018</u>
Expedients de Suggeriments: 382	Expedientes de Sugerencias: 382
Expedients de Reclamacions o queixes: 91	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 91
Altres (petició d'informació pública): 12 <u>Any 2019</u>	Otros (petición de información pública): 12 <u>Año 2019</u>
Expedients de Suggeriments: 781	Expedientes de Sugerencias: 781
Expedients de Reclamacions o queixes: 129	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 129
Altres (petició d'informació pública): 25 <u>Any 2020</u>	Otros (petición de información pública): 25 <u>Año 2020</u>
Expedients de Suggeriments: 932	Expedientes de Sugerencias: 932
Expedients de Reclamacions o queixes: 324	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 324
Altres (petició d'informació pública): 6 <u>Any 2021</u>	Otros (petición de información pública): 6 <u>Año 2021</u>
Expedients de Suggeriments: 823	Expedientes de Sugerencias: 823
Expedients de Reclamacions o queixes: 203	Expedientes de Reclamaciones o quejas: 203
Altres (petició d'informació pública): 3	Otros (petición de información pública): 3





4.3.- Comparativa per forma de presentació

4.3.- Comparativa por forma de presentación

FORMA PRESENTACIÓ	ANY 2011	ANY 2012	ANY 2013	ANY 2014	ANY 2015	ANY 2016	ANY 2017	ANY 2018	ANY 2019	ANY 2020	ANY 2021
FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
PRESENCIAL	72	38	55	43	37	28	32	62	44	13	7
ONLINE/TELF.	37	26	22	34	11	28	11	423	891	1248	1022

Durant este exercici, tenint en compte la forma de presentació de suggeriments o reclamacions, es manté l'alça de la 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 URiS. El que és degut a més de l'habilitació dels canals per a la seua presentació de manera telemàtica de reclamacions i suggeriments, a la situació d'emergència per a la salut ocasionada pel virus Covid-19.

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

Durante este ejercicio, al respecto de la forma de presentación de sugerencias o reclamaciones, se mantiene el alza de la presentación de peticiones por internet/telefónica en comparación con su presentación de manera presencial. Lo que es debido además de la habilitación de los canales para su presentación de forma telemática de reclamaciones y sugerencias, a la situación de emergencia para la salud ocasionada por el virus Covid-19.

Los 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 Sugerecias 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.

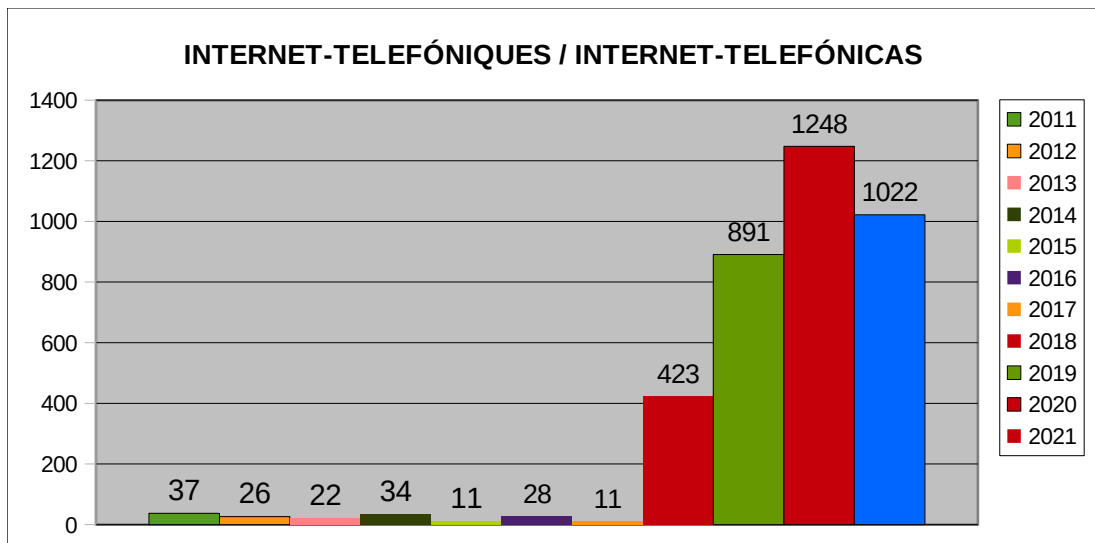
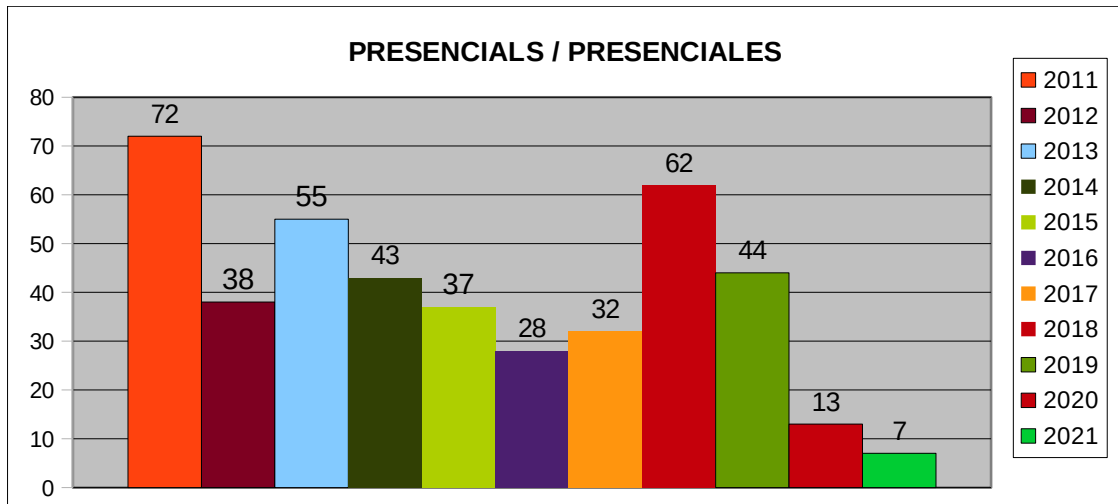
El desglose de las sugerencias y reclamaciones de los últimos tres años presentadas en forma presencial telemáticamente y telefónicamente el siguiente.

FORMA PRESENTACIÓ	ANY 2018	ANY 2019	ANY 2020	ANY 2021
FORMA PRESENTACIÓN	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021





PRESENCIAL.	62	44	13	7
E-MAIL	246	165	372	332
ONLINE (Easyfeedback)	87	321	194	164
ONLINE (Formulari en la web municipal/ Formulario en la web municipal)	76	264	358	263
ONLINE (Portal)	14	10	12	54
ONLINE (Seu electrònica / Sede electrònica)	14	131	236	186
TELÈFON / TELÉFONO	14	131	76	23



4.4.- Comparativa per persones i sexe 4.4.- Comparativa por personas y sexo.

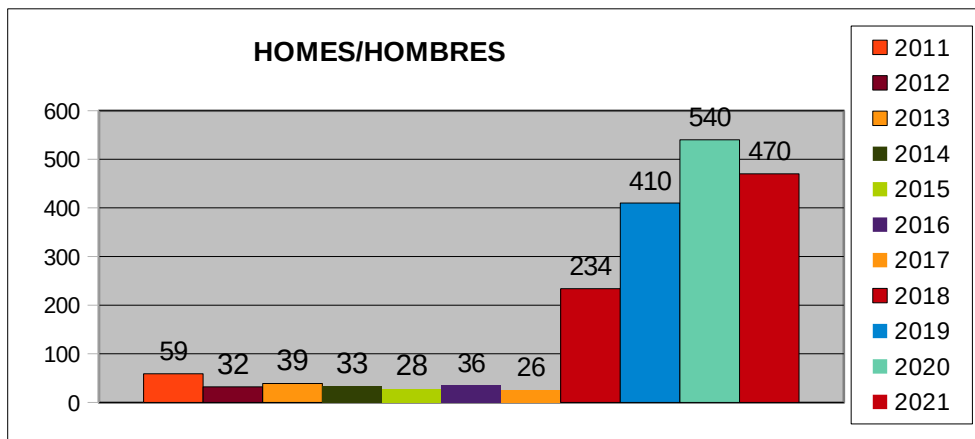
	ANY 2011 AÑO 2011	ANY 2012 AÑO 2012	ANY 2013 AÑO 2013	ANY 2014 AÑO 2014	ANY 2015 AÑO 2015	ANY 2016 AÑO 2016	ANY 2017 AÑO 2017	ANY 2018 AÑO 2018	ANY 2019 AÑO 2019	ANY 2020 AÑO 2020	ANY 2021 AÑO 2021
HÒMENS HOMBRES	59	32	39	33	28	36	26	234	410	540	470
DONES MUJERES	46	27	35	41	20	31	17	223	499	621	491
PERSONES JURÍDIQUES PERSONAS JURÍDICAS	4	5	3	3	0	1	0	19	17	74	58
NS/NC								9	9	26	23

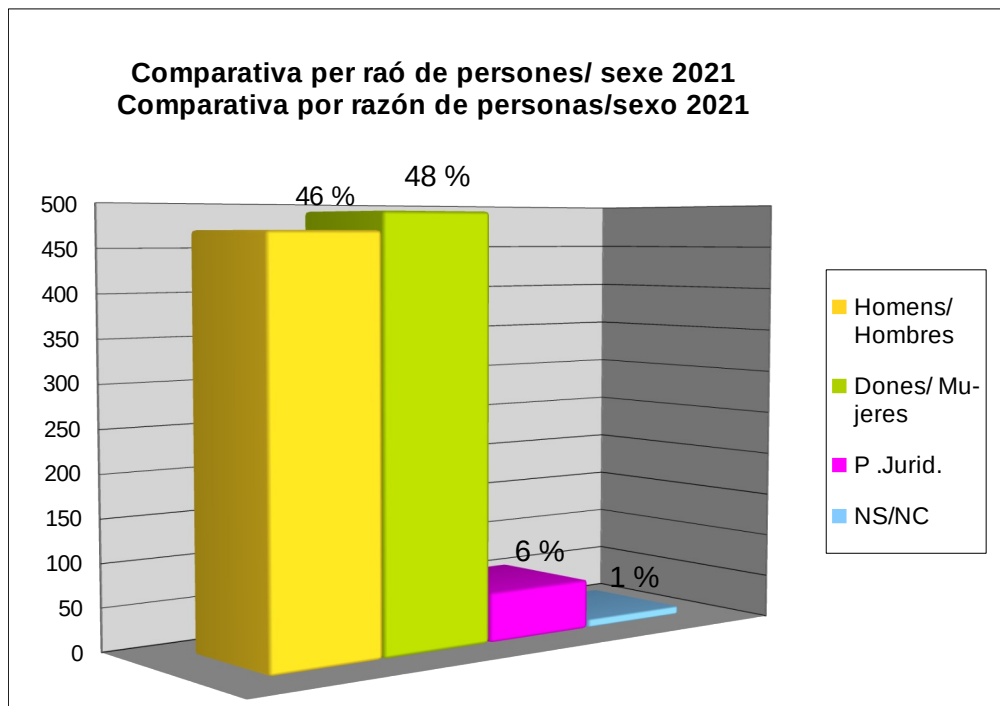
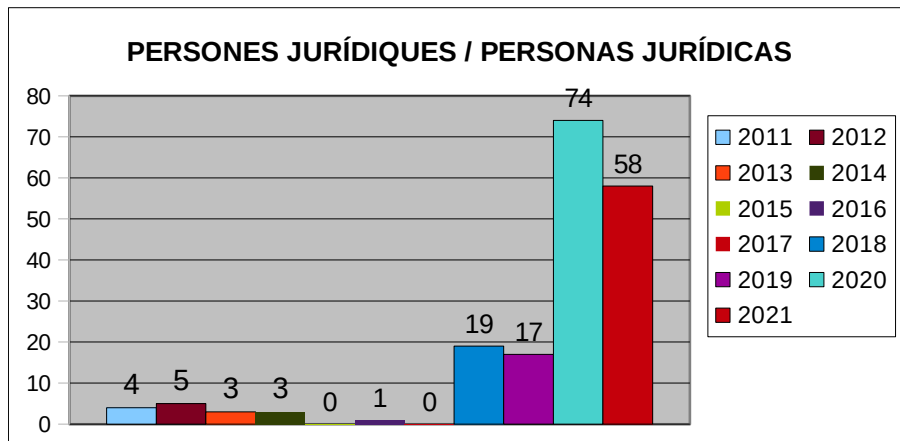
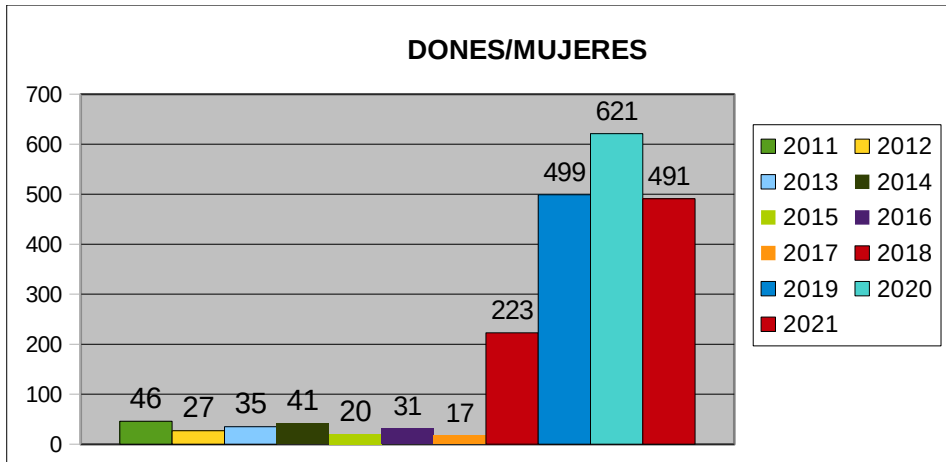
Hi ha una lleugera diferència de la presentació de reclamacions i/o suggeriments per homes o per dones, sent més alta, la presentació de suggeriments i/o reclamacions per dones que per homes, presentant un 2% més de suggeriments i/o reclamacions.

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 2% más de sugerencias y/o reclamaciones.

Continua la tendència un major percentatge de persones jurídiques que presenten reclamacions o suggeriments en relació amb any 2019.

Continúa la tendencia un mayor porcentaje de personas jurídicas que presentan reclamaciones o sugerencias en relación con año 2019.





5é.- Propostes de treball per a l'any 2022

Per part de la Comissió de Sugeriments i Reclamacions, es continuarà treballant, mitjançant l'anàlisi de les respostes donades a les diferents queixes i suggeriments plantejats per la ciutadania als serveis municipals i mitjançant l'examen dels informes trimestrals presentats per la URyS, formulant proposades de millora, que es comunicaran a la URyS, per al seu estudi, i en el seu cas, implantació.

5.- Propuestas de trabajo para el año 2022

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.





Annexos: Gràfics

Seccions i direccions receptors de suggeriments i reclamacions.

Temps de resposta de la Unitat de Reclamacions i Suggeriments, durant l'any 2021.

Grau de satisfacció del servei durant l'any 2021.

Anexos: Gráficos

Secciones y direcciones receptoras de sugerencias y reclamaciones.

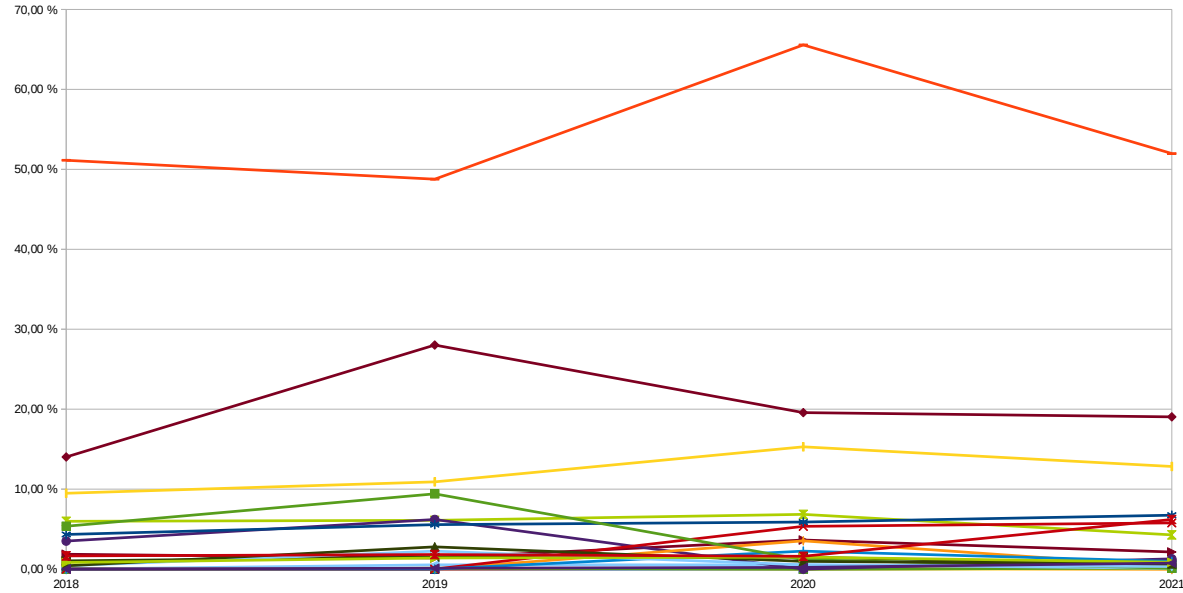
Tiempo de respuesta de la Unidad de Reclamaciones y Suggerencias, durante el año 2021.

Grado de satisfacción del servicio durante el año 2021.



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

ANY / AÑO	Secretaria Gral. / Secretaría Gral.	Intervenció / Intervención	Gestió econòmica / Gestión económica	Tresoreria / Tesorería	Adm. Tributària / Adm. tributaria	Recursos humans / Recursos humanos	Patrimoni i contractació / Patrimonio y contratación	Modernització i qualitat / Modernización y calidad	Serveis socials i cultura / Servicios sociales y cultura	Secció de Benestar Social / Sección de Bienestar social	Impuls act. econòmica i ocupació / Impulso actividad económica y ocupación	Educació, cultura, joventut, igualtat / Educación, cultura, juventud, igualdad	Urbanisme / Urbanismo	Infraestructura-sostenibilitat / Infraestructura-sostenibilidad	Polícia local / Policía local	Neg. Adm. Àrea Seguretat / Neg. Adm. Área Seguridad	Mobilitat urbana / Movilidad urbana	Patronat de Festes / Patronato de Fiestas	Patronat de Turisme / Patronato de Turismo	Patronat Esports / Patronato de Deportes	Coordinació Institucional Alcaldia i grups polítics / Coordinación Institucional Alcaldía y grupos políticos	No competència municipal / No competencia municipal
2018	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,86 %	0,00 %	1,03 %	5,98 %	3,51 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	4,33 %	51,13 %	9,48 %	5,36 %	14,02 %	0,41 %	0,41 %	0,82 %	0,00 %	1,65 %
2019	0,00 %	0,00 %	0,11 %	0,11 %	1,39 %	0,53 %	1,50 %	6,10 %	6,20 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	5,56 %	48,77 %	10,91 %	9,41 %	28,02 %	2,25 %	2,78 %	1,39 %	0,11 %	1,82 %
2020	0,00 %	0,11 %	0,00 %	0,00 %	3,64 %	0,53 %	1,50 %	6,84 %	0,00 %	3,53 %	5,35 %	2,25 %	5,88 %	65,56 %	15,29 %	1,18 %	19,57 %	0,53 %	0,96 %	1,50 %	0,21 %	1,60 %
2021	0,11 %	0,00 %	0,00 %	0,11 %	2,14 %	0,11 %	0,53 %	4,28 %	1,28 %	0,32 %	5,78 %	0,96 %	6,74 %	51,98 %	12,63 %	0,11 %	19,04 %	0,32 %	0,64 %	0,86 %	0,75 %	6,20 %

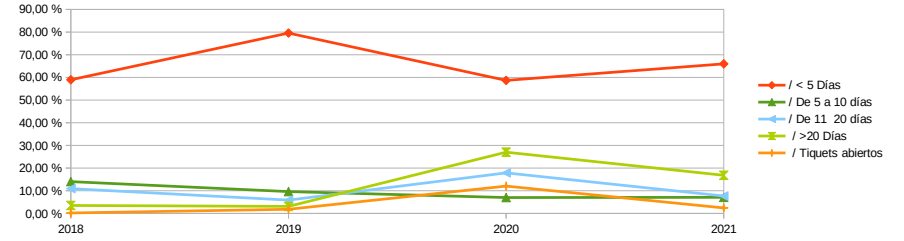


taria Gral. / Secretaría Gral.
 rencia / Intervención
 ó económica / Gestión económica
 rería / Tesorería
 Tributària / Adm. tributaria
 os humans / Recursos humanos
 oni i contractació / Patrimonio y contratación
 mització i qualitat / Modernización y calidad
 is socials i cultura / Servicios sociales y cultura
 ó de Benestar Social / Sección de Bienestar social
 impuls act. econòmica i ocupació / Impulso actividad económica y ocupación
 educació, cultura, joventut, igualtat / Educación, cultura, juventud, igualdad
 Urbanisme
 ra-sostenibilitat / Infraestructura-sostenibilidad
 a / Policía local
 Area Seguretat / Neg. Adm. Área Seguridad
 ana / Movilidad urbana
 Festes / Patronato de Fiestas
 Turisme / Patronato de Turismo
 orts / Patronato de Deportes
 Coordinació Institucional Alcaldia i grups polítics / Coordinación Institucional Alcaldía y grupos políticos
 cia municipal / No competencia municipal

Cód. Validación: 95LW5YPCFC45AW0PH2RZH3AS | Verificación: [http://www.gub.cat/verificador](#)
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico

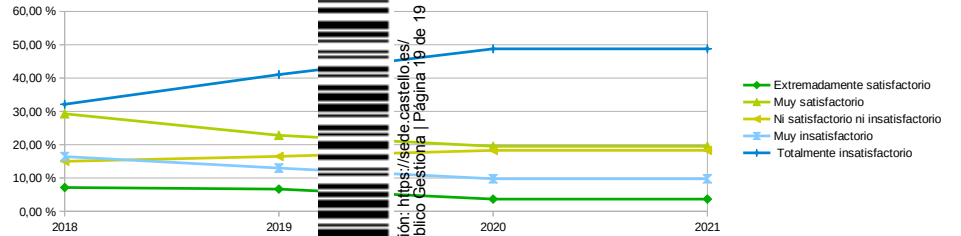
1e. TEMPS DE RESPOSTA DE LA UNITAT / TIEMPO DE RESPUESTA DE LA UNIDAD

ANY / AÑO	< 5 Dies / < 5 Dias		De 5 a 10 dies / De 5 a 10 días		D'11 a 20 dies / De 11 20 días		>20 Dies / >20 Dias		Tiquets oberts / Tiquets abiertos	
2018	286	58,97 %	68	14,02 %	53	10,93 %	17	3,51 %	1	0,21 %
2019	744	79,57 %	90	9,63 %	55	5,88 %	29	3,10 %	17	1,82 %
2020	604	58,70 %	72	7,00 %	184	17,88 %	278	27,02 %	124	12,05 %
2021	679	65,99 %	73	7,09 %	79	7,68 %	173	16,81 %	25	2,43 %



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	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
2018	10	7,14 %	41	29,29 %	21	15,00 %	23	16,43 %	45	32,14 %	140	32,94 %
2019	19	6,67 %	65	22,81 %	47	16,49 %	37	12,98 %	117	41,05 %	285	30,48 %
2020	3	3,66 %	16	19,51 %	15	18,29 %	8	9,76 %	40	48,78 %	82	6,50 %
2021	3	3,66 %	16	19,51 %	15	18,29 %	8	9,76 %	40	48,78 %	82	6,50 %



Cód. Validación: 95LW5YPCFC45AW6PH2RZHUJAS | Verificación: <https://sede.castellon.es/>
 Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 19