



2018

INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN  
ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y  
RECLAMACIONES



## INTRODUCCIÓN

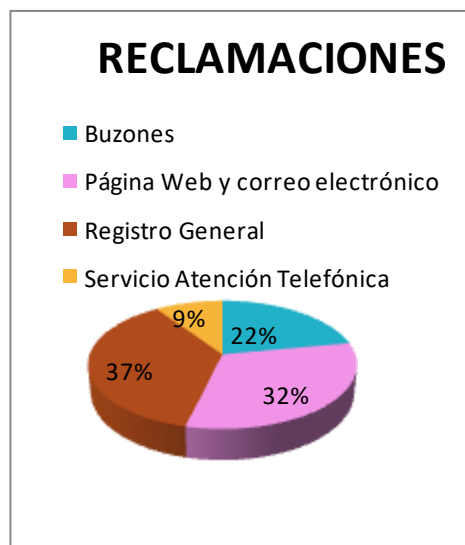
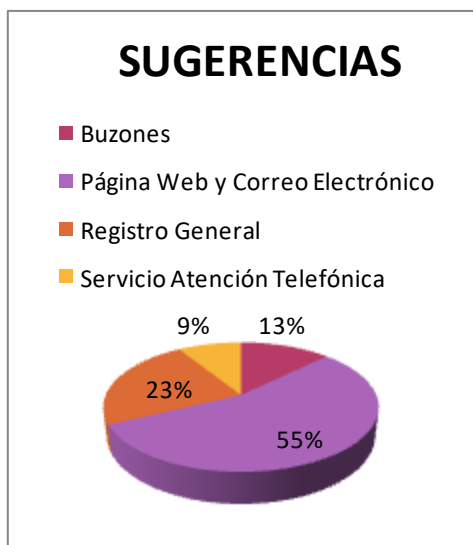
La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones presenta en esta ocasión los datos relativos al 2018, ejercicio que sin lugar a dudas cerrará una etapa, ya que nuestra Organización se encuentra en un punto de inflexión, con el reto de afrontar los cambios organizativos y tecnológicos que supone la implantación de la Administración Electrónica en un horizonte temporal que tiene como fecha límite el 2 de octubre de 2019 y que influirá decisivamente en la forma en que se relaciona la ciudadanía con la administración.

## I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

### i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2018. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2018 se han admitido a trámite 796 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 175 expedientes menos que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	37	111	148
Página Web y correo electrónico	161	160	321
Registro General	68	185	253
Servicio Atención Telefónica	26	48	74
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>504</b>	<b>796</b>

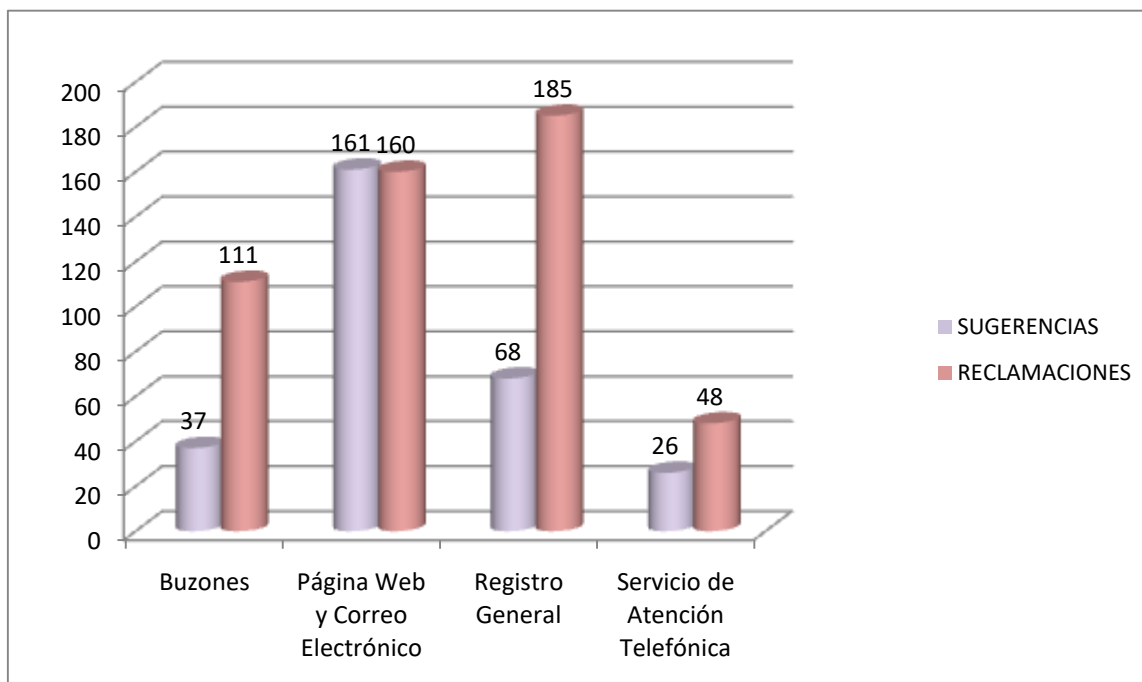


Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sugerencias ha sido Internet, mientras que en el caso de las reclamaciones el medio más utilizado ha sido Registro.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2018	2017	VARIACIÓN		2018	2017	VARIACIÓN
<b>BUZONES</b>	13%	12%	+1%	<b>BUZONES</b>	22%	22%	--
<b>INTERNET</b>	55%	52%	+3%	<b>INTERNET</b>	32%	43%	-11%
<b>REGISTRO G.</b>	23%	25%	-2%	<b>REGISTRO G.</b>	37%	28%	+9%
<b>SERVICIO 010</b>	9%	11%	-2%	<b>SERVICIO 010</b>	9%	7%	+2%

Comparando el 2018 con el 2017, en el caso de las sugerencias, la utilización de Internet ha experimentado un incremento porcentual del 3%. junto con un incremento del 1% en el uso de los buzones, compensándose con el detrimento en el uso de registro y servicio 010 en un 2% respectivamente.

En cuanto a las reclamaciones, en 2018 la utilización del Registro General ha crecido significativamente respecto a 2017, con un 9%, seguido de la utilización del servicio 010 que se eleva en un 2%. Estos incrementos se compensan con el descenso porcentual experimentado en la utilización de Internet en un 11%. El porcentaje en el uso de los buzones ha sido el mismo en ambos ejercicios.

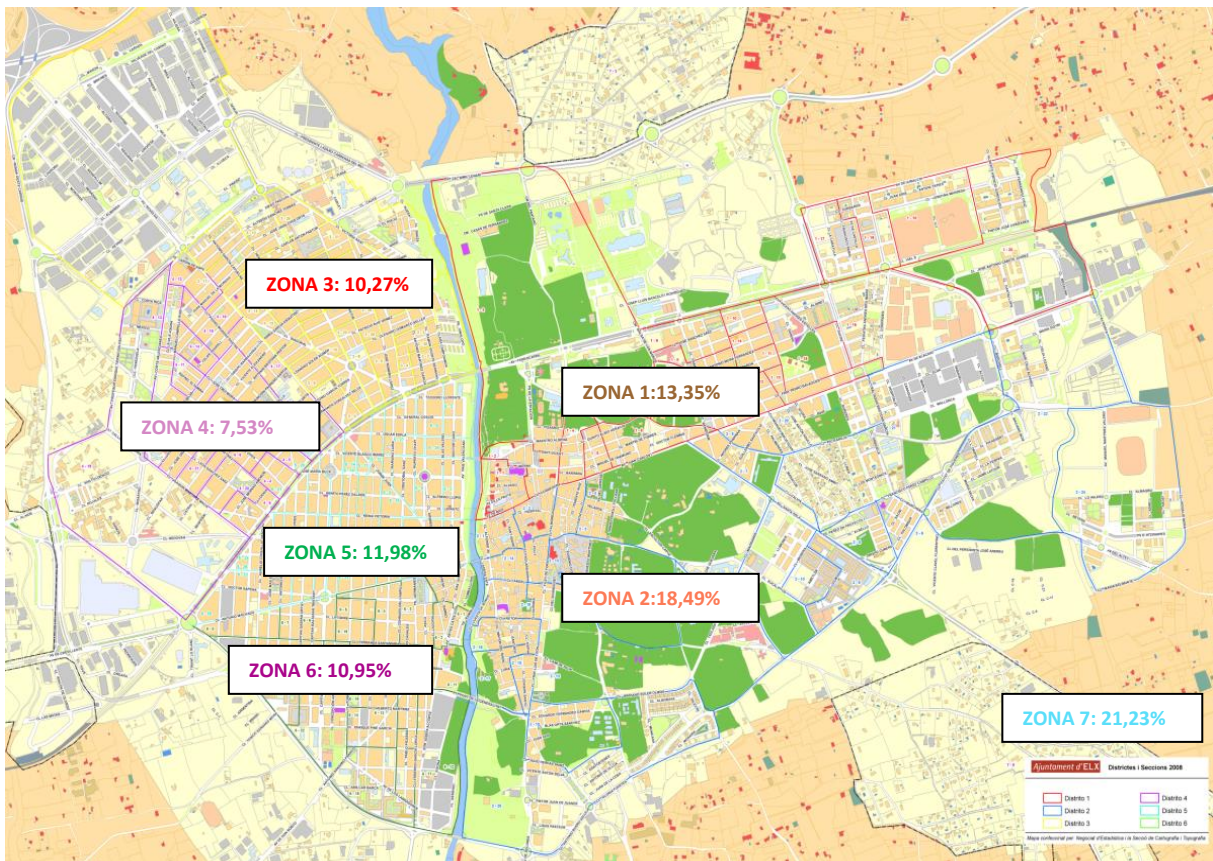
**Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2018**

En el cuadro anterior se puede observar que uno de los medios más utilizados es Internet tanto para la presentación de sugerencias como reclamaciones.. El medio que menos se ha utilizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

## ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2018. Distribución por Zonas

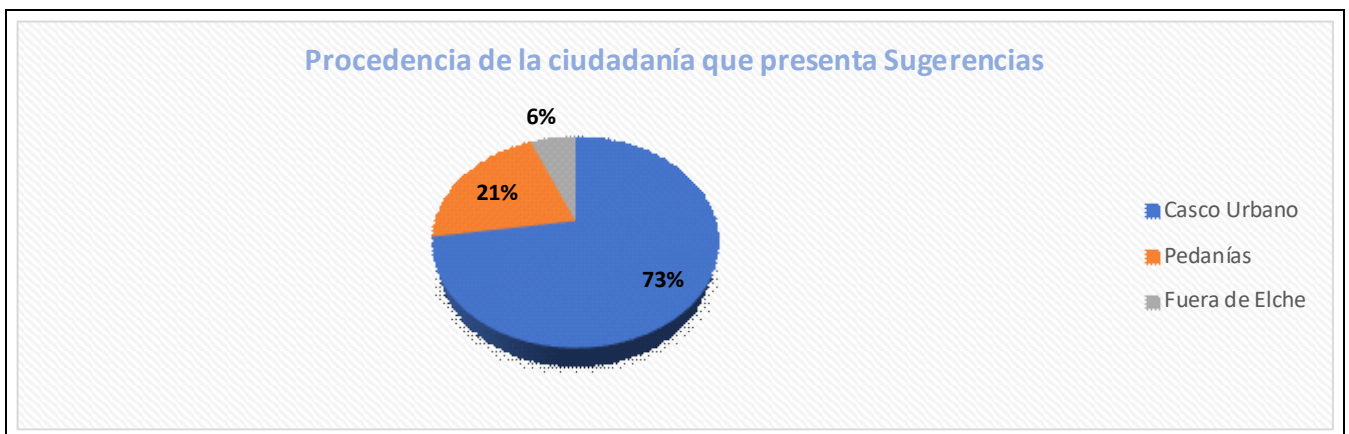
En 2018 se han presentado un total de **292 sugerencias**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

### DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR ZONAS



*Porcentajes extraídos de aquellos expedientes admitidos a trámite.*

Completan esta distribución 18 sugerencias (6,16%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.



Como podemos ver, el 73% de las personas que han presentado sugerencias residen en el casco urbano, un 21% en las pedanías y un 6% residen fuera de Elche.

**Dentro del casco urbano**, en cuanto a los porcentajes relativos a esta zona, son los residentes de la zona 2 los que presentan más sugerencias (25,47%) junto con los de la zona 1 (18,39%) y los que menos, los de la zona 4 (10,37%).

	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	39	18,39%	13,35%
DISTRITO 2	54	25,47%	18,49%
DISTRITO 3	30	14,15%	10,27%
DISTRITO 4	22	10,37%	7,53%
DISTRITO 5	35	16,50%	11,98%
DISTRITO 6	32	15,09%	10,95%
	<b>212</b>	<b>100,00%</b>	<b>72,60%</b>

Por otro lado, 62 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (**fuera del casco urbano de la ciudad**), con la siguiente distribución:

PARTIDA	SUGERENCIAS	% RELATIVO	% ABSOLUTO
ALGODA	1	1,61%	0,34%
ALGOROS	1	1,61%	0,34%
ALTABIX	2	3,22%	0,68%
ATZAVARES	1	1,61%	0,34%
BALSARES	0	0,00%	0,00%
LA BAIA	7	11,29%	2,39%
CARRÚS	1	1,61%	0,34%
DAIMÉS	0	0,00%	0,00%
L' ALTET	6	9,67%	2,05%
JUBALCOI	0	0,00%	0,00%
LA FOIA	1	1,61%	0,34%
LA MARINA	14	22,58%	4,79%
PLA SANT JOSEP	2	3,22%	0,68%
ELS ARENALS DEL SOL	2	3,22%	0,68%
MAITINO	1	1,61%	0,34%
MATOLA	1	1,61%	0,34%
PARC INDUSTRIAL	1	1,61%	0,34%
PENYA DE LES ÀGUILLES	3	4,83%	1,02%
PERLETA	2	3,22%	0,68%
PUÇOL	0	0,00%	0,00%
SALADAS	0	0,00%	0,00%
SANTA ANNA	0	0,00%	0,00%
TORRELLANO	14	22,58%	4,79%
LA VALLVERDA	2	3,22%	0,68%
TOTAL	62	100,00%	21,23%

Cómo podemos ver, los habitantes de La Marina y Torrellano son los que han participado más activamente con 14 sugerencias y un porcentaje de participación del 23% de cada uno en el total de las presentadas en pedanías, seguido por los residentes de La Baia con 7 sugerencias (11,29%) y los de L'Altet con 6 sugerencias y un 9,67%.

### Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las sugerencias

	2018	2017
Zona 1	13,35%	17,28%
Zona 2	18,49%	19,44%
Zona 3	10,27%	9,88%
Zona 4	7,53%	11,42%
Zona 5	11,98%	12,65%
Zona 6	10,95%	7,10%
Zona 7	21,23%	16,98%
(*)	6,16%	5,25%
TOTAL	100%	100%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2017, ha aumentado de forma significativa la participación de los habitantes de las zonas 7 y 6, con unos incrementos del 4,25% y 3,85% respectivamente y con una subida más leve, los de la zona 3. Los mayores descensos porcentuales lo experimentan la zona 1, con un 3,93% y la zona 4 con un 3,89% respecto a la participación porcentual del 2017. También desciende la participación ciudadana de las zonas 2 y 5 en un 0,95% y 0,67% respectivamente. Por último, las sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche ganan participación en el conjunto de zonas respecto al ejercicio anterior en torno al 0,91%.

### Sugerencias recibidas según el medio de presentación elegido y por zonas de residencia del solicitante.

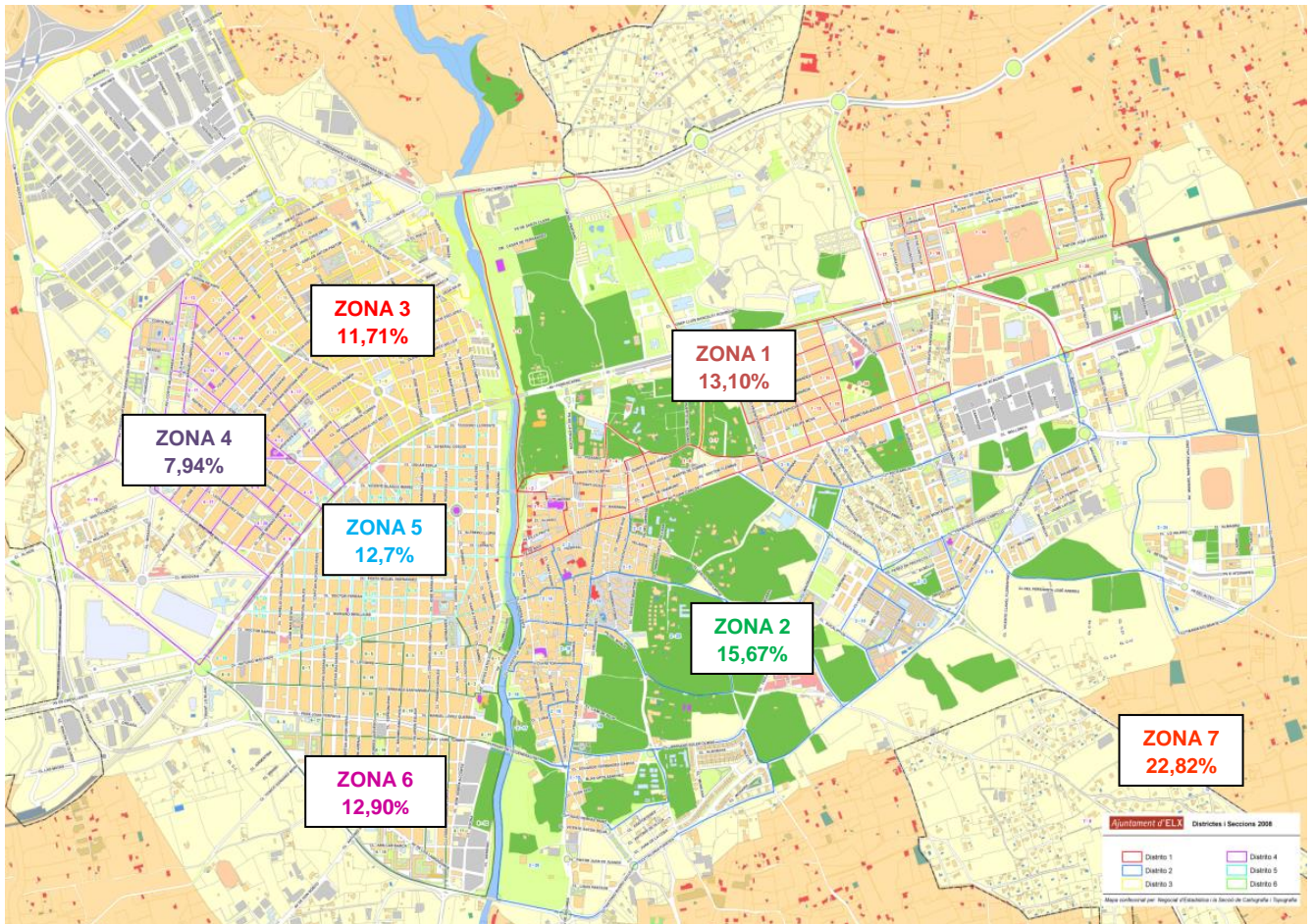
	Zona1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	4	7	4	3	4	6	5	4	37
Internet	27	28	16	16	18	22	26	8	161
Registro	6	10	6	0	10	2	28	8	68
Servicio 010	2	9	4	3	3	2	3	0	26
Total	39	54	30	22	35	32	62	18	292

(\*) Residentes fuera de Elche

Conforme se observa en el anterior cuadro, en casi todas las zonas destaca como medio elegido para la presentación de sugerencias Internet, es decir, a través de la web municipal y el correo electrónico, excepto para la zona 7 que se utiliza más el Registro General.

En 2018 se han recibido un total de **504 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

### DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



Porcentajes extraídos de aquellos expedientes que se han admitido a trámite..

Para completar la distribución de las 504 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 3,17% (16 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.





Como se observa, el 74% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 23% que viven en las pedanías.

**Dentro del casco urbano** y teniendo en cuenta los porcentajes relativos en esta zona, son los habitantes de la zona 2, al igual que en el caso de las sugerencias, los que han participado más activamente (15,67%) y los que menos, dentro del casco urbano, son los de la zona 4, con un porcentaje de participación del 7,94%.

DISTRITOS	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	66	17,69 %	13,10 %
DISTRITO 2	79	21,17 %	15,67 %
DISTRITO 3	59	15,81 %	11,71 %
DISTRITO 4	40	10,72 %	7,94 %
DISTRITO 5	64	17,15 %	12,70 %
DISTRITO 6	65	17,42 %	12,90 %
	<b>373</b>	<b>100 %</b>	<b>74 %</b>

Por otro lado, 115 reclamaciones han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (**fuera del casco urbano de la ciudad**), con la siguiente distribución:

PARTIDA	RECLAMACIONES	% RELATIVO	% ABSOLUTO
ALGODA	1	0,87%	0,20%
ALGORÓS	1	0,87%	0,20%
ALTABIX	9	7,83%	1,79%
ATZAVARES	5	4,35%	0,99%
ELS BASSARS	1	0,87%	0,20%
LA BAIA	9	7,83%	1,79%
CARRÚS	1	0,87%	0,20%
DAIMÉS	2	1,74%	0,40%
L'ALTET	22	19,13%	4,37%
JUBALCOI	1	0,87%	0,20%
LA FOIA	3	2,61%	0,60%
LA MARINA	14	12,17%	2,78%
PLA DE SANT JOSEP	1	0,87%	0,20%
ELS ARENALS DEL SOL	4	3,48%	0,79%
MAITINO	1	0,87%	0,20%
MATOLA	3	2,61%	0,60%
PARC INDUSTRIAL	0	0,00%	0,00%
PENYA DE LES ÀGUILLES	3	2,61%	0,60%
PERLETA	6	5,22%	1,19%
PUÇOL	1	0,87%	0,20%
SALADAS	1	0,87%	0,20%

SANTA ANNA	1	0,87%	0,20%
TORRELLANO	21	18,26%	4,17%
LA VALLVERDA	4	3,48%	0,79%
TOTAL	115	100,00%	22,82%

En esta ocasión son los habitantes de L'Altet quienes han participado más activamente con 22 reclamaciones (un 19,13% del total de las presentadas en pedanías) y Torrellano con 21 (18,26%). Seguido con un porcentaje del 12,17% y 14 reclamaciones La Marina. Por otro lado, con 9 reclamaciones presentadas y un porcentaje del 7,83% se encuentran tanto Altabix como La Baia.

### Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las reclamaciones

	2018	2017
Zona 1	13,10%	13,45%
Zona 2	15,67%	16,54%
Zona 3	11,71%	6,65%
Zona 4	7,94%	12,98%
Zona 5	12,70%	11,75%
Zona 6	12,90%	11,44%
Zona 7	22,82%	18,70%
(*)	3,17%	8,50%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los del ejercicio 2017, vemos que cabe destacar un incremento considerable en el porcentaje de participación de los habitantes de la zona 3 (+5,06%). También aumenta la participación de los residentes en pedanías (+4,12%) y la participación de las zonas 6 y 5, con +1,46% y +0,95% respectivamente. Por otro lado, la participación porcentual ha disminuido respecto a 2017 para los habitantes que residen en el resto de zonas, siendo los residentes de la zona 4 los que experimentan una pérdida porcentual mayor de participación (-5,04%).

**Reclamaciones recibidas según el medio de presentación elegido y por zonas de residencia del solicitante.**

	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	10	11	14	14	13	21	23	5	111
Internet	23	30	5	16	23	23	34	6	160
Registro	29	30	35	7	22	11	47	4	185
Servicio 010	4	8	5	3	6	10	11	1	48
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>79</b>	<b>59</b>	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>115</b>	<b>16</b>	<b>504</b>

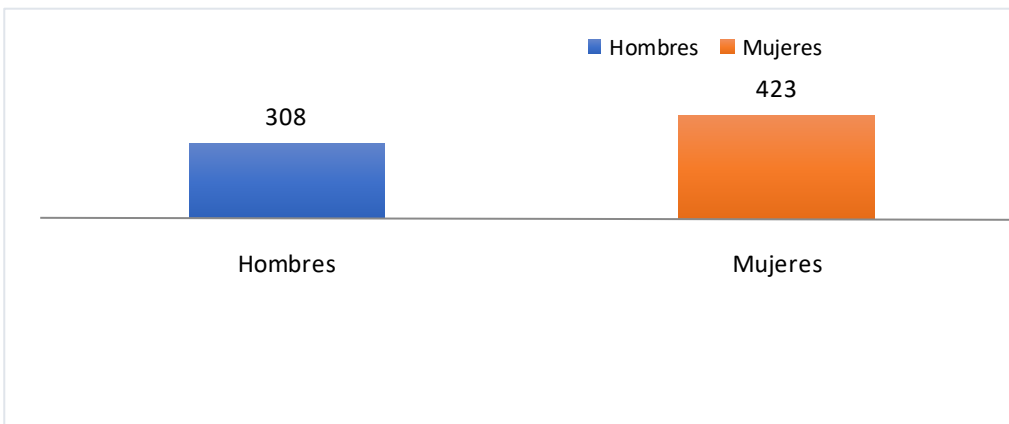
(\*) En esta columna se recogen las reclamaciones presentadas por residentes de otras poblaciones.

Según el cuadro anterior, destaca Registro como medio elegido para la presentación de reclamaciones a nivel general. No obstante, es en las zonas 1, 3 y 7 donde se utiliza este medio de forma prioritaria. Por otro lado, en las zona 4, 5 y 6 se ha utilizado más Internet. Por último, en la zona 2, se ha utilizado por igual Internet que Registro.

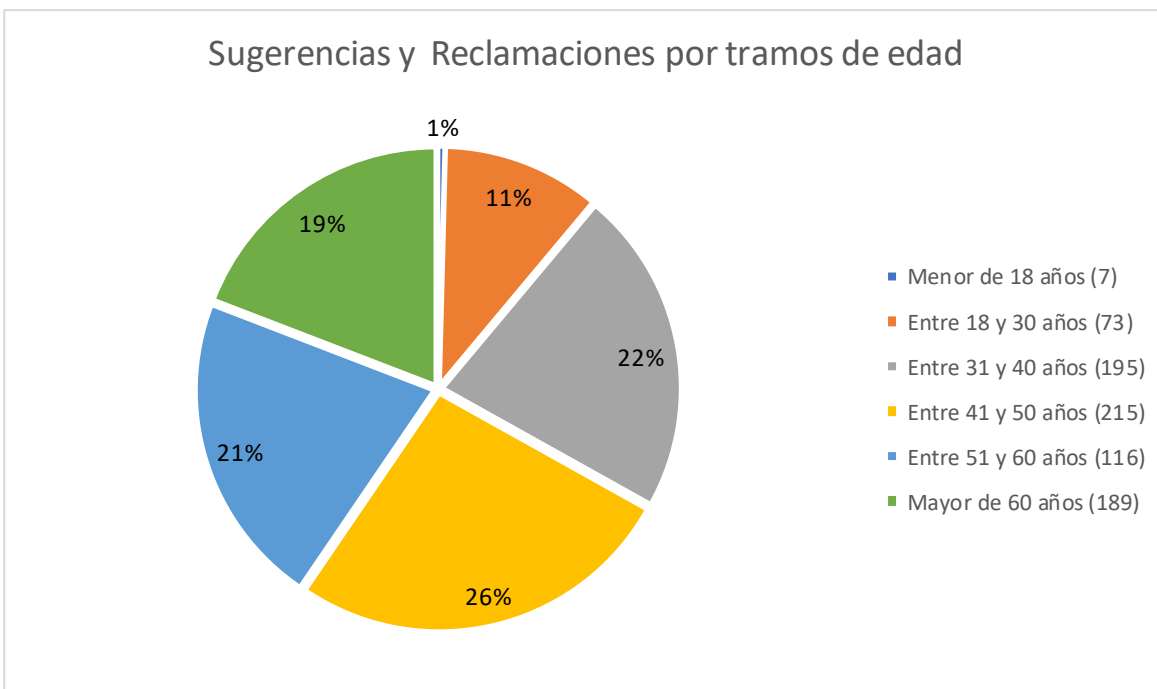
### iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2018 por sexo y edad

En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2018, y que al mismo tiempo están empadronados en Elche, ya que la información que a continuación se muestra se obtiene cruzando las bases de datos del Padrón Municipal con las bases de datos de Sugerencias y Reclamaciones. De este cruce se obtiene información de 731 expedientes de reclamaciones y sugerencias, siendo una cantidad significativa.

En cuanto a la presentación de sugerencias y reclamaciones por sexo, observamos que el 58% han sido presentadas por mujeres y un 42% por hombres.



A continuación, se muestran los datos de las sugerencias y reclamaciones agrupadas por tramos de edad:



#### iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2018. Distribución por Áreas Municipales.

Las 292 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 302 subexpedientes. Del mismo modo, las 504 reclamaciones admitidas a trámite han generado 530 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 832 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2018.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	2	2	4
Aperturas, Mercados y Vía Pública	4	5	9
Económica y Financiera	3	1	4
Educación y Cultura	15	10	25
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	22	105	127
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	15	32	47
Promoción Económica y Mantenimiento	103	96	199
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	20	54	74
Deportes, OMIC	20	116	136
Sostenibilidad	81	94	175
Turismo	4	7	11
Urbanismo, Territorio y Vivienda	13	8	21
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>530</b>	<b>832</b>

La distribución por áreas de las Sugerencias y Reclamaciones muestra que las más frecuentes en este ejercicio son, en primer lugar, las correspondientes a Promoción Económica y Mantenimiento (199), a continuación Sostenibilidad (175), seguido de Deportes y OMIC (136). De la comparativa con los datos del ejercicio anterior, se puede apreciar que ha disminuido el volumen de subexpedientes en general y, en concreto, en las tres áreas citadas.

Como vemos, el **Área de Promoción Económica y Mantenimiento** vuelve a ser la que mayor número de sugerencias y reclamaciones ha recibido con el 23,92% de los subexpedientes de 2018. En este Área se incluyen muchos servicios de interés para la ciudadanía, como es la limpieza, el tráfico, el alumbrado o los espacios públicos urbanos.

Los subexpedientes que afectan al Departamento de Limpieza, representan un volumen considerable y se refieren fundamentalmente a los contenedores de basura, contenedores de reciclaje, falta de limpieza y puntos limpios. En cuanto a contenedores de basura, lo más frecuente son las peticiones de reposición, por ejemplo en el Colegio de La Marina (casi una treintena de peticiones), los cambios de ubicación por molestias ocasionadas tanto por el ruido de los camiones de recogida como por las personas que los utilizan a altas horas de la noche o por los que rebuscan en ellos. También se registran molestias por malos olores, así como comunicaciones de rotura, de la palanca para abrir el contenedor o la falta de tapas, entre otras. En lo referente a los contenedores de reciclaje, por un lado se demandan más (en zona tienda Estadio Martínez Valero, en C/ Ginés Maciá Pascual, en C/ Migdia, etc. ) y por otro, se solicita aumentar la frecuencia en el vaciado de estos, como por ejemplo en C/ Capitán Gaspar Ortiz y C/ Gilberto Martínez.

En lo referente a la limpieza de calles, se demanda mejorar la limpieza en zonas como Bonavista (C/ La Encina), en la urbanización New Valverde por malas hierbas en las aceras y papeleras llenas y en las calles Cecilia Lozano, Santa Ana y Tomballops, entre otras. En otras ocasiones se demanda limpiezas puntuales, como en el Polígono Industrial de Carrús para eliminar los restos de material pirotécnico de las fiestas. También generan solicitudes de limpieza la caída de dátiles, por ejemplo en la Avda. de Santa Pola. Además hay peticiones de una mayor limpieza y cuidado en varias zonas de la sierra de El Molar, mal usada como vertedero.

En cuanto a los puntos limpios de la Lonja y Carrús, las peticiones se centran en solicitar una mejor atención del personal encargado. Mencionar que también se han presentado quejas por el ruido y horario del servicio de recogida de enseres.

Por último, indicar que, como año tras año, se repiten las molestias por los excrementos y orines de animales en la vía pública, como en algunas zonas de Arenales de Sol, calles de Sor Josefa Alcorta, Gilberto Martínez, Dr. Fajarnés, Santa Ana y Tomballops, solicitando igualmente un incremento de las sanciones a los propietarios incívicos.

En lo que se refiere a la Gestión de Viales, hay peticiones de reasfaltado y mejora, por ejemplo en la Avd. Libertad en el tramo con la rotonda de L'Aljub y Centro de Salud San Fermín, en la C/ Juan Díez Martínez, en la vía peatonal y ciclista entre la rotonda de la playa de El Altet y la rotonda de Arenales. También de varios caminos como el de la Pomponia, en Maitino, el Camino Redondo en Baya Baja, y caminos vecinales en Pda. Carrús pol.2, en Pda. Santa Ana (Camino de la Sierra), entre otros.

Otro tema demandado por la ciudadanía, es el relacionado con el mobiliario urbano, como por ejemplo la colocación de bancos en el parque infantil de la Plaza Benejúzar, en la C/ Conrado del Campo, en la C/ San Fernando de Torrellano junto al Colegio Antonio Machado, o en la acera de la Residencia Tercera Edad y Centro de Día de Altabix. En otras ocasiones lo que se solicita es la retirada de bancos por molestias, como en la C/ Limón o la C/ Diagonal.

Con respecto al alumbrado, en el 2018 se ha propuesto restablecer el alumbrado en Camí de Felip; aumentar la iluminación en el tramo entre el Parque Infantil de Tráfico y el Centro de formación del SERVEF. También se solicita la mejora de la iluminación del Parque 9 de octubre, en el parque existente frente al Corte Inglés, en el tramo desde la rotonda de La Marina hasta la urbanización El Pinet, y en la rotonda de El Altet con Arenales del Sol. En mayor número, también se solicita la mejora de la iluminación en la zona de la ladera del río.

En cuanto a los temas que corresponden al departamento de Tráfico y Señalización existe una temática muy variada relacionada con las zonas de aparcamiento de coches, bicicletas y motocicletas o los semáforos y badenes.

Respecto a las zonas de aparcamiento, en general se demanda incrementar el número de plazas por la imposibilidad de aparcar, por ejemplo en la C/ Torres Quevedo, en la C/ Federico García Lorca, en Altabix y en temporada alta en Arenales del Sol (Avda. Costa Blanca). También los ciudadanos trasladan la necesidad de encontrar una solución en la zona del aparcamiento de Candalix y alrededores, pues es el único espacio gratuito de la zona centro y no siempre está disponible, ya que habitualmente se usa para eventos, proponiendo además que se ponga un cartel informativo de que es gratuito. Con respecto a las bicicletas, hay propuestas para instalar un aparcamiento en la acera junto a la Academia English Factory (Av. de la Universidad) y en la zona de la C/ Marie Curie 21 en el Parque Industrial. También hay una demanda de más zonas de aparcamiento para motocicletas en zonas específicas como en la Avenida Novelda 40-47, Concepción Arenal, Avenida de Alicante 58, y en la C/ Sant Pascual. En otros casos, al mismo tiempo que se solicitan plazas específicas para motos, se requiere que las mismas no aparquen en zona azul y así liberar espacio para turismos. como por ejemplo en C/ Camilo Flamarión, en la C/ Capitán Lagier, y en la C/ San Vicente.

En lo referente a semáforos y badenes, solicitan la instalación de ambos en el cruce entre la Avda de San Bartolomé de Tirajana con C/ Málaga (y que sea sonoro) y en el tramo entre la Plaza Barcelona y la C/ Profesor Fco. Tomás y Valiente. Además sugieren badenes para evitar alta velocidad por ejemplo en la Avda. Juan Carlos I a la altura de Facasa, en El Altet Cooperativa San Francisco de Asís, en Avda. Cristóbal Colón, y en el Passeig del Tractat d'Elx. También se solicitan badenes en los siguientes pasos de peatones: esquina Presidente Adolfo Suarez con la C/ Mons. Antonio Hurtado y Avda. Libertad entre números 39 y 41. Por otro lado, se ha trasladado la necesidad de una rotonda en el Hospital del Vinalopó.

En cuanto a las actividades formativas del departamento de Promoción Económica, se han presentado algunas reclamaciones sobre la actitud del profesor del curso "Operaciones Básicas de Cocina", se informó a la empresa encargada de la impartición y desde ese momento no se ha tenido constancia de más problemas.

Para finalizar con esta área, mencionar las actuaciones que se están llevando a cabo en la ladera del río Vinalopó, es decir, nuevos espacios para hacer deporte, ajardinamiento con especies autóctonas, incorporando mobiliario, introduciendo riego por goteo con el objetivo último de respetar y cuidar nuestro medio ambiente, así como optimizar un bien tan escaso como el agua, incidiendo en la necesidad de más presencia policial para la protección del mobiliario y una mayor seguridad.

La segunda área que más subexpedientes ha recibido es **Sostenibilidad** con un 21% del total. Esta área recoge propuestas de temática muy variada pues engloba a los departamentos de Movilidad Urbana, Parques y Jardines, Medio Ambiente y Rural, Aguas y Palmeral.

Parques y Jardines sigue recibiendo muchas peticiones referentes a la poda de palmeras y otros árboles por la suciedad que provoca la caída de dátiles o por el riesgo de obstrucción de trapas y cañerías por caída de hojas. También se propone la reposición o sustitución de arbolado en diferentes zonas de la ciudad.

La ciudadanía también ha demandado crear nuevos parques infantiles, como en la zona de la calle Pintor Rodríguez Clemente o aumentar el número de juegos infantiles en la Plaza de Castilla, mejorar el mantenimiento y limpieza de parques como el del Hort del Monjo, el Parque Municipal o el de los Franciscanos y retirar un xilófono que se instaló en el parque del Sector Quinto por molestias al vecindario. Los parques caninos son también un asunto que interesa, habiendo recibido peticiones para mejorar su limpieza, aumentar la altura o reducir la separación entre las maderas del vallado para que no se escapen los perros o hacer nuevos parques.

En cuanto a la sección de Movilidad Urbana y Transportes, se han recibido varias propuestas de mejora del servicio público de taxis, con nuevas licencias o mejora en la atención. Con respecto al carril bici, la ciudadanía ha solicitado nuevos carriles por las partidas rurales cercanas a la ciudad y en la carretera Elche-Arenales del Sol. También se solicita la mejora del que va al Parque Empresarial o el de La Marina y repintar los de la Avda. de La Libertad, Avda. Diagonal o Camino de Los Magros.

Finalmente, en relación al transporte urbano se han recepcionado propuestas para mejorar la línea de autobús del Parque Industrial, en cuanto a que sea más puntual, esté menos saturada, así como poner una nueva parada en Tempe. Otras demandas se refieren a la reestructuración de la parada de El Corte Inglés para permitir un correcto acceso de los autobuses a dicha parada, aumentar el servicio en la línea que va al aeropuerto y la que va al Barrio de Travalón y más unidades en la Línea L. Además se demanda la instalación de más marquesinas y bancos, por ejemplo en Viveros Amorós, en la zona nueva de Altabix, en la Urbanización La Marina Oasis o en la pinada de El Molar. Por último, adaptar el autobús que va a Las Bayas para que sea accesible a personas con movilidad reducida, mejorar el servicio de wifi de la líneas 1A y 1B, o poner autobuses nocturnos en las Fiestas de Elche.

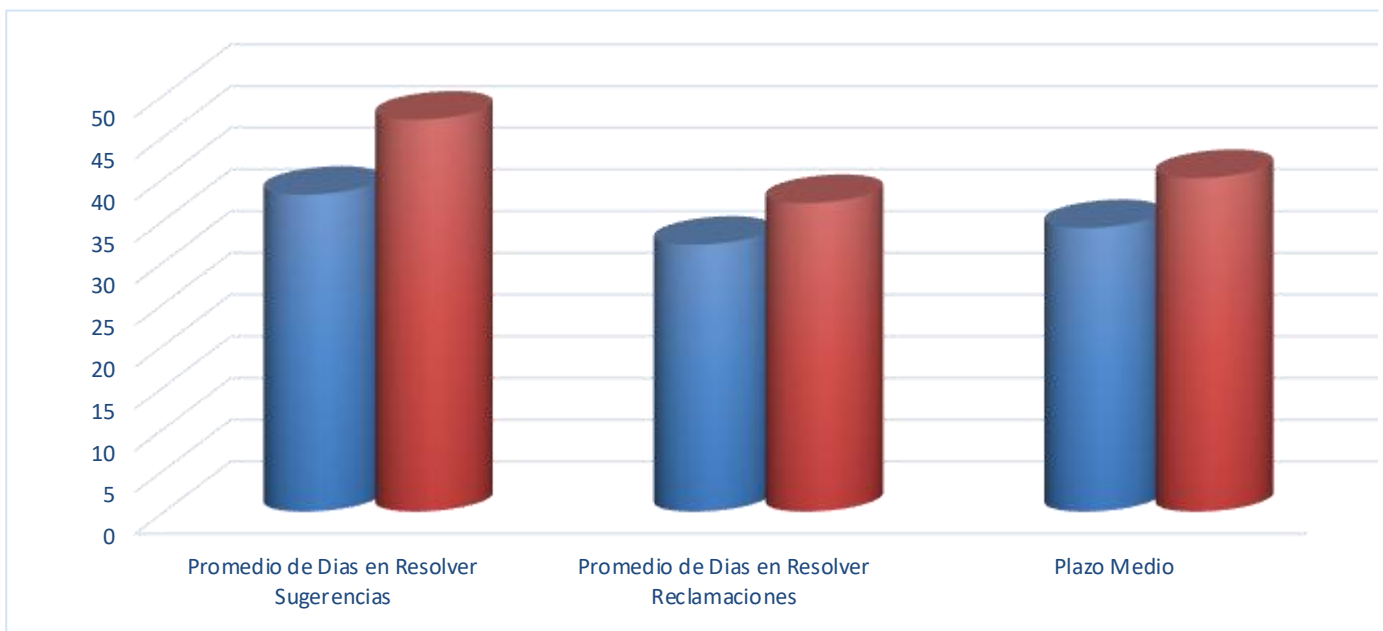
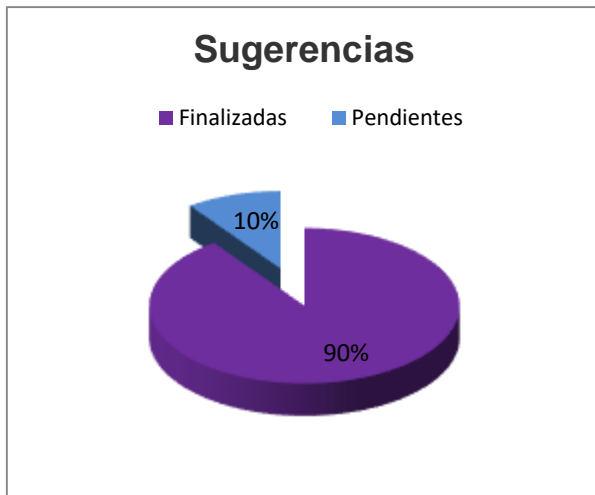
La tercera área con más sugerencias y reclamaciones es **Deportes y OMIC**, con un 16,35% del total de las presentadas en 2018, concentrándose todas ellas en el departamento de Deportes. Dentro de este servicio, el tema más recurrente es el relacionado con el exceso de cloro y frío, tanto en el interior de las piscinas como en el ambiente de la instalación, principalmente en los Polideportivos de El Pla y Carrús. Otro grupo importante de peticiones se refieren a posibilitar el acceso a las gradas en el Polideportivo de Carrús para poder ver a los niños en los cursos de natación, ya que tras el cierre de la cafetería no es posible. Por otro lado, se solicita la mejora de la limpieza en los vestuarios de las distintas instalaciones y la reposición de canastas del Polideportivo Isabel Fernández. También se ha solicitado la instalación de asientos en el zaguán y en la puerta del Polideportivo Esperanza Lag. En lo referente a los cursos de natación, se solicita facilitar la inscripción a los mismos, debido a la dificultad de acceso a Internet de determinados colectivos, además de solicitar un mayor número de monitores. Y finalmente se demanda la ampliación del horario tanto de las piscinas cubiertas para el baño libre, como de las descubiertas durante el periodo estival.

**II. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS PARA LA CONTESTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR PARTE DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**

**i. Sugerencias y reclamaciones finalizadas y pendientes**

A efectos de esta Comisión, se consideran sugerencias y reclamaciones finalizadas, aquellas en las que la ciudadanía ha obtenido respuesta municipal, independientemente de que sea o no satisfactoria, y pendientes, aquellas que, habiendo finalizado o no los plazos establecidos para su contestación, la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones no tiene constancia de que haya habido respuesta municipal.

En 2018 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 90,07%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 89.81%.



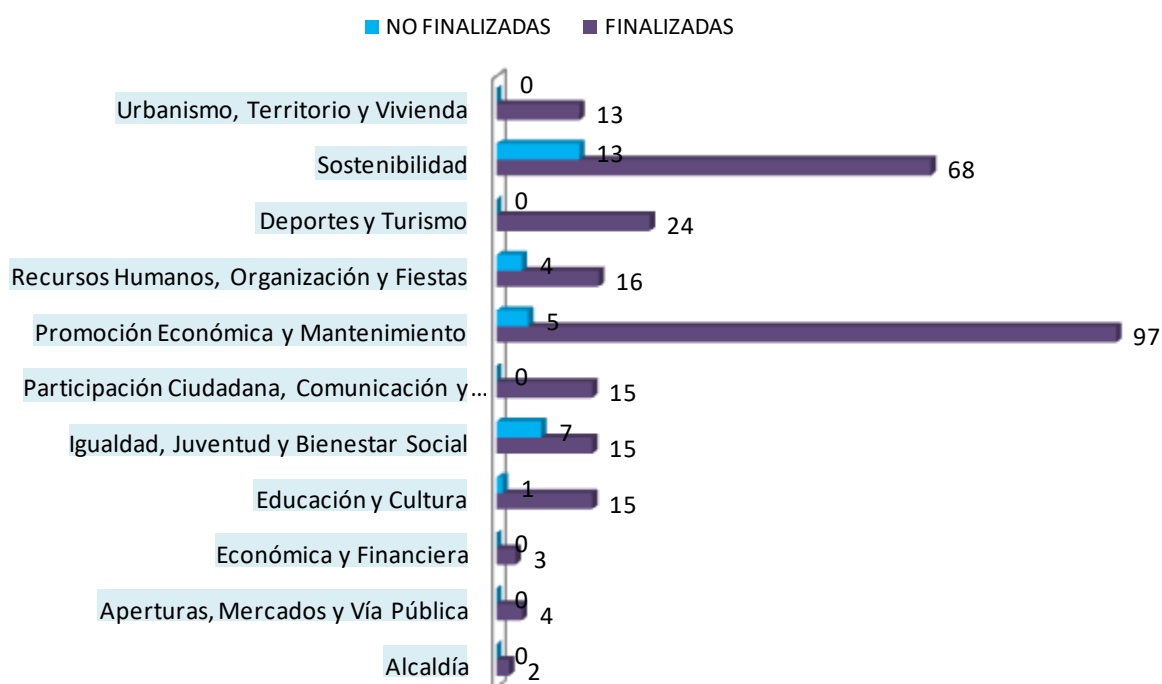


Hay que tener en cuenta que para aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas durante el último trimestre de 2018 no ha finalizado el plazo para su contestación, por lo que aparecen como no resueltas pero puede considerarse que continúan “en trámite”.

El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 38 días, y el de las reclamaciones ha sido de 32. Esto da un promedio conjunto de 34 días, lo que supone un buen nivel ya que el plazo máximo que tiene la administración para contestar es de 3 meses. Como podemos observar, se ha mejorado el plazo de respuesta respecto del ejercicio anterior.

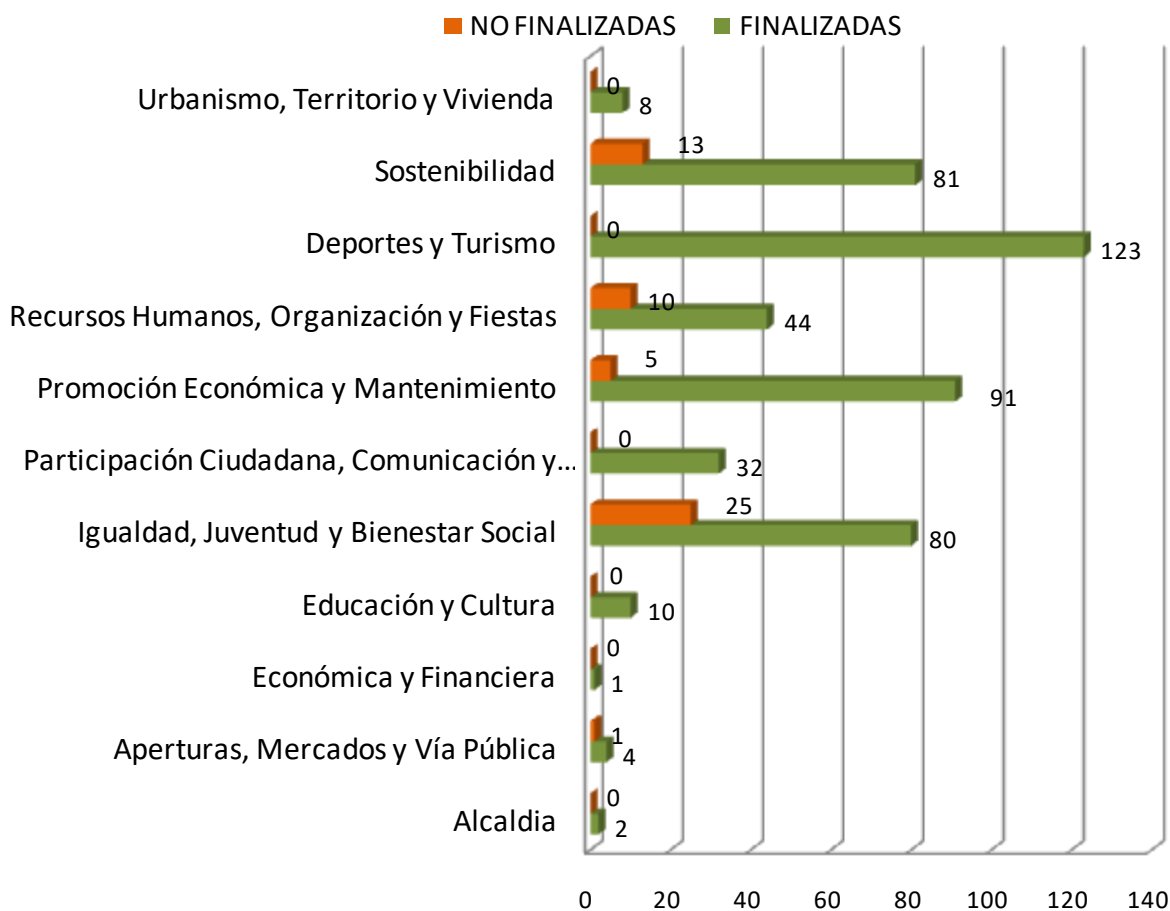
SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES		
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Alcaldía	100%	0%
Aperturas, Mercados y Vía Pública	100%	0%
Económica y Financiera	100%	0%
Educación y Cultura	93,75%	6,25%
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	68,19%	31,81%
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	100%	0%
Promoción Económica y Mantenimiento	95,10%	4,90%
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	80%	20%
Deportes y Turismo	100%	0%
Sostenibilidad	83,95%	16,05%
Urbanismo, Territorio y Vivienda	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>90,07%</b>	<b>9,93%</b>

### SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES		
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Alcaldía	100%	0%
Aperturas, Mercados y Vía Pública	80%	20%
Económica y Financiera	100%	0%
Educación y Cultura	100%	0%
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	76,20%	23,80%
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	100%	0%
Promoción Económica y Mantenimiento	94,79%	5,21%
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	81,48%	18,52%
Deportes y Turismo	100%	0%
Sostenibilidad	86,17%	13,83%
Urbanismo, Territorio y Vivienda	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>89,81%</b>	<b>10,19%</b>

**RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS**

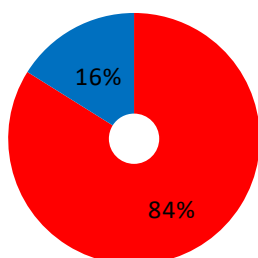


### III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Se consideran sugerencias o reclamaciones no admitidas a trámite aquellas que, iniciadas como tales por esta vía, por eficiencia en el procedimiento se le da una tramitación diferente a la recogida en el Reglamento de esta Comisión, y aquellas que por deficiencias en la solicitud y una vez realizados los requerimientos oportunos, se archivan sin más trámite.

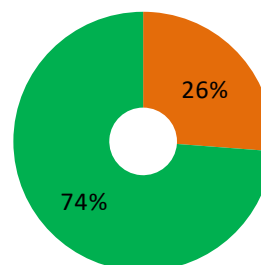
#### Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



#### Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



#### i. Motivos de no admisión de las sugerencias y reclamaciones

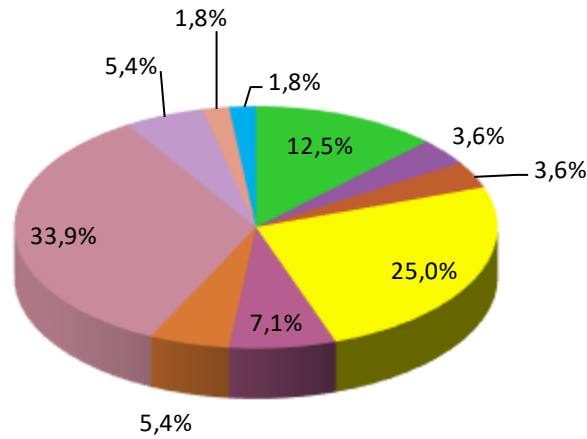
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

1 Falta de datos	9 Distinto de una sugerencia o reclamación
2 Uso abusivo del procedimiento	10 Renuncia del/de la interesado/a
3 Lenguaje ofensivo	11 Comunicación de incidencias
4 Falta de fundamentación	12 Parte de servicio
5 No ser competencia municipal	13 Por ser agradecimiento
6 Acumulación de expedientes	14 Por ser opinión
7 Existe otro procedimiento administrativo	15 Por ser petición de información
8 Problemas entre particulares	

A lo largo de 2018 no han sido admitidas a trámite un total de 56 sugerencias y 179 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

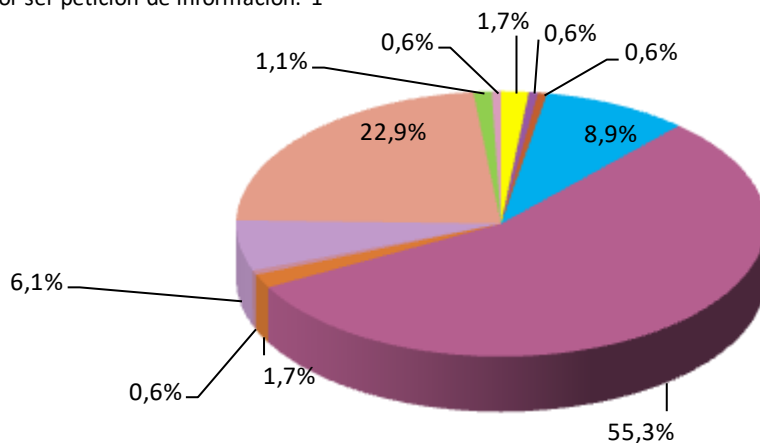
### MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 7
- Falta de fundamentación: 2
- Acumulación de expedientes: 4
- Parte de servicio: 19
- Por ser opinión: 1
- No ser competencia municipal: 2
- Existe otro procedimiento administrativo: 14
- Comunicación de incidencias: 3
- Por ser agradecimiento: 3
- Por ser petición de información: 1



### MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 3
- No ser competencia municipal: 1
- Existe otro procedimiento administrativo: 99
- Problema entre particulares: 1
- Parte de servicio: 41
- Por ser petición de información: 1
- Uso abusivo del procedimiento: 1
- Acumulación de expedientes: 16
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 3
- Comunicación de incidencias: 11
- Por ser opinión: 2



## ii. Remitidas a otras instituciones.

En este apartado se presentan las sugerencias y reclamaciones que, por su contenido, se ha considerado que no eran materia de competencia municipal sino de otra administración o entidad. El tratamiento de estas peticiones se ha basado en la no admisión a trámite por “no ser competencia municipal”, y la remisión de estos expedientes al organismo competente. Además, siempre que es posible, se le ofrece a la ciudadanía información complementaria que puede resultarle de utilidad.

En 2018 se ha presentado 1 reclamación que no se ha admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	I.N.E	Disconformidad con el trato discriminatorio al que está sometido el colectivo extranjero debido a la necesidad de renovación padronal, circunstancia que no se da para los ciudadanos con nacionalidad española

Se han presentado 2 sugerencias que no han sido admitidas a trámite por ser competencia de otra administración o entidad.

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Conselleria de Educació	Realizar proyecto para la retirada progresiva del fibrocemento (amianto) de colegios en concreto del CEIP La Vallverda y alrededores
1	Elche Club de Fútbol	Mayor control en la asignación de asientos que figura en cada entrada al Estadio de fútbol Martínez Valero, o bien que no figure el número en las mismas

En general las sugerencias que son de otra administración o entidad, bien se remiten a la administración competente, o se le facilita al ciudadano o ciudadana los datos de la entidad a la que tiene que dirigirse.

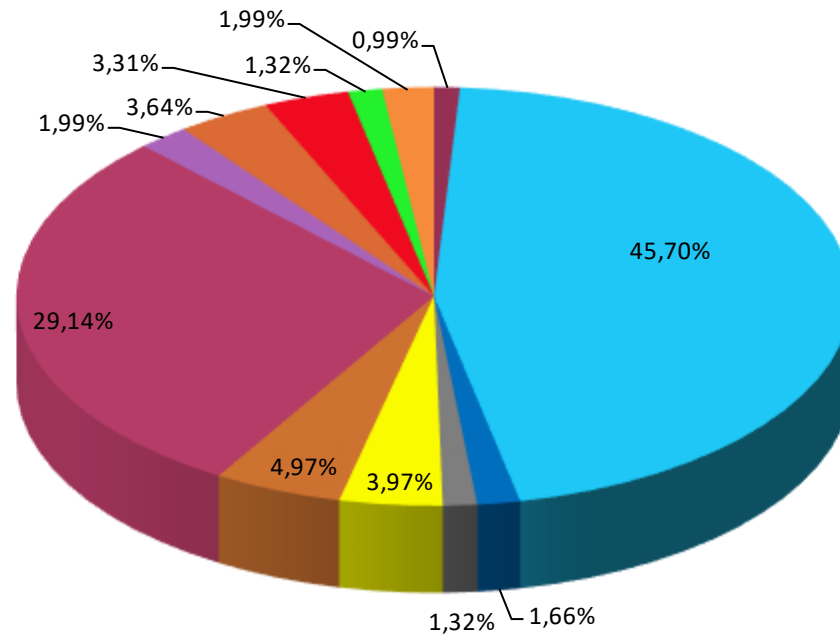
#### IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

Se ha establecido como tipología de las sugerencias la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, al funcionamiento de los servicios, al trato a los ciudadanos y ciudadanas, a las instalaciones e infraestructuras o si se refieren a actuaciones de particulares, empresas, etc.

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Calidad de la información	3	0,99%
Instalaciones, Infraestructuras	138	45,70%
Tiempos de espera o de tramitación	5	1,66%
Horarios, plazos	4	1,32%
Ubicación	12	3,97%
Funcionamiento del Servicio	15	4,97%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	88	29,14%
Medidas de protección	6	1,99%
Política Municipal	11	3,64%
Mantenimiento, conservación	10	3,31%
Normativa Municipal	4	1,32%
Otros	6	1,99%
<b>TOTAL</b>	<b>302</b>	<b>100%</b>

### Tipología Sugerencias

- Calidad de la información
- Instalaciones e Infraestructuras
- Tiempos de espera o de tramitación
- Horarios, plazos
- Ubicación
- Funcionamiento del Servicio
- Nuevo servicio, reposición, ampliación
- Medidas de protección
- Política Municipal
- Mantenimiento, conservación
- Normativa Municipal
- Otros



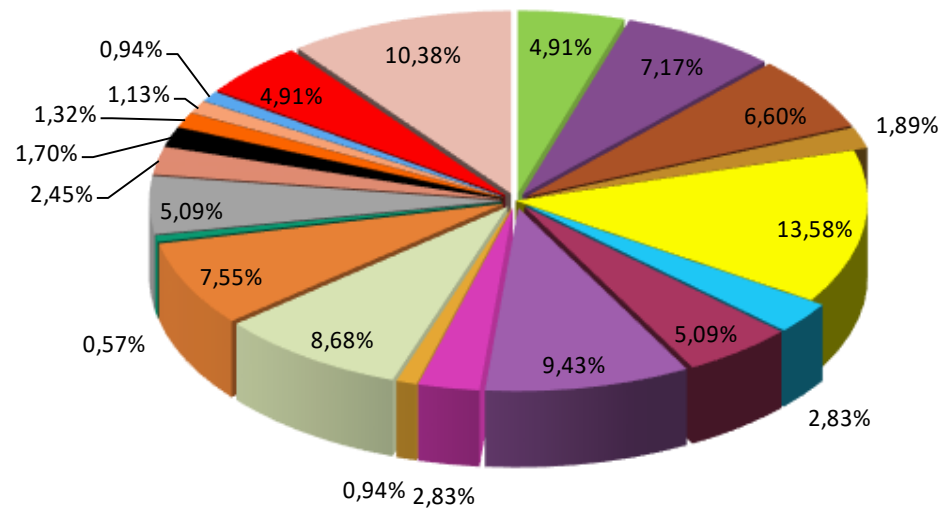
Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren a actuaciones de particulares, empresas, etc.

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Calidad de la información	13	2,45%
Problemas con el mobiliario, equipamiento y recursos técnicos	6	1,13%
Calidad en el trato	27	5,09%
Problemas de espacio	7	1,32%
Horarios, Plazos	26	4,91%
Política Municipal	26	4,91%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	38	7,17%
Falta de respuesta o actuación	35	6,60%
Falta de recursos humanos	10	1,89%
Demanda de Servicio, nuevo o insuficiente	72	13,58%
Solicitud cambio de ubicación	15	2,83%
Molestias por ruidos, olores, etc.	27	5,09%
Roturas, solicitud de reposición, etc	50	9,43%
Peligros para los usuarios, transeúntes	15	2,83%
Falta de inspección, control	5	0,94%
Limpieza, higiene	5	0,94%
Problemas de mantenimiento, conservación y calidad	46	8,68%
Accesibilidad y problemas edificios municipales, ambientales, de seguridad, etc.	40	7,55%
Señalización y rotulación	3	0,57%
Instalaciones particulares, obras, licencias e infracciones	9	1,70%
Otras incidencias en la gestión	55	10,38%
	<b>TOTAL 530</b>	<b>100%</b>



## Tipología Reclamaciones

- Horarios, plazos, fechas
- Falta de respuesta o actuación
- Demanda de servicio, nuevo o insuficiente
- Molestias por ruidos, olores, etc.
- Peligros para usuarios, transeúntes
- Problemas de mantenimiento, conservación, calidad
- Señalización, rotulación
- Calidad de la información
- Problemas de espacio
- Limpieza e higiene
- Otras incidencias de gestión
- Tiempos de espera o tramitación excesiva
- Falta de recursos humanos
- Solicitud de cambio de ubicación
- Roturas, solicitud de reposición
- Falta de inspección o control
- Accesibilidad y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.
- Calidad en el trato
- Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.
- Problemas con el mobiliario, equipamiento, recursos técnicos
- Política Municipal



## V. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

El Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones contempla en su artículo 7 que “el ciudadano o ciudadana que haya presentado una reclamación o sugerencia y la resolución no haya sido satisfactoria, o no haya recibido contestación en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de registro de la misma, podrá dirigirse en queja a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones”.

Al amparo de este precepto, durante el año 2018 se han tramitado ante la Comisión 20 expedientes de reclamaciones en queja, 8 iniciados en 2017 y el resto ya en 2018, cuyos expedientes se relacionan a continuación:

831/17	922/17	1049/17	1366/17	1318/17	1588/17	1662/17	1666/17
--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

29/18	33/18	202/18	421/18	509/18	527/18
532/18	879/18	1066/18	1147/18	1318/18	1348/18

En unos casos, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ha aprobado las propuestas de acuerdo que daban por resueltas las mismas, asumiendo las tramitaciones y contestaciones realizadas por los departamentos; en otros, se ha instado al departamento a actuar de una determinada manera. En todos estos casos, se ha dado por finalizado el procedimiento.

Durante el año 2018 se han iniciado igualmente 2 expedientes de reclamación en queja que a 31 de diciembre de 2018 aún están pendientes de resolver.

También se han presentado 9 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite. En estos casos, las causas más comunes de desestimación son: no existir una reclamación o sugerencia anterior, acumulación de expedientes o no tratarse de una sugerencia o reclamación.

## VI. DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Durante el 2018 se sigue observando el diferente grado de implantación de la Administración Electrónica, tanto a nivel departamental como de otras administraciones, provocando situaciones complicadas, pues hay administraciones que ya no admiten papel y otras que sí y los ciudadanos y ciudadanas buscan la forma de cómo hacer llegar sus escritos a la administración de destino. Toda esta situación se traslada de una forma más directa al Ayuntamiento puesto que es la administración más cercana a la ciudadanía.

Se sigue detectando una necesaria anticipación y previsión ante los cambios que supone esta transformación digital, la renovación del equipamiento informático adecuado en los departamentos y el aumento de formación en general.

En el 2018 se ha acrecentado el problema de falta de espacio y de puestos de atención de la OMAC de Poeta Miguel Hernández, con un incremento de atenciones y por tanto de tiempos de espera, influyendo en la calidad del servicio prestado.

En general, la falta de una plantilla estable en la OMAC, observable también en otros departamentos como Bienestar Social, está dificultando la prestación de un servicio de calidad ya que el personal no cuenta con la formación adecuada.

Falta de planificación y coordinación entre departamentos ante la puesta en marcha de una campaña municipal, lo que provoca que las oficinas de atención no tengan capacidad de reacción y, por tanto, falta de información para atender adecuadamente.

El incremento progresivo de competencias municipales y la falta de recursos influye en que, en determinadas situaciones, haya asuntos que a priori ningún departamento considere que son de su competencia. Cambios organizativos y de personal, hace que las atribuciones departamentales no estén totalmente definidas y ante la falta de medios se entra en una dinámica en que cada departamento intenta que la cuestión concreta quede fuera de su responsabilidad. Esta situación llega incluso a trasladarse al ciudadano o ciudadana, no cuidando la imagen de unidad que debe dar el Ayuntamiento.

## **VII. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN CIUDADANA.**

Esta Comisión, en el ejercicio de sus funciones, propone una serie de medidas que pueden mejorar los servicios públicos y la atención ciudadana, siendo algunas de ellas recomendaciones que ya en informes anteriores propusimos y que, al no haberse materializado, queremos insistir en la importancia de ponerlas en práctica:

Mejorar la estructura administrativa municipal, en cuanto a la definición de funciones y competencias, para que, ante cambios en la organización política, no queden procedimientos demandados por los ciudadanos sin resolver y sin responsabilidad técnica.

Fomentar la cultura de colaboración transversal a través de la creación de comisiones interdepartamentales o mesas de trabajo para el intercambio de conocimientos, analizar deficiencias y necesidades y definir propuestas de mejora, tanto para proyectos ya implementados como para futuros proyectos.

Se requiere la puesta en marcha de un proyecto de unificación de direcciones en los distintos padrones municipales, una vez que se hayan definido los criterios por los técnicos municipales, de numeración de plantas y de distribución de viviendas y locales en las nuevas edificaciones.

Promover desde la OMAC la formación ciudadana en materia de administración electrónica, tanto para personas físicas como jurídicas, con el fin de facilitar a la ciudadanía los conocimientos necesarios para poder relacionarse electrónicamente con la administración, disminuyendo la brecha digital que en ciertos colectivos se aprecia.

Facilitar la formación en materia de administración electrónica al personal funcionario para su correcta implementación, así como creación de equipos de trabajo para resolver cuestiones prácticas.

Centralizar y canalizar a través de un departamento único todas las novedades legislativas que puedan afectar a las diferentes áreas, para su correcta interpretación, transmisión y asesoramiento,

## **VIII. ACTUACIONES REALIZADAS**

- Ampliación de los servicios ofrecidos a la ciudadanía en la OMAC de Francesc Cantó, con la emisión de certificados de la ACCV (firma electrónica) y certificados catastrales.
- Mejora de la OMAC de Altabix Universidad con más espacio físico y un puesto más de atención.
- Instalación de marquesinas parlantes en Avda. Comunitat Valenciana.
- Aprobación de la nueva Ordenanza sobre Contaminación Acústica, que incorpora la medición de los ruidos de impacto.

- Realización de una consulta popular para determinar el uso de los huertos de les Xiquetes y Xiquets.
- Modificación del contrato de limpieza para mejorar el baldeo de calles con nueva maquinaria.
- Puesta en marcha del proyecto de regadío de parques y jardines con agua regenerada en el casco urbano, principalmente en la zona de la ladera del río.
- Finalización de las obras de reparación de baldosas y asfalto en El Altet.
- Realización de obras de desdoblamiento de la carretera de Santa Pola.
- Renovación del arbolado de la Plaza de Castilla, Antonio Machado, Camino de Los Magros y alrededores.
- Iniciación de los trámites para licitar los trabajos de mejora de la iluminación en el Valle Trenzado.
- Realización de una campaña para captar viviendas en alquiler y ofrecerlas a familias sin recursos.
- Campaña de concienciación ciudadana para mantener la ciudad limpia.
- Adjudicación de las obras para eliminar las barreras arquitectónicas en el Polivalente de Carrús.
- Puesta en marcha de una aplicación móvil (APP) para las personas mayores, con el fin de informar sobre servicios de especial interés: horarios del bailongo, los desvíos del autobús urbano o posibles estafas.
- Ampliación en una semana el período de apertura de las piscinas municipales en verano.
- Inicio de las tareas de colocación de los primeros 22 contenedores para personas con movilidad reducida.
- El Ministerio de Fomento mejora el asfaltado de la N-340 por otro que permite un mayor drenaje del agua y remodela la conexión de la pedanía con el Parque Empresarial e IFA.
- Inversión de 250.000 euros en la mejora de aceras y asfaltado en el Polígono Industrial de Carrús.
- Reparación de aceras en la Plaça de la Fruita.
- Reparación de las medianas de separación entre tráfico rodado y peatones en los puentes de Altamira y del Ferrocarril, con el fin de evitar las filtraciones de agua y su efecto sobre el firme y estructuras.
- Pintado de barandillas y elementos metálicos en el puente del Ferrocarril.
- Reparación del firme en vías urbanas con el asfaltado entre la rotonda de L'Aljub y el ambulatorio de San Fermín y el asfaltado del Pont del Bimil-lenari.
- Habilitación de la Ruta del Pantano, con el fin de avanzar en su declaración como Paraje Natural incorporando un pantalán en el propio embalse y recuperando construcciones centenarias que integran el Bien de Interés Cultural como son la casa del pantanero, la central eléctrica y la limpieza de raíces de la presa. Entre las actuaciones también se ha rehabilitado el merendero del Pantano.

- Sendero peatonal (Sendero de Pequeño Recorrido de la Comunidad Valenciana) de los barrancos del Grifo y San Antón.
- Adecuación de huertos del itinerario de la Ruta del Palmeral, Patrimonio de la Humanidad, reforzando la poda e incluyendo la restauración de puertas y la mejora de las señales y carteles.
- Ejecución vía peatonal-ciclista que conecta Torrellano con el Parque Empresarial.
- Ejecución vía ciclista entre Torrellano y El Altet, tramo Aeropuerto-El Altet por CV-849.
- Entrada en servicio de la nueva línea de Elche Taxi que conecta el casco urbano con parte de las pedanías de Altabix y Jubalcoi y la urbanización Buenos Aires.
- Licitación del servicio público de transporte de viajeros por carretera a las pedanías de Elche, que pasará de 7 a 9 líneas y aumentará también la frecuencia.
- Incorporación de un nuevo autobús para la línea L que aumente la frecuencia de paso en Carrús y El Toscar, para que los vecinos esperen menos tiempo en la parada.
- Inauguración de 3 nuevas estaciones de BiciElx en la Avenida de la Libertad, junto al colegio Baix Vinalopó, en el polígono de Carrús y en el Huerto de Travalón.
- Puesta en funcionamiento de 5 parques caninos en Campo de Fútbol, Sector V, Jardín de Valencia, Cortes Valencianas y Cementerio Viejo.
- Reforestación del parque situado en Porfirio Pascual con nuevos ejemplares.
- Inauguración de tres nuevas instalaciones infantiles que han surgido con los presupuestos participativos, algunas con juegos inclusivos.
- Renovación de las pistas del Hort del Monjo, los trabajos se han centrado en la pista de fútbol sala y se han cambiado las porterías y las canastas.
- Puesta en funcionamiento de un nuevo vial sobre el barranco de San Antón.
- Fomento de las actividades de dinamización en barrios y pedanías a través de Elx Participa.
- Actuaciones en el cauce del Vinalopó, en su recorrido por el casco urbano, llevados a cabo por los talleres de empleo.
- Se han beneficiado del Fondo Social del agua 4270 familias y de las Tarifas Especiales un total de 5.327 viviendas.
- Renovación de un tramo de red de agua en CV-851, Vereda de Les Sendres, aprovechando el reasfaltado de la carretera realizado por la Diputación Provincial, con un total de 971 metros de red.
- Renovación de un tramo completo de 233 metros de red arterial de Ø500mm con una edad superior a 40 años por roturas ocurridas en la misma durante 2017 y 2018 que generaron problemas de presión en la zona dependiente del depósito de Carrús.
- Rehabilitación de 919 metros de red en el Ramal Hoya Derecha, en el Camí de la Font de l'Ermida Vella, para resolver problemas de roturas identificadas desde 2016 hasta el momento de la conexión de los nuevos tramos en 2018.

- Renovación de hasta 42 acometidas en la partida de Peña de las Águilas con el fin de eliminar posibles desperfectos existentes en la misma por su gran antigüedad y mejorando así el servicio evitando actuaciones correctivas.
- Se han mallado e incrementado de diámetro a Ø100mm 180 metros de conducción del entorno de las calles Forn del Pla y Sant Pascual, mejorando las condiciones del servicio y eliminando puntos de final de red. Destacar que durante la totalidad del trabajo se realizó seguimiento arqueológico de las excavaciones, identificándose varios enterramientos islámicos.
- Finalización de la tercera fase de las obras del Colector y Red Secundaria de saneamiento de Peña de las Águilas y Llano de San José .
- Inicio de las obras de la cuarta fase del alcantarillado de Peña de Las Águilas y Llano de San José, en el Camino del Tío Pau, con mejoras en el asfaltado del camino y reparación de servicios que puedan estar deteriorados.
- Renovación y adecuación de 99 imbornales.
- Renovación de parte de la red de alcantarillado en las siguientes calles: Vicente Aleixandre, nº21-45, Juan Maciá Esclapez 22, Pedro Juan Perpiñán, nº 74, Pascual Soler Román, nº 2-4, Santa María, nº 11-21, Antonio Brotons Pastor, nº93-95, José García Ferrández, nº12, José María Soler Agulló, nº 38-42, Arquitecto Verde esq. Juan Orts Román, Villajoyosa, nº 8-12, Pablo Surra de Garay, nº36-54, José Sánchez Sáez, nº 1-9, Ramón Vicente Serrano, nº 29-31, Llibertat, 76-80. En total, las diferentes actuaciones han supuesto la renovación de 828 metros.
- Ejecución del Plan de Mantenimiento de registros de alcantarillado, alcanzando un número total de 80 actuaciones.
- Rehabilitación de 12 tramos de la Red de Alcantarillado mediante tecnología sin zanja, utilizando packers en las direcciones Avda. Libertad, nº 135-147, Capitán Baltasar Tristany, nº 10, Miguel Miralles Jorge, nº 12, Antonio Pascual Quiles, nº 87, La Torre, nº 18, Manuel Vicente Pastor, nº 40, Patricio Ruiz Gómez, nº 85, Mariano Pérez Vives, nº 43-55, Antonio Martínez García, nº 66, Mariano Soler Olmos, nº 14-20, Santa María, nº 11, Clavel, nº 42.

#### ACTUACIONES PREVISTAS PARA EL 2019

- Inclusión a las familias monoparentales en bonificaciones como las que tienen las familias numerosas para acceder a cursos organizados por el Ayuntamiento, visitas a museos, espacios culturales, instalaciones deportivas y alquiler de bicicletas.
- Ampliación del servicio del taxi con 18 nuevas licencias, nueve de vehículos ordinarios y nueve para personas con movilidad reducida.
- Adecuación de alrededor de 23 paradas de autobús para facilitar a los usuarios el acceso al autobús, recortando los tiempos de parada y mejorando la frecuencia de paso.
- Sustitución de los contenedores metálicos en el núcleo urbano de Elche y en el casco urbano de las pedanías.
- Colocación de juegos infantiles y aparatos calisténicos en varias zonas, un nuevo parque en el Huerto de las niñas y niños de Altabix y un huerto urbano en el Hort de Felip.
- Inauguración de nuevas estaciones de BiciElx en Plaza de Barcelona, Portes Encarnades y Ciudad de la Justicia.

- Redacción del proyecto para la próxima ejecución de la conexión entre el carril bici de la nueva circulación sur y la rotonda de l'Aljub.
- Redacción del Proyecto y solicitud de ayuda a través de los Fondos en el “marco de la 4ª Convocatoria de propuestas de la Iniciativa de Acciones innovadoras urbanas” para la construcción de varios sistemas de retención y laminación de lluvia, en el tramo del barranco comprendido entre la Ronda Sur y la Carretera de Santa Pola, que evitarían la inundación de la zona afectada, todo ello en colaboración con la Confederación Hidrográfica del Júcar.
- Pendiente de licitación la reparación de diversos tramos deteriorados de carril bici, en la Avenida de la libertad y la Avenida de la Universidad, para asegurar la seguridad ciclista, colocando elementos físicos de protección, rebaje de bordillos, etc.
- Reubicación de la OMAC de Poeta Miguel Hernández a la Plaza de Crevillente, mejorando las instalaciones, con una mayor zona de espera y con más puestos de atención.

## IX. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIO DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS

El 18 de noviembre de 2010 fue aprobada la Carta del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche que recoge, entre otros aspectos, los servicios prestados, los derechos y obligaciones de la ciudadanía y nuestros compromisos. Corresponde realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos. Para ello tendremos en cuenta los valores de los indicadores aprobados en la carta del servicio obtenidos durante el ejercicio 2018.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
<p><b>COMPROMISO 1:</b> Difundir el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.</p> <p>Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestro objetivo de dar a conocer este servicio que facilita la participación ciudadana.</p>	<p>Indicador 1: Encuesta interanual.</p>	<p>A través de la página web municipal de Transparencia se difunde información sobre las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información que realizan los ciudadanos.</p> <p>Durante el ejercicio 2018 no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio.</p> <p>No obstante, el personal de las OMACs siempre da cuenta de la existencia de este Servicio a través de las trece oficinas y del servicio telemático y de atención telefónica 010.</p>
<p><b>COMPROMISO 2:</b> El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todas las oficinas de Atención Ciudadana y donde se ubiquen los buzones de sugerencias y reclamaciones. Estos impresos podrán ir acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.</p>	<p>No hay indicador aprobado.</p> <p>Indicador utilizado: Comprobación in situ.</p>	<p>El personal de la OMAC tiene instrucciones para que diariamente se compruebe la existencia de impresos en los buzones. Aun así, trimestralmente, desde la OMAC Centro se llama a cada una de las oficinas con buzones y se comprueba la existencia de los impresos y el resto de documentación.</p>



<p><b>COMPROMISO 3:</b> Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010, del 966658050 o a través de correo electrónico o Internet, siempre que los ciudadanos y ciudadanas manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.</p> <p>Internet, siempre que los ciudadanos y ciudadanas manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.</p>	<p>Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas.</p> <p>Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la web y del 010 al programa informático de reclamaciones y sugerencias.</p>	100% Tramitadas.
<p><b>COMPROMISO 4:</b> Que en el 90% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la Unidad Administrativa comunique al ciudadano o ciudadana la admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el Registro General.</p>	<p>Indicador 1: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones cuya comunicación de la admisión o no admisión a trámite se ha hecho en un plazo menor de 10 días a contar desde la entrada en el registro.</p> <p>Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.</p>	<p>99,34%</p> <p>Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 2 días</p> <p>Plazo medio de reclamaciones: 2 días.</p> <p>Promedio global: 2 días.</p>
<p><b>COMPROMISO 5:</b> Que de las sugerencias y reclamaciones derivadas por la Unidad Administrativa a los departamentos responsables, el 85% sean contestadas en un plazo no superior a 3 meses.</p>	<p>Indicador 3: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo menor de 3 meses.</p>	<p>Sobre las contestadas:</p> <p>Sugerencias 87,87%</p> <p>Reclamaciones: 92,65%</p> <p>Sobre las totales:</p> <p>Sugerencias: 79,14%</p> <p>Reclamaciones: 83,20%</p>
<p><b>COMPROMISO 6:</b> El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano o ciudadana que haya presentado la sugerencia o reclamación, por el método más rápido y efectivo.</p>	<p>No hay indicador aprobado.</p>	<p>Se procura siempre contestar por correo electrónico, que es el medio más rápido y económico, tanto desde la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones como por parte del resto de Departamentos.</p>

<p><b>COMPROMISO 7:</b> Todas las sugerencias y reclamaciones que no sean contestadas en un plazo de un mes desde su remisión al Servicio de Atención Ciudadana, serán comunicadas a la Dirección del Área correspondiente.</p>	<p>No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: nº de requerimientos anuales realizados a la Concejalía y al servicio o área.</p>	<p>Nº de requerimientos realizados: En relación a las sugerencias: 136 En cuanto a las reclamaciones: 219</p>
<p><b>COMPROMISO 8:</b> El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se compromete a facilitar a la persona interesada, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación, el servicio destinatario y la unidad responsable de su contestación.</p>	<p>No hay indicador aprobado.</p>	<p>El programa informático permite en cualquier momento informar al ciudadano o ciudadana sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación.</p>
<p><b>COMPROMISO 9:</b> Se realizará al menos un informe trimestral con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y un informe anual.</p>	<p>Indicador 5: Nº de informes estadísticos referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realizados anualmente.</p>	<p>Informes trimestrales: 4 Informes anuales:1</p>
<p><b>COMPROMISO 10:</b> El Servicio de Atención Ciudadana se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica, etc.</p>	<p>Indicador 6: Número y tipología de mejoras anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.</p>	<p>Se han revisado y catalogado los procedimientos de sugerencias y reclamaciones para utilizar el nuevo aplicativo de administración electrónica.  Durante el 2018 se ha incorporado nuevo personal al Departamento.</p>

Como se puede ver en el cuadro anterior, prácticamente se cumplen todos los compromisos, mejorándose incluso algunos de ellos.

## X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2018 estará a disposición de la ciudadanía, al menos, en cada una de las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana. Asimismo, se publicará en la página web del Ajuntament d'Elx.