



Ayuntamiento de Elche

# Informe Anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones



**2012**



## INTRODUCCIÓN

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche lleva funcionando desde el 2008 como órgano participativo. Desde su puesta en marcha, en cada una de sus convocatorias se ha dado cuenta de las sugerencias y reclamaciones presentadas por los ciudadanos desde la última Comisión convocada.

Según el Artículo 7 de su Reglamento "La Comisión, en su informe anual, dará cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal."

Con el informe de 2012 son ya 5 los informes anuales elaborados por la Comisión, donde se hace evidente que los ciudadanos no solo son conocedores de este canal de participación sino que son usuarios habituales del mismo.

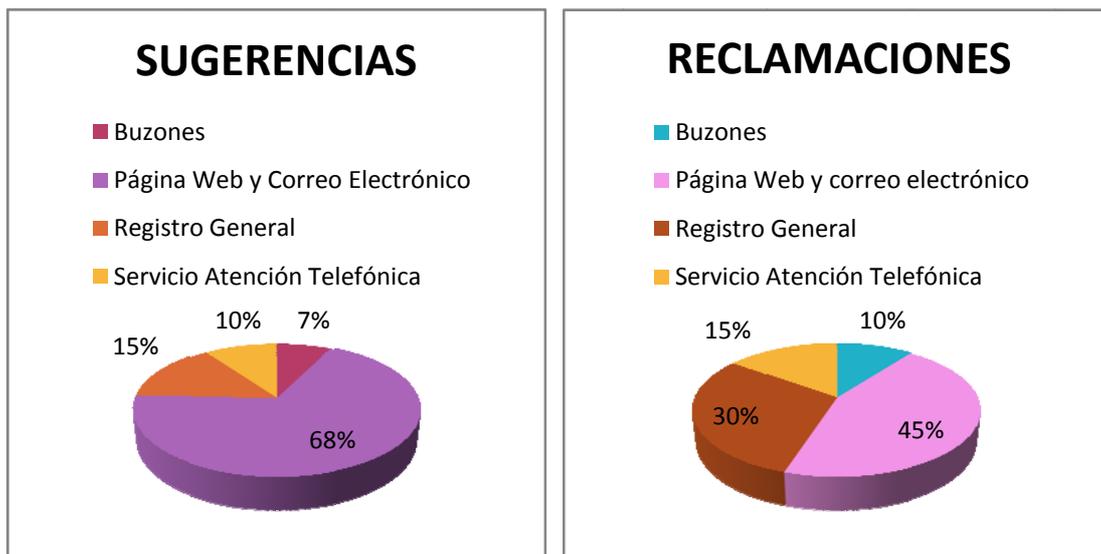
Finalmente, destacar la importancia que tiene para el Ayuntamiento de Elche y por tanto, para los distintos departamentos municipales, el poder conocer las inquietudes e iniciativas ciudadanas como herramienta fundamental para avanzar en la mejora de los servicios.

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

### i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2012. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2012 se han admitido a trámite 934 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 37 expedientes más que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	26	60	86
Página Web y correo electrónico	241	259	500
Registro General	52	174	226
Servicio Atención Telefónica	35	87	122
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>580</b>	<b>934</b>

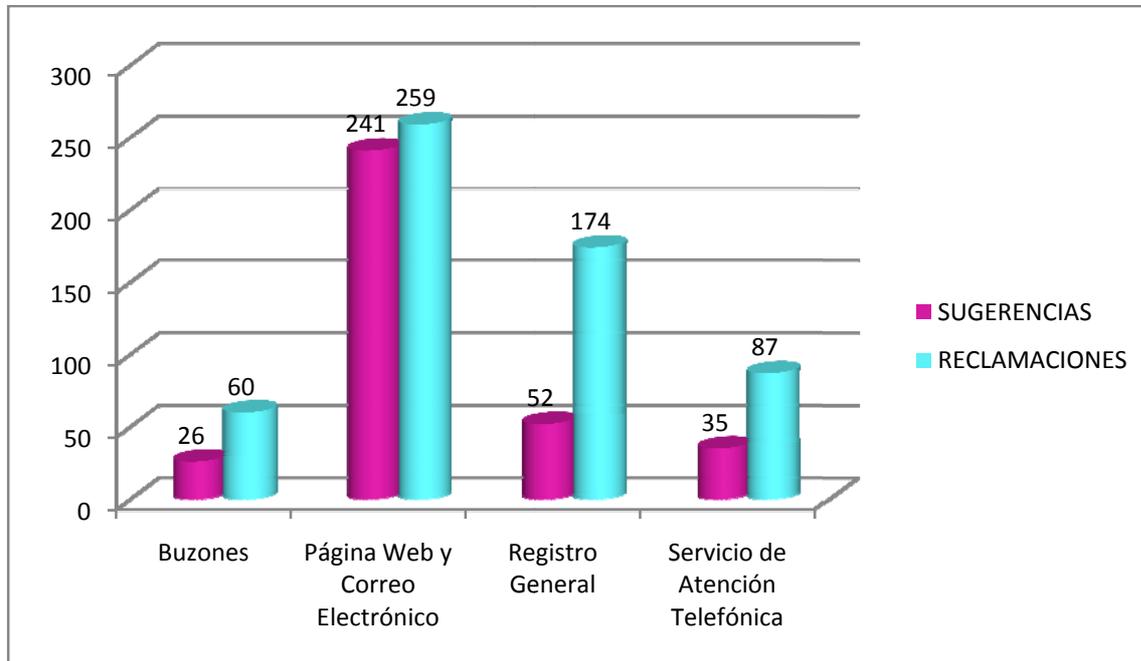


Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sugerencias y reclamaciones sigue siendo Internet, como en ejercicios anteriores, experimentado respecto al ejercicio 2011 un incremento en su porcentaje de participación respecto a otros medios.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2011	2012	VARIACIÓN		2011	2012	VARIACIÓN
<b>BUZONES</b>	15%	7%	-8%	<b>BUZONES</b>	10%	10%	--
<b>INTERNET</b>	59%	68%	+9%	<b>INTERNET</b>	41%	45%	+ 4%
<b>REGISTRO G.</b>	16%	15%	-1%	<b>REGISTRO G.</b>	33%	30%	-3%
<b>SERVICIO 010</b>	10%	10%	--	<b>SERVICIO 010</b>	16%	15%	- 1%

En el caso de las sugerencias, Internet ha experimentado un incremento considerable (un 9%) en detrimento principalmente del uso de los buzones con una disminución porcentual del 8% frente al 1% que disminuye la presentación de sugerencias a través del Registro General. Por su parte el uso del teléfono mantiene la misma participación en el conjunto de los medios respecto al ejercicio anterior.

En cuanto a las reclamaciones en el 2012 el uso de Internet ha crecido un 4% frente a otros medios y disminuye un 3% el uso del Registro General y un 1% la utilización del teléfono. La presentación de reclamaciones a través de buzones mantiene el mismo porcentaje de participación (10%) que tenía en el 2011.

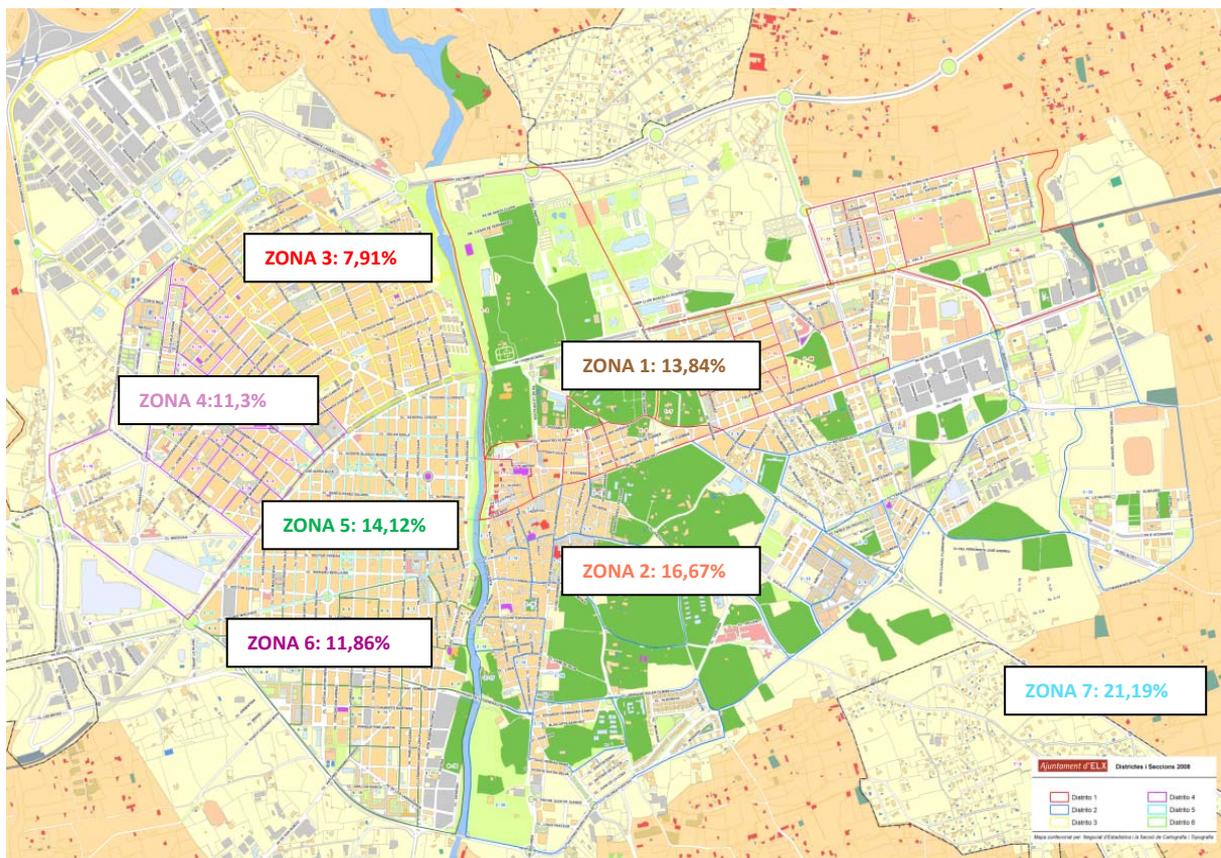
**Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2012**

En el cuadro anterior se puede observar la superioridad en la utilización de Internet, seguido del registro general, sobre todo para la presentación de reclamaciones. El medio que menos se ha utilizado tanto para la presentación de sugerencias como de reclamaciones ha sido el buzón.

## ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones del 2012. Distribución por Zonas

En el 2012 se han recibido un total de **354 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 11 sugerencias (3,11%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.

Como podemos ver, el 75,71% de las personas que han presentado sugerencias residen en el casco urbano, un 21,19% en las pedanías y un 3,11% residen fuera de Elche.

Dentro del casco urbano, son los residentes de la zona 2 los que presentan más sugerencias (16,67%) junto con los de las zonas 5 (14,12%) y 1 (13,84%). Alrededor de un 11% están los de las zonas, 4 y 6. Por último es la zona 3, la que cuenta con el menor porcentaje de participación.

Por otro lado, 75 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano), siendo, los habitantes de Arenales del Sol los que han participado más activamente con 15 sugerencias (un 4,23% del total de las presentadas), seguido de El Altet (10 sugerencias y un

porcentaje del 2,82% del total) y Torrellano ( 8 sugerencias y un 2,26% del total). A continuación, con 7 sugerencias (un 1.98%), tanto el Llano de San José-Peña de las Águilas-Carrús como la Marina. En la zona de las Bayas se han presentado 5 sugerencias (1,41%), en Perleta-Maitino y Alzabares se han presentado 4 sugerencias respectivamente (un 1,12%). Entre una y tres sugerencias presentadas y un porcentajes inferior al 1% se encuentran: Balsares, Valverde y Jubalcoy-Saldas-Santa Ana, Ferriol-Vallongas-Altabix, Matola-Algoda, Puçol-Algorós, Derramador-Daimés, La Hoya-Asprillas y Altabix-Ferriol-Vallongas.

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

	2011	2012
Zona 1	25.92%	13.84%
Zona 2	12.62%	16.67%
Zona 3	9,4%	7.91%
Zona 4	9.4%	11.30%
Zona 5	11.24%	14.12%
Zona 6	9.63%	11.86%
Zona 7	12.39%	21.19%
(*)	9.4%	3.11%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto al 2011, ha aumentado la participación de los habitantes de la zona 7, con un incremento considerable y los de las zonas 2,4 y 5. Por otro lado, ha disminuido la participación en la zona 3 y la participación de ciudadanos de fuera de Elche.

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

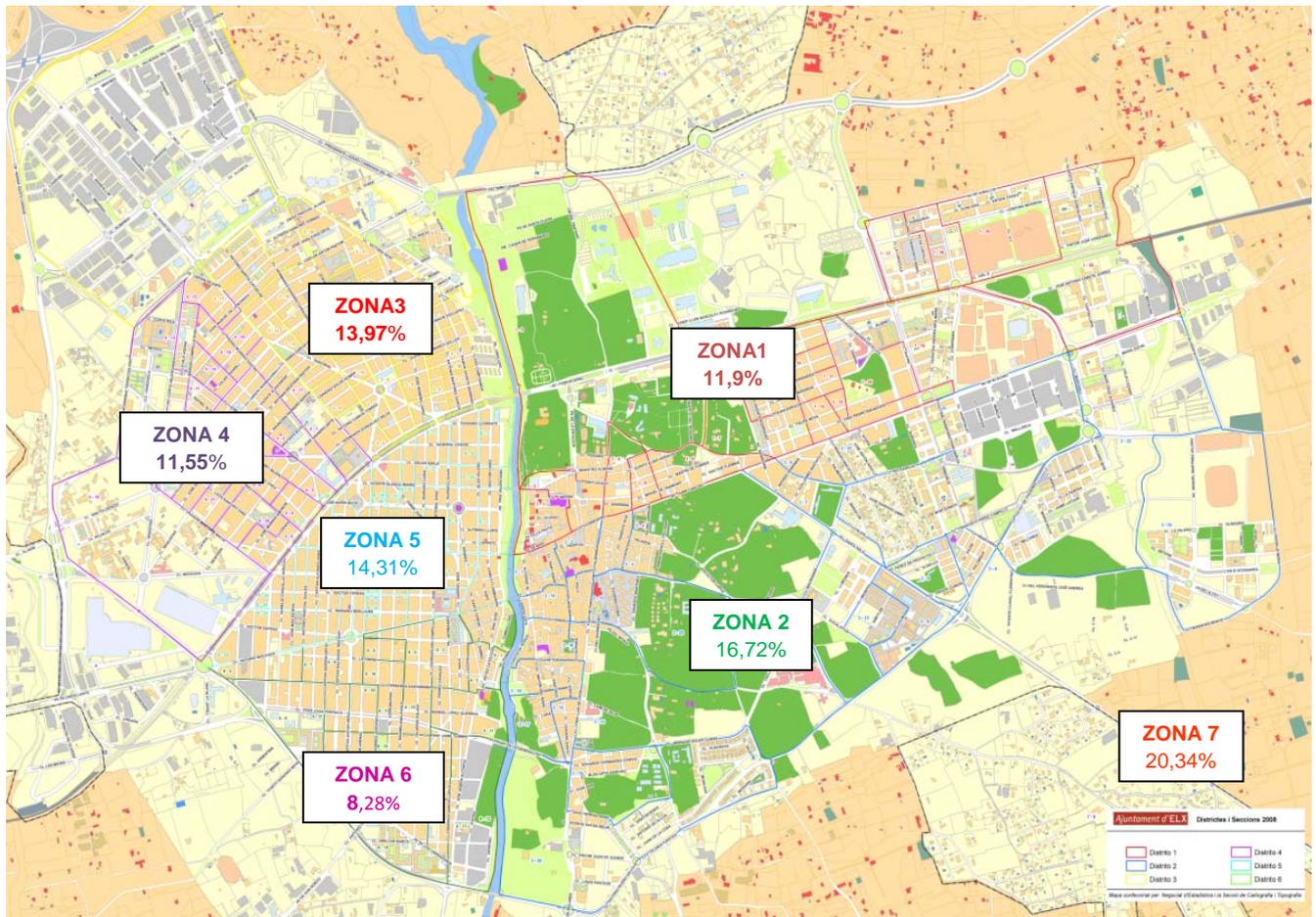
	Zona1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
<b>Buzones</b>	5	3	0	3	5	0	10	0	26
<b>Internet</b>	34	45	13	28	36	34	44	7	241
<b>Registro</b>	3	4	12	6	5	4	15	3	52
<b>010</b>	7	7	3	3	4	4	6	1	35
<b>Total</b>	49	59	28	40	50	42	75	11	354

(\*) Residentes fuera de Elche

Conforme se observa en el anterior cuadro, en 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. En la zona 3 está muy equilibrado el uso de internet y el Registro General para la presentación de sugerencias.

En el 2012 se ha recibido un total de **580 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona 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 580 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 2,93 % (17 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.

Como se observa, el 76,72% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 20,34% que viven en las partidas rurales. Los habitantes de la zona 2 son los que han participado más activamente (16,72%), seguidos de los de las zonas 5 y 3. Con una participación en torno al 11% del total, están las zonas 1 y 4. Por último, los de la zona 6 son los ciudadanos que menos reclamaciones han presentado (8,28%).

Se han presentado 118 reclamaciones que corresponden a residentes de la zona 7, es decir, de las partidas rurales, procediendo mayoritariamente de Torrellano (27 reclamaciones) con un 4,65% del total de las presentadas, seguido de El Altet (19 reclamaciones), con un porcentaje de participación del 3,27%, Arenales del Sol (16 reclamaciones) con un 2,75% del total de las reclamaciones presentadas, Ferriol-Vallongas-Altavix con 15 reclamaciones (un 2,58% del total) y Llano de San

José-Peña de las Águilas- Carrús con el mismo número. Con porcentajes en torno al 1% o inferior, se encuentran: La Marina con 6 reclamaciones, Alzabares con 5 reclamaciones, Matola-Algoda, Perleta-Maitino y la Hoya-Asprillas con 4 reclamaciones respectivamente. Con dos reclamaciones se encuentra Jubalcoy-Saladas-Santa Ana y Daimés-Derramador. Por último con una reclamación está Valverde.

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

	2011	2012
Zona 1	12.36%	11.9%
Zona 2	16.92%	16.72%
Zona 3	5.86%	13.97%
Zona 4	8.89%	11.55%
Zona 5	12.36%	14.31%
Zona 6	11.5%	8.28%
Zona 7	24.08%	20.34%
(*)	8.03%	2.93%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los de 2011, cabe destacar el incremento en la participación de los habitantes de la zona 3 y en menor proporción los de la zona 4 y 5 y la disminución de la participación de ciudadanos que residen fuera del casco urbano, pedanías y los de la zona 6. Igualmente también se aprecia una disminución, en términos de porcentaje, de las reclamaciones presentadas por ciudadanos de fuera de Elche. Con menos de un punto porcentual de variación interanual se encuentran los de las zonas 1 y 2.

### 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
<b>Buzones</b>	13	11	8	3	6	8	11	0	<b>60</b>
<b>Internet</b>	33	54	20	28	30	23	60	11	<b>259</b>
<b>Registro</b>	14	14	42	19	32	9	41	3	<b>174</b>
<b>010</b>	9	18	11	17	15	8	6	3	<b>87</b>
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>97</b>	<b>81</b>	<b>67</b>	<b>83</b>	<b>48</b>	<b>118</b>	<b>17</b>	<b>580</b>

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

Según el cuadro anterior, en la mayoría de zonas destaca como medio elegido para la presentación de reclamaciones Internet, excepto en la zona 3 en la que el medio más utilizado es el Registro General, al igual que en la zona 5, aunque en este caso se utiliza casi en la misma proporción que Internet.

### iii. Total de Sugerencias y Reclamaciones del 2012. Distribución por Áreas.

Las 354 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 375 subexpedientes. Del mismo modo, las 580 reclamaciones admitidas a trámite han generado 618 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 993 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones para el año 2012.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Acción Social	20	89	109
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	1	3	4
Contratación	1	1	2
Coordinación y Relaciones Institucionales	23	34	57
Educación y Cultura	53	93	146
Empresa y Empleo	9	10	19
Hacienda, Intervención y Tesorería	1	7	8
Ordenación Urbana e Infraestructuras	20	13	33
Recursos Humanos	12	24	36
Secretaría	1	0	1
Seguridad, Tráfico y Emergencias	112	125	237
Turismo	8	4	12
Vía Pública	114	215	329
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>618</b>	<b>993</b>

Observando la tabla y comparándola con los datos del informe anual 2011, queda manifiesta la similitud en los valores porcentuales y en el orden de clasificación por volumen de las tres grandes áreas receptoras de sugerencias y reclamaciones: Vía Pública, Seguridad, Tráfico y Transportes y Educación y Cultura, en ese mismo orden.

El área de Vía Pública vuelve a ser la que concentra mayor número tanto de sugerencias como de reclamaciones, con el 33.16% del total de subexpedientes presentados en 2012. Quizás destacar este año las propuestas e inquietudes que han provocado los contenedores de basura y reciclado en lo referente a su mantenimiento y/o ubicación, proponiendo los ciudadanos en algunos casos nuevas zonas para su colocación. El problema de suciedad en la vía pública por los excrementos de perro sigue latente, así como todas las cuestiones relacionadas con el mantenimiento en general de la vía pública, las molestias por el ruido que provocan los vehículos de limpieza viaria y alguna reclamación esporádica por la poda de árboles.

La segunda área más numerosa en cuanto a la recepción de sugerencias y reclamaciones es el área de Seguridad, Tráfico y Transportes con un total de 23.86% del total, que en lo referente a Transportes se centran, entre otros, en la modificación de la línea R2 para dar servicio al cementerio

y a la casita de reposo. La frecuencia, paradas o ampliación de líneas son otros de los temas recurrentes. La modificación de la ordenanza del bus lliure para los estudiantes menores de 26 años y en especial, la documentación para solicitar la exención en el pago ha concentrado un número importante de sugerencias y reclamaciones. La Policía Local ha recibido un considerable número de subexpedientes relacionados con la falta de aplicación de las ordenanzas sancionadoras por tenencia de animales, limpieza, vandalismo o molestias por patinadores y se le solicita también una mayor vigilancia en playas y partidas rurales.

Educación y Cultura le sigue en volumen de sugerencias y reclamaciones con un 14.70%. Las obras realizadas en los colegios a final de curso (motivadas por el fin de plazo de ejecución de una subvención) y el cambio de ubicación del taller de alfabetización o las incidencias con las sillas para ver las procesiones de Semana Santa han motivado algunas reclamaciones. Entre las sugerencias recibidas destacan las referentes a la programación de los cines Odeón, como la proyección de películas en versión original, la actuación de una determinada compañía teatral o la propuesta de cursos de Valenciano en el Centro Sociocultural de Valverde. En lo referente al Departamento de Deportes tanto las reclamaciones como las sugerencias se centran en las nuevas tasas o bonos para baño así como en la exención del uso de las piscinas con fines terapéuticos o las relacionadas con el cierre de la piscina de Torrellano. Otro bloque de expedientes se centra en el mantenimiento de las instalaciones deportivas.

Finalmente, mencionar el área de Acción Social, con el 10.98 % del total de sugerencias y reclamaciones, destacando las presentadas por la sustitución de la monitora del taller de gimnasia-salud en Centro Social Plaza Barcelona, a causa de la finalización de la contrata con la empresa que lo imparte o las derivadas de la no reparación del ascensor en el Centro Sociocultural Poeta Miguel Hernández y otras relacionadas con situaciones puntuales de saturación en los Centros Socioculturales.

## 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 el 2012 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 86%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 92%, mejorando en ambos casos los niveles del año anterior que fueron del 77% y del 90% respectivamente.





Hay que tener cuenta que para aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas durante el último trimestre de 2012 no ha finalizado el plazo para su contestación, por lo que aparecen como no resueltas pero puede considerarse que continúan “en trámite”.

En relación a las sugerencias finalizadas, el plazo medio de contestación ha sido de 51 días y en cuanto a las reclamaciones de 45 días, encontrándonos en un buen nivel ya que el plazo máximo que tiene la administración para hacerlo es de 90 días.

**RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES**

Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Acción Social	99%	1%
Contratación	100%	0%
Educación y Cultura	99%	1%
Empresa y Empleo	70%	30%
Hacienda, Intervención y Tesorería	100%	0%
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	100%	0%
Recursos Humanos	71%	29%
Seguridad Tráfico y Emergencias	84%	16%
Coordinación y Relaciones Institucionales	100%	0%
Turismo	100%	0%
Ordenación Urbana e Infraestructuras	85%	15%
Vía Pública	94%	6%
<b>TOTAL</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>

**RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES**

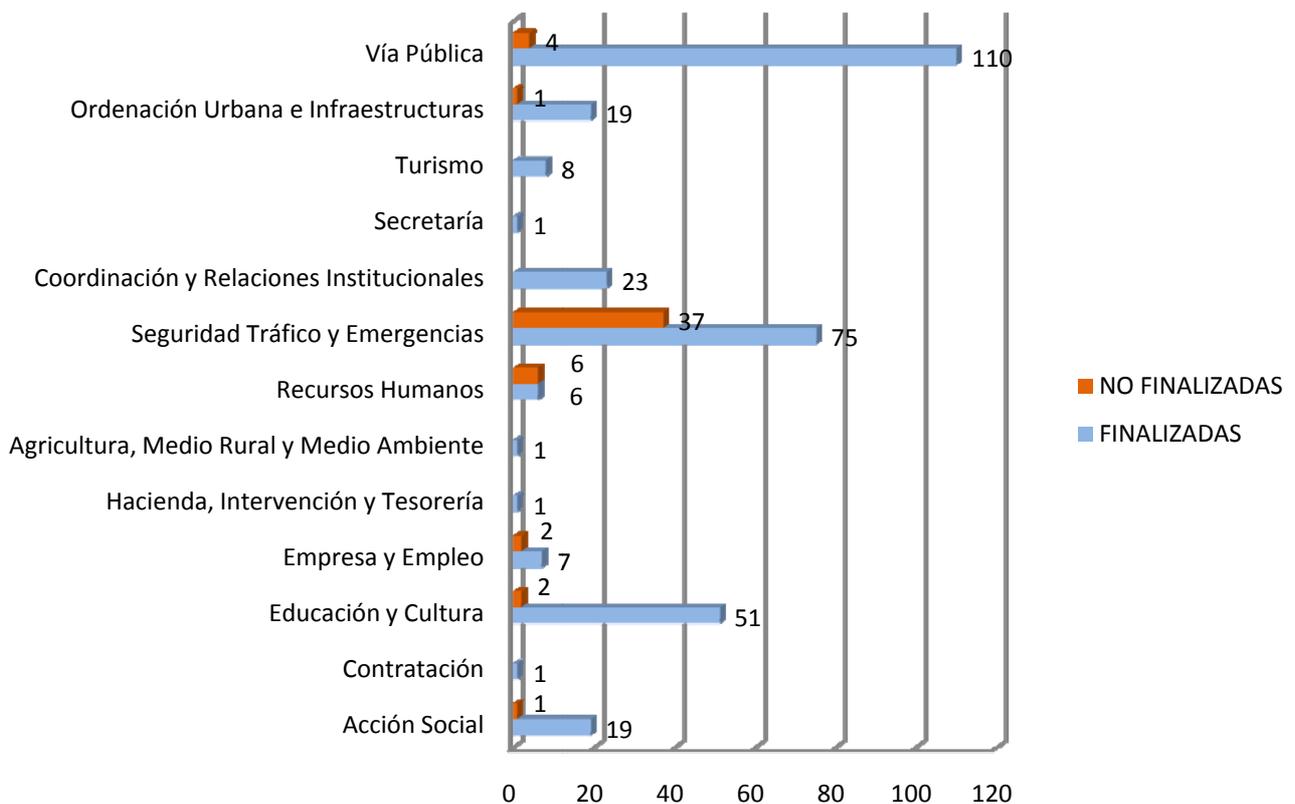
■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS



## SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES

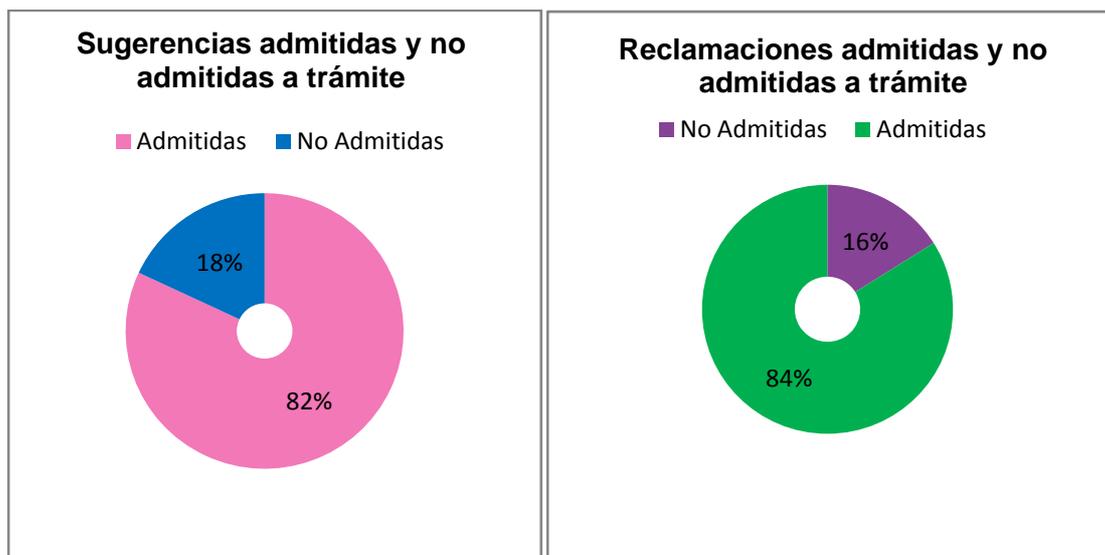
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Acción Social	95%	5%
Contratación	100%	0%
Educación y Cultura	96%	4%
Empresa y Empleo	78%	22%
Hacienda, Intervención y Tesorería	100%	0%
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	100%	0%
Recursos Humanos	50%	50%
Seguridad Tráfico y Emergencias	67%	33%
Coordinación y Relaciones Institucionales	100%	0%
Secretaría	100%	0%
Turismo	100%	0%
Ordenación Urbana e Infraestructuras	95%	5%
Vía Pública	96%	4%
<b>TOTAL</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>

## SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



### III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS 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 les 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.



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

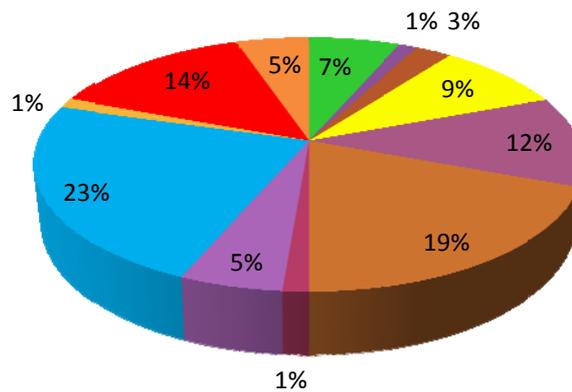
La no admisión de determinadas sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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 2012 no han sido admitidas a trámite un total de 78 sugerencias y 111 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

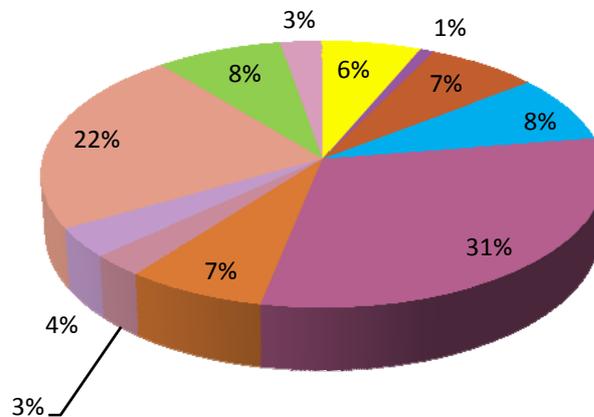
### MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 5
- No ser competencia municipal: 2
- Existe otro procedimiento administrativo : 9
- Desestimado por el interesado: 1
- Parte de servicio: 18
- Por ser opinión: 11
- Lenguaje ofensivo: 1
- Acumulación de expedientes : 7
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 15
- Comunicación de incidencias: 4
- Por ser agradecimiento: 1
- Por ser petición de información: 4



### MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 7
- No ser competencia Municipal: 8
- Existe otro procedimiento administrativo: 34
- Desestimado por el interesado: 3
- Parte de servicio: 25
- Por ser petición de información: 3
- Uso abusivo del procedimiento: 1
- Acumulación de expedientes: 9
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 8
- Comunicación de incidencias: 4
- Por ser opinión: 9



## 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 si no 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 siempre que es posible se le ofrece información complementaria que puede ser de utilidad para el ciudadano.

En el 2012 se han presentado 8 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
2	Policía Nacional	Tiempo de espera excesivo para la tramitación del DNI o pasaporte.
1	Conselleria de Educación	Cierre de la secretaría de la Escuela Oficial de Idiomas en horario de atención al público.
1	Iberdrola	Reclamación por los daños causados en alimentos y personales por un corte de luz.
1	Registro Civil	Excesivas colas para pedir número y mal funcionamiento de la cita por internet.
1	Ayuntamiento de Santa Pola	Falta de limpieza en la playa de Playa Lisa.
1	Problemas entre particulares	Inundaciones en el sótano por filtraciones del edificio colindante.
1	SERVEF	Cierre del 14 de agosto por fiesta local.

Se han presentado 2 sugerencias que no han sido admitidas a trámite por ser competencia de otras administraciones o entidades. En todos los casos se le ha informado a la persona de los datos de la entidad a la que tiene que dirigirse.

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	INEM	Desacuerdo con el funcionamiento del INEM .
1	Registro Civil	Mejora del funcionamiento del Registro para inscribir a un recién nacido.

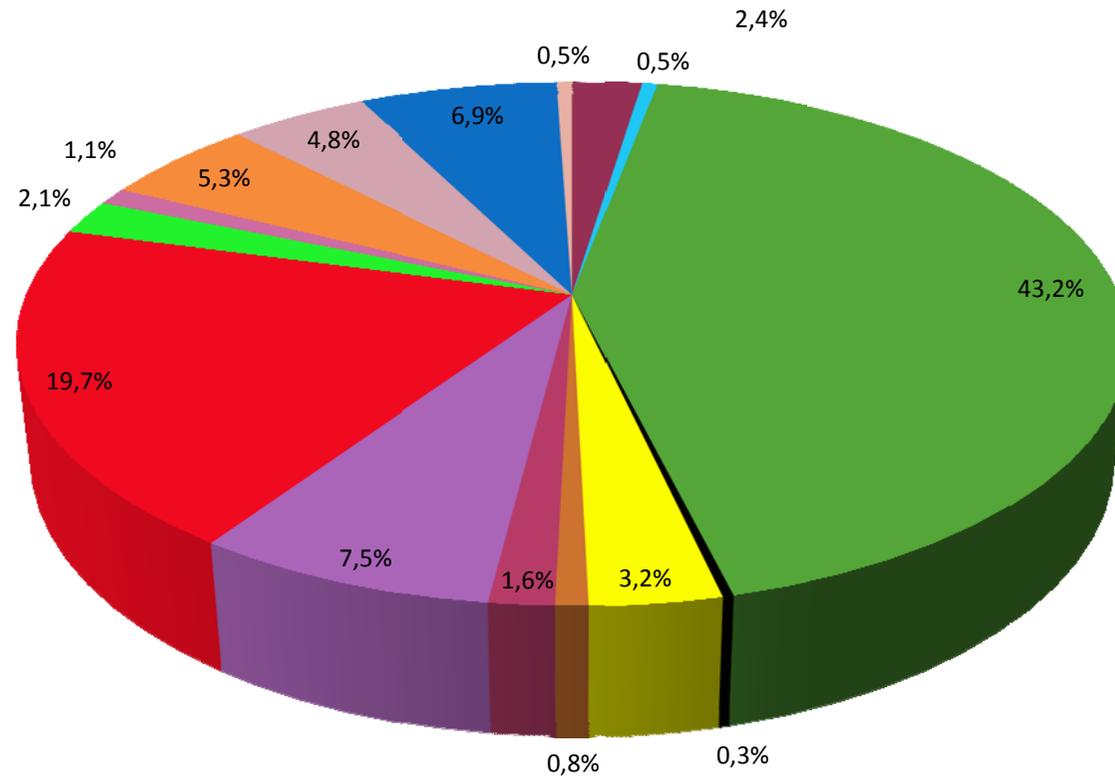
#### IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

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, las instalaciones e infraestructuras o si se refieren a actuaciones de particulares, empresas, etc.

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Calidad de la información	9	2.40%
Calidad en la atención	2	0.53%
Instalaciones, infraestructuras	162	43.2%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	1	0,27%
Horarios, plazos	12	3.20%
Recursos Humanos	3	0.8%
Ubicación	6	1.6%
Funcionamiento del Servicio	28	7.47%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	74	19.73%
Precio	8	2.13%
Medidas de protección	4	1.07%
Política Municipal	20	5.33%
Mantenimiento, conservación	18	4.80%
Normativa Municipal	26	6.93%
Otros	2	0.53%
<b>TOTAL</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>

### Tipología Sugerencias

- Calidad de la información
- Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.
- Ubicación
- Precio
- Mantenimiento, conservación
- Calidad en la atención
- Horarios, plazos
- Funcionamiento del Servicio
- Medidas de protección
- Normativa Municipal
- Instalaciones, infraestructuras
- Recursos Humanos
- Nuevo servicio, reposición, ampliación
- Política Municipal
- Otros

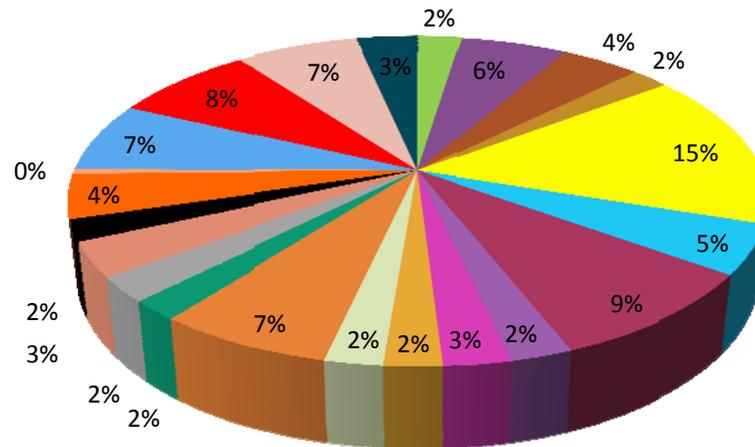


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	Número	Porcentaje
Horarios, plazos, fechas	15	2,43%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	36	5,83%
Falta de respuesta o actuación	27	4,37%
Falta de recursos humanos	13	2,10%
Demanda de servicio, nuevo o insuficiente	95	15,37%
Solicitud de cambio de ubicación	30	4,85%
Molestias por ruidos, olores, etc.	56	9,06%
Roturas, solicitud de reposición	15	2,43%
Disconformidad en el precio	16	2,59%
Peligros para usuarios, transeúntes	14	2,27%
Falta de inspección o control	14	2,27%
Problemas de mantenimiento, conservación, calidad	43	6,96%
Accesibilidad y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.	12	1,94%
Señalización, rotulación	15	2,43%
Calidad en el trato	21	3,40%
Calidad de la información	13	2,10%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	27	4,37%
Problemas de espacio	3	0,49%
Problemas con el mobiliario, equipamiento o recursos técnicos	42	6,80%
Limpieza e higiene	48	7,77%
Política Municipal	42	6,80%
Otros	21	3,40%
<b>TOTAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>

## Tipología Reclamaciones sobre la Calidad del Servicio

- Horarios, plazos, fechas
- Falta de respuesta o actuación
- Demanda de servicio, nuevo o insuficiente
- Molestias por ruidos, olores, etc.
- Disconformidad en el precio
- 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 o recursos técnicos
- Política Municipal
- Tiempos de espera o tramitación excesiva
- Falta de recursos humanos
- Solicitud de cambio de ubicación
- Roturas, solicitud de reposición
- Peligros para usuarios, transeúntes
- Problemas de mantenimiento, conservación, calidad
- Señalización, rotulación
- Calidad de la información
- Problemas de espacio
- Limpieza e higiene
- Otros



## V. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

El Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones contempla en su artículo 7 que “el ciudadano 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 2012 se han tramitado ante la Comisión 8 reclamaciones en queja, correspondientes a los siguientes expedientes:

1486/2011	1491/2011	1724/2011	94/2012
166/2012	334/2012	823/2012	842/2012

Se han aprobado las propuestas de acuerdo que daban por resueltas las mismas, asumiendo las tramitaciones y contestaciones realizadas por los departamentos y en consecuencia dando por finalizado el procedimiento. Con la excepción del expediente 823/2012, en el que se acuerda asumir la tramitación y contestación realizada e instar al departamento de Urbanismo a que comunique al propietario que debe mantener la parcela en buenas condiciones. Y el expediente 842/2012 en el que se acuerda instar a la Unidad de Gestión de Limpieza a colocar un contenedor lo más cercano posible a la vivienda de la interesada. En ambos casos se da por finalizado el procedimiento.

Al mismo tiempo en el 2012 se han presentado 5 reclamaciones en queja más, que todavía se encuentran en tramitación y por tanto, se finalizarán los expedientes en 2013.

1351/2012	1392/2012	1445/2012	1556/2012	1613/2012
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

También se han presentado 15 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite bien por no existir reclamación o sugerencia anterior o por acumulación de expedientes.

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

Entre las deficiencias observadas en los servicios municipales cabe reseñar el excesivo tiempo de espera en las oficinas de atención ciudadana, durante el período de solicitud de exención de la tarifa para el acceso al autobús para estudiantes menores de 26 años, así como la complejidad de la documentación requerida a los ciudadanos para acceder a la misma o la tardanza en la obtención de las citas con los trabajadores sociales por el incremento en la demanda de este servicio y la premura de estos por obtener soluciones, debido a la actual situación económica.

En cuanto al mantenimiento de la web municipal se aprecia una falta de actualización de los contenidos por parte de algunos departamentos municipales, quizás esto pueda tener relación con que no se están introduciendo mejoras en la actual web pues hay un nuevo contrato para desarrollar una nueva.

Por otro lado, se observa que algunos departamentos cambian en algunas ocasiones la tramitación de sus procedimientos y no siempre teniendo en cuenta el criterio de reducir en lo posible la

documentación a aportar y la normalización de impresos. Muchas veces obvian la aprobación de la nueva tramitación por la Junta de Gobierno Local y no dan instrucciones a las oficinas para que retiren aquellos impresos que han quedado desfasados y para que se eliminen de la web, con lo que se genera confusión, tanto en la ciudadanía como en el personal de información. También se da el caso de algunos trámites que deben ser modificados por un cambio en la normativa y dicho proceso de modificación se dilata en el tiempo afectando a su gestión y a la propia legalidad de la tramitación.

Por último, se vuelven a repetir las deficiencias por la introducción de otros aplicativos externos a los utilizados hasta ahora por el Ayuntamiento, como es el programa informático de SUMA. Esto supone por ejemplo, que cualquier mejora propuesta por las OMACs, se ralentice en el tiempo al no depender del propio ayuntamiento, o sea desestimada por no ser válida para otros municipios de la provincia. Por otro lado se sigue apreciando una falta de información en las bases de datos proporcionadas por SUMA que inciden en la calidad de la atención que ofrecemos a los ciudadanos.

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

Esta Comisión, en el ejercicio de sus funciones, propone una serie de medidas que pueden mejorar los servicios públicos y la Atención Ciudadana:

Se recomienda disminuir en la medida de lo posible la documentación que se le requiere al ciudadano al realizar sus gestiones con el Ayuntamiento, para hacer más ágil y sencilla su comunicación con la administración.

En la misma línea, los departamentos municipales no deberían solicitar al ciudadano documentación sobre información que podrían consultar, previa autorización del interesado, a otras administraciones como puedan ser la AEAT o el INSS.

Se recomienda impulsar la creación de una base de datos documental donde cada ciudadano tenga una relación de documentos escaneados que ha tenido que presentar previamente en el Ayuntamiento. A esta base de datos podrían acceder aquellos departamentos que lo requieran para sus procedimientos evitando así que los ciudadanos tengan que presentar repetidas veces un mismo documento.

Se recomienda que ante la previsión de que por una campaña municipal las oficinas municipales con atención al público puedan verse desbordadas por la gran cantidad de ciudadanos, se refuercen los medios técnicos y humanos para que la calidad del servicio se vea afectada lo menos posible.

Es fundamental para tener bien informado al ciudadano que los cambios en los trámites municipales se hagan de acuerdo al protocolo aprobado por el Ayuntamiento y se aprueben por la Junta de Gobierno municipal. La normalización de impresos y su incorporación a la web municipal también es un aspecto muy importante a cuidar para proporcionar unos buenos niveles de calidad en la información al ciudadano.

De nuevo, como en el ejercicio anterior, se recomienda potenciar las campañas de concienciación ciudadana en cuanto al cumplimiento de las ordenanzas municipales ya que el esfuerzo municipal se diluye si los ciudadanos no mantienen unas normas de urbanidad adecuadas.

## VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

A lo largo del 2012 el Ayuntamiento de Elche ha llevado a cabo diversas actuaciones, muchas de ellas fruto de las peticiones recibidas a través de los diferentes canales de participación ciudadana, en particular desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, entre ellas:

- Apertura y mantenimiento del Punto de Encuentro hasta que fueron asumidas sus competencias por la Generalitat.
- Renovación alcantarillado en el barrio de Carrús.
- Puesta en marcha del Plan de Mejoras en la Vía Pública en todas las zonas de la ciudad, realizando trabajos de remodelación en la plaza de Villajoyosa, Jardín de Aspe, Jardín de Clara Campoamor y parque de la calle Diagonal así como mejorando la accesibilidad en diversas calles, edificios y dependencias municipales.
- Desde las concejalías de Vía Pública e Imagen Urbana se ha llevado a cabo actuaciones para mejorar la estética de varias zonas de la ciudad y hacerlas más amables y atractivas, como por ejemplo la colocación de maceteros y césped artificial en la mediana de la calle Pedro Juan Perpiñán.
- Actuaciones en materia de recuperación, arreglo, regeneración, limpieza y acondicionamiento en distintos parques, plazas y zonas verdes de nuestra ciudad:
  - Reposición de la capa superficial del caminal en la ladera del río y reparación del vallado y los bancos.
  - Remodelación de la zona pública frente al colegio público de El Altet.
  - Cambio del pavimentado en la zona de juegos infantiles en Porta de la Morera.
  - Reposición de la acera de la calle Ginés García Esquitino.
  - Construcción de rampas para mejorar la accesibilidad en distintos puntos de la ciudad.
  - Arreglo de aceras y bolardos y colocación de bancos.
  - Arreglos de la calle la Senia que mejoran la seguridad de los peatones.
  - Reparación de socavones y mejora de las señalizaciones en las zonas de Portes Encarnades y Filet de Fora, prestando especial atención al Jardín Marcelino Domingo.
- Puesta en marcha del servicio de reparación urgente en 48 horas de desperfectos en la vía pública.
- En cuanto al mantenimiento, reparación y conservación en centros sociales y dependencias municipales, se ha llevado a cabo, entre otros, la reforma de los locales municipales para la Concejalía de Acción Social, Familia y Menores y para la Concejalía de Comercio, la mejora de la instalación eléctrica del edificio anexo al centro de formación municipal, acondicionamiento del centro social de Torrellano, mejora de la accesibilidad del Museo de la Palmera y acondicionamiento del edificio histórico de la Calahorra.
- Ampliación de las zonas WIFI en nuestra ciudad, llevando el servicio gratuito de conexión inalámbrica a Internet a la Glorieta, plaza del Centro de Congresos y plaza Francesc Cantó, entre otros.
- Inauguración de una nueva piscina cubierta en Torrellano, que está situada en el Polideportivo Isabel Fernández y cuenta con 25 metros y vestuarios propios.
- Apertura de seis salas de estudio en las pedanías de El Altet, La Marina, Perleta, La Hoya, Daimés-Derramador y Torrellano. En mayo se puso en marcha la sala de estudios del Centro Social de la Plaza de Barcelona.
- Baldeo diario de los caminales y accesos viarios a la ladera del río, recogida diaria de enseres y recogida diaria de basura en Torrellano.

- Por parte de la Policía Local se intensifica la vigilancia para que los propietarios recojan los excrementos de perros dando respuesta a las demandas vecinales sobre las molestias ocasionadas por este motivo.
- Se dota de contenedores de basura el centro histórico de la ciudad y se destinan 75 para la recogida de ropa usada y zapatos en barrios y pedanías.
- Puesta en marcha de la línea de autobuses K y modificación de la R1 y R2 para hacer el servicio más operativo. La línea E ofrecerá un servicio especial los días de fútbol.
- Habilitación de 18 nuevos parkings para motos en diferentes puntos de la ciudad.
- El Ayuntamiento, en su plan de acercar la administración al ciudadano, abre una nueva OMAC en la sede de la Cámara de Comercio de Elche Parque Empresarial.
- Trabajos para mejorar la señalización horizontal y vertical del término municipal, actuaciones que forman parte de un plan de actuación por barrios para dar un mejor servicio, incidiendo en aquellas zonas donde las señales verticales están más deterioradas o en los pasos de peatones de los colegios o los aparcamientos de minusválidos.
- Reordenación del departamento de Cédulas de habitabilidad con el fin de mejorar la gestión y por tanto, disminuir los tiempos de tramitación y entrega de las cédulas de habitabilidad.
- Cursos de voluntariado cultural dirigidos específicamente a personas mayores con el objetivo de preservar los patrimonios de la ciudad y dar a conocer sus tradiciones.
- Realización del plan de prevención, limpiando los imbornales ante las posibles fuertes lluvias en otoño. También se ha elaborado por la Concejalía de Emergencias el "Plan de emergencias por inundaciones" en colaboración con Policía Local, Bomberos y Protección Civil.
- Inauguración de 16 nuevas pistas de petanca en el barrio de San Antón.
- Plan de reajuste de precios de las piscinas municipales haciendo hincapié en la atracción de usuarios fijos a lo largo del año y en la puesta en valor de las piscinas cubiertas.
- Puesta en marcha de un programa gratuito para practicar actividades físicas por la mañana en la ladera del Vinalopó. Asimismo se amplía el horario de la Ciudad Deportiva abriendo al público los domingos por la tarde.
- Proyecto conjunto de las Concejalías de Deportes y de Discapacidad 'La natación te ayuda' para favorecer la integración social de las personas con discapacidad. Las actividades se han desarrollado en las piscinas Esperanza Lag del Pabellón, Carrús y El Pla.
- Se han destinado 29.000 euros a becas educativas destinadas a las familias de Elche con menos recursos.
- Inauguración del Centro Juvenil de La Hoya, contiguo al centro de salud y situado entre las calles Transformador y Andrés Boix Agulló. Este espacio da servicio a jóvenes entre 13 y 35 años siendo un punto de encuentro intergeneracional y un espacio para la participación juvenil.
- Se crea el Punto "LLOBI" que ofrece alquiler de bicicletas de uso exclusivo a los turistas que lleguen a nuestra ciudad.
- Aprobación de la Ordenanza Municipal contra el Picudo Rojo para eliminar malas prácticas dentro del Palmeral Histórico y fomentar su protección.
- Aprobación de la nueva distribución territorial en 9 Juntas de Participación Vecinal que incluyen las 33 pedanías. Esta iniciativa pretende impulsar la participación de las asociaciones de las pedanías en la política municipal.
- El departamento de Aperturas está realizando un esfuerzo para desbloquear las licencias pendientes de resolución y ha puesto en marcha la Licencia de Apertura Rápida (LAR) para agilizar la tramitación de las aperturas de establecimientos.

- El Ayuntamiento saca a licitación 14 quioscos de la vía pública cerrados y se crean 15 nuevos en diferentes enclaves que están encuadrados en cinco categorías de actividades económicas.
- Creación del Observatorio Socioeconómico de Elche, que ofrece información de referencia sobre la economía y la sociedad ilicitana, cuyas líneas de actuación son: Visión general y completa de la realidad socioeconómica de la ciudad; balance anual de la economía ilicitana e informes trimestrales del mercado laboral priorizando el conocimiento de la situación laboral del municipio.
- Cambio de ubicación del mercadillo de antigüedades al Paseo de la Estación, junto al Hogar del Pensionista, un lugar más amplio y accesible para los visitantes. Esta modificación es fruto de las peticiones de los vendedores de antigüedades por los problemas de frío y malos olores de la anterior ubicación.
- Revisión y renovación de licencias y permisos en los diferentes mercadillos de venta ambulante de la ciudad, incrementando la oferta en un 38%. También se ha aumentado la seguridad en los mismos con la dotación de una patrulla de Policía Local destinada al control de los mismos.
- Apertura del MAHE todos los lunes, adaptándose al horario europeo, como reclamo y atractivo turístico para nuestra ciudad.

#### Actuaciones previstas para 2013:

- Puesta en marcha el mercadillo de La Hoya atendiendo la petición de los vecinos que han recogido 600 firmas solicitando la implantación del mismo en la pedanía.
- Convenio de colaboración con la Asociación de Desarrollo Rural para promocionar el Camp d'Elx a través de 22 rutas turísticas a pie y en bicicleta.
- Aprobación de un plan de turismo inclusivo, para mejorar la accesibilidad de la ciudad y de sus espacios culturales a las personas con diferentes tipos de discapacidad. Este plan se completará con un programa para mejorar la accesibilidad de los espacios públicos.
- En el primer semestre de 2013 se pondrá en marcha el nuevo portal municipal, con el fin de reformar la actual web [www.elche.es](http://www.elche.es) y hacerla más práctica y útil a los ciudadanos y accesible para las personas con discapacidad. También facilitará la realización de trámites administrativos en línea sin necesidad de desplazarse a las dependencias municipales.
- A lo largo del año 2013 se continuará el proyecto de instalación de wifi gratuito en los espacios públicos de la ciudad, concretamente los siguientes: Plaza del congreso eucarístico, diagonal del palacio, entorno de la oficina de turismo, Plaza de la Merced, Plaza de Baix, Plaza de las flores, Calle Troneta y por barrios en zonas Plaza Lucrecia Pérez, Plaza Major del Pla, Jardín de Andalucía, Plaza primero de mayo, Plaza de Crevillente, Plaza (San Antón), Plaza de Altabix, Plaza de la Lonja, Plaza Maestro Cutillas (Torrellano), Plaza Mayor del L'Altet (El Altet), Plaza de l'Amistat (La Marina).
- Se ha firmado un convenio entre el Ayuntamiento de Elche y la Diputación de Alicante para la creación de una infraestructura de servidores centralizados y comunicaciones a través de Internet, así como la puesta a disposición de diferente software municipal y acuerdos preferentes con empresas del sector de las nuevas tecnologías para rentabilizar los accesos a los programas informáticos.

- A lo largo de 2013, el Ayuntamiento se va a adherir al proyecto ORVE para agilizar los trámites con todas las administraciones públicas. Esta Oficina de Registro Virtual, constituye un nuevo impulso en la administración electrónica y sin papeles, ya que permite que los registros estatales, regionales y locales se interconecten de forma inmediata a través de Internet.

## 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 Ajuntament d'Elx 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 de servicios obtenidos durante el ejercicio 2012.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
<b>COMPROMISO 1:</b> Difundir el servicio de sugerencias y reclamaciones Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestro objetivo de dar a conocer este servicio que facilita la participación ciudadana.	Indicador 1: Encuesta interanual.	Durante este ejercicio no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el servicio. No obstante el personal de las OMACs siempre da cuenta de la existencia de este servicio a través de las catorce oficinas y del servicio de atención telefónica 010.
<b>COMPROMISO 2:</b> El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todas las oficinas de Atención al Ciudadano 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.	No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: Comprobación in situ.	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.
<b>COMPROMISO 3:</b> Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010 ó 966658056 o a través de correo electrónico o internet, siempre que los ciudadanos manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.	Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas.  Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la web y del 010 al programa Informático de quejas y sugerencias.	100% Tramitadas.

<b>COMPROMISO 4:</b> Que en el 90% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la Unidad Administrativa comunique al ciudadano la admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el Registro General.	Indicador 2: 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.	97.95%
	Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.	Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 4 días Plazo medio de reclamaciones: 3 días. Promedio global: 3 días.
<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.	Indicador 3: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo menor de 3 meses.	Sobre las contestadas: Sugerencias: 84,78% Reclamaciones: 87,92% Sobre las totales: Sugerencias: 72.8% Reclamaciones: 81.23%
<b>COMPROMISO 6:</b> El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano que haya puesto la sugerencia o reclamación, por el método más rápido y efectivo.	No hay indicador aprobado.	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.
<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 al Ciudadano, serán comunicadas a la Dirección del Área correspondiente.	No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: nº de requerimientos anuales realizados a la Concejalía y al servicio o área.	Nº de requerimientos realizados: En relación a las sugerencias: 164 En cuanto a las reclamaciones: 187
<b>COMPROMISO 8:</b> El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se compromete a facilitar al interesado, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación, el servicio destinatario y la unidad responsable de su contestación.	No hay indicador aprobado.	El programa informático permite en cualquier momento informar al ciudadano sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación.
<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.	Indicador 5: Nº de informes estadísticos referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realizados anualmente.	Informes trimestrales: 4 Informes anuales:1

<p><b>COMPROMISO 10:</b> El Servicio de Atención al Ciudadano 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 hecho las siguientes mejoras en el programa informático:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de la emisión de los oficios para la tramitación de las reclamaciones en queja.</li> <li>• Mejora de la opción de búsqueda alfabética, por contenido y respuesta, en el menú de Sugerencias y Reclamaciones de los Departamentos.</li> <li>• Automatización del envío de un expediente a varios departamentos por ser de su competencia.</li> <li>• Inclusión de la opción de que los formularios de respuesta y admisión se puedan generar también en valenciano.</li> <li>• Se ha implantado el menú Informático de Sugerencias y Reclamaciones en los siguientes Departamentos: Sala de Tráfico y Creación de Empresas</li> </ul> <p>En el último trimestre del 2012 se adjudicó la nueva web municipal y con ello se han iniciado los trabajos para mejorar la tramitación on-line de las sugerencias y reclamaciones.</p>
--	--	---

Como se observa en el cuadro anterior, se cumplen la mayoría de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios. Algunos de los indicadores superan satisfactoriamente los valores establecidos para cada compromiso, como en el caso de los establecidos para el compromiso 4, ya que prácticamente en el 98% de las sugerencias y reclamaciones recibidas, se le comunica al ciudadano la admisión o no admisión a trámite en un periodo inferior a 10 días, siendo el promedio de 3 días. En cambio en relación al compromiso nº5, sólo el 84,78% de las sugerencias contestadas se hace en un plazo inferior a 3 meses, quedándose este indicador ligeramente por debajo del nivel deseado( 85%). En algún caso, los porcentajes podrán mejorar en el siguiente ejercicio, debido a las modificaciones registradas en los departamentos gestores y la adopción de nuevas medidas de control.

## **X. PUBLICACIÓN**

Un ejemplar del informe anual 2012 estará a disposición de los ciudadanos, al menos, en cada una de las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana. Asimismo, se publicará en la página web del Ajuntament d'Elx.