



Ayuntamiento de **Elche**

# Informe Anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones 2014





## INTRODUCCIÓN

Con este son ya siete los años que se viene realizando el informe anual de Sugerencias y Reclamaciones, un periodo suficientemente prolongado como para poder extraer conclusiones. Y, entre ellas, quizá destaquen dos sobre el resto: por un lado, que se consolida la utilización de este servicio por los ciudadanos; y, por otro, que el mismo es cada vez más utilizado por los departamentos municipales como herramienta que permite detectar necesidades y demandas de los ciudadanos, para, a partir de ahí mejorar la forma en que prestan servicios a los mismos.

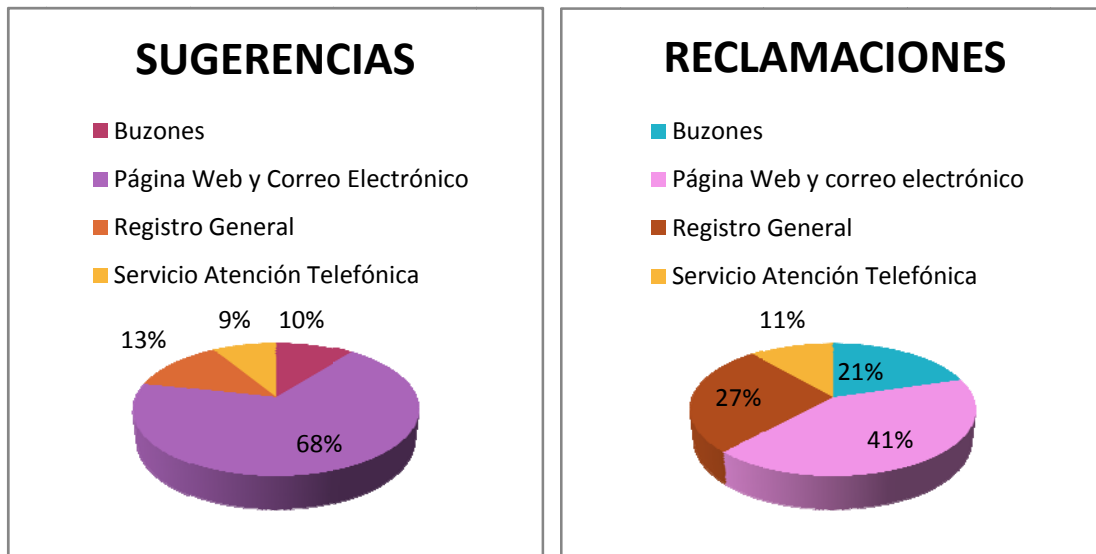
De acuerdo a lo establecido en el artículo 7 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en este informe anual se da cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal. Además de los datos estadísticos relativos a las sugerencias y reclamaciones recibidas, se incluye un apartado dedicado a las actuaciones, mejoras y deficiencias detectadas a lo largo de este ejercicio, que permite tener una visión general de los servicios municipales y de atención ciudadana.

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

### i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2014. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2014 se han admitido a trámite 959 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 316 expedientes más que en el ejercicio anterior. Este incremento se explica en parte porque las sugerencias y reclamaciones incluidas en escritos presentados en las instalaciones deportivas, que anteriormente eran recibidas y tramitadas directamente por este departamento, han pasado en la actualidad a ser gestionadas por la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	33	132	165
Página Web y correo electrónico	212	267	479
Registro General	40	175	215
Servicio Atención Telefónica	27	73	100
Total	312	647	959

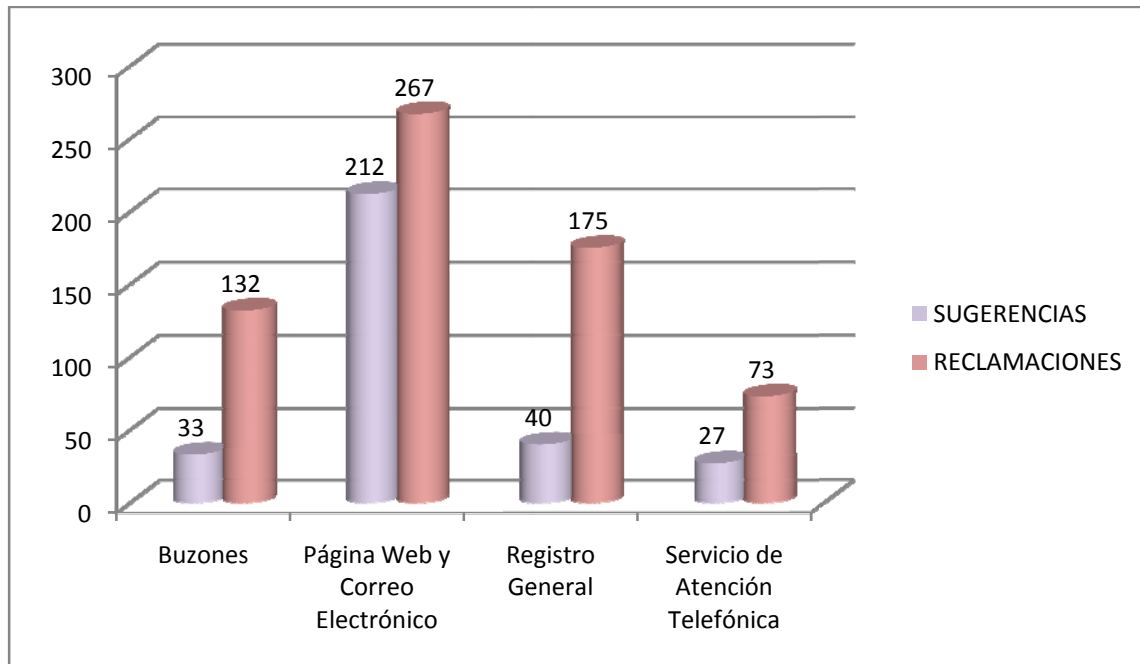


Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sugerencias y reclamaciones sigue siendo Internet, como en ejercicios anteriores.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2013	2014	VARIACIÓN		2013	2014	VARIACIÓN
<b>BUZONES</b>	10%	10%	--	<b>BUZONES</b>	8%	21%	+13%
<b>INTERNET</b>	70%	68%	-2%	<b>INTERNET</b>	44%	41%	-3%
<b>REGISTRO G.</b>	12%	13%	+1%	<b>REGISTRO G.</b>	33%	27%	-6%
<b>SERVICIO 010</b>	8%	9%	+1%	<b>SERVICIO 010</b>	15%	11%	-4%

En el caso de las sugerencias, tanto la utilización del Registro como el servicio 010 han experimentado un leve incremento (un 1%), compensado con el detrimento del uso de Internet, manteniéndose la utilización de los buzones en el mismo porcentaje que en el ejercicio anterior.

En cuanto a las reclamaciones, en 2014 el único medio que ha crecido respecto a 2013 es el Buzón, con un 13%, compensado con la disminución en la utilización del Registro General (-6%), Servicio 010 (-4%) e Internet (-3%).

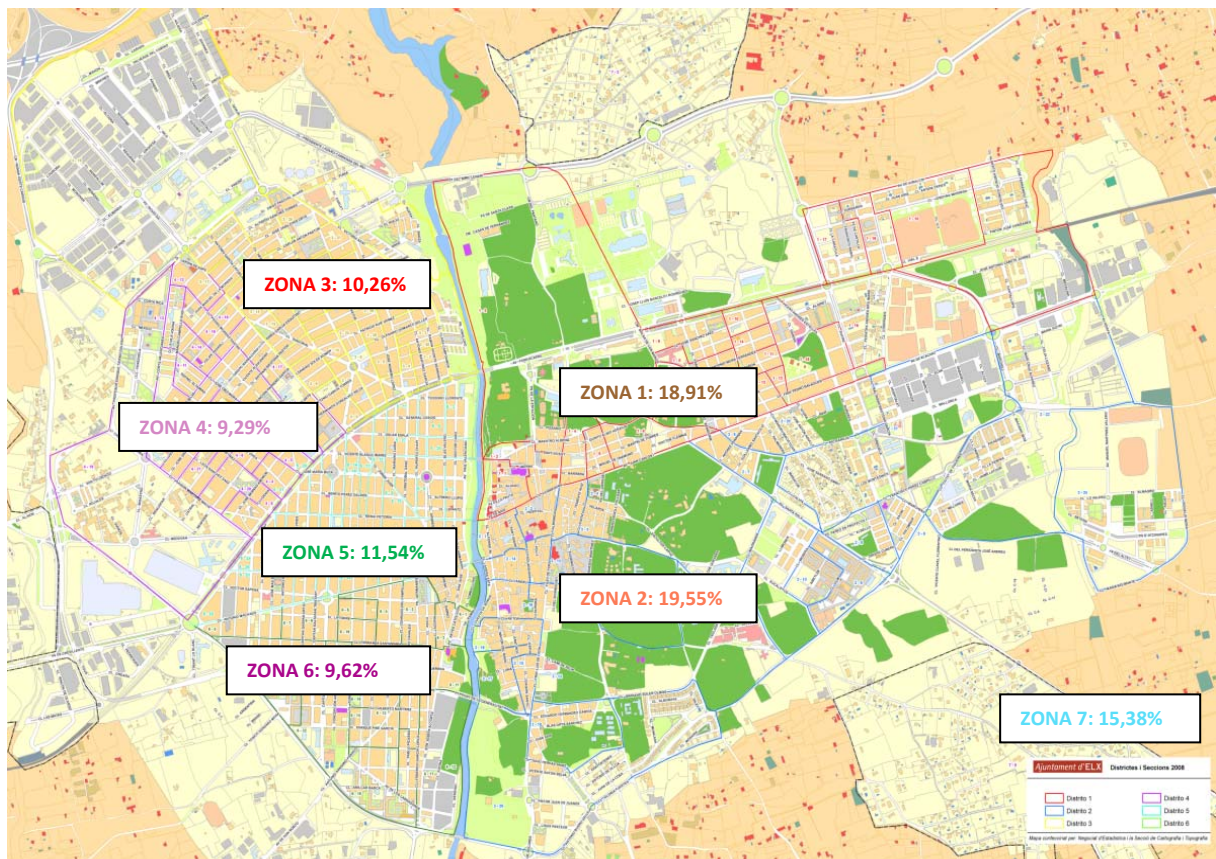
**Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2014**

En el cuadro anterior se puede observar la superioridad en la utilización de Internet, seguido del Registro General. 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 2014. Distribución por Zonas

En 2014 se han presentado un total de **312 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



Completan esta distribución 17 sugerencias (5,45%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.

Como podemos ver, el 79,17% de las personas que han presentado sugerencias residen en el casco urbano, un 15,38% en las pedanías y un 5,45% 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 (24,70%) junto con los de la zona 1 (23,89%). Alrededor de un 12% están los de las zonas, 3, 4 y 6. Por último, los de la zona 5, tienen una participación entorno al 15% del total de las sugerencias presentadas por los residentes del casco urbano de la ciudad.

Por otro lado, 48 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano de la ciudad), siendo los habitantes de Arenales del Sol los que han participado más activamente con 10 sugerencias (un 20,83% del total de las presentadas en pedanías), seguido por

los residentes de Torrellano con 6 (12,5 % del total). Con una participación del 10,41% sobre el total (5 sugerencias) se encuentran El Altet, Las Bayas y Matola-Algoda. Los habitantes de Balsares y la Marina, con 4 sugerencias presentadas respectivamente y una participación del 8,33% en el conjunto de las pedanías, mientras que La Hoya-Asprillas y Valverde han presentado 3 sugerencias en cada una de ellas. Por último con una participación de un 2%, que supone la presentación de una única sugerencia se encuentran Ferriol-Vallongas-Altabix, Derramador-Daimés y San José-Peña de las Águilas-Carrús.

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

	2013	2014
Zona 1	13,42%	18,91%
Zona 2	18,12%	19,55%
Zona 3	8,05%	10,26%
Zona 4	8,39%	9,29%
Zona 5	15,10%	11,54%
Zona 6	13,76%	9,62%
Zona 7	17,11%	15,38%
(*)	6,04%	5,45%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2013, ha aumentado notablemente la participación de los habitantes de la zona 1, con un incremento próximo al 5,5% y los de la zona 3, con un 2,21% de incremento. También presentan aumentos respecto al año anterior, aunque menores, las zonas 2 y 4. Por otro lado, ha disminuido la participación de los ciudadanos de las zonas 5 y 6 en torno a un 4%, así como los de la zona 7 (1,73%). También ha disminuido la participación porcentual de ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche en un 0,59%.

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

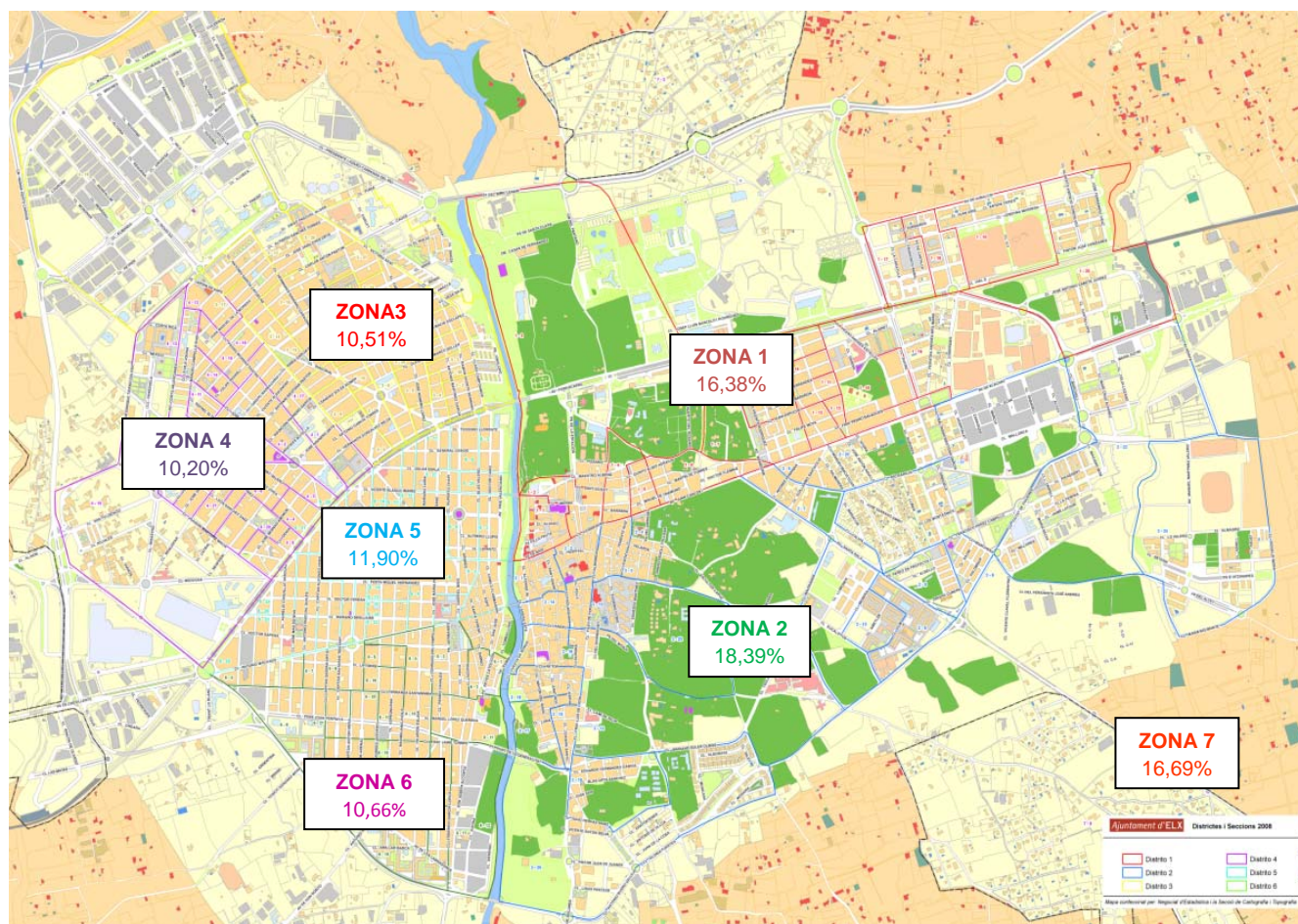
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	3	4	4	6	9	3	4	0	33
Internet	38	41	23	20	21	26	30	13	212
Registro	11	8	1	2	3	0	11	4	40
010	7	8	4	1	3	1	3	0	27
Total	59	61	32	29	36	30	48	17	312

(\*) 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 2014 se han recibido un total de **647 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 647 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 5,26% (34 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.

Como se observa, el 78,05% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 16,69% que viven en las partidas rurales.

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 (23,56%), seguidos de los de las zonas 1 (20,99%) y 5 (15,25%). Con una participación en torno al 13% están los habitantes de las zonas 3, 4 y 6.

Por otro lado, 108 reclamaciones han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano de la ciudad), siendo los habitantes de Torrellano los que han participado más activamente con 22 reclamaciones (un 20,37% del total de las presentadas en pedanías), seguido de Los Arenales del Sol con 20 reclamaciones presentadas y una participación del 18,52%. A continuación, con 11 reclamaciones (10,18%) los residentes de Ferriol-Vallongas-Altabix y con 9 (un 8,33%) los de El Altet y también los de Matola-Algoda. Les sigue con 8 reclamaciones presentadas y un porcentaje de participación del 7,40% Las Bayas. Por su parte, los empadronados en La Marina y en Valverde han presentado 5 reclamaciones, con un porcentaje de 4,63%. Con 4 reclamaciones y una participación del 3,7% está San José-Peña de las Águilas-Carrús, Balsares y Perleta-Maitino. En La Hoya se han presentado 3 reclamaciones (un 2,77%). Por último, con 1 reclamación presentada se encuentra: Alzabares, Derramador-Daimés, Algorós-Puçol y Jubalcoy-Saladas-Santa Ana, respectivamente.

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

	2013	2014
Zona 1	13,33%	16,38%
Zona 2	22,32%	18,39%
Zona 3	8,99%	10,51%
Zona 4	8,12%	10,20%
Zona 5	12,46%	11,90%
Zona 6	9,28%	10,66%
Zona 7	17,68%	16,69%
(*)	7,83%	5,26%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los de 2013, cabe destacar el incremento en la participación de los habitantes de la zona 1 (+3,05%) y los de la zona 4 (+2,08%), y en menor proporción los de las zonas 3 y 6 así como la disminución de la participación de ciudadanos y ciudadanas que residen en la zona 2 (-3,93%), y los ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche (-2,57%). También disminuye la participación, con respecto al ejercicio anterior, de los de la zona 5 (-0,56%) y con (-2,57) los de pedanías.

### 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	23	18	11	21	16	15	15	13	132
Internet	46	56	26	20	23	40	40	13	267
Registro	25	28	17	20	29	11	39	6	175
010	12	17	14	5	9	3	11	2	73
TOTAL	106	119	68	66	77	69	108	34	647

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



Según el cuadro anterior, en las zonas 1,2, 3 y 6 destaca como medio elegido para la presentación de reclamaciones Internet. En la zona 5 el medio más utilizado ha sido el Registro General, mientras que en las zonas 4 y 7 está muy equilibrado el uso de Internet y el Registro General para la presentación de reclamaciones.

### iii. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2014. Distribución por Áreas Municipales.

Las 312 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 326 subexpedientes. Del mismo modo, las 647 reclamaciones admitidas a trámite han generado 693 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 1019 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2014.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Acción Social	14	61	75
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	0	3	3
Contratación	0	0	0
Coordinación y Relaciones Institucionales	12	10	22
Educación y Cultura	61	202	263
Empresa y Empleo	5	22	27
Hacienda, Intervención y Tesorería	6	4	10
Ordenación Urbana e Infraestructuras	11	11	22
Recursos Humanos	7	46	53
Secretaría	0	0	0
Seguridad, Tráfico y Emergencias	90	105	195
Turismo	10	14	24
Vía Pública	110	215	325
<b>TOTAL</b>	<b>326</b>	<b>693</b>	<b>1019</b>

Como podemos observar, las áreas que más sugerencias y reclamaciones han recibido son, en primer lugar, Vía Pública, a continuación Educación y Cultura, seguidas de Seguridad, Tráfico y Emergencias. Si lo comparamos con los datos del ejercicio anterior, se aprecia que, por número, ha variado el orden de clasificación, colocándose Educación y Cultura por encima de Seguridad, Tráfico y Emergencias. Esto viene explicado, como ya hemos comentado en este informe, porque en ejercicios anteriores había sugerencias y reclamaciones de Deportes que eran gestionadas directamente por el Departamento a través de sus impresos y que no pasaban por la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones. En 2014 se ha procedido a regularizar esta situación.

El Área que habitualmente recibe más sugerencias y reclamaciones es Vía Pública, con un 31,89% de los subexpedientes recibidos en el 2014, ya que engloba la mayor parte de los servicios que afectan más directamente a la ciudadanía, como Limpieza, Parques y Jardines, aceras, plazas, etc. Se han recibido sugerencias y reclamaciones relativas a las necesidades de limpieza de algunas calles y en las zonas adyacentes a los mercadillos; también se han recibido por molestias ocasionadas por el ruido de los servicios de limpieza, o requiriendo el cambio de ubicación de contenedores o el cambio en el horario de recogida de los mismos. Son habituales las generadas por

la suciedad ocasionada por los excrementos de perro, solicitando más vigilancia policial y mayores sanciones para los infractores. El tema de los perros genera controversia entre los vecinos, ya que se presentan propuestas para que se creen más zonas con el fin de que las mascotas puedan estar libres y nuevos pipicanes, como otras en las que se solicita que se prohíba la entrada de perros a las zonas ajardinadas o alguna en la que se solicita que la zona destinada a perros cambie de ubicación y ésta se destine a parque infantil. En cuanto al Departamento de Parques y Jardines, aparte de diversas sugerencias y reclamaciones relacionadas con el mantenimiento de las zonas verdes, hay peticiones solicitando la poda y/o la fumigación de determinadas zonas y que el Ayuntamiento actúe contra el picudo. Otras propuestas versan sobre la mejora del arbolado o su sustitución por los problemas de limpieza generados por el tipo de árbol plantado. En general, hay un número considerable de peticiones para que se creen nuevas zonas recreativas para niños en diversos puntos de la ciudad (la Portalada, zona central Av. de la Libertad, etc.). También hay expedientes solicitando mayor alumbrado y el asfaltado de determinadas zonas.

En segundo lugar, con un 25,81% se encuentra el Área de Educación y Cultura. Dentro de esta área, las sugerencias y reclamaciones recibidas relacionadas con Deportes se centran en quejas puntuales por la temperatura del agua en las piscinas municipales climatizadas. Durante 2014 se recibió un considerable número de expedientes por el humo negro que de forma esporádica generó la caldera de biomasa en la Ciudad Deportiva que, aunque era inocuo, creó mucha alarma, al pensar algunas personas que podía ser tóxico y afectar a los niños que jugaban en uno de los campos de fútbol. Otros expedientes están relacionados con los cursos deportivos, tanto por el plazo como por los problemas en la inscripción por Internet, la petición de más vigilancia en los vestuarios de los menores, y por las molestias que generan algunos usuarios en las instalaciones deportivas. En cuanto a Cultura, a excepción de la petición de que se organice un concierto de Malú en Elche, no ha habido ningún otro tema específico que haya generado un número importante de expedientes, únicamente alguna solicitud aislada como, por ejemplo, que se actualice la programación en la web de los cines Odeón o que las explicaciones en la Torre de Vaïllos se den también en inglés. En el área de Educación tampoco ha habido nada especialmente reseñable en cuanto a volumen: algunas relacionadas con el proceso de escolarización y la petición de desprogramar el timbre de un par de colegios en el período vacacional. Por lo que se refiere a festejos, se han presentado algunas solicitudes relacionadas con las fiestas patronales y la Barraca Municipal (ruidos, cortes de calle, etc.).

En cuanto a la tercera área por número de expedientes (19,14%), tenemos Seguridad, Tráfico y Emergencias. En este caso hay un importante número de expedientes solicitando nuevas estaciones de Biciex, como por ejemplo en San Antón, en las inmediaciones del Polideportivo de Carrús, y del Centro Social de Francesc Cantó. También se proponen mejoras en los recorridos para evitar accidentes, como en la zona de Renfe y frente a la Estación de Autobuses y que se adapten más tramos evitando de esta manera que las bicis circulen por las aceras creando situaciones de peligro y contribuyendo a potenciar este medio de transporte.

En relación con las remitidas a la Policía Local, se centran en su mayoría en pedir más vigilancia para asegurar el cumplimiento de las ordenanzas municipales y sobre todo en la denuncia de falta de civismo de algunos propietarios de mascotas, por el tema de defecaciones y de llevar a los perros sueltos. También son frecuentes las relacionadas con los patinadores que generan molestias por ruidos o situaciones peligrosas para el resto de transeúntes, así como las peticiones para que se prohíba la presencia de "gorrillas" en la zona de Candalix, por problemas de seguridad e imagen ante los turistas.

Así mismo se han presentado propuestas para que se mejore la señalización viaria, en cuanto a semáforos, paso de peatones, etc. y para que se creen más zonas de aparcamiento gratuito tanto para coches como para motos.

Respecto a las líneas de autobús, también se suelen recibir bastantes expedientes, bien solicitando nuevos enlaces, paradas o recorridos, así como nuevos horarios, más marquesinas o más paneles informativos. También hay expedientes por la tardanza en la resolución en la concesión de la exención del autobús para jóvenes o quejándose porque no hubo suficiente publicidad del plazo para solicitar la exención.

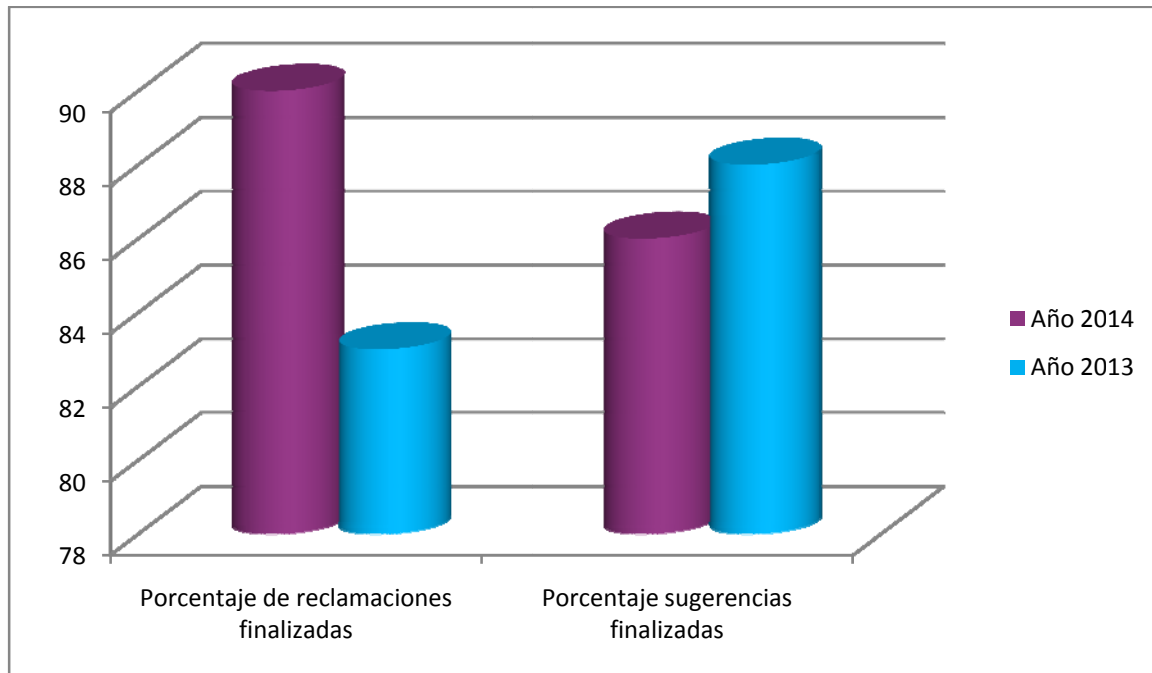
## II. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS PARA LA CONTESTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR PARTE DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

### 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 2014 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 90%, mejorando en el caso de las reclamaciones de forma sustancial (83% en 2013) y empeorando ligeramente el de las sugerencias (88% en 2013).



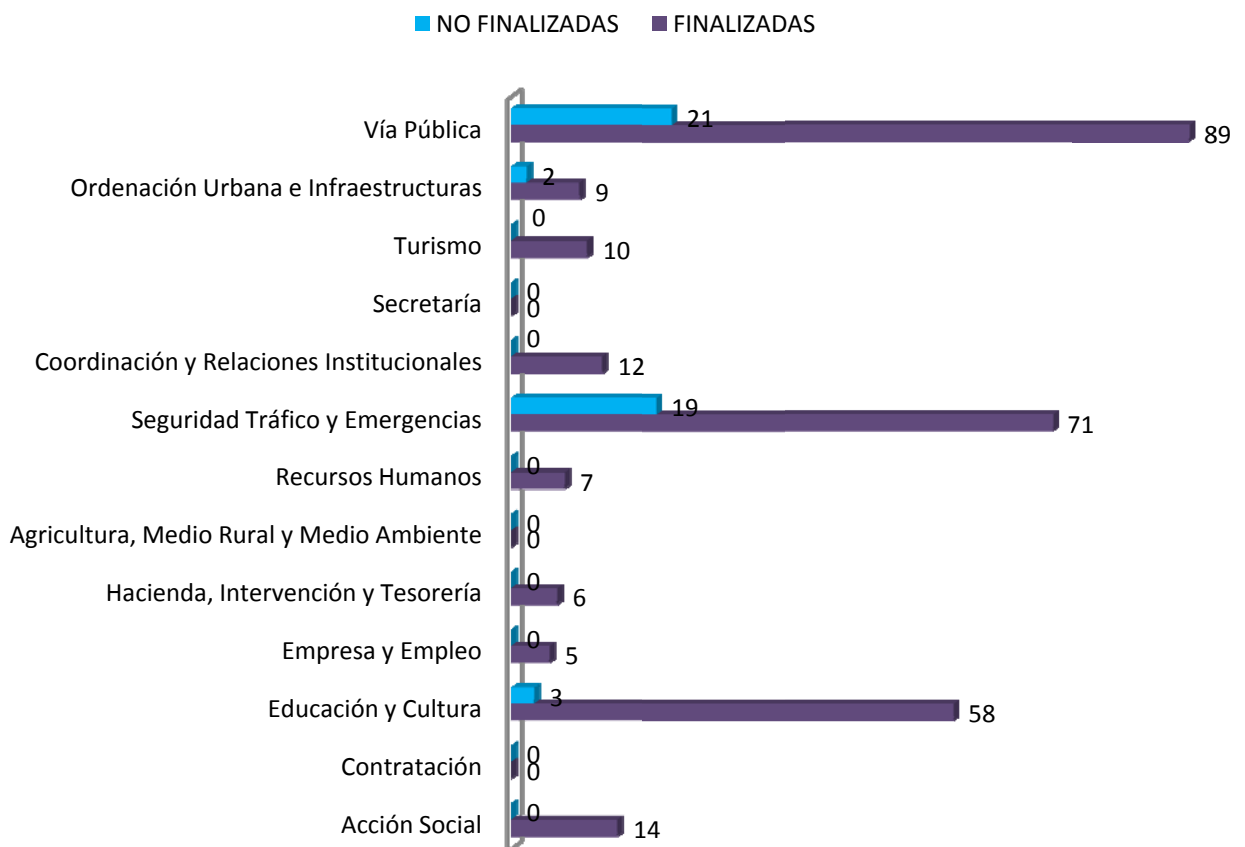


Hay que tener en cuenta que para aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas durante el último trimestre de 2014 no ha finalizado el plazo para su contestación, por lo que aparecen como no resueltas pero puede considerarse que continúan "en trámite".

El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 35 días, y el de las reclamaciones ha sido de 58. Esto da un promedio conjunto de 42 días, lo que supone un buen nivel ya que el plazo máximo que tiene la administración para contestar es de 3 meses.

SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES		
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Acción Social	100%	0%
Contratación	0%	0%
Educación y Cultura	95%	5%
Empresa y Empleo	100%	0%
Hacienda, Intervención y Tesorería	100%	0%
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	0%	0%
Recursos Humanos	100%	0%
Seguridad Tráfico y Emergencias	79%	21%
Coordinación y Relaciones Institucionales	100%	0%
Secretaría	0%	0%
Turismo	100%	0%
Ordenación Urbana e Infraestructuras	82%	18%
Vía Pública	81%	19%
<b>TOTAL</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>

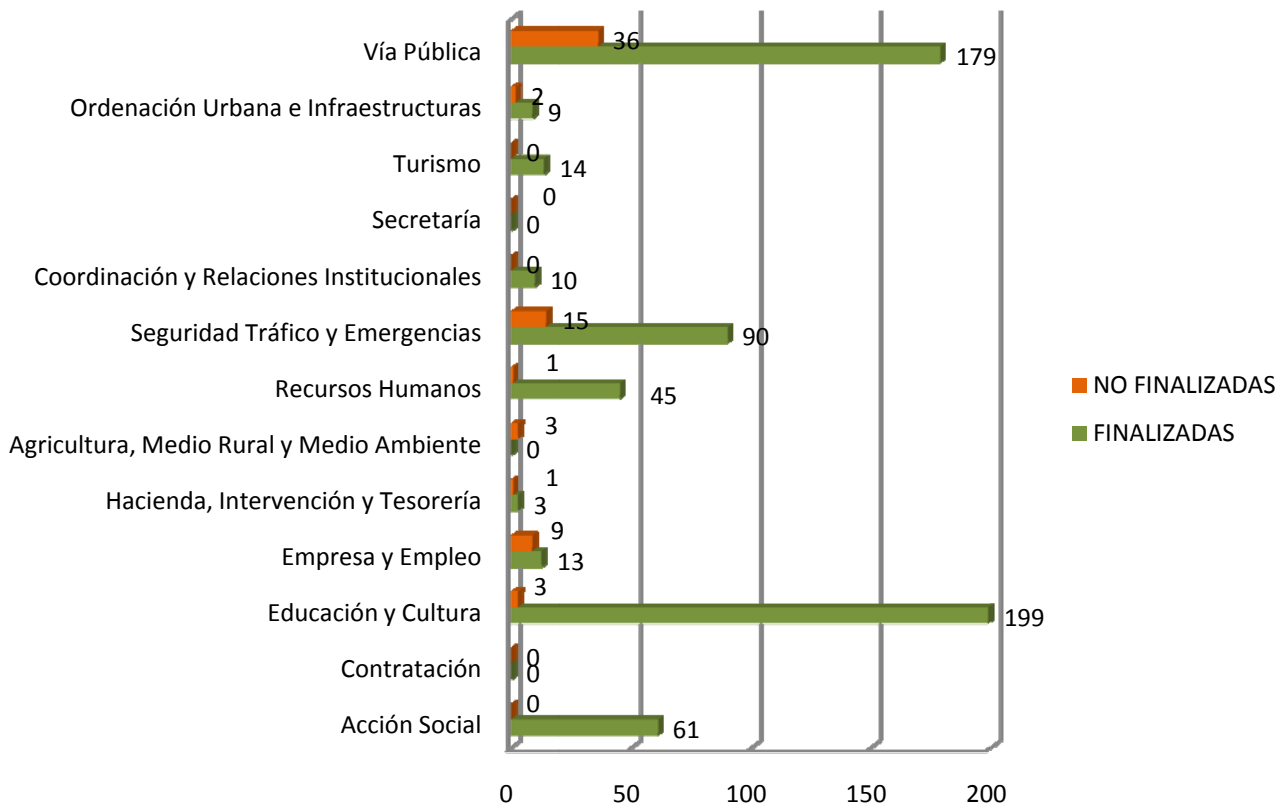
### SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES



## RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES

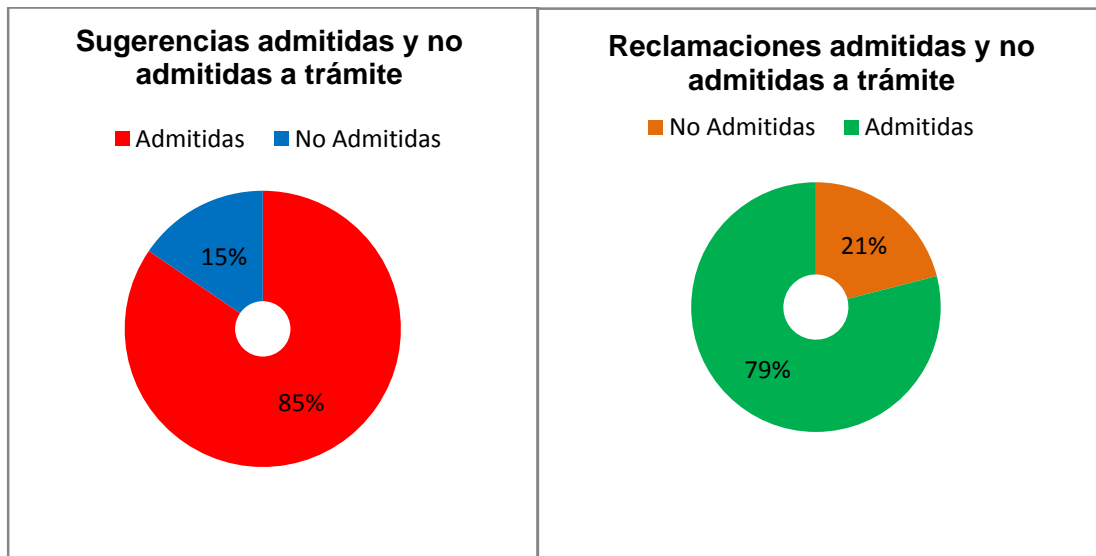
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
<b>Acción Social</b>	100%	0%
<b>Contratación</b>	0%	0%
<b>Educación y Cultura</b>	99%	1%
<b>Empresa y Empleo</b>	59%	41%
<b>Hacienda, Intervención y Tesorería</b>	75%	25%
<b>Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente</b>	0%	100%
<b>Recursos Humanos</b>	98%	2%
<b>Seguridad Tráfico y Emergencias</b>	86%	14%
<b>Coordinación y Relaciones Institucionales</b>	100%	0%
<b>Secretaría</b>	0%	0%
<b>Turismo</b>	100%	0%
<b>Ordenación Urbana e Infraestructuras</b>	82%	18%
<b>Vía Pública</b>	83%	17%
<b>TOTAL</b>	<b>90%</b>	<b>10%</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 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

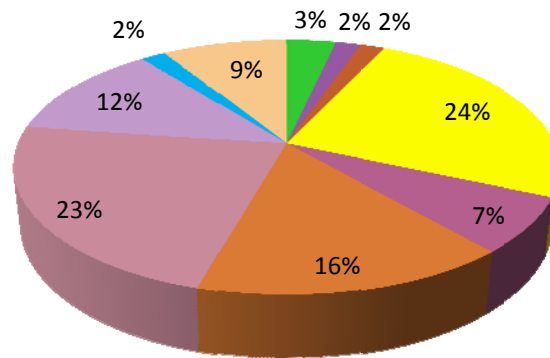
La no admisión de determinadas sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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 2014 no han sido admitidas a trámite un total de 57 sugerencias y 172 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

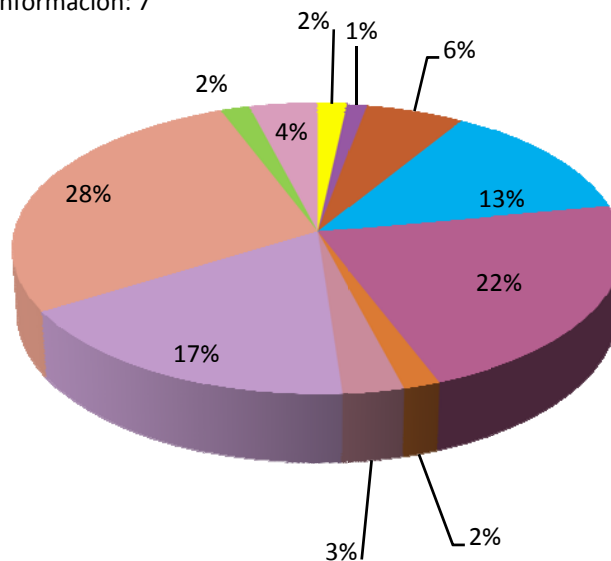
### MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 2
- Falta de fundamentación: 1
- No ser competencia municipal: 1
- Existe otro procedimiento administrativo : 14
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 4
- Comunicación de incidencias: 9
- Parte de servicio: 13
- Por ser agradecimiento: 7
- Por ser opinión: 1
- Por ser petición de información: 5



### MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 3
- Uso abusivo del procedimiento: 2
- No ser competencia Municipal: 10
- Acumulación de expedientes: 23
- Existe otro procedimiento administrativo: 38
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 3
- Renuncia del interesado/a: 5
- Comunicación de incidencias: 30
- Parte de servicio: 48
- Por ser opinión: 3
- Por ser petición de información: 7





## 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 al ciudadano información complementaria que puede resultarle de utilidad.

En 2014 se han presentado 10 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
2	CORREOS	Cancelación del servicio de correos
1	SEPE	Mejora de la ayuda a la búsqueda de empleo ofrecida en el SEPE
1	ADIF	Colocación de pantallas acústicas para evitar el ruido del tren a la entrada y salida del túnel en la zona residencial de la C/ José Antonio Cañete Juárez
1	Conselleria de Sanidad	Imposibilidad de realizar la preparación al parto en Julio por estar en periodo vacacional el personal sanitario.
2	Entidad Financiera	Ausencia de sucursal bancaria o cajero automático en Arenales del Sol
1	Comunidad de Propietarios de la Acequia Mayor del Pantano	Contaminación en la acequia mayor del Pantano
1	Problemas entre particulares	Mal uso en las zonas de paso a las viviendas en una urbanización privada.
1	Conselleria de Medio Ambiente	Solicitud de fumigación en pinada.

Se ha presentado 1 sugerencia que no ha sido admitida a trámite por ser competencia de otra administración o entidad.

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	CORREOS	Solicita que se instalen buzones comunitario en P <sup>a</sup> de Daimés para recibir correo.

En general las sugerencias que son de otra administración o entidad, bien se remiten a la administración competente, o se le facilita al ciudadano los datos de la entidad a la que tiene que dirigirse. No obstante, en cuanto a esta sugerencia, el Ayuntamiento sí que ha realizado gestiones con la entidad competente, al considerar que era un tema que afecta a una parte importante de la población.

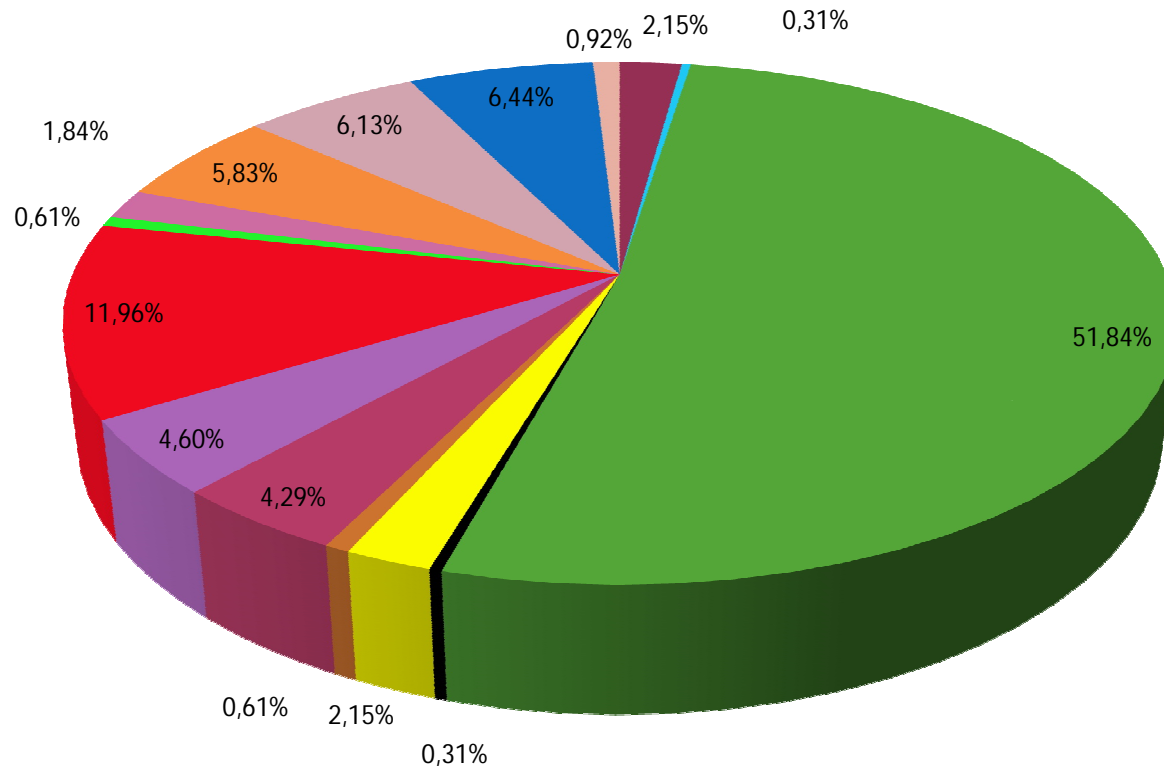
#### IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

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	PORCENTAJE
Calidad de la información	7	2,15%
Calidad en la atención	1	0,31%
Instalaciones, infraestructuras	169	51,84%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	1	0,31%
Horarios, plazos	7	2,15%
Recursos Humanos	2	0,61%
Ubicación	14	4,29%
Funcionamiento del Servicio	15	4,60%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	39	11,96%
Precio	2	0,61%
Medidas de protección	6	1,84%
Política Municipal	19	5,83%
Mantenimiento, conservación	20	6,13%
Normativa Municipal	21	6,44%
Otros	3	0,92%
<b>TOTAL</b>	<b>326</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

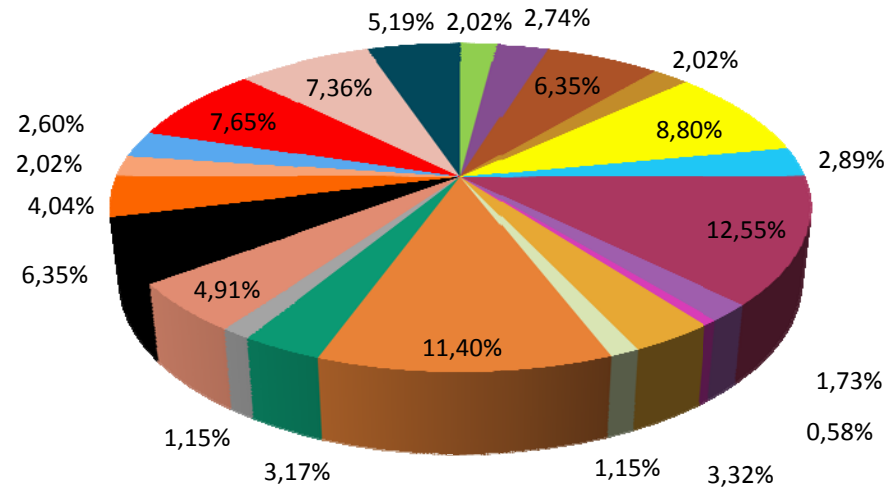


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	Número	Porcentaje
Horarios, plazos, fechas	14	2,02%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	19	2,74%
Falta de respuesta o actuación	44	6,35%
Falta de recursos humanos	14	2,02%
Demanda de servicio, nuevo o insuficiente	61	8,80%
Solicitud de cambio de ubicación	20	2,89%
Molestias por ruidos, olores, etc.	87	12,55%
Roturas, solicitud de reposición	12	1,73%
Disconformidad en el precio	4	0,58%
Peligros para usuarios, transeúntes	23	3,32%
Falta de inspección o control	8	1,15%
Problemas de mantenimiento, conservación, calidad	79	11,40%
Accesibilidad y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.	22	3,17%
Señalización, rotulación	8	1,15%
Calidad en el trato	34	4,91%
Calidad de la información	44	6,35%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	28	4,04%
Problemas de espacio	14	2,02%
Problemas con el mobiliario, equipamiento o recursos técnicos	18	2,60%
Limpieza e higiene	53	7,65%
Política Municipal	51	7,36%
Otros	36	5,19%
<b>TOTAL</b>	<b>693</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.
- 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 2014 se han tramitado ante la Comisión 8 expedientes de reclamaciones en queja, todos ellos iniciados durante el 2014:

24/2014	82/2014	95/2014	252/2014	747/2014	756/2014
981/2014	1094/2014				

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 2014 se han iniciado igualmente 6 expedientes de reclamación en queja que a 31 de diciembre de 2014 aún están pendientes de resolver.

También se han presentado 27 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite, bien por no existir reclamación o sugerencia anterior o por acumulación de expedientes. Existe también una reclamación en queja que, después de ser admitida, ha sido rehusada por corresponder su tramitación a través de un expediente de daños.

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

- Problemas con la administración electrónica por cambios en la adjudicación de la web en el último trimestre, que han dejado sin funcionamiento la mayoría de trámites on-line. También se ve la necesidad de ampliar la forma de identificación de los ciudadanos para operar; en este sentido, sería muy interesante la utilización de un sistema de firma avanzada, a través de un pin y de unos códigos, ya que esto último es más fácil de utilizar y da menos problemas que la firma electrónica reconocida, según la experiencia de otras administraciones.
- Se observa que en algunas ocasiones, y sobre todo cuando faltan medios, ante determinadas sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, los departamentos utilizan un tipo de respuesta generalizada, en la que se traslada su resolución a una situación futura, utilizando expresiones como “se estudiará”, “cuando haya presupuesto”, etc. Estas respuestas generalizadas y que no responden si se va o no a hacer lo solicitado o cuándo, suelen ser recibidas de forma negativa por el ciudadano, ya que en la mayoría de los casos, éste

prefiere una concreción en la respuesta, pues si no le puede dar la impresión de que se le está dando largas.

- De nuevo, como se incluía en el anterior informe, se observa que algunos departamentos cambian en determinadas 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. Con cierta frecuencia 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.

## 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:

- Concienciar a los departamentos municipales de la necesidad de contestar **siempre** al ciudadano, incluidos los escritos que no son competencia municipal, ya que en este caso se debe informar al ciudadano de ello e intentar orientarle sobre dónde se puede dirigir. En este sentido, cada vez resulta más evidente que una de las misiones de cualquier Administración debe ser el facilitar la relación de los ciudadanos con el resto de las instituciones públicas.
- Reducir la documentación cuya presentación se exige a los ciudadanos, especialmente aquella procedente de otras Administraciones, con las que el Ayuntamiento ha conveniado y puede solicitarla directamente, una vez que haya obtenido la autorización del ciudadano.
- Reforzar con recursos humanos adicionales a aquellos departamentos que en determinados periodos tengan una mayor afluencia de público debido a la realización de campañas específicas. En estos casos es recomendable que se optimice el empleo de los recursos existentes, como por ejemplo, siempre que ello sea posible, la red de OMACs.
- Fomentar las relaciones interdepartamentales para facilitar el flujo de información, el intercambio de conocimientos y en su caso el apoyo técnico.
- Organizar reuniones periódicas de coordinación interdepartamental para llevar a cabo propuestas de mejora en cuestiones que afecten a toda la organización o a varias de sus áreas, como puede ser la implantación de la firma electrónica u otros proyectos.
- La creación de grupos de trabajo para impulsar determinados temas, como puede ser la organización de una base de datos documental que facilite la no petición reiterada de la misma documentación para distintos departamentos, como se ha hecho con la factura electrónica.

- Concienciar a los Departamentos Municipales de que ante los administrados deben actuar como Ayuntamiento y no con una visión departamental, ya que los ciudadanos no conocen cómo se organiza la Administración Local y cuando presentan un escrito y no llega al departamento correcto no corresponde contestar “esto no es de nuestra competencia”, ya que puede entenderse que no es de competencia municipal.
- Racionalización de servicios, no duplicando los mismos, y potenciar el uso de los recursos y la especialización de los departamentos.
- Descentralización de las atenciones ciudadanas, llevándolas a más Centros Sociales y Culturales, desarrollando un modelo de información y gestión integral, en el que se incluyan nuevas atenciones relacionadas con deportes, cultura, etc.
- Se reitera la recomendación de 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 Local, con el objeto de mantener bien informada a la ciudadanía. 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 ciudadana, teniendo en cuenta además que es una necesidad que viene recogida en la Nueva Ley de Transparencia.
- Se recomienda que a la hora de elaborar una ordenanza municipal reguladora se tenga en consideración la implicación que puedan tener otros departamentos además del departamento impulsor de la misma. Habitualmente se detecta que, una vez aprobada la ordenanza e informada a los departamentos de OMAC y Rentas, no se ajusta adecuadamente a la casuística que se presenta a la hora de atender a los ciudadanos y ciudadanas o no está en consonancia con la ordenanza fiscal aprobada, debiendo hacerse modificaciones posteriores que se podrían haber evitado.

## VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

- Las salas Odeón rebajan las entradas, aumentan el número de ciclos (alternatiu, religioso, diversa y proyecciones en valenciano con la Universidad Miguel Hernández), incluyendo largometrajes clásicos y taquilleros, y proyectan hasta cuatro películas de animación con acceso gratuito.
- En los cines Odeón se podrán ver películas que estén disponibles en la aplicación móvil AudescMobile que ha sido diseñada por el centro de Investigación y Desarrollo de la ONCE y la Fundación Vodafone España, de manera que se da un paso más en la visualización de las personas con discapacidad visual que podrán seguir mejor las películas y disfrutar como un ciudadano más de estos espectáculos, de manera sencilla, cómoda y accesible, permitiendo compartir la experiencia de ir al cine en un entorno normalizado.
- L'Escorxador acogió la II Muestra de Cine Fantástico de Elche (Fanta-Elx) donde durante dos días se proyectaron cortos relacionados con el género fantástico.



- Celebración del IV Certamen de Teatro Amateur en la Lonja.
- Se celebra el concierto de la artista Malú en Elche el 4 de octubre de 2014.
- Los baños árabes del siglo XI junto al Ayuntamiento ya se pueden observar abiertamente tras la colocación de un nuevo vallado y una cubierta que asegura su protección. Con la realización del nuevo Mercado Central, se musealizará la zona para que cualquier ciudadano pueda visitar estos restos arqueológicos.
- Las brigadas municipales contaron con 10.000 ejemplares de Phoenix Dactylifera disponibles para reponer palmeras en los huertos municipales, para afrontar los efectos del picudo rojo, con lo que, entre otros, cinco huertos municipales han sido beneficiarios de una plantación masiva en junio, poniéndose igualmente a disposición de los propietarios de huertos ejemplares de forma gratuita para reponer aquellas palmeras que se hubieran caído.
- Se pone en marcha una iniciativa para formar a los ciudadanos y concienciarlos de la importancia de detectar y dar parte de la existencia de ejemplares afectados por picudo.
- El Ayuntamiento de Elche ha destinado a la lucha contra la plaga del picudo y el mantenimiento de los huertos Patrimonio de la Humanidad 50 funcionarios municipales, encargados de realizar los tratamientos contra la plaga. Además de realizar las necesarias inspecciones periódicas del palmeral en huertos públicos, privados y vía pública y la colaboración con Conselleria en la retirada de ejemplares infectados por picudo dentro del radio de 5 km.
- Adquisición de pértigas que permiten aplicar a los ejemplares de las palmeras los productos fitosanitarios para combatir la plaga de picudo sin contaminar, evitando la pulverización.
- Puesta en marcha de un tratamiento de endoterapia para erradicar la procesionaria de las pinadas municipales. El procedimiento permite que los tratamientos químicos se introduzcan directamente en los troncos de los ejemplares, evitando que tengan que ser rociados y contaminen el ambiente.
- Utilización de una nueva técnica fitosanitaria contra el pulgón por inyección, menos agresiva con el medio ambiente y menos molesta para los ciudadanos. Dicha técnica está especialmente pensada para árboles ornamentales.
- Sustitución del suelo de los juegos infantiles del Raval con un nuevo pavimento fabricado con trazas de caucho, más limpio y que no destiñe y con mayor vida útil, además de contar con una superficie lisa cuyo drenaje permite absorber el agua de lluvia. Una vez probado se

podrá aplicar en otras zonas, suponiendo un abaratamiento en los costes para el Ayuntamiento.

- Plan para la remodelación de espacios infantiles y la creación de nuevas zonas biosaludables, incluyendo zonas tanto del casco urbano como las pedanías en El Altet, Torrellano y Valverde, entre otras. Dicho plan ha comenzado con la tarea de mejorar las zonas infantiles más deterioradas, y por ello se han realizado restauraciones en la calle Manuel Alcaraz Mora, junto al Centro de Salud el Pla y en el Huerto de Montenegro, en el que se han sustituido 250 m<sup>2</sup> de suelo para mejorar su seguridad. También se ha actuado en el Parque Municipal, en el Huerto de la Cuerna, en el Huerto de Travalón, en el Jardín de Granada, en el Paseo de Germanias, en el Parque de Villajoyosa y en la C/ Mario Pastor Sempere.
- Creación de una zona de esparcimiento Canino (ZEC) en Altabix, en una parcela de 1.500 metros, ubicada junto a la Avda. de Alicante, al sur de la calle Sucre, mediante la colocación de una valla para acotar la zona, una puerta de acceso, distintos letreros que indican que es una zona para perros, bancos, papeleras y una fuente.
- Construcción de una zona de esparcimiento canino (ZEC) en el parque 1º de Mayo. Tiene una superficie de 485 metros cuadrados y en ella se colocarán bancos, una fuente para mascotas, papeleras y un cartel con la ordenanza que regula la limpieza y el cuidado del lugar.
- Sustitución de muchos de los árboles que hay plantados en la vía pública y que provocan no pocas molestias, bien por la hojarasca o las semillas que vierten sobre las aceras o porque sus inmensas raíces levantan los adoquines, dificultando el tránsito de los peatones. Entre las actuaciones se incluyen varias zonas de Carrús, del Sector V y de Altabix y existen varios planes más para extender esta mejora urbana a otros puntos de Altabix, de la zona centro y del Sector V. La intención es sustituir las especies más incómodas por otros ejemplares como adelfas, naranjos amargos, prunus pisardi, etc.
- Recuperación de una zona verde ubicada junto al barranco de San Antón, donde las especies arbóreas plantadas han causado constantes quejas. Se va a colocar una valla y unos pivotes para evitar que entren los coches y la señalización advirtiendo de la prohibición de que los perros defequen en la zona.
- La Policía Local de Elche establece un protocolo de actuaciones para intentar evitar la presencia de gorrillas en los aparcamientos.
- La Policía Local intensifica la vigilancia en la pedanía de Las Bayas tras la sensación de inseguridad ciudadana provocada por las últimas acciones de los ladrones. Además, el Ayuntamiento ha mantenido una ronda de reuniones con los vecinos de las distintas pedanías para analizar la seguridad existente y tomar medidas.

- Agentes de la Policía Local realizan controles medioambientales para medir el ruido de los vehículos y la emisión de gases.
- Se ha aumentado la presencia policial y la seguridad en el barrio de Carrús y en concreto en el parque 1º de Mayo, para evitar comportamientos que vayan en contra de las ordenanzas municipales, como la presencia de perros de gran tamaño o peligrosos sin bozal y sin correa, o el consumo de alcohol y sustancias tóxicas en la vía pública.
- La Policía de Barrio ha realizado una labor informativa y de concienciación ciudadana a los propietarios de mascotas sobre cuestiones como las deposiciones en la vía pública, las denuncias que se contemplan o la obligatoriedad de llevar a los perros con correa, ya que se va a actuar con mayor severidad en el cumplimiento de la ordenanza de animales de compañía.
- El Ayuntamiento con el asesoramiento de la ONCE, ha puesto en marcha el denominado “Proyecto Pasblue” destinado a los semáforos de la ciudad y que pretende mejorar la seguridad y la autonomía de las personas con discapacidad visual. El proyecto consiste en la instalación de un dispositivo que sólo se activa mediante el requerimiento del usuario a través de un mando a distancia o mediante el bluetooth del teléfono móvil, emitiendo una señal acústica diferenciada que permite al usuario identificar dónde está el semáforo, cuándo se puede comenzar a cruzar y cuándo ha finalizado el tiempo de paso. Los siete cruces donde se ha instalado son: Plaça de Baix, Puente Ortices con Corredora, Maestro Albéniz con Nuestra Señora de la Cabeza, Reina Victoria con Jorge Juan, Blasco Ibáñez con Jorge Juan, la avenida de Alicante con plaza de Benidorm y la plaza de Barcelona.
- El Ayuntamiento instala un semáforo en la intersección de las calles Jorge Juan con José María Buck y Lope de Vega, donde había escasa visibilidad.
- Plan de acción para reducir el ruido en 15 calles “Acústicamente Saturadas” en el centro de la ciudad, el barrio de La Zapatillera y algunas calles de Carrús, incluyendo medidas limitadoras de sonido en los pubs, elaborando planes acústicos previos a la apertura de nuevos locales y la obligatoriedad de tener a una persona en la puerta.
- El Ayuntamiento instala un sistema de calefacción central en el Colegio Público Víctor Pradera.
- Dotación económica extraordinaria de 330.000 euros para ayudas a familias necesitadas, junto a los 70.000 destinados a los comedores escolares abiertos en el periodo estival.
- El Ayuntamiento de Elche ha invertido en la mejora de más de una veintena de colegios públicos de Elche y pedanías, llevando a cabo trabajos de pintura, tanto de la fachada como del interior de los recintos.

- Se ha adaptado la instalación eléctrica de los colegios Mariano Benlliure, La Alcudia, Luis Vives, Valverde, Sanchis Guarner, Giner de los Ríos, Jaume I, Els Garrofers, Luis Cernuda y Ramón Llull. Por otro lado, en el C.P. La Alcudia se han acondicionado los aseos que se encuentran en el patio.
- Asfaltado del Polígono de Carrús, actuando en la Ronda Vall d'Uxó, en el tramo entre la Avenida Mestre Melchor Botella y Avenida de Almansa; en la Rotonda de la Avenida de Novelda con la Avenida de las Cortes Valencianas; y la Ronda Oeste de Carrús.
- Creación de una zona lúdica y mejora de la accesibilidad en el barrio Porfirio Pascual, eliminando las escaleras para poder colocar rampas y unir las calles de manera accesible para todos.
- Se realiza una auditoría energética con el objetivo de ahorrar el 50% del recibo de la luz en los próximos años, implementando nuevas tecnologías que hagan más eficiente y menos costosa la iluminación en las vías públicas y en los edificios municipales.
- El alumbrado público de la zona norte de Torrellano será de alta eficiencia energética, sustituyendo las luminarias actuales por otras nuevas, lo que permitirá un ahorro del 60% en la factura de la luz.
- Obras de mejora en la zona nueva de Altabix, concretamente en las inmediaciones de las calles Mallorca y Frasquita Vázquez González, con la sustitución de 1.900 metros de acera y repintando todas las señales.
- El arco del Raval se vuelve accesible, mediante la semipeatonalización de la calle, elevando el nivel de la calzada al de la acera y delimitando el espacio para los peatones con maceteros o bolardos.
- La Oficina Municipal de Atención al Ciudadano (OMAC) de la Plaça de Baix ofrece desde septiembre un servicio de videoconferencia a las personas sordas para que dispongan de un intérprete de signos, con el fin de facilitarles la realización de los trámites municipales.
- Ampliación de la red de buzones de sugerencias y reclamaciones con la incorporación de 4 nuevos módulos en las instalaciones deportivas de Esperanza Lag, Pla, Carrús y Toscar. Con esta medida la red de buzones pasa a tener 24 unidades.
- Incorporación de un sistema gestor de colas en las OMACs de Francesc Cantó y Centro, lo que permitirá dar un mejor servicio.
- Alrededor de 3.000 familias se han beneficiado de las ayudas en la reducción del recibo del agua.
- Se instalan 15 nuevas marquesinas de autobús y 15 paneles informativos.

- Debido a las dificultades denunciadas en el acceso a los medios de transporte público interurbano por parte de personas de movilidad reducida y avanzada edad, el Ayuntamiento insta a los concesionarios de dicho transporte a que adecúen sus vehículos eliminando las barreras que puedan existir.
- El Ayuntamiento de Elche ha destinado 2,6 millones de euros en ayudas para viviendas en los últimos tres años. Con esta aportación municipal se ayuda a las personas más necesitadas a realizar los pagos relacionados con las viviendas, alquiler, los recibos de la luz o los pagos hipotecarios.
- Se han ofertado más de 200 talleres para todos los ciudadanos en los centros sociales de la ciudad y pedanías, algunos dirigidos a personas mayores (talleres de memoria, gimnasia, animación a la lectura, yoga, etc.) y otros al público en general como el de pintura, trenzado de palma blanca, etc.
- Nuevo Proyecto Víbora que llenó el cauce del río con más de 1.400 artistas, con pinturas que componen el cuerpo de una serpiente de 2.700 mts. de longitud y dos cabezas, una en cada extremo, aportando el Ayuntamiento 10 toneladas de pintura.
- Nueva escuela de hostelería, con una inversión en la compra de maquinaria y adecuación del local.
- El banco de tierras, en donde el Ayuntamiento actúa como coordinador de la oferta y la demanda, dispone en la actualidad de 90.000 metros cuadrados de extensión agrícola con el fin de que vuelvan a ser productivos como antaño.
- Aprobado el Plan de Acciones para el impulso del comercio en Elche, que cuenta con cuarenta acciones encaminadas a la dinamización comercial. Entre las que destacan: la agilización de trámites, autorización de la calzada para la instalación de terrazas o la creación de una ruta gastronómica del Camp d'Elx.
- Entre las diversas actividades para la promoción del comercio local se encuentran:
  - Elaboración de un censo de locales comerciales disponibles en la zona centro para ofrecerlos a las grandes marcas y franquicias.
  - Creación de una pasarela de moda y calzado.
  - Peatonalización de varias calles del centro, como la calle Fatxo y Trinquet.
  - Cierre al tráfico de la Corredora los sábados por la tarde, en determinadas épocas.
  - Celebración de un Maratón de Tapas y el desarrollo de las actividades relacionadas con el programa "Elche con todos los sentidos".

- Realización del concurso “Elx con Idea” donde los ocho proyectos elegidos se han instalado en la vía pública, teniendo un carácter efímero y realizados todos ellos con materiales aportados por el sector industrial del calzado.
- Elche instala 15 puntos wifi en las playas de El Pinet, Arenales, El Altet, La Marina y El Rebollo con una velocidad de 256 kilobytes, según lo establecido por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- Instalación de más contenedores de reciclaje para mejorar e incrementar la recogida selectiva. Todos los contenedores estarán georreferenciados, con lo que el Ayuntamiento contará con una base de datos para saber la ubicación exacta de estos, si hay quejas sobre ellos, si se usan mucho o poco, etc.
- Varias limpiezas de choque en distintos barrios de la ciudad y de baldeo de calles, como en el Sector V, Carrús y Altabix, incidiendo en las aceras que es donde no se llega con la limpieza diaria.
- Nuevo sistema informático de Bicielx para mejorar los fallos que existen en la recepción, entrega y reserva de las bicicletas. Este sistema entrara en funcionamiento en el 2015.
- Con el programa “Deporte para todos” se facilita el acceso a la práctica de la actividad física y deportiva, una actividad gratuita dirigida a ciudadanos de todas las edades; hay rutas de senderismo, un programa para correr y diversos ejercicios físicos tanto en plazas de la ciudad como en la ladera del río.
- El IVAJ y el Ayuntamiento de Elche han firmado un convenio para facilitar que el Ayuntamiento pueda gestionar y entregar el Carnet Jove en las dependencias municipales.
- Se actúa por primera vez en la limpieza del barranco de San Antón, tras obtener los permisos oportunos de la Confederación Hidrográfica, para poder retirar escombros y matorrales.
- Limpieza del drenaje de aguas pluviales de los diferentes puentes a lo largo del cauce del Vinalopó, así como los aliviaderos y los imbornales del Sector V, de los polígonos industriales de Carrús y de Altabix, además las estaciones de bombeo de aguas residuales y el mantenimiento de los equipos electromagnéticos y grupos electrógenos, también se han revisado los tanques de tormenta del Parque Industrial de Torrellano.
- Se han llevado a cabo obras de asfaltado en la Plaza de Benidorm y en la Avenida de Alicante.
- Ampliación y Mejora de la Red de Distribución de Agua Potable de Torrellano y cambio del pavimento de las aceras de las calles afectadas, con más de 4.000 metros cuadrados en la avenida Illice y las calles de la Paz, la Purísima, Jaime Mollá Sempere, Segarra y algunas calles adyacentes.

- Mejora del Abastecimiento de Agua Potable al Barrio de la Zapatillera, con la renovación de 2.000 metros cuadrados de aceras y 1.000 metros de tuberías para mejorar el suministro de agua a los vecinos.
- Obras en la carretera del Camino del Borrocat que repercuten de forma directa en la mejora del abastecimiento de agua en distintas pedanías de la ciudad.
- Sustitución de tuberías en el barrio Porfirio Pascual, para acabar con los malos olores y erradicar la existencia de roedores en la zona.
- Colocación de nuevas tuberías para la mejora del suministro de agua en los Pisos Azules, algo que está afectando a los alcantarillados de las calles José María Pemán y Pascual Caracena Torres. Al mismo tiempo cambio de 3.000 metros de aceras en la zona, con el objetivo de mejorar la accesibilidad de los ciudadanos.
- Pasarela transitable sobre el río Vinalopó, junto al puente de Barrachina, con una doble finalidad, ser un paso para los vecinos y ocultar la conducción que lleva el riego a las zonas ajardinadas de la margen izquierda del río Vinalopó.
- Instalación del colector de aguas pluviales de la Avenida Mestre Melchor Botella y que conectará desde la C/Antonio García Cayuelas hasta el colegio Jaime Balmes.
- Realización a lo largo del año de dos actuaciones en el Vinalopó a su paso por la ciudad, con el fin de limpiarlo de los arrastres, evitar malos olores y mosquitos en el cauce, coincidiendo con la llegada de las temperaturas más elevadas.
- Las zonas verdes del Parque Empresarial han sido sometidas a un proceso de poda con el fin de rebajar las dimensiones que habían alcanzado algunos árboles y mejorar el aspecto de las jardineras, que incluso en algunos casos impedían la visibilidad.
- Convenio con el Colegio de Abogados de Elche que aporta como novedad que tanto la petición de los informes de atestados como el pago de las tasas correspondientes se realizarán a través del Colegio y por vía telemática, todo ello con el objetivo de facilitar y agilizar al máximo los trámites a sus colegiados.

#### **ACTUACIONES PREVISTAS PARA EL 2015**

- El proyecto Víbora se expandirá por el centro de la ciudad a través de contenedores, cedidos al Ayuntamiento por la empresa Ecovidrio. En esta ocasión la temática debe integrarse con la estética y el uso de estos recipientes. Por otra parte, se inaugura una exposición del Proyecto Víbora en la sala La Nau de L'Excorxador, que expone los bocetos de los dibujos que se han plasmado en el cauce del río Vinalopó.

- Se inicia en los Cines Odeón el cambio de la máquina de proyección de la sala A para adaptarse a las exigencias digitales.
- PIMESA licita a principios del año 2015 la redacción de tres bloques en el nuevo Barrio de San Antón, los propietarios podrán habitar las nuevas viviendas en régimen de alquiler con opción a compra y tendrán preferencia para adquirir los locales comerciales. Se está construyendo ya un bloque que albergará 74 viviendas.
- Convocatoria extraordinaria para que aquellos estudiantes que no solicitaron la exención del autobús urbano en 2014 o les fue denegada porque no cumplían los requisitos económicos, o bien aquéllos que habiéndoseles aprobado han perdido el derecho porque no han presentado la acreditación de estudios, puedan solicitarla de nuevo durante 2015.
- La Escuela de Hostelería comienza su actividad en el 2015 con dos cursos homologados.
- Iluminación de la ladera entre el puente de Barrachina y el de La Generalitat con la instalación de un total de 31 farolas, bancos y zonas de ejercicios.



## 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 2014.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
<p><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.</p>	Indicador 1: Encuesta interanual.	<p>Se han instalado 4 nuevos buzones en instalaciones deportivas: Polideportivo del Pla, el Pabellón de Deportes Esperanza Lag, el Polideportivo de Carrús, y la Ciudad Deportiva. Con esta acción se contribuye a la difusión de este Servicio entre los usuarios de estas instalaciones, al mismo tiempo que se facilita la presentación de sus sugerencias y reclamaciones.</p> <p>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 del mismo a través de las catorce oficinas y del servicio de atención telefónica 010 y telemática</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 966658056 o a través de correo electrónico o 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>	100% Tramitadas.
	<p>Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la web y del 010 al programa informático de reclamaciones y sugerencias.</p>	
<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>	94,39%
	<p>Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.</p>	<p>Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 4 días Plazo medio de reclamaciones: 1 día. Promedio global: 1,9 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: Sugerencias: 76,15% Reclamaciones: 87,48% Sobre las totales: Sugerencias: 65,64% Reclamaciones: 78,64%</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: 141 En cuanto a las reclamaciones: 195</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.	No hay indicador aprobado.	El programa informático permite en cualquier momento informar al ciudadano o ciudadana 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
<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.	Indicador 6: Número y tipología de mejoras anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.	Se ha implantado el menú informático de Sugerencias y Reclamaciones en el Departamento de Vía Pública y Actividades eventuales.  Tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias que se presentaban en Deportes a través de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones.

Como se puede ver en el cuadro anterior, prácticamente se cumplen todos los compromisos, mejorándose incluso algunos de ellos. En el único caso en que nos quedamos un poco por debajo de lo deseado, es en relación al compromiso 5, referente a 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. En este caso se cumple en relación a las reclamaciones pero en el de las sugerencias, el porcentaje se queda por debajo del 85%, si bien es cierto, que muchas veces el departamento prioriza el solucionar el problema antes que cumplir el trámite administrativo de comunicar al ciudadano su resolución.

## X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2014 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 Ayuntamiento de Elche.