



INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2019

INTRODUCCIÓN

Los datos relativos al 2019 están marcados por un nuevo cambio de gobierno, con la consecuente modificación de las áreas y competencias de las unidades organizativas del Ayuntamiento, lo que suele llevar aparejado una demora en el tiempo de respuesta de las sugerencias y reclamaciones presentadas, como se hace evidente en este informe.

Ya en el informe anual del 2018, hacíamos referencia al reto de afrontar los cambios organizativos y tecnológicos que supone la implantación de la Administración Electrónica, que en su día tenía como fecha límite el 2 de octubre de 2019, siendo postergada a la misma fecha pero del presente año.

En estos momentos ya podemos decir que es una realidad la transformación en la manera en que se relaciona la ciudadanía con la administración, pues en febrero de este año la OMAC y, por ende, la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones, ha empezado a trabajar con el aplicativo de Administración Electrónica.

I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

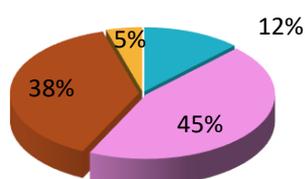
i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2019. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2019 se han admitido a trámite 1051 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 255 expedientes más que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	43	87	130
Página Web y correo electrónico	215	316	531
Registro General	78	270	348
Servicio Atención Telefónica	10	32	42
Total	346	705	1051

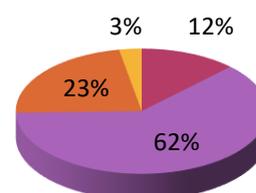
RECLAMACIONES

- Buzones
- Página Web y correo electrónico
- Registro General
- Servicio Atención Telefónica



SUGERENCIAS

- Buzones
- Página Web y Correo Electrónico
- Registro General
- Servicio Atención Telefónica



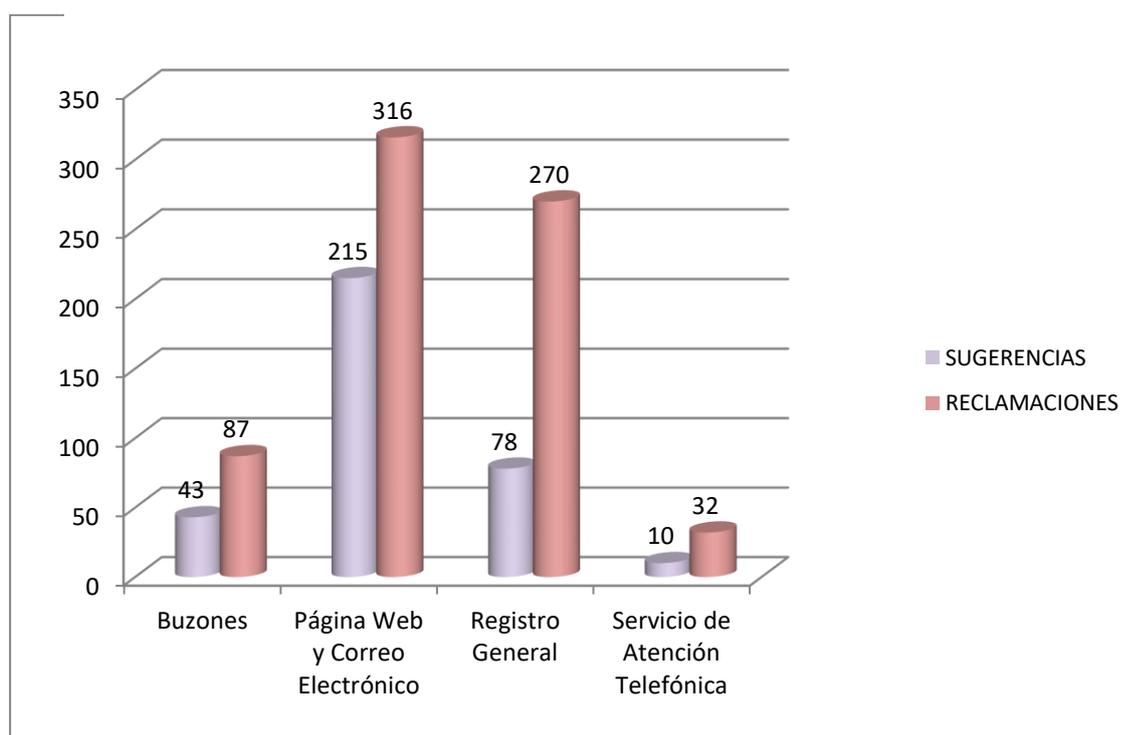
Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar tanto sugerencias como reclamaciones ha sido Internet.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2018	2019	VARIACIÓN		2018	2019	VARIACIÓN
BUZONES	13%	12%	-1%	BUZONES	22%	12%	-10%
INTERNET	55%	62%	+7%	INTERNET	32%	45%	+13%
REGISTRO G.	23%	23%	0%	REGISTRO G.	37%	38%	+1%
SERVICIO 010	9%	3%	-6%	SERVICIO 010	9%	5%	-4%

Comparando el 2019 con el 2018, en el caso de las sugerencias, la utilización de Internet ha experimentado un incremento porcentual del 7%, compensándose con el detrimento en el uso de los buzones un 1% y el servicio 010 en un 6%. El porcentaje en el uso del Registro General ha sido el mismo en ambos ejercicios.

En cuanto a las reclamaciones, en 2019 la utilización de Internet ha crecido significativamente respecto a 2018, con un 13%, junto con un ligero incremento en la utilización del Registro General que se eleva en un 1%. Estos incrementos se compensan con el descenso porcentual experimentado en la utilización de los buzones en un 10% y del servicio 010 en un 4%.

Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2019

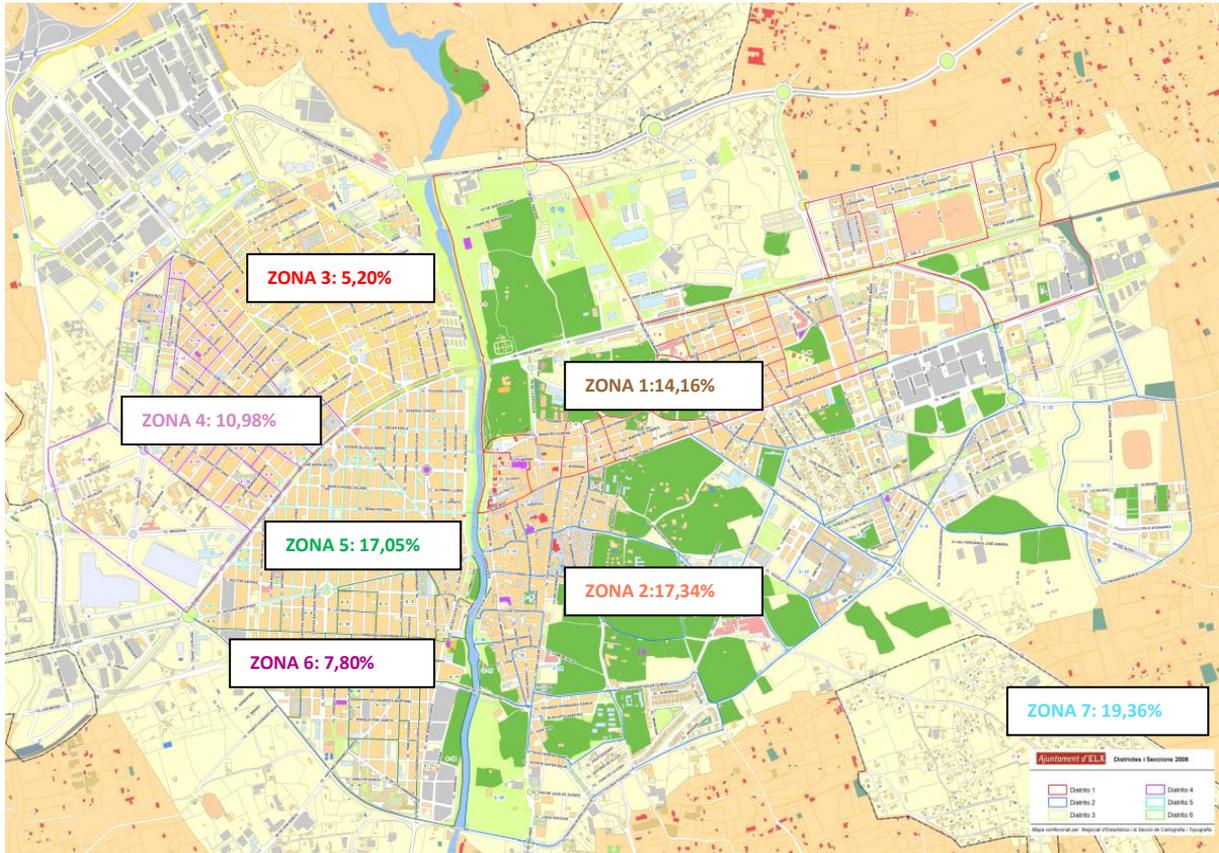


En el cuadro anterior se puede observar que uno de los medios más utilizados es Internet tanto para la presentación de sugerencias como reclamaciones. El medio que menos se ha utilizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2019. Distribución por Zonas

En 2019 se han presentado un total de **346 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 28 sugerencias (8,09%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.

Procedencia de la ciudadanía que presenta Sugerencias



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 (23,90%) junto con los de la zona 5 (23,51%) y los que menos, los de la zona 3 (7,17%).

DISTRITO	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	49	19,52%	14,16%
DISTRITO 2	60	23,90%	17,34%
DISTRITO 3	18	07,17%	5,20%
DISTRITO 4	38	15,14%	10,98%
DISTRITO 5	59	23,51%	17,05%
DISTRITO 6	27	10,76%	7,80%
	251	100,00%	72,53%

Por otro lado, 67 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano de la ciudad), con la siguiente distribución:

PARTIDA	SUGERENCIAS	% RELATIVO	% ABSOLUTO
ALGODA	0	0,00%	0,00%
ALGOROS	0	0,00%	0,00%
ALTABIX	2	2,99%	0,58%
ATZAVARES	3	4,48%	0,87%
BALSARES	1	1,49%	0,29%
LA BAIÀ	8	11,94%	2,31%
CARRÚS	5	7,46%	1,45%
DAIMÉS	0	0,00%	0,00%
L' ALTET	9	13,43%	2,60%
JUBALCOI	1	1,49%	0,29%
LA FOIA	1	1,49%	0,29%
LA MARINA	6	8,96%	1,73%
PLA SANT JOSEP	0	0,00%	0,00%
ELS ARENALS DEL SOL	10	14,93%	2,89%
MAITINO	1	1,49%	0,29%
MATOLA	6	8,96%	1,73%
PARC INDUSTRIAL	3	4,48%	0,87%
PENYA DE LES ÀGUILLES	0	0,00%	0,00%
PERLETA	1	1,49%	0,29%
PUÇOL	0	0,00%	0,00%
SALADAS	2	2,99%	0,58%
SANTA ANNA	0	0,00%	0,00%
TORRELLANO	8	11,94%	2,31%
LA VALLVERDA	0	0,00%	0,00%
TOTAL	67	100,00%	19,36%

Cómo podemos ver, los habitantes de Arenales del Sol y los de L' Altet son los que han participado más activamente con 10 y 9 sugerencias lo que supone un porcentaje de participación del 14,93% en el total de las presentadas en pedanías para Arenales del Sol y 13,43% para los de L'Altet, seguido por los residentes de La Baia y Torrellano con 8 sugerencias (11,94%).

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las sugerencias

	2018	2019
Zona 1	13,35%	14,16%
Zona 2	18,49%	17,34%
Zona 3	10,27%	5,20%
Zona 4	7,53%	10,98%
Zona 5	11,98%	17,05%
Zona 6	10,95%	7,80%
Zona 7	21,23%	19,36%
(*)	6,16%	8,09%
TOTAL	100%	100%

(*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2018, ha aumentado de forma significativa la participación de los habitantes de las zonas 5 y 4, con unos incrementos del 5,07% y 3,45% respectivamente y con una subida más leve, y los de la zona 1 (0,81%). Los mayores descensos porcentuales lo experimentan la zona 3, con un 5,07% y la zona 6 con un 3,15% respecto a la participación porcentual del 2018. También desciende la participación ciudadana de las zonas 2 y 7 en un 1,15% y 1,87% respectivamente. Por último, las sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche ganan participación en el conjunto de zonas respecto al ejercicio anterior en torno al 1,93%.

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

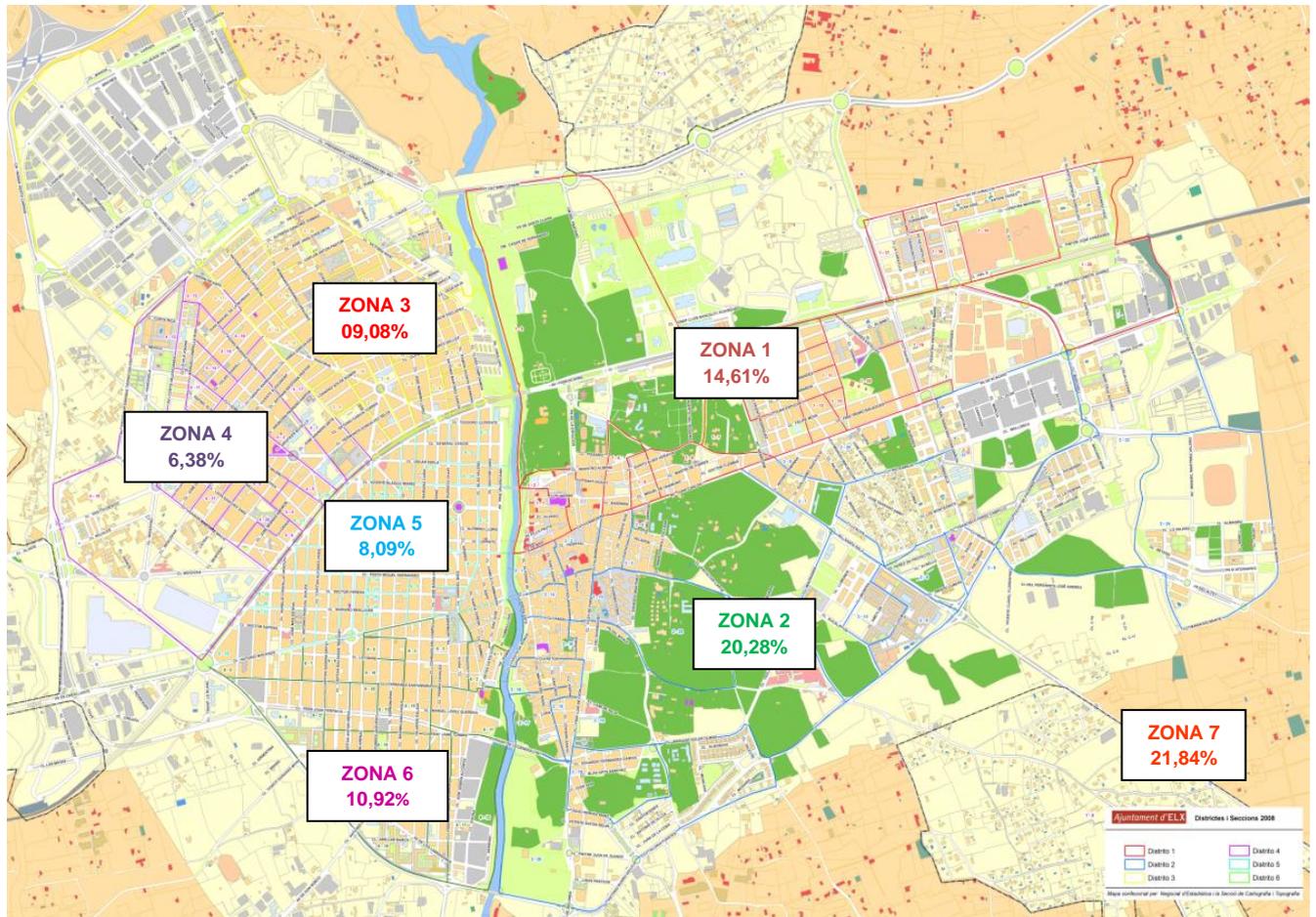
	Zona1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	9	4	4	6	4	1	4	11	43
Internet	31	43	8	27	29	16	50	11	215
Registro	7	12	3	4	25	8	13	6	78
Servicio 010	2	1	3	1	1	2	0	0	10
Total	49	60	18	38	59	27	67	28	346

(*) 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, excepto para los de fuera de Elche que utilizan por igual Internet que los buzones.

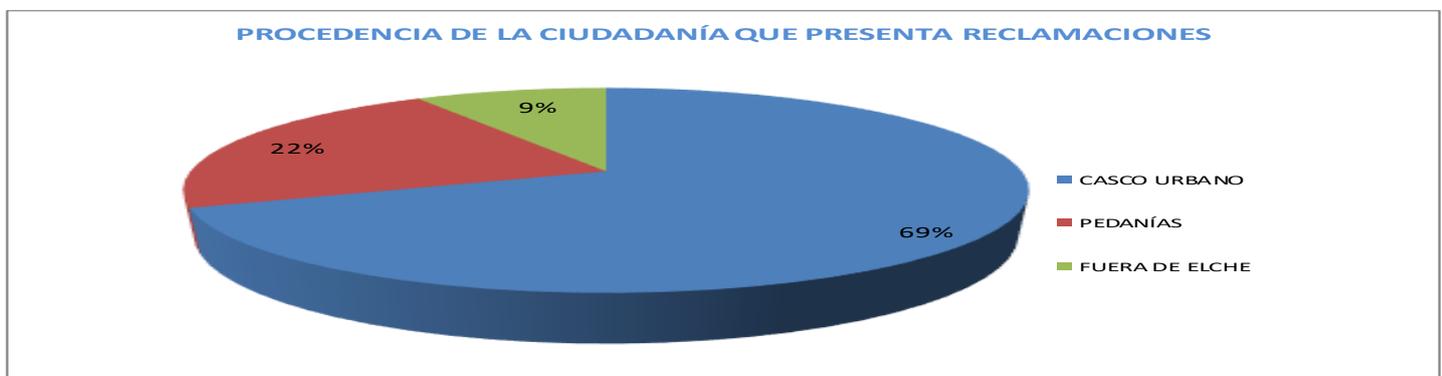
En 2019 se han recibido un total de **705 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



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

Para completar la distribución de las 705 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 8,79% (62 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.



Como se observa, el 69,36% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 21,84% que viven en las pedanías.

Dentro del casco urbano y teniendo en cuenta los porcentajes relativos en esta zona, son los habitantes de la zona 2, al igual que en el caso de las sugerencias, los que han participado más activamente (29,24%) y los que menos, dentro del casco urbano, son los de la zona 4, con un porcentaje de participación del 9,20%.

DISTRITOS	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	103	21,06 %	14,61 %
DISTRITO 2	143	29,24 %	20,28 %
DISTRITO 3	64	13,09 %	9,08 %
DISTRITO 4	45	9,20 %	6,38 %
DISTRITO 5	57	11,66 %	8,09 %
DISTRITO 6	77	15,75 %	10,92 %
	489	100 %	69,36 %

Por otro lado, 154 reclamaciones han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (**fuera del casco urbano de la ciudad**), con la siguiente distribución:

PARTIDA	RECLAMACIONES	% RELATIVO	% ABSOLUTO
ALGODA	4	2,60%	0,57%
ALGORÓS	2	1,30%	0,28%
ALTABIX	4	2,60%	0,57%
ATZAVARES	3	1,95%	0,43%
ASPRILLAS	1	0,65%	0,14%
ELS BASSARS	2	1,30%	0,28%
CARRÚS	8	5,19%	1,13%
DAIMÉS	5	3,25%	0,71%
DERRAMADOR	1	0,65%	0,14%
L'ALTET	12	7,79%	1,70%
JUBALCOI	2	1,30%	0,28%
LA FOIA	4	2,60%	0,57%
LA MARINA	18	11,69%	2,55%
BAIA	17	11,04%	2,41%
ELS ARENALS DEL SOL	14	9,09%	1,99%
MAITINO	1	0,65%	0,14%
MATOLA	3	1,95%	0,43%
PARC INDUSTRIAL	0	0,00%	0,00%
PENYA DE LES ÀGUILLES	3	1,95%	0,43%
PERLETA	8	5,19%	1,13%
PUÇOL	1	0,65%	0,14%
SALADAS	4	2,60%	0,57%
SANTA ANA	3	1,95%	0,43%
PLA DE SANT JOSEP	0	0,00%	0,00%
TORRELLANO	27	17,53%	3,83%
VALLONGAS	1	0,65%	0,14%
VALVERDE	6	3,90%	0,85%
TOTAL	154	100,00%	21,84%

En esta ocasión son los habitantes de Torrellano quienes han participado más activamente con 27 reclamaciones (un 17,53% del total de las presentadas en pedanías) y La Marina con 18 (11,69%). Seguido con un porcentaje del 11,04% y 17 reclamaciones La Baia. Por otro lado, con 14 reclamaciones presentadas y un porcentaje del 9,09% se encuentra Els Arenals del Sol.

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las reclamaciones

	2018	2019
Zona 1	13,10%	14,61%
Zona 2	15,67%	20,28%
Zona 3	11,71%	9,08%
Zona 4	7,94%	6,38%
Zona 5	12,70%	8,09%
Zona 6	12,90%	10,92%
Zona 7	22,82%	21,84%
(*)	3,17%	8,79%

(*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los del ejercicio 2018, vemos que cabe destacar un incremento considerable en el porcentaje de participación de los habitantes de fuera de Elche (5,62%) y los de la zona 2 (+4,61%). También aumenta la participación de los residentes de la zona 1 (+1,51%). Por otro lado, la participación porcentual ha disminuido respecto a 2018 para los habitantes que residen en el resto de zonas, siendo los residentes de la zona 5 los que experimentan una pérdida porcentual mayor de participación (-4,61%) y los de la zona 3 (-2,63%).

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	8	6	14	7	12	14	15	7	83
Internet	58	79	14	12	26	35	78	18	320
Registro	34	54	32	20	17	25	54	34	270
Servicio 010	3	4	4	6	2	3	7	3	32
TOTAL	103	143	64	45	57	77	154	62	705

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

Según el cuadro anterior, destaca Internet como medio elegido para la presentación de reclamaciones a nivel general. No obstante, se ha utilizado de forma prioritaria el Registro General por parte de los habitantes de fuera de Elche y los de las zonas 3, 4.

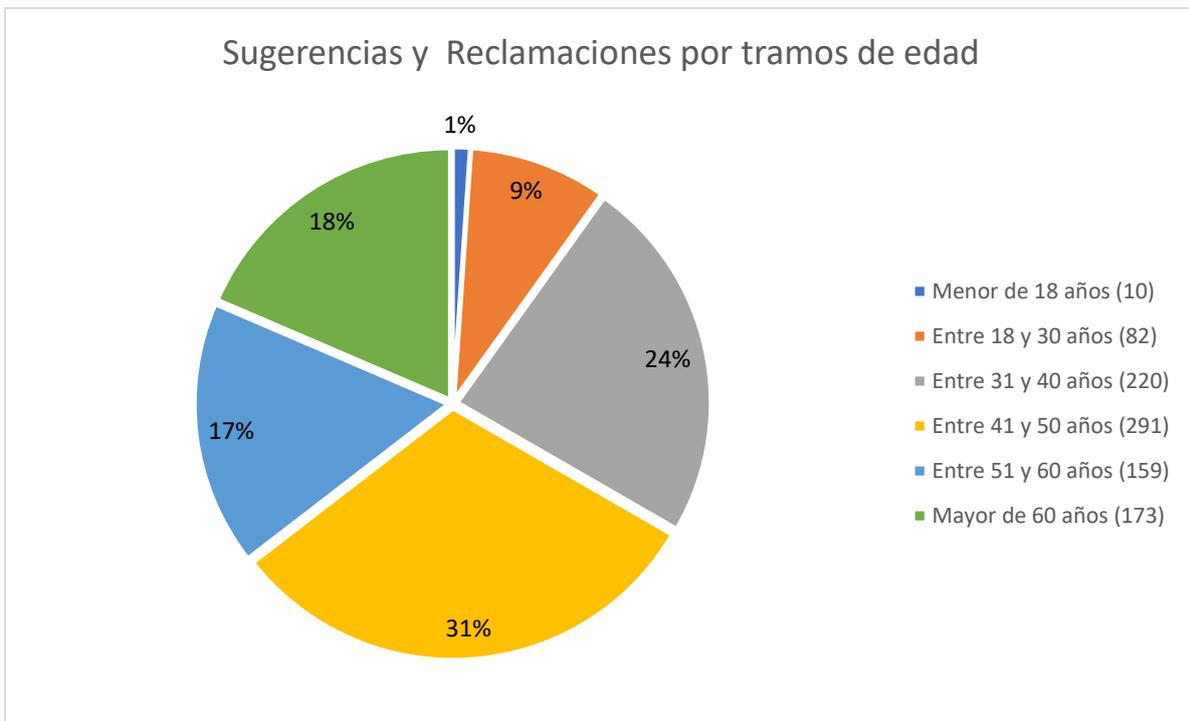
iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2019 por sexo y edad

En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2019, y que al mismo tiempo están empadronados en Elche, ya que la información que a continuación se muestra se obtiene cruzando las bases de datos del Padrón Municipal con las bases de datos de Sugerencias y Reclamaciones. De este cruce se obtiene información de 935 expedientes de reclamaciones y sugerencias, siendo una cantidad significativa.

En cuanto a la presentación de sugerencias y reclamaciones por sexo, observamos que el 59% han sido presentadas por mujeres y un 41% por hombres.



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



iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2019. Distribución por Áreas Municipales.

Las 346 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 389 subexpedientes. Del mismo modo, las 705 reclamaciones admitidas a trámite han generado 731 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 1120 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2019.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	7	5	12
Contratación y Central de Compras	3		3
Desarrollo Sostenible, Medio Ambiente y Movilidad	91	76	167
Económica y Financiera	8	4	12
Educación, Universidad y Cultura	66	223	289
Igualdad Derechos Sociales y Política de Inclusión	43	174	217
Innovación, Administración Electrónica, Transparencia y RRHH	17	34	51
Modernización Espacio Público, Servicios Públicos	106	163	269
Promoción Económica Turismo y Empleo	4	2	6
Secretaría		1	1
Seguridad Ciudadana, Protección Civil y Emergencias	14	27	41
Turismo	18	6	24
Urbanismo, Territorio y Vivienda	12	16	28
TOTAL	389	731	1120

La distribución por áreas de las Sugerencias y Reclamaciones muestra que las más frecuentes en este ejercicio son, en primer lugar, las correspondientes al Área de Educación, Universidad, Cultura, Fiestas y Deportes (289), a continuación, Modernización del Espacio Público y Servicios Públicos Generales (269), seguido por el Área de Igualdad, Derechos Sociales, Políticas Inclusivas y Participación Ciudadana (217). Estas tres Áreas suman casi el 70% del total de subexpedientes del año.

De la comparativa con los datos de ejercicios anteriores se puede apreciar que, después del año 2018 en el que disminuyó el número total de subexpedientes, en 2019 ha aumentado, recuperando la tendencia de años anteriores en el volumen de subexpedientes generados.

El Área de Educación, Universidad, Cultura, Fiestas y Deportes es este año el que mayor número de sugerencias y reclamaciones ha recibido, con el 25,80% de los subexpedientes de 2019.

La gran mayoría de subexpedientes generados en esta Área corresponde a las instalaciones deportivas, sobre todo piscinas. Cuestiones relativas a la seguridad, las condiciones de los vestuarios, la temperatura o calidad del agua son las principales causas. También la falta de plazas en los cursos, problemas con el aforo y actitud de los socorristas. Hay varios expedientes que hacen referencia al desacuerdo de algunos padres con las normas que rigen los cursos de natación de los más pequeños.

Otro tema es el estado de las pistas deportivas, en concreto la pista de baloncesto del parque deportivo Emilio Villanueva, canastas rotas, estado del pavimento y falta de limpieza.

Los subexpedientes de Cultura están relacionados con sugerencias o disconformidades sobre la programación cultural. En cuanto a las instalaciones culturales, es el Museo Arqueológico el que más aparece: ampliación de horarios, nueva señalética. También se sugiere la instalación de toldos para la exposición temporal 'El Museo del Prado en las calles'.

En Educación, las peticiones se centran en los barracones o aulas prefabricadas utilizadas en los colegios públicos, solicitando que se sustituyan por instalaciones de obra o se reparen y estén en condiciones.

En Fiestas las causas son variadas: el valenciano en los folletos, discrepancia con la realización de algunas actividades y, sobre todo, quejas por las molestias a los vecinos que generan algunas de ellas.

La segunda Área que más subexpedientes ha recibido es Modernización del Espacio Público y Servicios Públicos Generales, con un 24% del total. Generalmente ha sido la primera en años anteriores, ya que en este Área se incluyen muchos servicios de interés para la ciudadanía, como es la limpieza, el alumbrado, los espacios públicos urbanos, los parques y jardines y el palmeral.

Los subexpedientes que afectan al departamento de Limpieza, representan un volumen considerable y se refieren fundamentalmente a los contenedores de basura y de reciclaje, a los puntos limpios, y a la falta de limpieza en general. En cuanto a contenedores de basura, lo más frecuente son las peticiones de reposición, los cambios de ubicación por molestias ocasionadas tanto por el ruido de los camiones de recogida como por las personas que los utilizan a altas horas de la noche. También se registran molestias por malos olores, así como comunicaciones de rotura, de la palanca para abrir el contenedor o la falta de tapas, entre otras. En lo referente a los contenedores de reciclaje, por un lado, se demandan más, sobre todo en zonas rurales o en el Parque Industrial y por otro, se solicita aumentar la frecuencia en el vaciado de estos. También se han producido varias quejas relacionadas en cómo el personal de Urbaser trata los enseres, argumentando que los introducen en contenedores inadecuados.

En cuanto a la limpieza de las calles, se demanda mejorar el servicio en las aceras y el vaciado más frecuente de papeleras. En otras ocasiones, limpiezas puntuales, por ejemplo, alrededor de los mercadillos los días en que estos se producen.

Como todos los años, se repiten las molestias por los excrementos y orines de animales en la vía pública y en los parques. En las pistas de petanca, los usuarios piden que se señalicen adecuadamente y no las usen ni los perros ni los niños.

Con respecto a Alumbrado, las solicitudes son sobre la reposición de bombillas, el horario de encendido o la instalación de nuevas farolas, por ejemplo, en carriles bici o parques para perros.

Parques y Jardines sigue recibiendo muchas peticiones referentes a la poda de palmeras y otros árboles por la suciedad que provoca la caída de hojas. Así mismo, se propone la reposición o sustitución de arbolado en diferentes zonas de la ciudad o la poda en algunos lugares en los que los árboles molestan en las viviendas. Las plagas de procesionaria son otra de las causas de reclamaciones que se repiten todos los años.

La tercera Área con más sugerencias y reclamaciones es Igualdad, Derechos Sociales, Políticas Inclusivas y Participación Ciudadana con un 19,38% del total de las presentadas en 2019.

Dentro de ésta, Derechos Sociales es la que más subexpedientes presenta, siendo los centros sociales el principal origen de las peticiones. En el centro social de Altavix, se pide una puerta corredera para personas con movilidad reducida. En el de Poeta Miguel Hernández, una vez más, el ascensor. En el centro social de Palmerales por la falta de asistencia y en el de La Marina, las molestias a los vecinos que se producen por eventos organizados por el centro social. También hay problemas con la inscripción en los talleres y con la reducción de los horarios de algunos cursos.

Las solicitudes de Juventud se centran en las salas de estudio, sobre todo relacionadas con la ampliación de horarios, aunque también por la falta de limpieza y de seguridad.

En cuanto a Sanidad, se presentan diversas sugerencias para prevenir las plagas de mosquitos por las lluvias y los excrementos de palomas en las calles.

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 contestación municipal, independientemente de que sea o no satisfactoria, y pendientes,

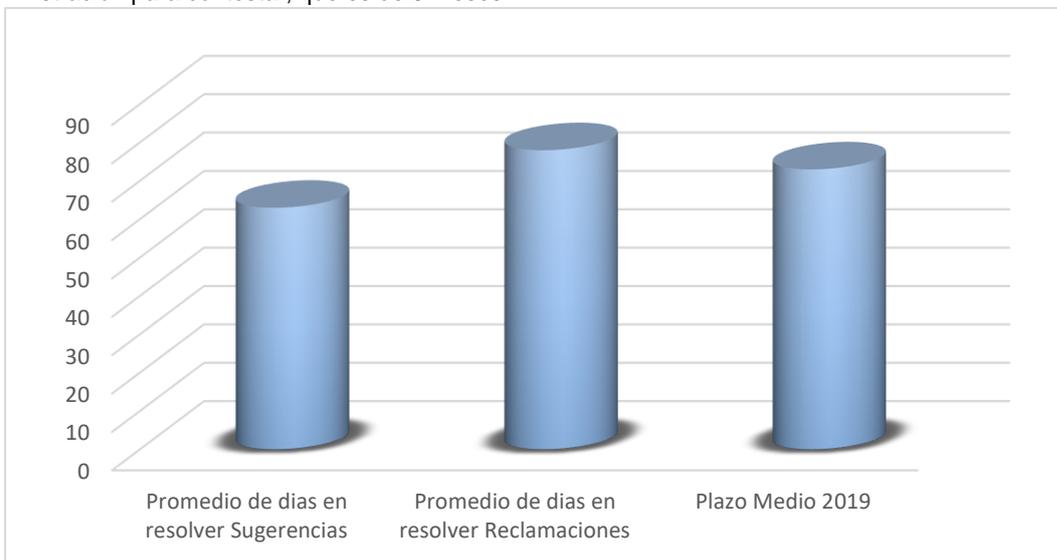
aquellas que, habiendo finalizado o no los plazos establecidos para su contestación, la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones no tiene constancia de que haya habido respuesta municipal.

En 2019 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 78.66%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 88.78%.



El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 63 días y el de las reclamaciones ha sido de 78 días.

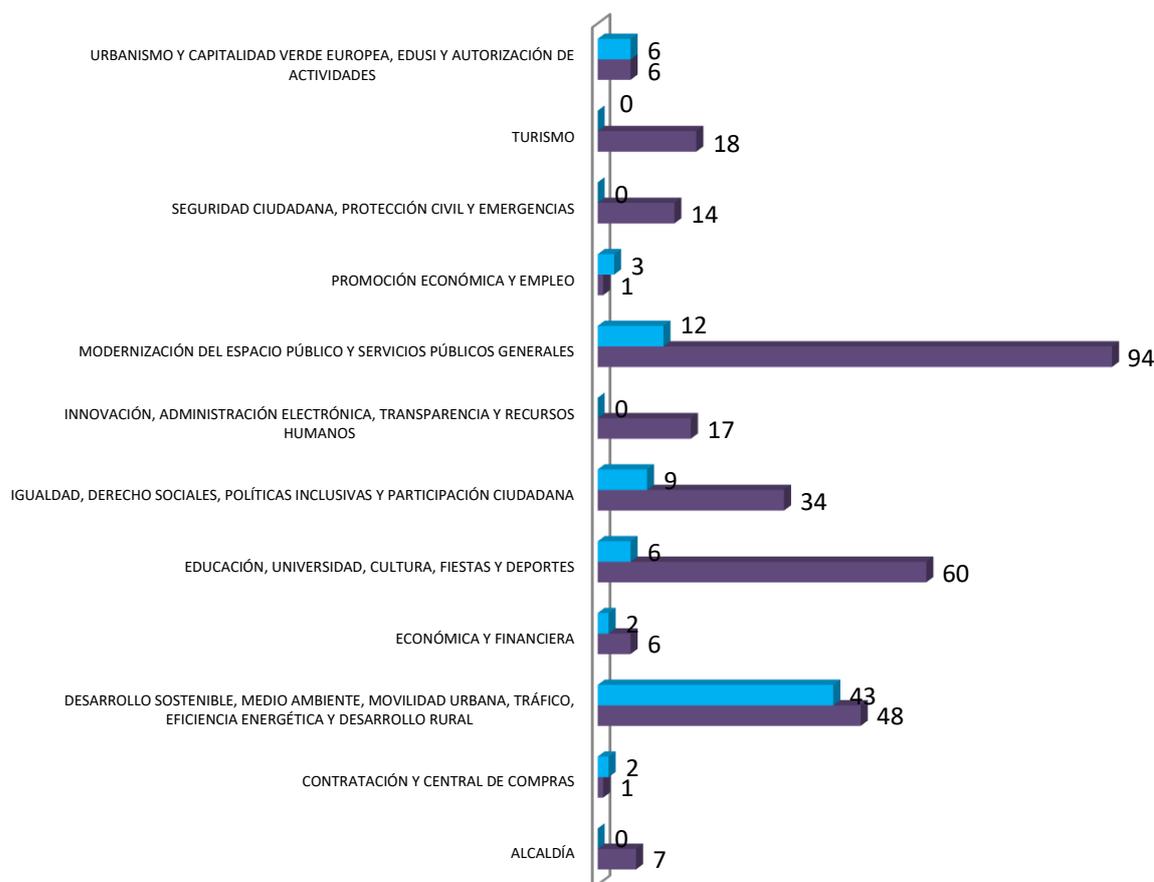
Esto da un promedio conjunto de 73 días, lo que supone un nivel por debajo del plazo máximo que tiene la administración para contestar, que es de 3 meses.



SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDÍA	100,00%	0,00%
CONTRATACIÓN Y CENTRAL DE COMPRAS	33,33%	66,67%
DESARROLLO SOSTENIBLE, MEDIO AMBIENTE, MOVILIDAD URBANA, TRÁFICO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO RURAL	52,75%	47,25%
ECONÓMICA Y FINANCIERA	75,00%	25,00%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA, FIESTAS Y DEPORTES	90,91%	9,09%
IGUALDAD, DERECHO SOCIALES, POLÍTICAS INCLUSIVAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	79,07%	20,93%
INNOVACIÓN, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA Y RECURSOS HUMANOS	100,00%	0,00%
MODERNIZACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	88,68%	11,32%
PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	25,00%	75,00%
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	100,00%	0,00%
TURISMO	100,00%	0,00%
URBANISMO Y CAPITALIDAD VERDE EUROPEA, EDUSI Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	50,00%	50,00%
TOTAL	78,66%	21,34%

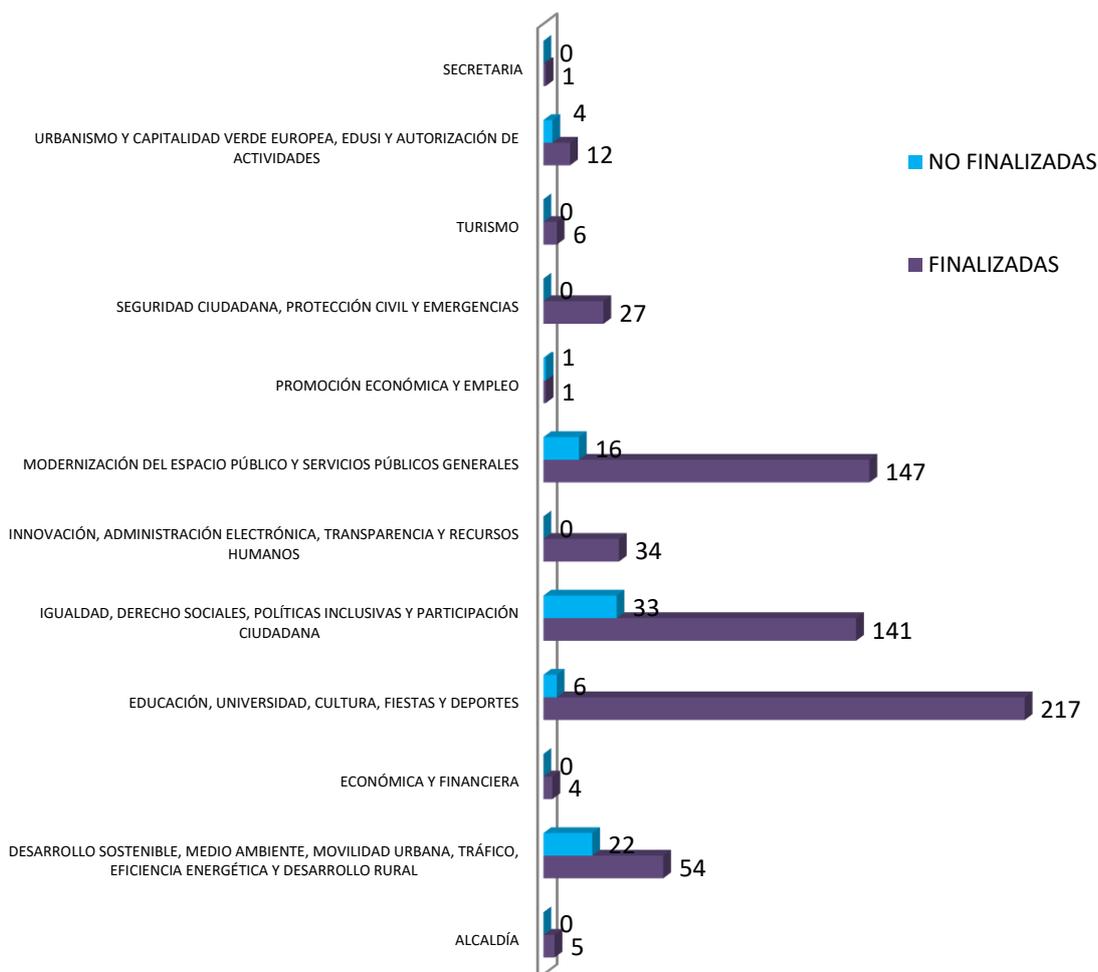
SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS



RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDÍA	100,00%	0,00%
DESARROLLO SOSTENIBLE, MEDIO AMBIENTE, MOVILIDAD URBANA, TRÁFICO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO RURAL	71,05%	28,95%
ECONÓMICA Y FINANCIERA	100,00%	0,00%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA, FIESTAS Y DEPORTES	97,31%	2,69%
IGUALDAD, DERECHOS SOCIALES, POLÍTICAS INCLUSIVAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	81,03%	18,97%
INNOVACIÓN, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA Y RECURSOS HUMANOS	100,00%	0,00%
MODERNIZACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	90,18%	9,82%
PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	50,00%	50,00%
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	100,00%	0,00%
TURISMO	100,00%	0,00%
URBANISMO Y CAPITALIDAD VERDE EUROPEA, EDUSI Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	75,00%	25,00%
SECRETARIA	100,00%	0,00%
TOTAL	88,78%	11,22%

RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

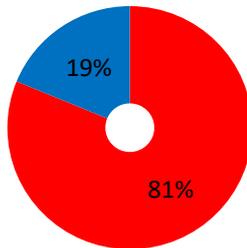


III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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

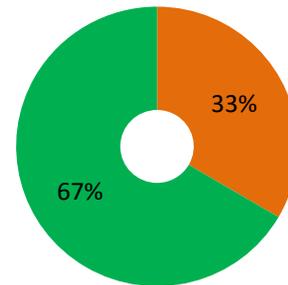
Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



tivos de r
erencias :

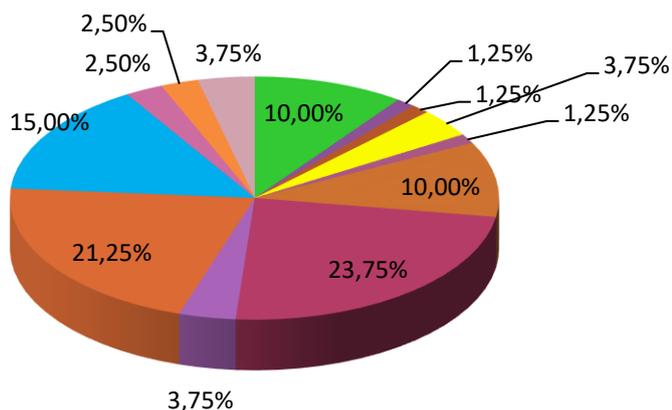
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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

A lo largo de 2019 no han sido admitidas a trámite un total de 80 sugerencias y 354 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

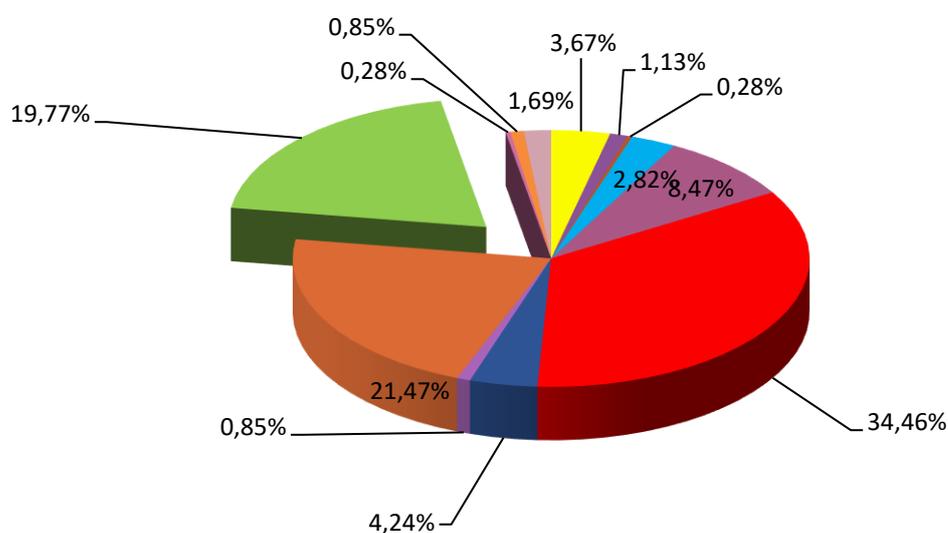
MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 8
- Lenguaje ofensivo:1
- No ser competencia municipal:1
- Existe otro procedimiento administrativo: 19
- Comunicación de incidencias: 17
- Por ser agradecimiento: 2
- Por ser petición de información: 3
- Uso abusivo del procedimiento: 1
- Falta de fundamentación: 3
- Acumulación de expedientes: 8
- Distinto de una sugerencia o reclamación:3
- Parte de servicio: 12
- Por ser opinión: 2



MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 13
- Lenguaje ofensivo:1
- Acumulación de expedientes: 30
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 15
- Comunicación de incidencias: 76
- Por ser agradecimiento: 1
- Por ser petición de información: 6
- Uso abusivo del procedimiento: 4
- No ser competencia municipal: 10
- Existe otro procedimiento administrativo: 122
- Renuncia expresa del interesado: 3
- Parte de servicio: 70
- Por ser opinión: 3



ii. Remitidas a otras instituciones.

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

En 2019 se han presentado 10 reclamación que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
4	Diputación de Alicante	Falta de actuación en la planta de residuos para evitar olores
1	Conselleria de Sanidad	Retraso en las citas en el Consultorio de Torrellano
1	Conselleria de Sanidad	Falta de efectivos en el Servio de Pediatría del Consultorio del Toscar
1	Ministerio de Política Territorial y Función Pública	Problema para la presentación de escrito a través del Registro Electrónico del Estado
1	Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital	Problemas en la sintonización de los canales de televisión
1	Servicio de Correos	Problemas en el reparto de correspondencia
1	Cooperativa de Productores Datelx	No permitir acceso a un acto para el que se había hecho una invitación pública a través de los medios de telecomunicación

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	Conselleria de Sanidad	Necesidad de mantener el servicio de urgencias y atención continuada en el Centro de Salud de El Altet y agradecer la atención recibida

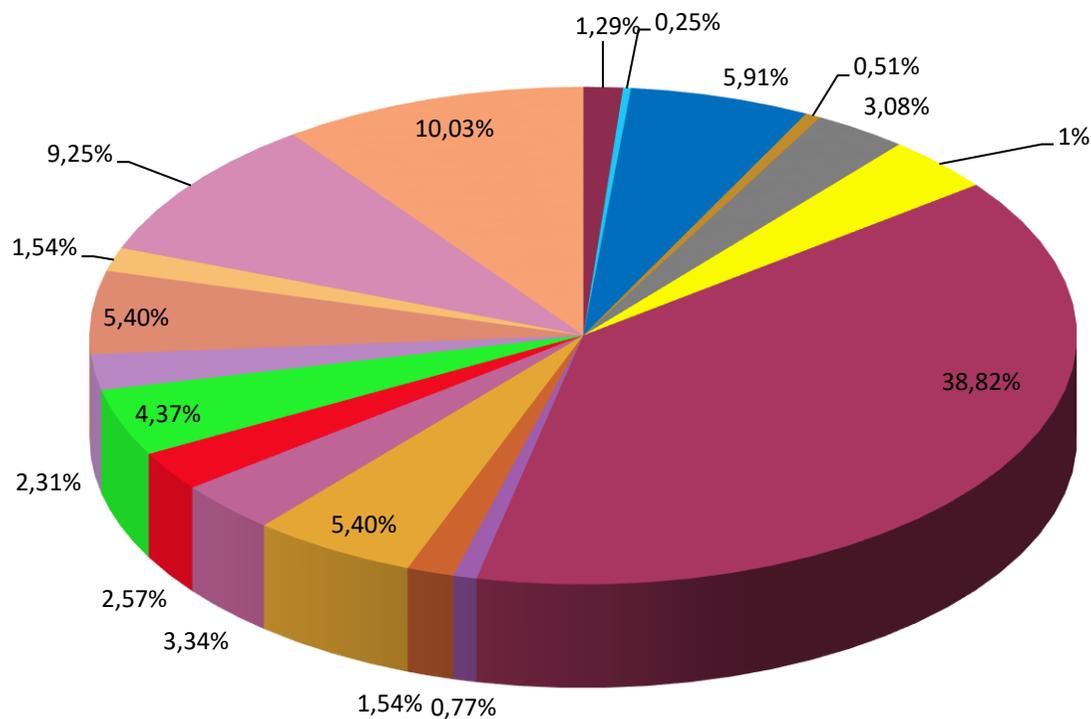
II. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

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

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Calidad de la información	5	1,3%
Calidad en la atención	1	0,3%
Horarios, plazos	23	5,9%
Tiempos de espera, coordinación dptos..	2	0,5%
Ubicación	12	3,1%
Funcionamiento del Servicio	14	3,6%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	151	38,8%
Precio	2	0,8%
Medidas de protección	6	1,5%
Política Municipal	21	5,4%
Mantenimiento, conservación	13	3,3%
Normativa Municipal	10	2,6%
Accesibilidad	17	4,4%
Condiciones ambientales	9	2,3%
Mobiliario o equipamiento	21	5,4%
Seguridad, higiene, mantenimiento	6	1,5%
Nuevos proyectos	36	9,3%
Señalización	39	10%
TOTAL	389	100%

Tipología Sugerencias

- Calidad de la información
- Tiempos de espera, coordinación dptos
- Nuevo servicio, reposición, ampliación
- Política Municipal
- Accesibilidad
- Seguridad, higiene, mantenimiento
- Calidad en la atención
- Ubicación
- Precio
- Mantenimiento, conservación
- Condiciones ambientales
- Nuevos proyectos
- Horarios, plazos
- Funcionamiento del Servicio
- Medidas de protección
- Normativa Municipal
- Mobiliario o equipamiento
- Señalización

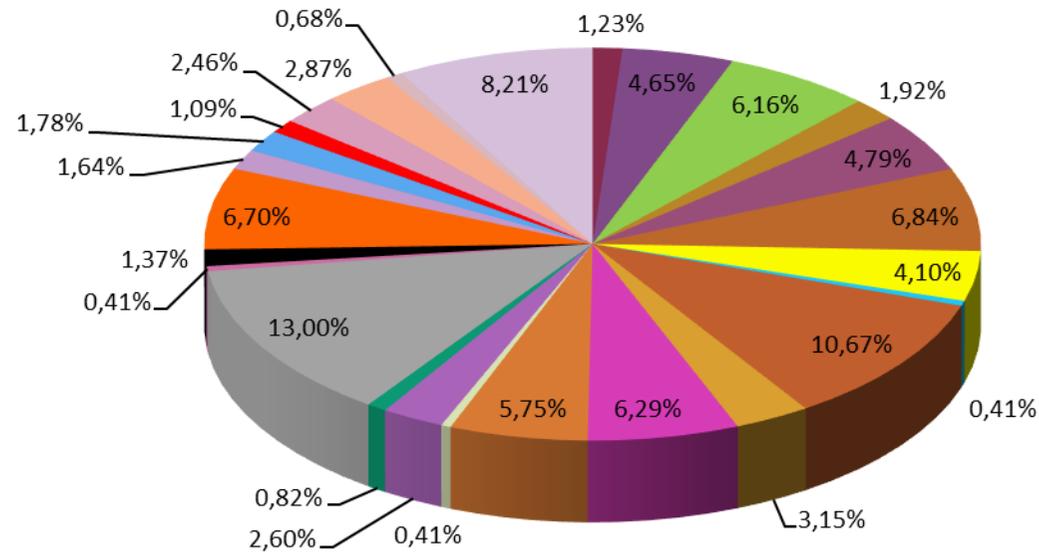


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Información deficiente, incompleta o no actualizada	9	1,23%
Calidad en el trato	34	4,65%
Horarios	45	6,16%
Plazos, fechas	14	1,92%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	35	4,79%
Falta de respuesta o actuación	50	6,84%
Falta de recursos humanos	30	4,10%
Documentación innecesaria, problemas de coordinación	3	0,41%
Demanda de servicio, nuevo o insuficiente	78	10,67%
Solicitud de cambio de ubicación	23	3,15%
Molestias por ruidos, olores, etc.	46	6,29%
Roturas, solicitud de reposición	42	5,75%
Disconformidad en el precio	3	0,41%
Peligros para usuarios, transeúntes	19	2,60%
Falta de inspección o control	6	0,82%
Problemas de mantenimiento, conservación, calidad	95	13,00%
Falta de recursos técnicos	3	0,41%
Accesibilidad y condic. ambientales en edificios municipales	10	1,37%
Falta de seguridad en edificios e instalaciones	49	6,70%
Señalización, rotulación	12	1,64%
Problemas de espacio	13	1,78%
Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente	8	1,09%
Limpieza e higiene	18	2,46%
Política Municipal	21	2,87%
Instalaciones particulares, obras, licencias, infracciones, etc.	5	0,68%
Otros problemas	60	8,21%
	TOTAL	731
		100%

Tipología Reclamaciones

- Información deficiente, incompleta o no actualizada
- Horarios
- Tiempos de espera o tramitación excesiva
- Falta de recursos humanos
- Demanda de servicio, nuevo o insuficiente
- Molestias por ruidos, olores, etc.
- Disconformidad en el precio
- Falta de inspección o control
- Falta de recursos técnicos
- Falta de seguridad en edificios e instalaciones
- Problemas de espacio
- Limpieza e higiene
- Instalaciones particulares, obras, licencias, infracciones, etc.
- Calidad en el trato
- Plazos, fechas
- Falta de respuesta o actuación
- Documentación innecesaria, problemas de coordinación
- Solicitud de cambio de ubicación
- Roturas, solicitud de reposición
- Peligros para usuarios, transeúntes
- Problemas de mantenimiento, conservación, calidad
- Accesibilidad y condiciones ambientales en edificios municipales
- Señalización, rotulación
- Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente
- Política Municipal
- Otros problemas



III. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

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

Al amparo de este precepto, durante el año 2019 se han tramitado ante la Comisión 4 expedientes de reclamaciones en queja, 2 iniciados en 2018 y 2 en 2019, cuyos expedientes se relacionan a continuación:

1495/2018, 1542/2018

138/2019, 174/2019,

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 2019 se han iniciado igualmente 14 expedientes de reclamación en queja que a 31 de diciembre de 2019 aún están pendientes de resolver.

481/2019, 482/2019, 556/2019, 731/2019, 1087/2019, 1201/2019, 1327/2019, 1491/2019, 1504/2019, 1592/2019, 1858/2019, 2015/2019, 2159/2019, 2162/2019

También se han presentado 43 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite. En estos casos, las causas más comunes de desestimación son: no existir una reclamación o sugerencia anterior, acumulación de expedientes o no tratarse de una sugerencia o reclamación.

VI. DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

El cambio de equipo de gobierno ha sido, probablemente, el hecho que más ha repercutido en los servicios municipales en 2019, incidiendo en el funcionamiento de éstos. Empezando por las elecciones, después el nombramiento del nuevo equipo y hasta que se produce la asignación de competencias, la sensación es la de “parón” en muchos de los servicios. Esta situación provoca que las atribuciones departamentales no estén totalmente definidas y ante la falta de medios, facilita la dinámica de que cada departamento intente modificar sus responsabilidades.

En el 2019 se ha acrecentado el problema de falta de una plantilla estable en la OMAC, lo que sigue dificultando la prestación de un servicio de calidad ya que el personal no cuenta con la formación adecuada.

La falta de planificación y coordinación entre departamentos que se produce ante la puesta en marcha de cualquier campaña municipal provoca que las oficinas de atención no dispongan de la información a tiempo y pierdan capacidad de reacción. Ante esta escasez de medios, la atención no es la adecuada.

En general, los departamentos han echado en falta más colaboración e información por parte del equipo que lidera la implementación de la administración electrónica a la hora de preparar el paso hacia su puesta en marcha.

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.

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

Impulsar, por parte de los responsables de los departamentos municipales, un cambio en el lenguaje utilizado a la hora de comunicarse con la ciudadanía, proponiendo un estilo más sencillo y entendible que facilite su relación con la administración.

Insistir en la necesidad de dar una respuesta a los escritos de la ciudadanía por parte de los departamentos municipales, en especial las sugerencias y reclamaciones y en la medida de lo posible, evitar que las contestaciones se dilaten en el tiempo, promoviendo la formación departamental en esta materia.

Establecer un organigrama administrativo con funciones y competencias delimitadas, que sea independiente de los cambios en la estructura política, y que sirva para establecer la estructura departamental necesaria para una correcta puesta en marcha de la administración electrónica.

Insistir en la adecuación de los perfiles profesionales a los puestos de trabajo, de forma que no se puedan dar situaciones en las que tanto la ciudadanía como el personal funcionario se encuentren insatisfechos con el servicio prestado o recibido.

Promover desde la OMAC la formación ciudadana en materia de administración electrónica, tanto para personas físicas como jurídicas, con el fin de facilitar a la ciudadanía la formación mínima necesaria para relacionarse electrónicamente con la administración.

Impulsar la instalación de puntos de autogestión ciudadana, que faciliten la relación entre la ciudadanía y su administración.

Impulsar el uso de la administración electrónica entre la ciudadanía e intentar disminuir la brecha digital en aquellos colectivos que no disponen de los medios necesarios para relacionarse electrónicamente.

VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

- Reubicación de la OMAC de Poeta Miguel Hernández a la Plaza de Crevillente, mejorando las instalaciones, con una mayor zona de espera, un puesto de ordenanza y más puestos de atención.
- Ampliación de puestos de atención de varias oficinas de atención ciudadana (OMAC), Francesc Cantó, Altabix y Altabix Universidad.
- Creación de 800 nuevas plazas de aparcamiento en el polígono de Carrús, Parque Empresarial y barrios de la ciudad.
- Renovación del campo 1 de la Ciudad Deportiva e inauguración del Centro Sanitario Permanente.
- Instalación de wifi gratuito en ejes comerciales y mejora de su velocidad.
- Instalación de 150 nuevos contenedores en los núcleos urbanos y reparación de los 213 de los caminos del Camp d'Elx.
- Asfaltado en el barrio de Carrús de 12.000 metros cuadrados de calzada en las calles Diagonal, Leandro Soler Román y Juan Díez Martínez, y el arreglo de 1.500 metros cuadrados de aceras en la calle Diego Pascual Oliver.
- Asfaltado y arreglo de aceras, adecuación de la calle Alfonso XII y realización de trabajos en las rotondas del Vinalopó.
- Puesta a punto de las playas tras el temporal, retirando las algas acumuladas en la arena.

- Incremento de 18 licencias de taxis, nueve de vehículos ordinarios y nueve para personas con movilidad reducida, pasando a contar con un total de 204 taxis.
- Puesta en marcha del Plan de cambio de arbolado en todo el municipio, sustituyendo ejemplares, con el objeto de plantar especies que se adapten mejor al entorno y reducir así costes de mantenimiento.
- Mejora y ampliación de las plazas de aparcamiento y las zonas verdes del Parque Empresarial y así potenciar su fachada verde antirruído.
- Inauguración de nuevas estaciones de Biciex en Portes Encarnades, Plaza de Barcelona y Ciudad de la Justicia.
- Creación de una rotonda con pivotes de plástico profesionales en la zona de Martínez Valero para regular y redirigir el tráfico, ordenación del sentido de la circulación y limitación de la velocidad para eliminar así este punto negro.
- Asfaltado de parte de la Ronda Oeste, zona que abarca desde el antiguo vertedero de La Rápita hasta el cruce con el centro comercial L'Aljub.
- Creación de una rotonda en el acceso al Hospital Vinalopó, en la intersección entre la avenida Adolfo Suárez con la calle Tónico Sansano Mora y señalización de los carriles acondicionados exclusivamente para el transporte público y las ambulancias.
- Inauguración de la nueva línea de Elche Taxi "Penya de les Àguiles-Pla de Sant Josep".
- Reparación de las pasarelas del sendero del pantano arrastradas por la lluvia.
- Creación de nuevos juegos infantiles en plazas y jardines en diversas zonas del casco urbano como el parque del Biólogo Zulueta, Plaza 8 de Marzo, zona verde de la calle Arquitecto Pérez Aracil, el Jardín de los Niños y las Niñas de Elche de la avenida de Jubalcoy en Altabix.
- Instalación de una nueva zona de juegos calisténicos de 85m² en la ladera sur, próxima al Hort de Tomballops y renovación de los tres circuitos de calentamiento del Hort del Pastoret.
- Mejora de la iluminación de la ladera del río en el tramo del "Valle Trenzado", comprendido entre los puentes del Ferrocarril y del Bimil.lenari, con la instalación de 17 nuevas farolas y 47 luminarias de 150 W.
- Mejora de la señalización del camino viejo de Elche a Santa Pola con incorporación de nuevas medidas de seguridad como la disminución de la velocidad máxima a 60 km/h.
- Regeneración de la pinada de La Marina, con la retirada de pinos muertos y la plantación de nuevos árboles.
- Mejora de las pistas polideportivas en centros educativos, renovación del campo de césped artificial del Polideportivo de Carrús y suministro de nuevos bolardos para la vía pública.
- Ejecución de trabajos de mantenimiento de asfaltado en Pda. El Derramador y en el camino de Saladas - Vallongas.

ACTUACIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO

- Adecuación de la Avenida del Bimil.lenari y Ronda Norte. Concretamente, se va a mejorar la zona entre el puente hasta la intersección con la EL-20, eliminando zonas de tierra y sustituyéndolas por pavimento de distintos colores y césped artificial, además de la urbanización de las rotondas.
- Redacción del proyecto de construcción del nuevo colegio de Las Bayas.
- Reparto de contenedores especiales en los negocios de hostelería para incrementar un 20% el reciclaje de vidrio.

-
- Implementación de la administración electrónica del Ayuntamiento de Elche de forma que los ilicitanos podrán realizar los trámites con el Ayuntamiento sin salir de casa.
 - Obras de construcción de un huerto urbano en l'Hort de Felip, con la creación de 37 parcelas de cultivo para que las asociaciones de vecinos de la zona de Puertas Coloradas se encarguen de su gestión.
 - Adjudicación de la renovación del césped artificial de Torrellano y Altavix y concurso para la reforma integral del Polideportivo de Carrús.
 - Licitación para la adjudicación de las obras de "Proyecto de mejora de accesibilidad en las paradas de la red de Autobuses Urbanos".
 - Redacción del proyecto de licitación para la reparación de diversos tramos deteriorados de carril bici, en la Avda. de la Libertad y la Avda. de la Universidad, para mejorar la seguridad ciclista, colocando elementos físicos de protección, rebaje de bordillos, etc.

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 2019.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
<p>COMPROMISO 1: 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>A través de la página web municipal de Transparencia se difunde información sobre las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información que realizan los ciudadanos.</p> <p>Durante el ejercicio 2019 no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio.</p> <p>No obstante, el personal de las OMACs siempre da cuenta de la existencia de este Servicio a través de las trece oficinas y del servicio telemático y de atención telefónica 010.</p>
<p>COMPROMISO 2: 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>	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.
<p>COMPROMISO 3: Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010, del 966658050 o a través de correo electrónico o Internet, siempre que los ciudadanos y ciudadanas manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.</p>	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 reclamaciones y sugerencias.	100% Tramitadas.
<p>COMPROMISO 4: 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</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.	95,62%

desde la entrada en el Registro General.	Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.	Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 5 días Plazo medio de reclamaciones: 4 días. Promedio global: 4 días.
COMPROMISO 5: 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 81,14% Reclamaciones: 71,36% Sobre las totales: Sugerencias: 61,95% Reclamaciones: 61,70%
COMPROMISO 6: El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano o ciudadana que haya presentado 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.
COMPROMISO 7: 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.	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: 216 En cuanto a las reclamaciones: 364
COMPROMISO 8: 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.
COMPROMISO 9: 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
COMPROMISO 10: 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 han revisado y catalogado los procedimientos de sugerencias y reclamaciones para utilizar el nuevo aplicativo de administración electrónica. Durante el 2019 se ha incorporado nuevo personal al Departamento.

Como se puede ver en el cuadro anterior, hay algún compromiso que ha quedado por debajo de lo esperado, ello puede deberse fundamentalmente a que la reorganización de servicios que ha tenido lugar durante este año y que definitivamente repercute en la gestión de las sugerencias y reclamaciones.

X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2019 estará a disposición de la ciudadanía, al menos, en cada una de las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana. Asimismo, se publicará en la página web del Ajuntament d'Elx.