



2017

INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN
ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y
RECLAMACIONES



INTRODUCCIÓN

Acudimos de nuevo a nuestra cita anual a través de este informe donde se recopila el trabajo realizado por el Ajuntament d'Elx en el ejercicio 2017 relativo a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

La participación ciudadana ha continuado siendo una prioridad para el Ajuntament d'Elx durante 2017 y por ello se han mejorado los sistemas de información para facilitar a la ciudadanía la tramitación de aquellas inquietudes y propuestas que considera necesarias para la mejora de los servicios municipales.

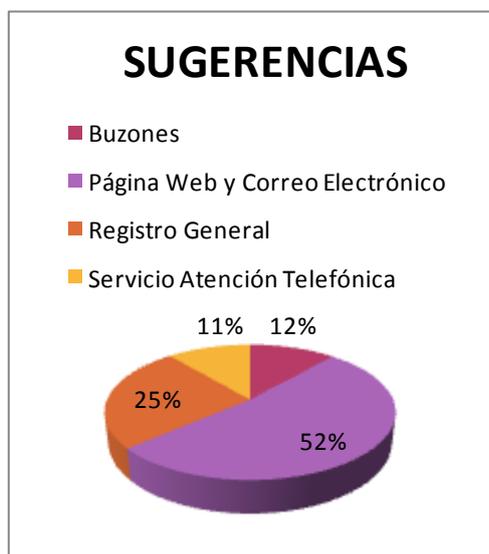
Todo este proceso ha sido posible gracias a la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones, la colaboración del resto de unidades de la red OMAC, y la implicación de los distintos departamentos del Ajuntament d'Elx.

I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2017. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2017 se han admitido a trámite 971 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 72 expedientes menos que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	37	140	177
Página Web y correo electrónico	169	280	449
Registro General	82	181	263
Servicio Atención Telefónica	36	46	82
Total	324	647	971

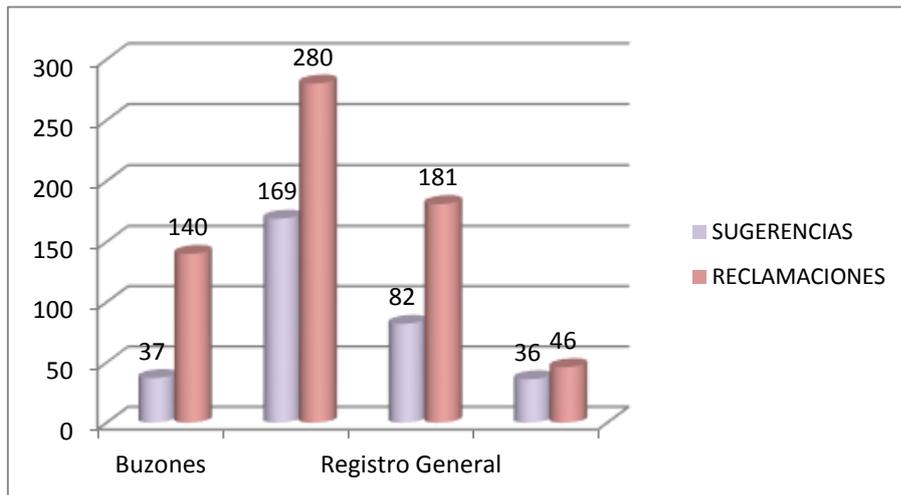


Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sugerencias y reclamaciones sigue siendo Internet, como en ejercicios anteriores.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2016	2017	VARIACIÓN		2016	2017	VARIACIÓN
BUZONES	17%	12%	-5%	BUZONES	16%	22%	+6%
INTERNET	58%	52%	-6%	INTERNET	52%	43%	-9%
REGISTRO G.	14%	25%	+11%	REGISTRO G.	23%	28%	+5%
SERVICIO 010	11%	11%	0%	SERVICIO 010	9%	7%	-2%

Comparando el 2017 con el 2016, en el caso de las sugerencias, la utilización del Registro General ha experimentado un incremento porcentual del 11% en su utilización, compensado con el detrimento en el uso de buzones (- 5%) y en el uso de Internet (- 6%) El servicio 010 se ha utilizado en el mismo porcentaje que en el ejercicio anterior.

En cuanto a las reclamaciones, en 2017 la utilización de los buzones y el Registro General ha crecido significativamente respecto a 2016, con un 6% y 5% respectivamente. Mientras que Internet, ha experimentado un descenso del 9% y el servicio 010 un 2%.

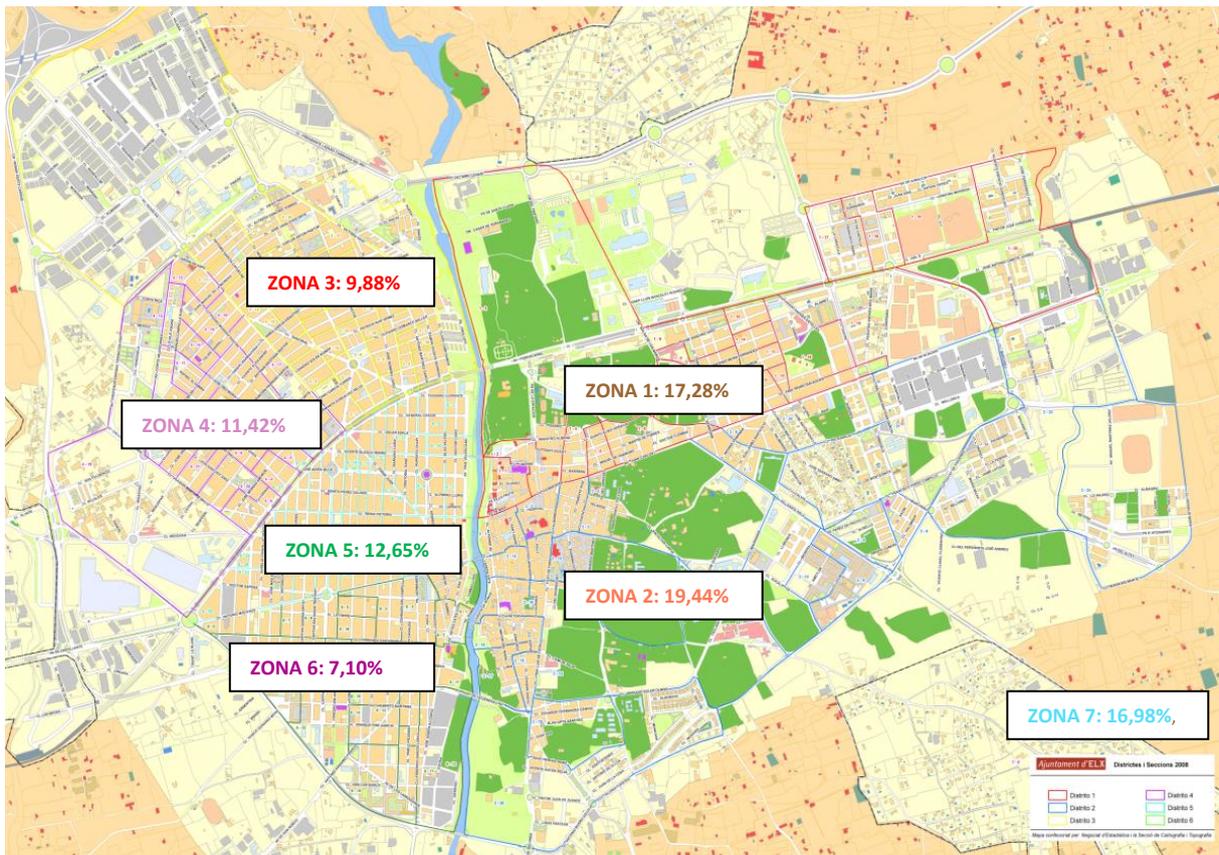
Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2017

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.

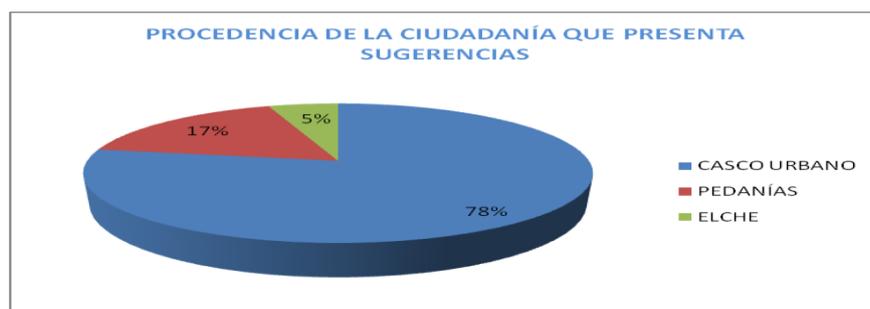
ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2017. Distribución por Zonas

En 2017 se han presentado un total de **324 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 (5,25%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.



Como podemos ver, el 78% de las personas que han presentado sugerencias residen en el casco urbano, un 17% en las pedanías y un 5% residen fuera de Elche.

Dentro del casco urbano, en cuanto a los porcentajes relativos a esta zona, son los residentes de la zona 2 los que presentan más sugerencias (25%) junto con los de la zona 1 (22,22%) y los que menos, los de la zona 6 en torno al 9%.

	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	56	22,22%	17,28%
DISTRITO 2	63	25,00%	19,44%
DISTRITO 3	32	12,70%	9,88%
DISTRITO 4	37	14,68%	11,42%
DISTRITO 5	41	16,27%	12,65%
DISTRITO 6	23	9,13%	7,10%
	252	100,00%	77,77%

Por otro lado, 55 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	4	7,27%	1,23%
ALGORÓS	1	1,82%	0,31%
ALTABIX	3	5,45%	0,93%
ATZAVARES	1	1,82%	0,31%
ASPRELLA	0	0,00%	0,00%
LA BAIA	1	1,82%	0,31%
CARRÚS	3	5,45%	0,93%
DAIMÉS	1	1,82%	0,31%
DERRAMADOR	0	0,00%	0,00%
L'ALTET	3	5,45%	0,93%
JUBALCOI	0	0,00%	0,00%
LA FOIA	5	9,09%	1,54%
LA MARINA	4	7,27%	1,23%
PLA SANT JOSEP	1	1,82%	0,31%
ELS ARENALS DEL SOL	13	23,64%	4,01%
MAITINO	1	1,82%	0,31%
MATOLA	4	7,27%	1,23%
TORRELLANO	4	7,27%	1,23%
PENYA DE LES ÀGUILLES	4	7,27%	1,23%
PERLETA	1	1,82%	0,31%
PUÇOL	1	1,82%	0,31%
SANTA ANNA	0	0,00%	0,00%
LA VALLVERDA	0	0,00%	0,00%
TOTAL	55	100,00%	16,98%

Cómo podemos ver, y al igual que el ejercicio anterior, son los habitantes de Els Arenals del Sol los que han participado más activamente con 13 sugerencias (un 24% del total de las presentadas en pedanías), seguido por los residentes de la Foia con 5 sugerencias (9%).

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las sugerencias

	2016	2017
Zona 1	15,64%	17,28%
Zona 2	25,12%	19,44%
Zona 3	8,77%	9,88%
Zona 4	10,66%	11,42%
Zona 5	13,27%	12,65%
Zona 6	8,53%	7,10%
Zona 7	11,85%	16,98%
(*)	6,16%	5,25%
TOTAL	100%	100%

(*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2016, ha aumentado de forma significativa la participación de los habitantes de la zona 7, con un incremento del 5,13% en el porcentaje de participación y con incrementos más leves, los de las zonas 1, 3 y 4. El mayor descenso porcentual lo experimenta la zona 2, con un 5,13% respecto a la participación porcentual del 2016. También desciende la participación ciudadana de las zonas 6 y 5 en un 1,43% y 0,62% respectivamente. Por último, las sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche pierden participación en el conjunto de zonas respecto al ejercicio anterior en torno al 0,9%.

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

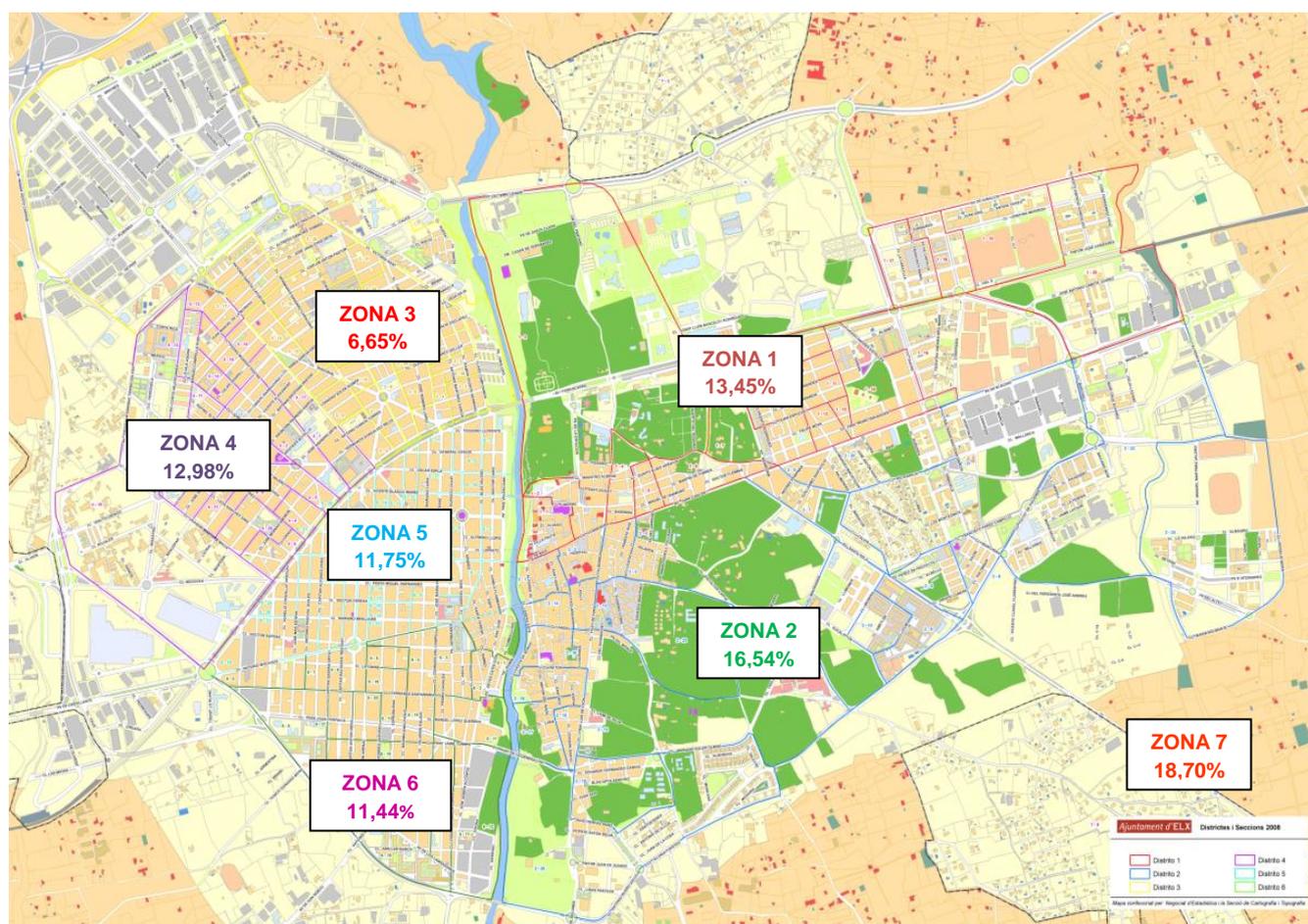
	Zona1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	5	4	3	8	7	5	4	1	37
Internet	26	37	17	14	19	15	31	10	169
Registro	22	14	7	7	11	3	13	5	82
Servicio 010	3	8	5	8	4	0	7	1	36
Total	56	63	32	37	41	23	55	17	324

(*) 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 2017 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:

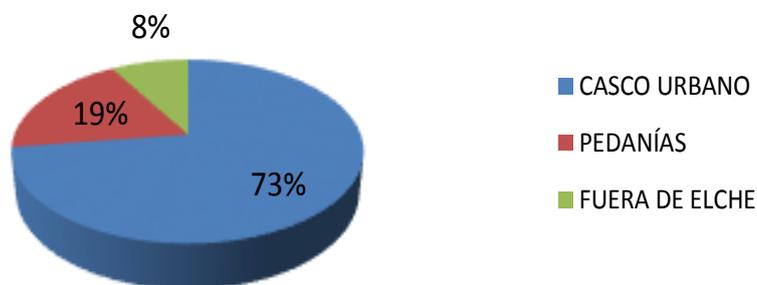
DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



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 8,5% (55 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.

PROCEDENCIA DE LA CIUDADANÍA QUE PRESENTA RECLAMACIONES



Como se observa, el 73% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 19% que viven en las pedanías. En este caso se observa una correlación directa con la distribución de las personas empadronadas.

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 (22,72%) y los que menos, dentro del casco urbano, son los de la zona 3, con un porcentaje de participación del 9,13%.

DISTRITOS	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	87	18,47%	13,45%
DISTRITO 2	107	22,72%	16,54%
DISTRITO 3	43	9,13%	6,65%
DISTRITO 4	84	17,83%	12,98%
DISTRITO 5	76	16,14%	11,75%
DISTRITO 6	74	15,71%	11,44%
	471	100%	72,80%

Por otro lado, 121 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	3	2,48%	0,46%
ALGORÓS	0	0,00%	0,00%
ALTABIX	2	1,65%	0,31%
ATZAVARES	2	1,65%	0,31%
ASPRELLA	1	0,83%	0,15%
LA BAIA	8	6,61%	1,23%
CARRÚS	7	5,79%	1,08%
DAIMÉS	1	0,83%	0,15%
DERRAMADOR	2	1,65%	0,31%
L'ALTET	12	9,92%	1,85%
JUBALCOI	1	0,83%	0,15%
LA FOIA	7	5,79%	1,08%
LA MARINA	27	22,31%	4,17%
PLA SANT JOSEP	3	2,48%	0,46%
ELS ARENALS DEL SOL	15	12,40%	2,32%
MAITINO	0	0,00%	0,00%
MATOLA	1	0,83%	0,15%
TORRELLANO	17	14,05%	2,62%
PENYA DE LES ÀGUILLES	2	1,65%	0,31%
PERLETA	6	4,96%	0,93%
PUÇOL	0	0,00%	0,00%
SANTA ANNA	1	0,83%	0,15%
LA VALLVERDA	3	2,48%	0,46%
TOTAL	121	100,00%	18,70%

En esta ocasión son los habitantes de La Marina quienes han participado más activamente con 27 reclamaciones (un 22,3% del total de las presentadas en pedanías), seguido con un porcentaje del 12,4% y 15 reclamaciones Els Arenals del Sol. Con 17 reclamaciones presentadas y un porcentaje del 14,05% se encuentra Torrellano.

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las reclamaciones

	2016	2017
Zona 1	16,10%	13,45%
Zona 2	18,20%	16,54%
Zona 3	8,86%	6,65%
Zona 4	6,92%	12,98%
Zona 5	11,43%	11,75%
Zona 6	12,08%	11,44%
Zona 7	21,74%	18,70%
(*)	4,67%	8,50%

(*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los del ejercicio 2016, vemos que cabe destacar un incremento considerable en el porcentaje de participación de los habitantes de la zona 4 (6,06%). También aumenta la participación de los residentes de fuera de Elche (3,83%). Por otro lado, la participación porcentual ha disminuido respecto a 2016 para los habitantes que residen en el resto de zonas, con una pérdida porcentual mayor se encuentran la zona 7 pedanías (-3,304%), seguido de los de la zona 1 (-2,65%).

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	18	18	6	27	17	20	21	13	140
Internet	30	56	19	24	30	27	56	38	280
Registro	30	30	13	31	20	16	38	3	181
Servicio 010	9	3	5	2	9	11	6	1	46
TOTAL	87	107	43	84	76	74	121	55	647

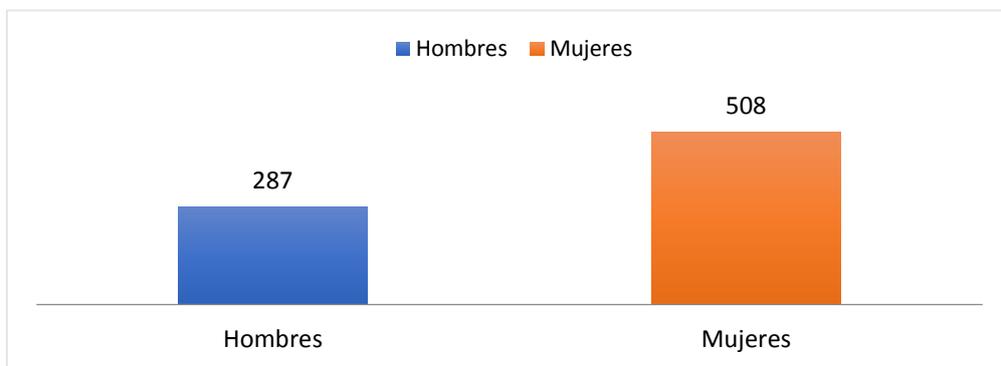
(*) En esta columna se recogen las reclamaciones presentadas por residentes de otras poblaciones.

Según el cuadro anterior, destaca Internet como medio elegido para la presentación de reclamaciones, excepto en la zona 4, que se ha utilizado más el registro. Por otro lado, en la zona 1, se ha utilizado por igual Internet que el registro.

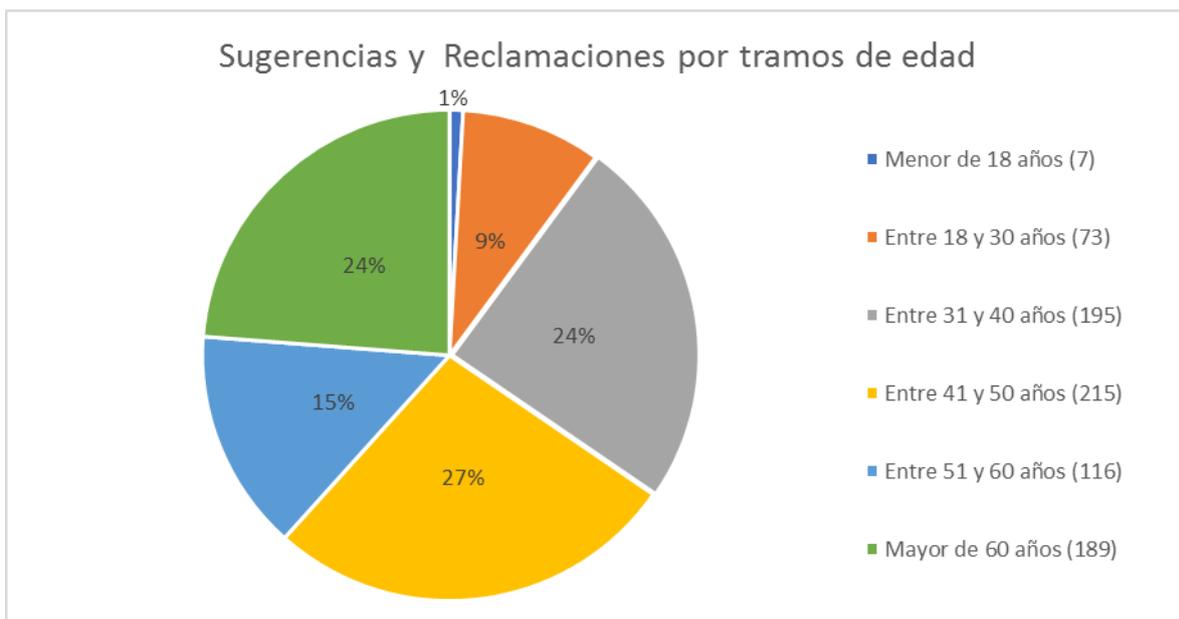
iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2017 por sexo y edad

En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2017, 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 795 expedientes de reclamaciones y sugerencias, siendo una cantidad bastante representativa.

En cuanto a la presentación de sugerencias y reclamaciones por sexo, observamos que el 64% han sido presentadas por mujeres y un 36% por hombres.



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



iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2017. Distribución por Áreas Municipales.

Las 324 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 357 subexpedientes. Del mismo modo, las 647 reclamaciones admitidas a trámite han generado 742 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 1099 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2017.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	5		5
Aperturas, Mercados y Vía Pública	8	10	18
Económica y Financiera	4	3	7
Educación y Cultura	22	18	40
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	11	82	93
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	15	23	38
Promoción Económica y Mantenimiento	131	171	302
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	25	62	87
Deportes, OMIC	55	161	216
Sostenibilidad	67	168	235
Turismo	7	20	27
Urbanismo, Territorio y Vivienda	7	24	31
TOTAL	357	742	1099

Como podemos observar, las Sugerencias y Reclamaciones más frecuentes en este ejercicio son, en primer lugar, las correspondientes a las áreas de Promoción Económica y Mantenimiento (302), a continuación Sostenibilidad (235), seguido de Deportes, OMIC y Turismo (216). Si lo comparamos con los datos del ejercicio anterior, se puede apreciar que ha aumentado el volumen de subexpedientes en el área de Sostenibilidad, en detrimento de las relativas a Deportes, OMIC y Turismo.

El área de Promoción Económica y Mantenimiento experimenta el mayor número tanto de sugerencias como de reclamaciones, con el 27'48% de los subexpedientes recibidos en 2017. Hay que tener en cuenta que es normal que esta área concentre un mayor número de sugerencias y reclamaciones frente a otras, pues en ella se incluyen muchos servicios de interés para la ciudadanía, como es limpieza, tráfico, espacios públicos urbanos y alumbrado.

Referente al Departamento de Limpieza, uno de los temas más recurrentes es el derivado de los contenedores, tanto de basura como de reciclaje, solicitando en muchos casos su reposición o renovación por deterioro o rotura. Otro grupo importante de reclamaciones y sugerencias es el referente a las molestias ocasionadas por el ruido provocado por los camiones de recogida de enseres, de reciclaje de vidrio y por los camiones de limpieza de las calles, requiriendo un cambio en el horario de realización de dichos servicios. Por otro lado, un elevado número de expedientes se refieren al cambio de ubicación de contenedores, en la mayoría de los casos por la falta de visibilidad o por las molestias ocasionadas por los olores. Como en años anteriores, se repiten las molestias problemas por los excrementos de animales en la vía pública, incrementando las sanciones a los propietarios incívicos.

En cuanto al departamento de Tráfico y Señalización son numerosas las peticiones relativas a la colocación de nuevos semáforos (C/ Hermanos Navarro Caracena y C/ Pedro Moreno Sastre), a los pasos de peatones, reclamando el pintado de los mismos (Avd. de la Universidad y C/ Alcalde Juan Hernández). Otro grupo de solicitudes, en menor cantidad, se centran en requerir reductores de velocidad mediante bandas sonoras o rugosas y la colocación de pasos de peatones sobreelevados, como en la Avd. de la Universidad, así como la creación de una rotonda en el cruce de las calles Presidente Adolfo Suarez y Tónico Sansano.

Las sugerencias y reclamaciones referentes al departamento de Espacios Públicos Urbanos se centran en la reparación de aceras (C/ Barrio Conrado), reasfaltado de calzadas (C/Espronceda, C/ Capitán Alfonso Vives y C/ Sax), mejora de caminos, como el camino del Esteve, de la Rápita, etc., así como la instalación de más bancos (Avda. de las Cortes Valencianas o en la C/ Antonio Machado), y rampas de acceso como en las calles Sant Miquel y Carlet.

Completa esta área el departamento de Alumbrado, donde se han presentado sugerencias y reclamaciones referentes, en algunos casos a la falta de alumbrado público, como en los parques infantiles de la C/ Celia Lozano o en la Plaza 1º de Mayo, el Paseo de Soria de Arenales del Sol, y en algunas calles como en la Avda. de la Libertad.

En otros casos, se centran en el exceso de iluminación, solicitando la regulación de las farolas con un temporizador y la reducción de su potencia, como en la Plaza de Castilla.

La segunda área que más subexpedientes ha recibido es la de Sostenibilidad, (21 '38%) que engloba los departamentos de Movilidad Urbana, Parques y Jardines, Medio Ambiente y Rural, Aguas y Palmeral. Dentro de estos, el departamento que más demandas ha recibido es Parques y Jardines, siendo las peticiones más comunes la poda y/o la fumigación de determinadas zonas, como por ejemplo, en las C/ Jávea, C/ San Fernando, en la Portalada y en la Avda. Josefina Manresa. Otro número considerable de peticiones son las relativas a la creación de nuevos parques infantiles y zonas verdes y/o la adecuación de los mismos, por ejemplo, en la Plaza 1º de Mayo o en el parque Jardín de Aspe. También son numerosas las solicitudes relativas a los parques de perros, requiriendo un mayor mantenimiento y limpieza de los mismos, como ocurre en el situado en la ciudad deportiva, o que se revise la altura del vallado o la instalación de recintos cerrados para perros como en el jardín de La Aparadora, en el Huerto de la Veleta o en la zona del cementerio viejo. Por último, hay propuestas que versan sobre la mejora del arbolado o su sustitución por los problemas de limpieza generados por el tipo de árbol plantado.

Dentro del departamento de Medio Ambiente, las peticiones se centran en la fumigación para acabar con la plaga de mosquitos en la zona de Arenales del Sol y del Altet, en el mantenimiento de la arena de las playas de La Marina y de la zona de La Pinada del Clot de Galvany.

En el departamento de Aguas las demandas versan sobre la red de alcantarillado, solicitando en algunos casos la revisión de las tapas por las molestias sonoras que producen, como en la C/ Fernanda Santamaría o en la C/ Filet de Fora.

En cuanto al Departamento de Movilidad Urbana, las peticiones más numerosas son las relativas al servicio de taxis, solicitando mayor disponibilidad, tanto en las paradas como en la circulación. Otro grupo de sugerencias y reclamaciones se refieren a las líneas de transporte urbano, centrándose en los cambios de horario sin previo aviso y la falta de puntualidad, fallos en el servicio de la APP, solicitudes de nuevas líneas y marquesinas, mejora de la accesibilidad para personas invidentes, reclamando que se implante el servicio de aviso por voz en el mayor número de paradas posible, y bonificaciones para parados de larga duración. En cuanto al transporte interurbano se solicita el funcionamiento de la línea de La Marina-Elche en domingos y festivos. Finalmente, otro grupo de reclamaciones versan sobre mejoras de alumbrado y señalización del carril bici, nuevas estaciones

de Bicielx, por ejemplo, en la zona del campo de fútbol y en San Antón, así como más aparcamientos para bicis (zona del corte inglés y del centro histórico) y motos (C/ Capitán Antonio Mena).

La tercera área con más sugerencias y reclamaciones es Deportes, Turismo y OMIC (22'11%), siendo el departamento de Deportes el que más peticiones acumula, entre ellas las referentes a las piscinas municipales. En este caso, se centran en problemas con el cloro o los productos químicos, la ampliación del horario, el precio de los bonos, falta de limpieza de los vestuarios y aseos, como por ejemplo en la piscina del Pla o la falta de toldos como ocurre en la piscina del parque deportivo.

Otro grupo se refiere a las instalaciones deportivas en general: problemas con las duchas (temperatura y presión del agua), rotura de mobiliario deportivo, como en el Pabellón Esperanza Lag o el estado de las pistas de baloncesto en el parque deportivo. Por último, las relativas a la falta de personal y al modo de inscripción por Internet de los cursos de natación y de gimnasia de mantenimiento.

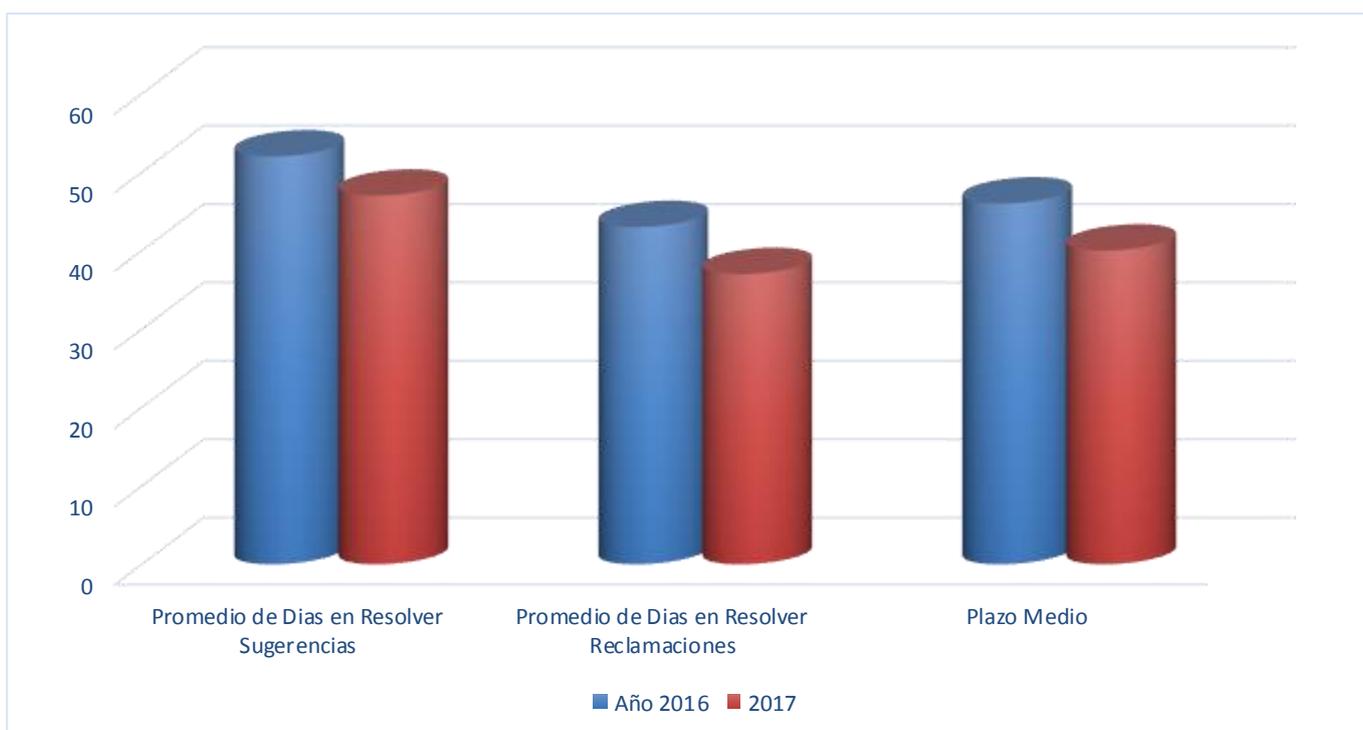
En cuanto al departamento de Turismo, las sugerencias y reclamaciones más numerosas son las relativas a la falta de limpieza de las playas, como en la playa de La Marina y la playa del Carabassi y la falta de contenedores de residuos orgánicos. Otras peticiones son la habilitación de aparcamiento-pernocta para autocaravanas en las playas de La Marina, la instalación de boyas de acceso para deportes sin motor y por el estado de la señalización turística en la Ruta del Palmeral.

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 2017 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 85.15%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 91.23%.



Hay que tener en cuenta que para aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas durante el último trimestre de 2017 no ha finalizado el plazo para su contestación, por lo que aparecen como no resueltas pero puede considerarse que continúan “en trámite”.

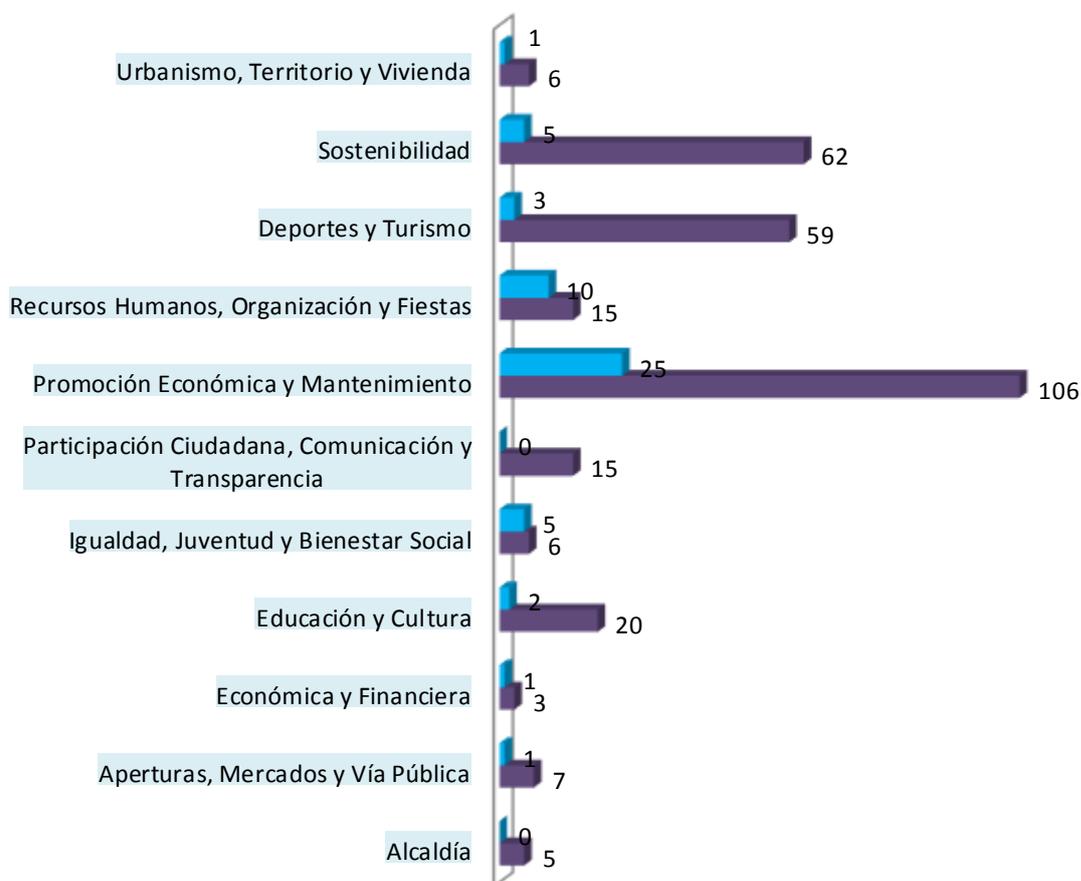
El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 47 días, y el de las reclamaciones ha sido de 37. Esto da un promedio conjunto de 40 días, lo que supone un buen nivel ya que el plazo máximo que tiene la administración para contestar es de 3 meses.

SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES

Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Alcaldía	100%	0%
Aperturas, Mercados y Vía Pública	87,50%	12,50%
Económica y Financiera	75%	25%
Educación y Cultura	90,90	9,10%
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	54,54%	45,45%
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	100%	0%
Promoción Económica y Mantenimiento	80,91%	19,09%
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	60%	40%
Deportes y Turismo	95,16%	4,84%
Sostenibilidad	92,53%	7,47%
Urbanismo, Territorio y Vivienda	85,71%	14,29%
TOTAL	85,15%	14,85%

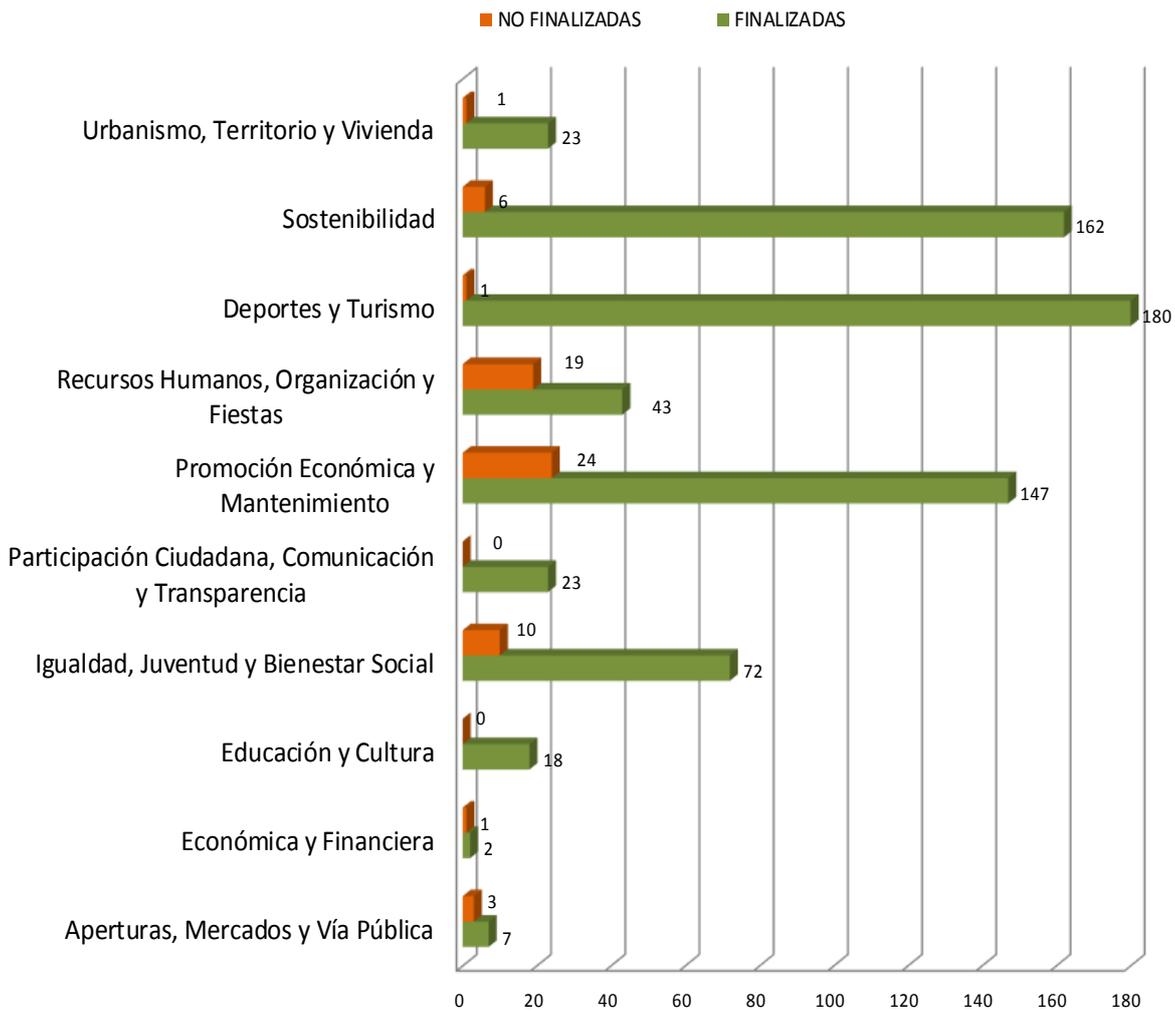
SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS



RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES		
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Aperturas, Mercados y Vía Pública	70%	30%
Económica y Financiera	66,66%	33,34%
Educación y Cultura	100%	0%
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	87,80%	12,20%
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	100%	0%
Promoción Económica y Mantenimiento	85,96%	14,04%
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	69,35%	30,65%
Deportes y Turismo	99,44%	0,56
Sostenibilidad	96,42%	3,58%
Urbanismo, Territorio y Vivienda	95,83%	4,17%
TOTAL	91,23%	8,77%

RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

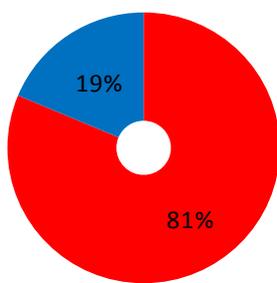


III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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

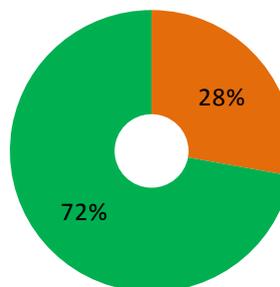
Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



i. Motivos de no admisión de las sugerencias y reclamaciones

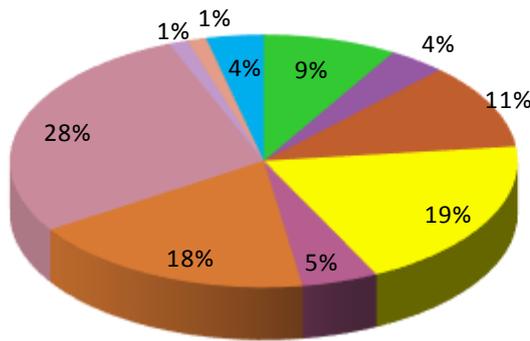
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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

A lo largo de 2017 no han sido admitidas a trámite un total de 82 sugerencias y 286 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

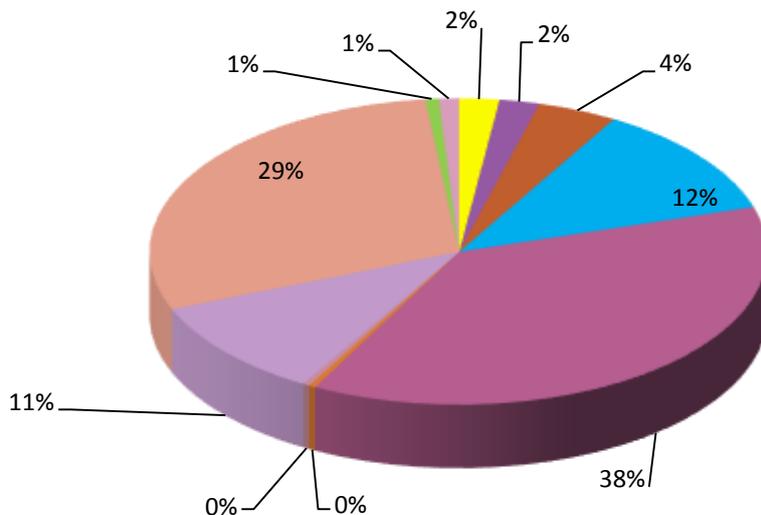
MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 7
- Acumulación de expedientes: 9
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 4
- Parte de servicio: 23
- Por ser opinión: 1
- No ser competencia municipal: 3
- Existe otro procedimiento administrativo: 16
- Comunicación de incidencias: 15
- Por ser agradecimiento: 1
- Por ser petición de información: 3



MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 6
- No ser competencia municipal: 12
- Existe otro procedimiento administrativo: 107
- Desestimado por el/la interesado/a: 1
- Parte de servicio: 84
- Por ser petición de información: 3
- Uso abusivo del procedimiento: 6
- Acumulación de expedientes: 34
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 1
- Comunicación de incidencias: 30
- Por ser opinión: 2



ii. Remitidas a otras instituciones.

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

En 2017 se han presentado 12 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Policia Nacional	Imposibilidad de obtener cita para el servicio de expedición de DNI/Pasaporte en la oficina de la policía Nacional en Elche por la tarde.
1	Conselleria de Educación	Mal estado del Colegio Público Jaume I por agujeros en pavimento, agujeros donde había palmeras sin rellenar con tierra, hierros oxidados.
1	Ministerio de Industria	Adoptar medidas para mejorar la señal de televisión en Arenales del Sol por no recibirse adecuadamente.
4	Conselleria de Agricultura	<ul style="list-style-type: none"> • Periodo de fumigación de los campos de granados resultando imposible respirar en el exterior. • Olores insoportables en el entorno de la urbanización en C/ Málaga de Arenales del Sol. • Mal olor sobre todo a primera hora de la mañana en la zona C/ Fuengirola desde hace varios días. • Control de las fumigaciones de los árboles para garantizar la salud de las personas y animales.
2	Ministerio de Fomento	<p>Necesidad de limpieza de los matorrales cercanos a las rotondas de la Marina y carretera de Dolores (EL-20) por falta de visibilidad.</p> <p>Disconformidad con el servicio de tren en Elche por un serio problema de ventilación en la estación ElxParc.</p>

1	Servicio Provincial de Costas de Alicante	Reparar los desperfectos de la playa de Els Arenals del Sol tras los temporales
2	Conselleria de Sanidad	<ul style="list-style-type: none"> Falta de servicio sanitario en el municipio el día 14 de Agosto. Mal funcionamiento del servicio de recepción del centro de salud de San Fermín.

Se han presentado 3 sugerencias que no han sido admitidas a trámite por ser competencia de otra administración o entidad.

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Ministerio de Fomento	Adoptar medidas para que el tren que proviene de Alicante reduzca la velocidad antes de acceder al túnel por molestias y desperfectos.
1	Universidad UMH	Ciudadanos con perros de raza peligrosa sin bozal en las primeras horas de la noche en la zona de los edificios La Galia y Altabix de UMH.
1		Donar escultura a Cuba por el pueblo de Elche y alrededores.

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

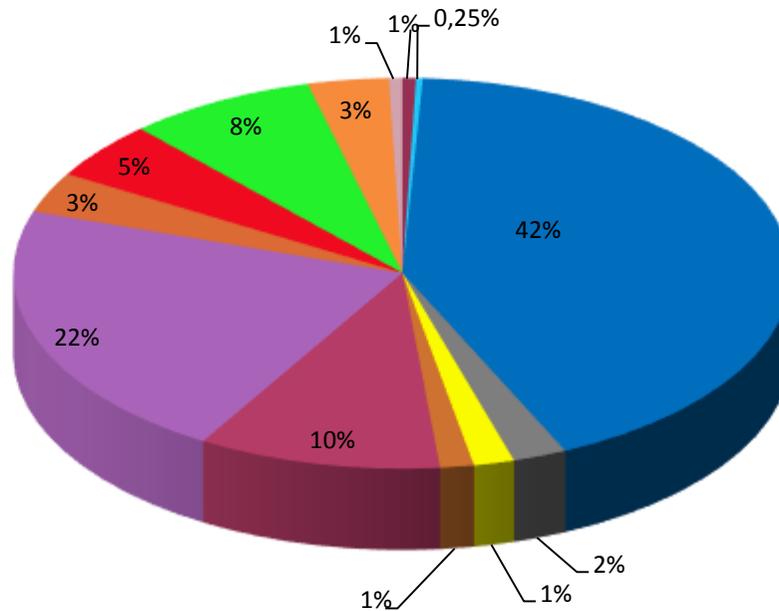
IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

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

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Calidad de la información	2	0,56%
Calidad en la atención	1	0,28%
Instalaciones, infraestructuras	151	42,29%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	0	0%
Horarios, plazos	8	2,24%
Recursos Humanos	6	1,68%
Ubicación	5	1,40%
Funcionamiento del Servicio	36	10,08%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	77	21,56%
Precio	0	0%
Medidas de protección	12	3,36%
Política Municipal	17	4,76%
Mantenimiento, conservación	28	7,84%
Normativa Municipal	12	3,36%
Otros	2	0,56%
TOTAL	357	100%

Tipología Sugerencias

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

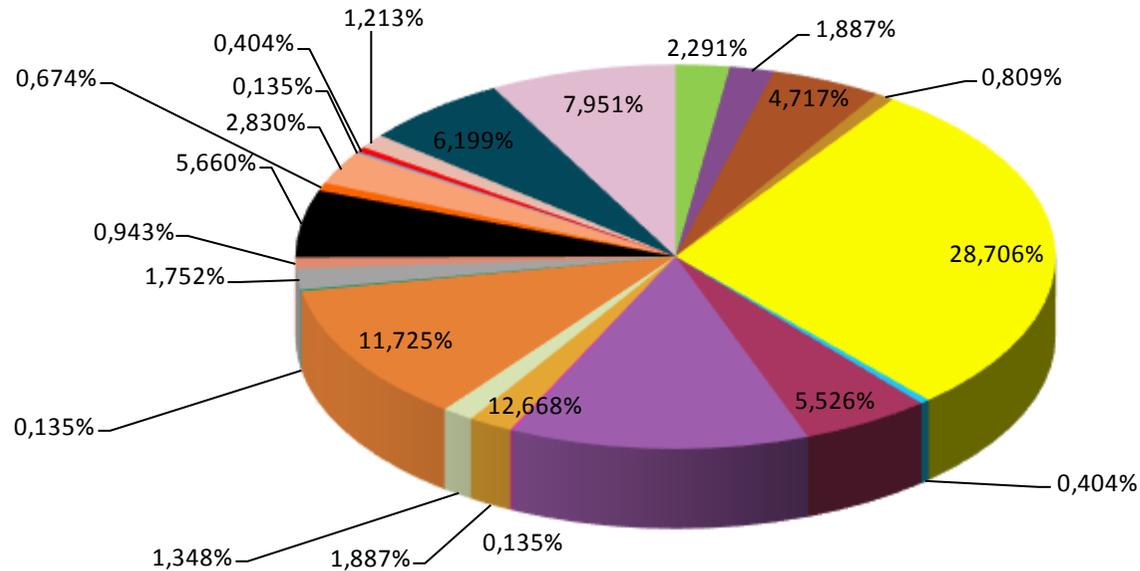


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Horarios, plazos, fechas	17	2,29%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	14	1,88%
Falta de respuesta o actuación	35	4,71%
Falta de recursos humanos	6	0,80%
Demanda de servicio, nuevo o insuficiente	213	28,70%
Solicitud de cambio de ubicación	3	0,40%
Molestias por ruidos, olores, etc.	41	5,52%
Roturas, solicitud de reposición	94	12,66%
Petición de documentación innecesaria	1	0,13%
Peligros para usuarios, transeúntes	14	1,88%
Falta de inspección o control	10	1,34%
Problemas de mantenimiento, conservación, calidad	87	11,72%
Exceso, despilfarro	1	0,13%
Accesib. y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.	13	1,75%
Señalización, rotulación	7	0,94%
Calidad en el trato	42	5,66%
Calidad de la información	5	0,67%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	21	2,83%
Problemas de espacio	1	0,13%
Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente	3	0,40%
Limpieza e higiene	9	1,21%
Política Municipal	46	6,19%
Otros	59	7,95%
	TOTAL	742
		100%

Tipología Reclamaciones

- Horarios, plazos, fechas
- Falta de respuesta o actuación
- Demanda de servicio, nuevo o insuficiente
- Molestias por ruidos, olores, etc.
- Petición de documentación innecesaria
- Falta de inspección o control
- Exceso, despilfarro
- Señalización, rotulación
- Calidad de la información
- Problemas de espacio
- Limpieza e higiene
- Otros
- 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
- Accesibilidad y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.
- Calidad en el trato
- Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.
- Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente
- Política Municipal



V. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

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

Al amparo de este precepto, durante el año 2017 se han tramitado ante la Comisión 16 expedientes de reclamaciones en queja, 3 iniciados en 2016 y el resto ya en 2017, cuyos expedientes se relacionan a continuación:

1194/2016	1287/2016	1442/2016
-----------	-----------	-----------

74/2017	76/2017	142/2017	598/2017	711/2017	831/2017
922/2017	1049/2017	1306/2017	1318/2017	1588/2017	1662/2017
1666/2017					

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 2017 se han iniciado igualmente 8 expedientes de reclamación en queja que a 31 de diciembre de 2017 aún están pendientes de resolver.

También se han presentado 30 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite. En estos casos, las causas más comunes de desestimación son: no existir una reclamación o sugerencia anterior, acumulación de expedientes o no tratarse de una sugerencia o reclamación.

VI. DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Durante el 2017 se ha observado el diferente grado de implantación de la Administración Electrónica tanto a nivel departamental como de otras administraciones.

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

Existen deficiencias detectadas en el anterior informe anual que continúan estando presentes a lo largo del 2017, tales como:

Se detecta la falta de sencillez y claridad en algunos de los escritos dirigidos a la ciudadanía desde los distintos departamentos municipales. En general, se sigue utilizando un lenguaje muy jurídico que hace difícil su comprensión y que en ocasiones requiere de una visita extra al Ayuntamiento para que le “traduzcamos” a un lenguaje entendible la carta recibida.

Se sigue detectando la falta de devolución en plazo de los escritos que, desde el Registro General, se remiten a un Departamento y éste considera que no es de su competencia. En ocasiones, esta

devolución se realiza varios meses después, lo que provoca que se demore en exceso la contestación ciudadana o incluso, no se conteste.

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:

Creación de un equipo de trabajo interdepartamental que impulse y motive los cambios hacia la administración electrónica: simplificación, estandarización, interconexión de datos, archivo único, expediente administrativo, carpeta ciudadana, etc.

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.

Es necesario dar a conocer a la ciudadanía el estado de la tramitación de sus expedientes, en especial los de sugerencias y reclamaciones, como medida de transparencia y calidad en el servicio.

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 la 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, disminuyendo la brecha digital que en ciertos colectivos se aprecia.

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

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

VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

- Apertura de la oficina de la OMAC de la Plaza de Baix los miércoles por la tarde de 16:00 a 19:00, durante los meses de Octubre a Mayo.
- Nueva campaña de concienciación para que los propietarios de los canes se impliquen y pongan fin al problema de las defecaciones y los orines de las mascotas en las calles con el reparto de botellas.
- Fumigación del mosquito tigre con la colocación de más de 50 trampas en el casco urbano, en las pedanías del Altet y de Arenales del Sol y sobre el agua estancada junto a IFA.
- Ayudas a trabajadores y parados que viven en el extranjero para volver a Elche por Navidad por importe de 25.000 euros.
- Mejoras en el Centro Deportivo Esperanza Lag: fumigación para acabar con la plaga de cucarachas en los vestuarios del sótano, renovación de la cubierta de la piscina y una mayor iluminación.
- Construcción de un parque para perros en la Avenida Alcalde Ramón Pastor.
- Puesta en marcha de la nueva Oficina de Tráfico de Elche, ubicada en la calle Fuensalida nº 5, que servirá como centro de realización de pruebas teóricas y pruebas prácticas en circuito abierto.
- Mejora de la seguridad en los accesos a los colegios, con la colocación de vallas de protección en el C.P. Mediterrani y en un tramo de la Avenida de Santa Pola.
- Finalización del tramo 3 del colector de Carrús, que persigue acabar con las inundaciones del barrio, actuación que ha permitido la renovación de aceras y la colocación de un semáforo en un punto negro de accidentes.
- Reparación de aceras y socavones en: C/Pedro Moreno Sastre, en la C/ Antonio Brotons Pastor, en las calles de los alrededores del centro educativo del Altet y en la calle Maroma de Arenales del Sol, así como la reparación de los bancos de la Glorieta.
- Arreglos en el acueducto del camino de Santa Bárbara y el merendero del Pantano.
- Elaboración de un pliego de condiciones de cara a la contratación del servicio electrónico para las instalaciones municipales de más de 10 Kilowatios, por lo cual sólo se podrán presentar empresas cuya energía eléctrica cuyo origen sea como mínimo en un 60% de energías renovables.
- Instalación de nuevos pasos de peatones en cruces regulados por semáforos, como el de la Ciudad Deportiva por la puerta anexa a la pista de frontenis y en la Iglesia de Santa Bárbara.
- Repintado de los pasos de peatones de los centros educativos de la ciudad y de los polígonos industriales.

- Asfaltado de varios caminos de las pedanías ilicitanas (camino de lo Leguei, Altet) y del caso urbano, concretamente el pavimento de los carriles bus de C/ Maestro Albéniz y C/ Blasco Ibáñez.
- Nuevas rotondas en la carretera de Santa Pola, a la altura de Valverde y el Barranco de San Antón, con bandas sonoras e indicaciones luminosas.
- Instalación de farolas con tecnología led en la rotonda de Atzavares.
- Instalación de reductores de velocidad en un tramo de la calle Bahía de Arenales del Sol.
- Modificación de dos líneas de autobús, la línea R2 que une el centro de la ciudad con la zona comercial El Sauce y con parada en la nueva Oficina de Tráfico, y la línea CN que lleva al Cementario Nuevo.
- Instalación de marquesina en la parada de autobús de la Avenida Juan Carlos I y de la C/ Carátula, y paneles informativos en Avd. Cortes Valencianas y en la Replaceta dels Pontos.
- Instalación de paneles sonoros para personas invidentes en los dos hospitales de la ciudad.
- Sonorización del paso de peatones para personas con diversidad funcional en la C/ Corredora y rampas de acceso al centro social de Santa Ana.
- Nuevas estaciones Biciex en el barrio de San Antón, en el polideportivo de Carrús, Altabix y zona del campo de fútbol-Travalón.
- Obras de reordenación del carril bici para trasladar el vial de la acera a la calzada, en la Avenida de la Libertad, a la altura de la UMH y Conservatorio de Música.
- Colocación de bolardos en el carril bici del camino del cementerio de Torrellano Alto.
- Actuaciones de mantenimiento y mejora del cauce del río Vinalopó a través de varias vías:
 - a) una campaña de concienciación medioambiental y limpieza de ríos realizada por la Fundación Limne, que ha permitido la limpieza y desbroce de los matorrales en el cauce del río a la altura del puente de Barrachina así como la colocación de nuevas vallas de madera
 - b) la contratación de una empresa de limpieza vertical que ha retirado los residuos de las zonas más escarpadas del cauce del río Vinalopó, a la altura del centro de ciudad, el barrio de Patilla y el Pont Bimil.lenari
 - c) la colocación de 25 nuevas papeleras en el cauce
 - d) desbroce en la zona de la Vereda de Sendres para evitar incendios e inundaciones
 - e) instalación de rampas de acceso en el tramo comprendido entre el puente del Ferrocarril y el puente de Altamira a través del taller de empleo
 - f) plan de mejora de la iluminación de la zona norte de la ladera del río.
- Plan especial de baldeo de calles en barrios y pedanías.
- Clausura del vivero municipal del puente Bimil.lenari como actuación contra el picudo.
- Puesta en marcha de un plan de choque para mejorar la jardinería en Elche Parque Empresarial

- Actuaciones y mejoras en las piscinas municipales, como la remodelación de El Pla con césped artificial, la apertura de la cantina en El Toscar y rehabilitación y apertura de las piscinas del polideportivo de Los Palmerales, tres pistas de tenis y zona de vestuario.
- Puesta en marcha del estudio de viabilidad y riesgo de palmeras, que permitirá conocer la salud interna de las palmeras.
- Cambio de arbolado en la calle Antonio Machado.
- La Policía Local habilita una página informativa de facebook para la ciudadanía.
- Puesta en marcha de la revisión del Plan General de Ordenación Urbana, que priorizará la revitalización de Carrús y el centro de la ciudad y el desarrollo del suelo industrial
- Estudio del emplazamiento y de la gestión del nuevo Albergue de Animales de Elche
- Mejoras en las plazas del casco urbano: sustitución de los juegos infantiles de la plaza Primero de Mayo por carecer de homologación y de la plaza Obispo Siuri, donde con el Presupuesto participativo se han instalado toldos para sombra
- Rehabilitación de los quioscos centenarios de Reina Victoria y Santa Ana.
- Redacción del pliego de condiciones para contratar el servicio de Administración electrónica

ACTUACIONES PREVISTAS PARA 2018

- Dotación de personal especializado en la OMAC para informar a los usuarios de la implantación de la Administración electrónica.
- Ampliación de los servicios ofrecidos a la ciudadanía en la OMAC de Francesc Cantó, con la emisión de certificados de la ACCV (firma electrónica) y certificados catastrales.
- Puesta en marcha de un sistema de información interactiva del museo MAHE.
- Plan de actuación para adaptar los inmuebles municipales a usuarios con movilidad reducida, con prioridad en los centros sociales, concretamente una silla elevadora en Amacmec y un ascensor en la Asociación Parkinson.
- Nuevas estaciones BiciElx en el polígono industrial de Carrús y zona de Elche Palmeral Aventuras.
- Instalación de marquesinas parlantes en Avd. Comunitat Valenciana y en la Via Parque.
- Aprobación de la nueva Ordenanza del Ruido que incorpora la medición de los ruidos de impacto.
- Consulta popular para determinar el uso de los huertos de les Xiquetes y Xiquets de Altabix.

- Remodelación de los huertos de Las Palmeras, de Altabix y del Hospital del Vinalopó.
- Modificación del contrato de limpieza para mejorar el baldeo de calles y comprar contendedores, anticipándose al final de la contrata para atajar los puntos débiles.
- Puesta en marcha del proyecto de regadío de parques y jardines con agua regenerada en el casco urbano, principalmente en la zona de la ladera del río.
- Redacción del pliego de condiciones para adjudicar la gestión del edificio municipal situado en Altabix, destinado a Residencia Juvenil para el alojamiento de jóvenes, deportistas y excursionistas.
- Finalización de las obras de reparación de baldosas y de asfalto en el Altet.
- Obras de desdoblamiento de la carretera de Santa Pola.
- Obras de construcción de la segunda fase del polideportivo Los Palmerales, que incluirá una zona al aire libre con aparatos de gimnasia para mayores y otros recintos deportivos.
- Renovación del arbolado de la Plaza de Castilla y alrededores.

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 2017.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
<p>COMPROMISO 1: Difundir el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.</p> <p>Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestro objetivo de dar a conocer este servicio que facilita la participación ciudadana.</p>	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 2017 no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio. No obstante se ha realizado un estudio para la implantación de un</p>

		<p>sistema para la medición de la satisfacción de la ciudadanía, mediante pantallas táctiles, cuya implantación está prevista para el próximo año</p> <p>Por último, 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>	<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>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>	<p>Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas.</p> <p>Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la web y del 010 al programa informático de reclamaciones y sugerencias.</p>	<p>100% Tramitadas.</p>
<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 desde la entrada en el Registro General.</p>	<p>Indicador 1: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones cuya comunicación de la admisión o no admisión a trámite se ha hecho en un plazo menor de 10 días a contar desde la entrada en el registro.</p>	<p>98,29%</p>

	Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.	Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 3 días Plazo medio de reclamaciones: 2 días. Promedio global: 2 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: 84,21% Reclamaciones: 88,33% Sobre las totales: Sugerencias: 71,70% Reclamaciones: 80,59%
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: 129 En cuanto a las reclamaciones: 277
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	Indicador 6: Número y tipología de mejoras	Devolución automática de correo electrónico con el texto "Formulario

mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica, etc.	anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.	enviado correctamente y el número de referencia asignado” cuando se envía una sugerencia o reclamación.
--	--	---

Como se puede ver en el cuadro anterior, prácticamente se cumplen todos los compromisos, mejorándose incluso algunos de ellos. El único caso en el que el nivel alcanzado es un poco inferior al deseado, se da en el compromiso 5, para las sugerencias, aún así se mejora el porcentaje alcanzado en el año anterior.

X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2017 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.