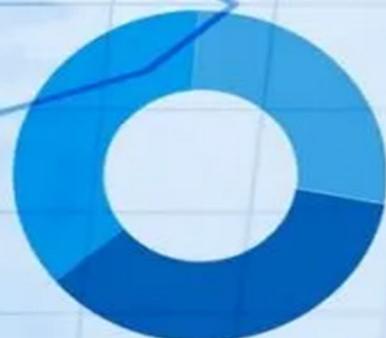
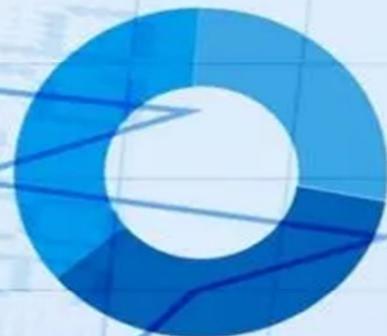


2020

INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



INTRODUCCIÓN

Los datos relativos al informe 2020 están marcados por dos acontecimientos, uno interno, la implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Elche, y otro externo, la crisis generada por la pandemia de COVID-19. Los dos hechos han contribuido a la transformación en la manera de relacionarse de la ciudadanía con la administración.

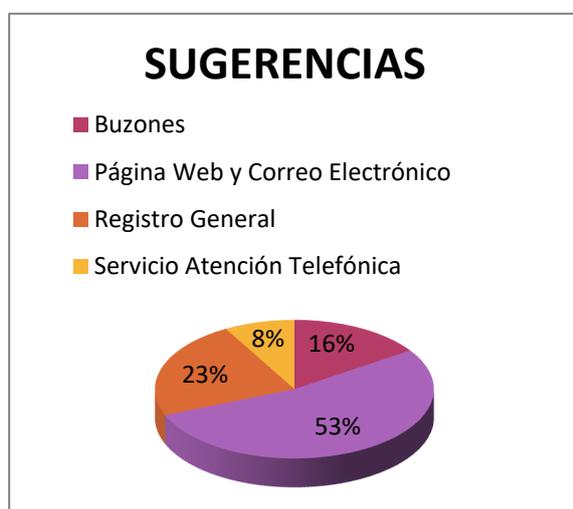
Debido a la pandemia el Ayuntamiento de Elche sufrió un parón de dos meses, funcionando exclusivamente con los servicios mínimos. Posteriormente, ha tenido que adaptar y modificar su forma de trabajar y relacionarse, una transformación que a veces no ha sido del agrado de los ciudadanos o ciudadanas pero que ha sido necesaria al priorizar las medidas sanitarias.

I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2020. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2020 se han admitido a trámite 491 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 560 expedientes menos que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	19	98	117
Página Web y correo electrónico	65	160	225
Registro General	28	75	103
Servicio Atención Telefónica	10	36	46
Total	122	369	491



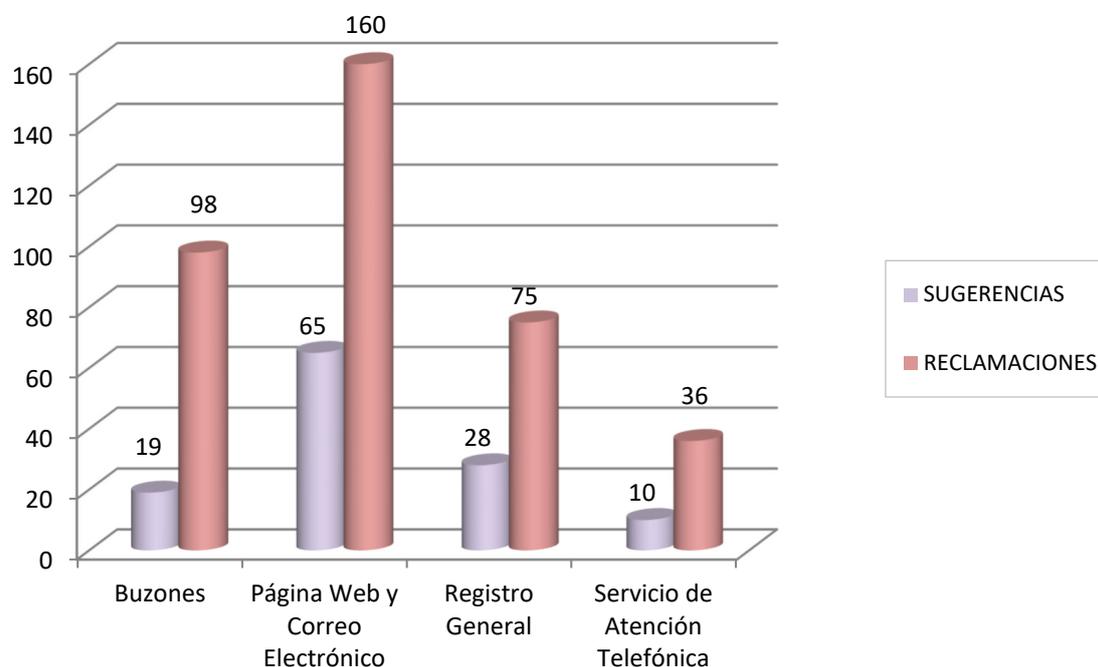
Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar tanto sugerencias como reclamaciones ha sido Internet.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2019	2020	VARIACIÓN		2019	2020	VARIACIÓN
BUZONES	12%	16%	+4%	BUZONES	12%	27%	+15%
INTERNET	62%	53%	-9%	INTERNET	45%	43%	-2%
REGISTRO G.	23%	23%	0%	REGISTRO G.	38%	20%	-18%
SERVICIO 010	3%	8%	+5%	SERVICIO 010	5%	10%	+5%

Comparando el 2020 con el 2019, en el caso de las sugerencias, la utilización de Internet ha experimentado un decremento porcentual del 9%, compensándose con el aumento en el uso de los buzones un 4% y el servicio 010 en un 5%.

En cuanto a las reclamaciones, en 2020 la utilización de los buzones ha crecido significativamente respecto a 2019, con un 15%, junto con un incremento en la utilización del servicio 010 que se eleva en un 5%. Estos incrementos se compensan con el descenso porcentual experimentado en la utilización del registro general en un 18% y de Internet en un 2%.

Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2020

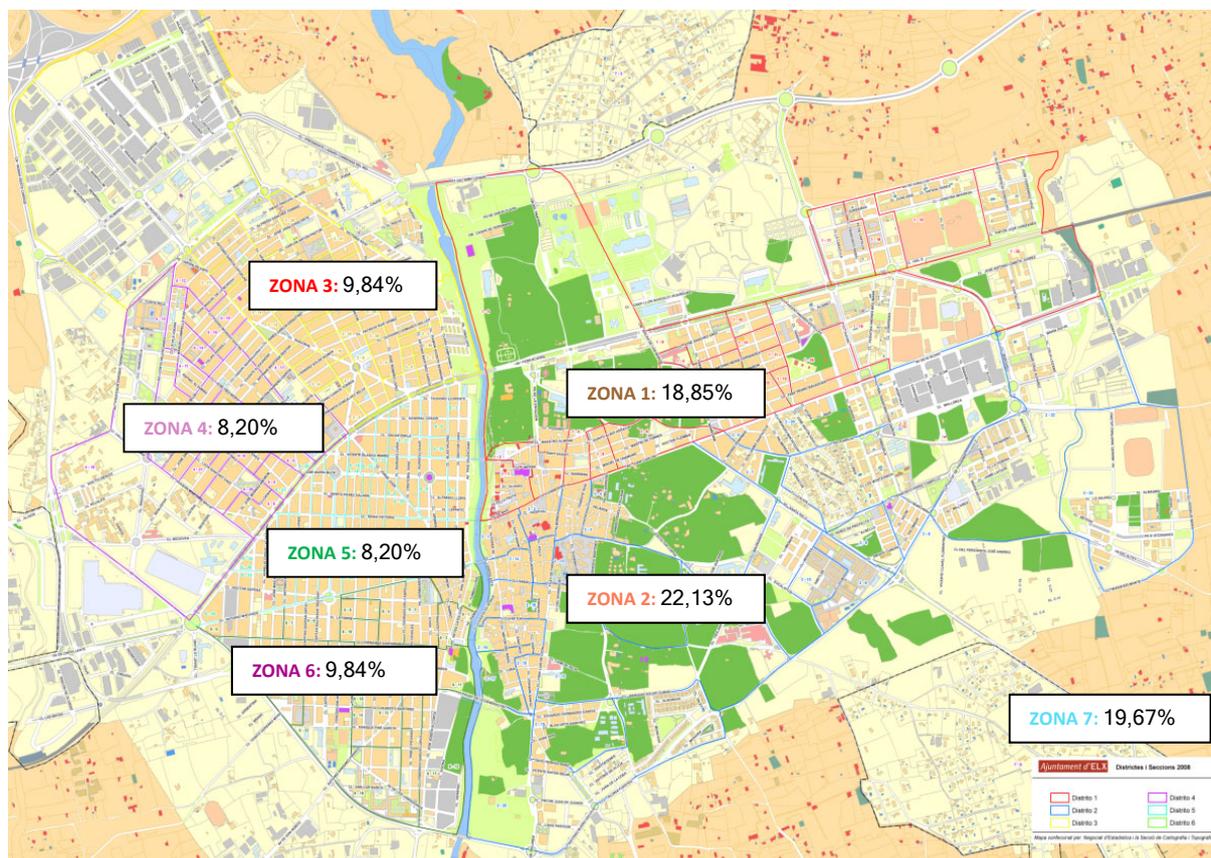


En el cuadro anterior se puede observar que uno de los medios más utilizados es Internet tanto para la presentación de sugerencias como reclamaciones. El medio que menos se ha utilizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2020. Distribución por Zonas

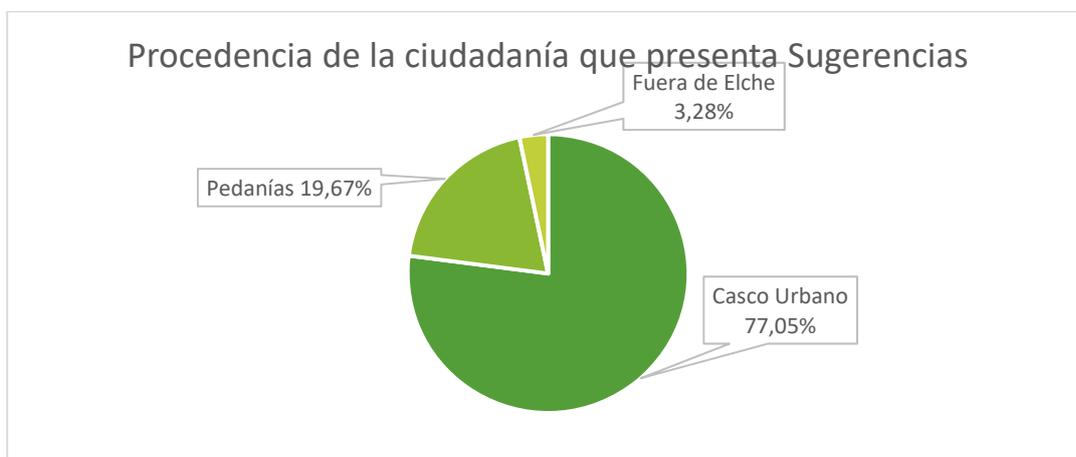
En 2020 se han presentado un total de **122 sugerencias**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR ZONAS



Porcentajes extraídos de aquellos expedientes admitidos a trámite.

Completan esta distribución 4 sugerencias (3,28%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.



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 (28,72%) junto con los de la zona 1 (24,47%) y los que menos, los de la zona 4 (10,64%) y 5 (11,11%).

	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	23	24,47%	18,85%
DISTRITO 2	27	28,72%	22,13%
DISTRITO 3	12	12,77%	9,84%
DISTRITO 4	10	10,64%	8,20%
DISTRITO 5	10	10,64%	8,20%
DISTRITO 6	12	12,77%	9,84%
	94	100,00%	77,05%

Por otro lado, 24 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	3	12,50%	2,46%
ATZAVARES	0	0,00%	0,00%
ASPRELLA	1	4,17%	0,82%
BALSARES	0	0,00%	0,00%
LA BAIA	3	12,50%	2,46%
CARRÚS	0	0,00%	0,00%
DAIMÉS	0	0,00%	0,00%
L' ALTET	2	8,33%	1,64%
JUBALCOI	0	0,00%	0,00%
LA FOIA	0	0,00%	0,00%
LA MARINA	1	4,17%	0,82%
PLA SANT JOSEP	2	8,33%	1,64%
ELS ARENALS DEL SOL	7	29,16%	5,74%
MAITINO	0	0,00%	0,00%
MATOLA	0	0,00%	0,00%
PARC INDUSTRIAL	0	0,00%	0,00%
PENYA DE LES ÀGUILLES	0	0,00%	0,00%
PERLETA	0	0,00%	0,00%
PUÇOL	0	0,00%	0,00%
SALADAS	1	4,17%	0,82%
SANTA ANNA	0	0,00%	0,00%
TORRELLANO	3	12,50%	2,46%
LA VALLVERDA	1	4,17%	0,82%
TOTAL	24	100%	19,67%

Cómo podemos ver, los habitantes de Arenales del Sol son los que han participado más activamente con 7 sugerencias lo que supone un porcentaje de participación del 29,16% en el total de las presentadas en pedanías, seguido por los residentes de La Baia, Altabix y Torrellano con 3 sugerencias (12,50%).

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las sugerencias

	2019	2020
Zona 1	14,16%	18,85%
Zona 2	17,34%	22,13%
Zona 3	5,20%	9,84%
Zona 4	10,98%	8,20%
Zona 5	17,05%	8,20%
Zona 6	7,80%	9,84%
Zona 7	19,36%	19,67%
(*)	8,09%	3,28%
TOTAL	100%	100%

(*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2019, ha aumentado de forma significativa la participación de los habitantes de las zonas 1, 2 y 3. Los mayores descensos porcentuales lo experimentan la zona 4 y la zona 5. 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 casi en un 5%.

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

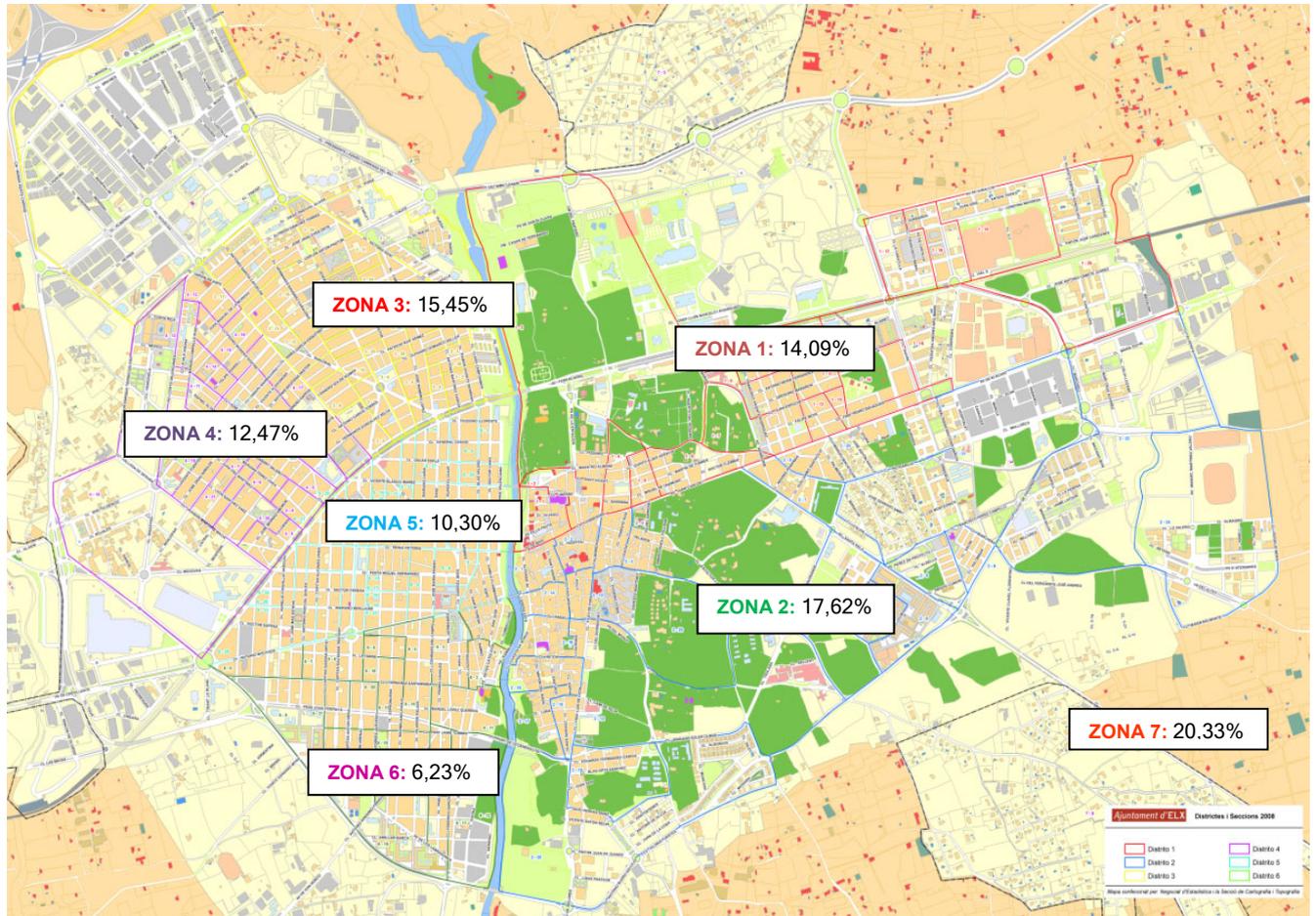
	Zona1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	2	5	3	2	0	1	5	1	19
Internet	14	14	5	5	5	7	13	2	65
Registro	3	6	4	3	4	2	6	0	28
Servicio 010	4	2	0	0	1	2	0	1	10
TOTAL	23	27	12	10	10	12	24	4	122

(*) 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, sede electrónica y el correo electrónico.

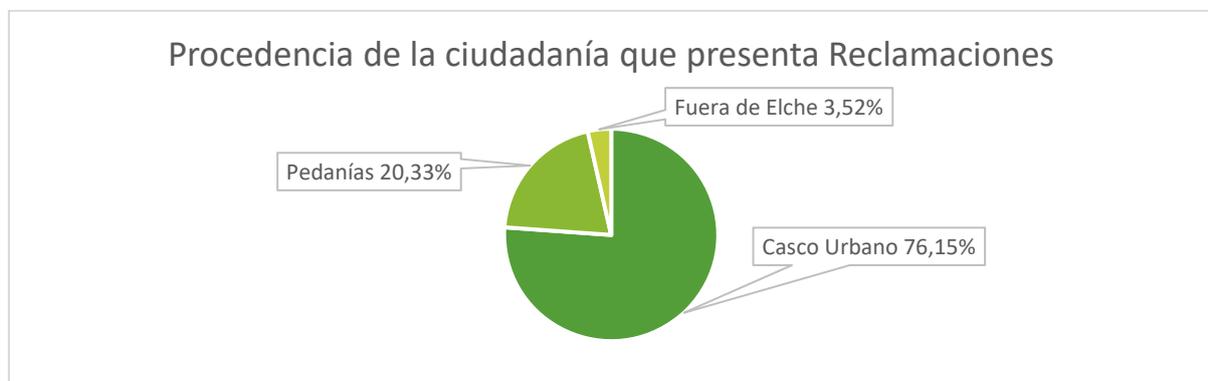
En 2020 se han recibido un total de **369 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



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

Para completar la distribución de las 369 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 3,52% (13 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.



Como se observa, el 76,15% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 20,33% 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 (23,13%) y los que menos, dentro del casco urbano, son los de la zona 6, con un porcentaje de participación del 8,19%.

DISTRITOS	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	52	18,51%	14,09%
DISTRITO 2	65	23,13%	17,62%
DISTRITO 3	57	20,28%	15,45%
DISTRITO 4	46	16,37%	12,47%
DISTRITO 5	38	13,52%	10,30%
DISTRITO 6	23	8,19%	6,23%
	281	100 %	80,98%

Por otro lado, 75 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	0	0,00%	0,00%
ALGORÓS	1	1,33%	0,27%
ALTABIX	8	10,67%	2,17%
ATZAVARES	3	4,00%	0,81%
ASPRILLAS	2	2,67%	0,54%
ELS BASSARS	7	9,33%	1,90%
CARRÚS	4	5,33%	1,08%
DAIMÉS	1	1,33%	0,27%
DERRAMADOR	0	0,00%	0,00%
L'ALTET	10	13,33%	2,71%
JUBALCOI	0	0,00%	0,00%
LA FOIA	0	0,00%	0,00%
LA MARINA	2	2,67%	0,54%
BAIA	4	5,33%	1,08%
ELS ARENALS DEL SOL	10	13,33%	2,71%
MAITINO	0	0,00%	0,00%
MATOLA	1	1,33%	0,27%
PARC INDUSTRIAL	0	0,00%	0,00%
PENYA DE LES ÀGUILLES	1	1,35%	0,27%
PERLETA	1	1,33%	0,27%
PUÇOL	1	1,33%	0,27%
SALADAS	3	4,00%	0,81%
SANTA ANA	2	2,67%	0,54%
PLA DE SANT JOSEP	0	0,00%	0,00%
TORRELLANO	12	16,00%	3,25%
VALLONGAS	0	0,00%	0,00%
VALVERDE	2	2,67%	0,54%
TOTAL	75	100,00%	20,33%

En esta ocasión son los habitantes de Torrellano quienes han participado más activamente con 12 reclamaciones (un 16% del total de las presentadas en pedanías). Seguido con un porcentaje del 13,33% y 10 reclamaciones tenemos a El Altet y Los Arenales del Sol.

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las reclamaciones

	2019	2020
Zona 1	14,61%	14,09%
Zona 2	20,28%	17,62%
Zona 3	9,08%	15,45%
Zona 4	6,38%	12,47%
Zona 5	8,09%	10,30%
Zona 6	10,92%	6,23%
Zona 7	21,84%	20,33%
(*)	8,79%	3,52%
TOTAL	100%	100%

(*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los del ejercicio 2019, vemos que cabe destacar un incremento considerable en el porcentaje de participación en las zonas 3, 4 con un aumento de 6,37%, 6,09%. También aumenta la participación de los residentes de la zona 5 (+2,21%). Por otro lado, la participación porcentual ha disminuido respecto a 2019 para los habitantes que residen en el resto de zonas, siendo los residentes de la zona 6 y los de fuera de Elche los que experimentan una pérdida porcentual mayor de con un -4,69% y un -5,27%.

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	20	10	26	14	4	2	20	2	98
Internet	19	32	11	16	21	12	39	10	160
Registro	11	15	16	9	6	5	12	1	75
Servicio 010	2	8	4	7	7	4	4	0	36
TOTAL	52	65	57	46	38	23	75	13	369

(*) Residentes fuera de Elche

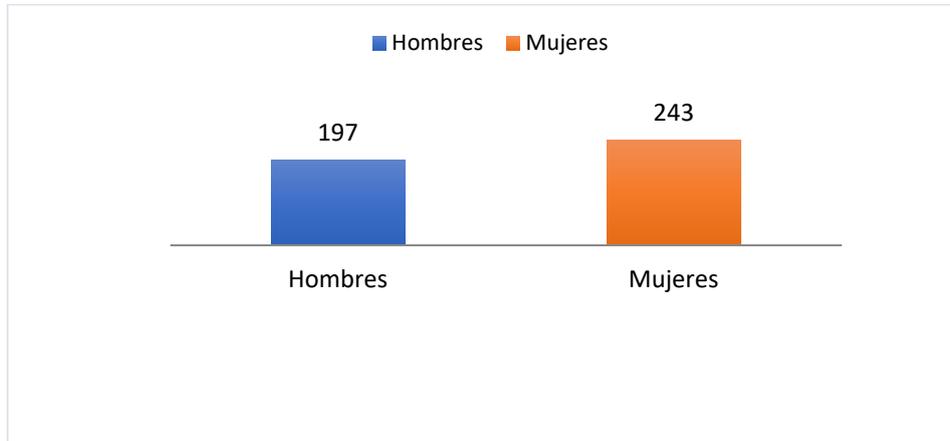
Según el cuadro anterior, destaca Internet como medio elegido para la presentación de reclamaciones a nivel general. No obstante, en las zonas 1 y 3 se han utilizado de forma prioritaria los buzones.

iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2020 por sexo y edad

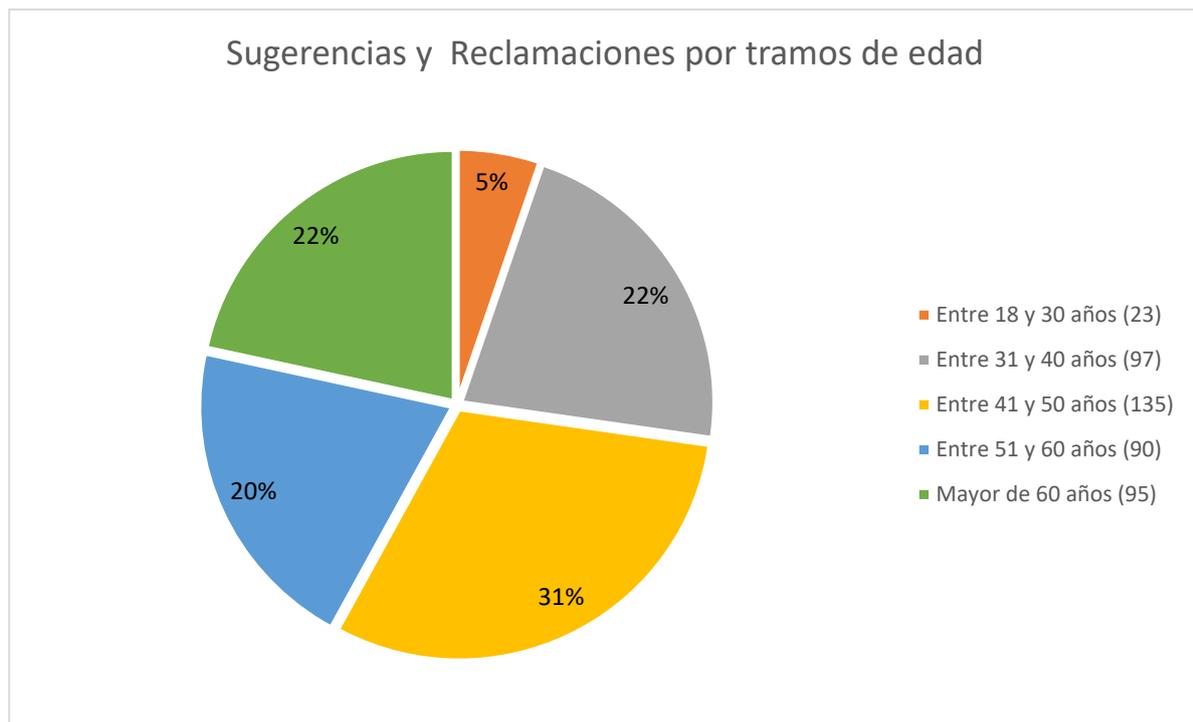
En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2020, y que al mismo tiempo están empadronados en Elche, ya que la información que a continuación se muestra se obtiene cruzando las bases de datos del Padrón

Municipal con las bases de datos de Sugerencias y Reclamaciones. De este cruce se obtiene información de 440 expedientes de reclamaciones y sugerencias, siendo una cantidad significativa.

En cuanto a la presentación de sugerencias y reclamaciones por sexo, observamos que el 55% han sido presentadas por mujeres y un 45% por hombres.



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



iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2020. Distribución por Áreas Municipales.

Las 122 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 124 subexpedientes. Del mismo modo, las 369 reclamaciones admitidas a trámite han generado 392 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 516 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2020.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	0	5	5
Contratación y Central de Compras	0	0	0
Desarrollo Sostenible, Medio Ambiente y Movilidad	23	32	55
Económica y Financiera	0	4	4
Educación, Universidad y Cultura	26	43	69
Igualdad Derechos Sociales y Política de Inclusión	13	105	118
Innovación, Administración Electrónica, Transparencia y RRHH	14	67	81
Modernización Espacio Público, Servicios Públicos	27	91	118
Promoción Económica Turismo y Empleo	1	1	2
Secretaría	0	0	0
Seguridad Ciudadana, Protección Civil y Emergencias	12	28	40
Turismo	4	4	8
Urbanismo, Territorio y Vivienda	4	12	16
TOTAL	124	392	516

La distribución por áreas de las Sugerencias y Reclamaciones muestra que las más frecuentes en este ejercicio son, las correspondientes al Área de Igualdad Derechos Sociales y Política de Inclusión, Modernización del Espacio Público y Servicios Públicos empatadas con 118 seguido por el Área de Innovación, Administración Electrónica, Transparencia y RRHH con 81. Estas tres Áreas suman el 61,43% del total de subexpedientes del año.

De la comparativa de los datos con el año anterior se puede apreciar que ha disminuido considerablemente el volumen de subexpedientes generados, siendo este año solo un 46,07% del total respecto al 2019.

Con respecto al Área de Igualdad, Derechos Sociales y Política de Inclusión, la gran mayoría de sugerencias y reclamaciones de esta área versan fundamentalmente sobre la reducción de la atención presencial y la imposibilidad de contactar telefónicamente con el personal de derechos sociales, especialmente con el centro social de Carrús, bien para coger cita o para consultas con las trabajadoras sociales.

Las solicitudes relativas a la Concejalía de Juventud se siguen centrande en las salas de estudio, sobre todo relacionadas con la ampliación de horarios, y en lo referente a Sanidad, al control de plagas, es decir, mosquitos, palomas etc.

Con el mismo volumen de sugerencias y reclamaciones que el Área de Igualdad y Derechos Sociales, el Área de Modernización del Espacio Público y Servicios Públicos, como ya mencionamos en anteriores informes, suele recoger el grueso de sugerencias y reclamaciones presentadas, pues no deja de ser el área que engloba muchos servicios de interés para la ciudadanía como parques y jardines, espacios públicos urbanos, limpieza, alumbrado, etc.

En cuanto al departamento de Limpieza, la temática en la que más se centran los ciudadanos y ciudadanas es la falta de papeleras o contenedores de basura o las molestias por los malos olores que provocan estos últimos, la demanda de mayor limpieza de calles o plazas y los orines o excrementos de animales.

Con respecto a Parques y Jardines se siguen presentando muchas peticiones referentes a la falta de poda y mantenimiento de árboles y palmeras y la retirada de restos que lleva aparejada. También es habitual que se proponga la reposición o sustitución de arbolado en diferentes zonas de la ciudad o la poda en algunos lugares en los que los árboles molestan a los vecinos de las viviendas cercanas, tema controvertido ya que a veces hay diferencias de opinión entre estos, o sus deseos no coinciden con las disposiciones del plan de arbolado municipal.

El departamento de Alumbrado continúa recibiendo las solicitudes de reposición de bombillas de farolas fundidas o por la iluminación insuficiente en diversas zonas de la ciudad.

En cuanto al Área de Educación, Universidad y Cultura, se presentan peticiones relativas a la ampliación del horario de las bibliotecas, o la habilitación de baños en las mismas, así como la puesta a disposición del público de máquinas de café. Cultura también ha recibido propuestas para incluir la sesión infantil los viernes por la tarde en lugar de los domingos en los cines Odeón. En cuanto a Deportes, los ciudadanos y ciudadanas han trasladado su desacuerdo con ciertas normas de las instalaciones deportivas, para solicitar ampliación de horarios o que no se cierren las mismas.

A continuación, tal y como se aprecia en los datos, vemos el significativo incremento de sugerencias y reclamaciones relativas al Área de Innovación, Administración Electrónica, Transparencia y RRHH con respecto a otros años, ya que pasa de ser un área de escaso volumen a dispararse sus cifras. La explicación a este cambio de tendencia se debe claramente a la situación de la pandemia y los efectos colaterales que ha generado.

Con respecto a la OMAC, tras dos meses de paralización de los servicios municipales por el confinamiento domiciliario y a pesar de que este servicio fue uno de los servicios esenciales, la OMAC tuvo que instaurar la cita previa, y esto junto con la avalancha de ciudadanos y ciudadanas que necesitaban acudir a la OMAC tras el parón de dos meses, provocó una saturación del servicio, tanto presencial como telefónico, ya que el teléfono es uno de los medios para conseguir la cita. Por ello, el malestar de la ciudadanía se tradujo en sugerencias y reclamaciones referentes a no poder conseguir cita, a la saturación del teléfono 010, etc. Tras reforzar el servicio con más personal, habilitar más puestos de atención telefónica y la apertura temporal de la oficina centro por las tardes, la situación fue volviendo a la "normalidad".

También se han recibido otras sugerencias y reclamaciones referentes a temas variados, como la sede electrónica o el servicio wifi municipal.

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 2020 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 85,48%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 85,20%.



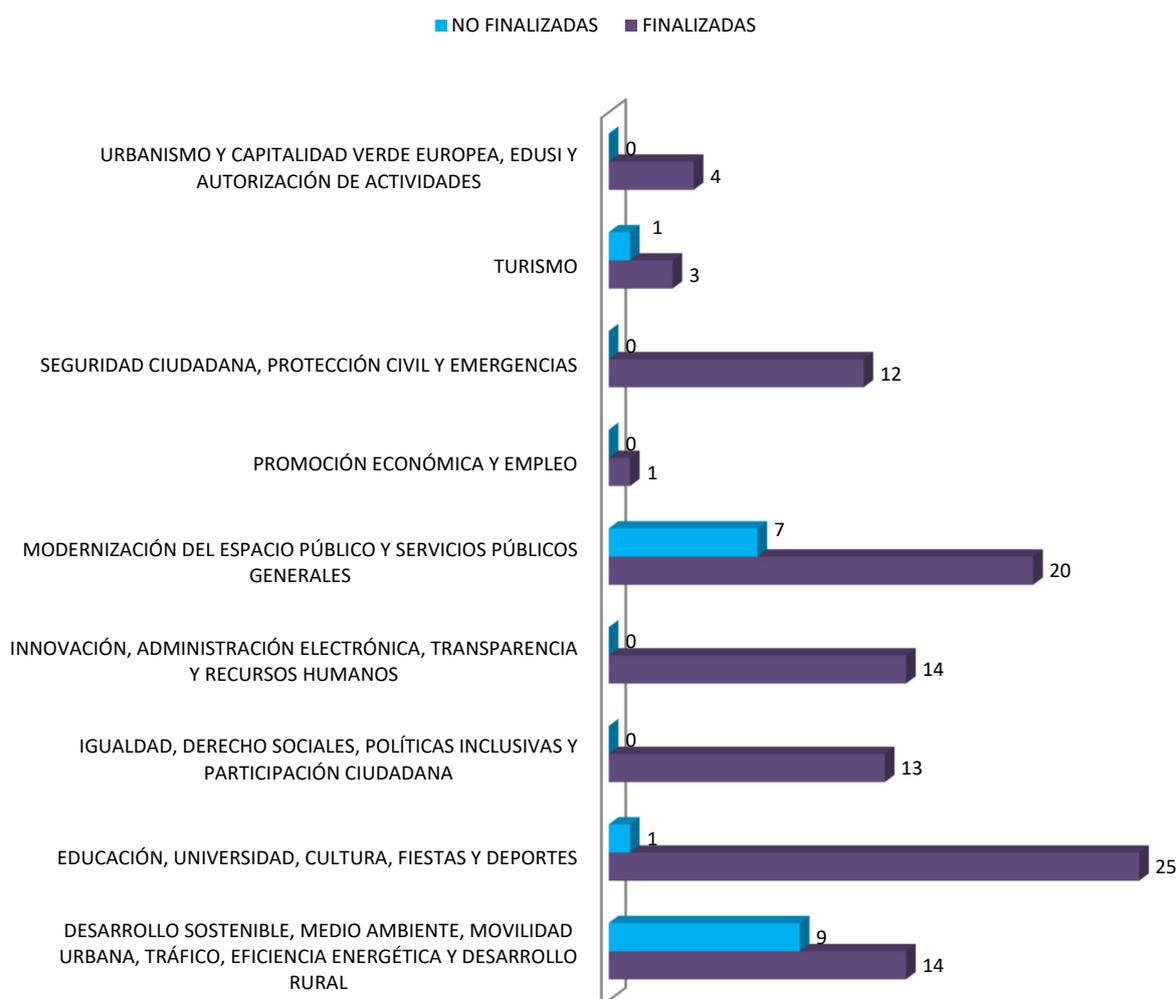
El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 62 días y el de las reclamaciones ha sido de 39 días.

Esto da un promedio conjunto de 44 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
DESARROLLO SOSTENIBLE, MEDIO AMBIENTE, MOVILIDAD URBANA, TRÁFICO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO RURAL	60,87%	39,13%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA, FIESTAS Y DEPORTES	96,15%	3,85%
IGUALDAD, DERECHO SOCIALES, POLÍTICAS INCLUSIVAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	100,00%	0%
INNOVACIÓN, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA Y RECURSOS HUMANOS	100%	0%
MODERNIZACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	74,07%	25,93%
PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	100%	0%
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	100%	0%
TURISMO	75%	25%
URBANISMO Y CAPITALIDAD VERDE EUROPEA, EDUSI Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	100%	0%
TOTAL	85,48%	14,52%

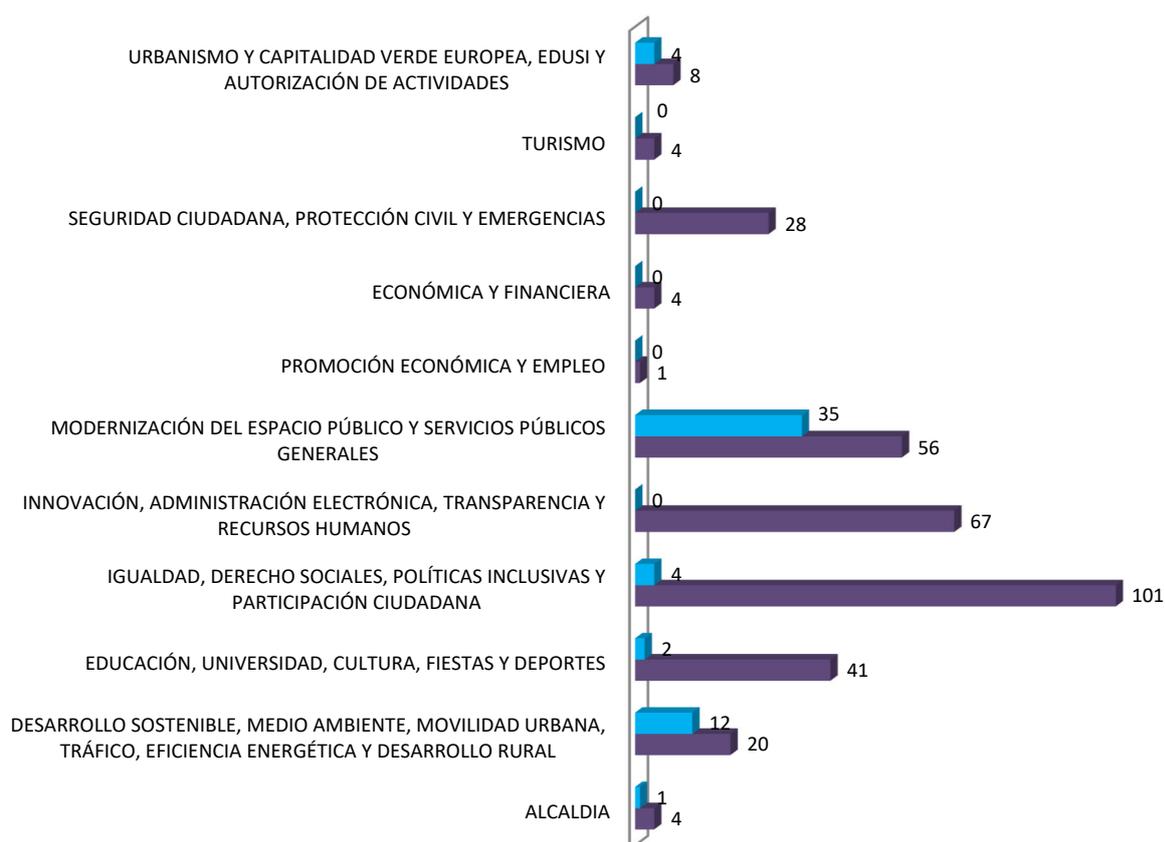
SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDÍA	80%	20%
DESARROLLO SOSTENIBLE, MEDIO AMBIENTE, MOVILIDAD URBANA, TRÁFICO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO RURAL	62,50%	37,50%
ECONÓMICA Y FINANCIERA	100%	0%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA, FIESTAS Y DEPORTES	95,35%	4,65%
IGUALDAD, DERECHOS SOCIALES, POLÍTICAS INCLUSIVAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	96,19%	3,81%
INNOVACIÓN, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA Y RECURSOS HUMANOS	100,00%	0%
MODERNIZACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	61,54%	38,46%
PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	100%	0%
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	100%	0%
TURISMO	100%	0%
URBANISMO Y CAPITALIDAD VERDE EUROPEA, EDUSI Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	66,67%	33,33%
TOTAL	85,20%	14,80%

RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS

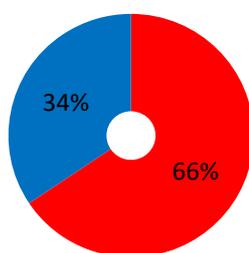


III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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.

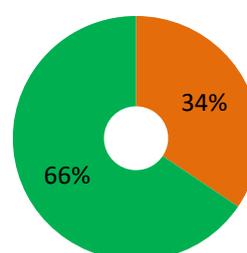
Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



i. Motivos de no admisión de las sugerencias y reclamaciones

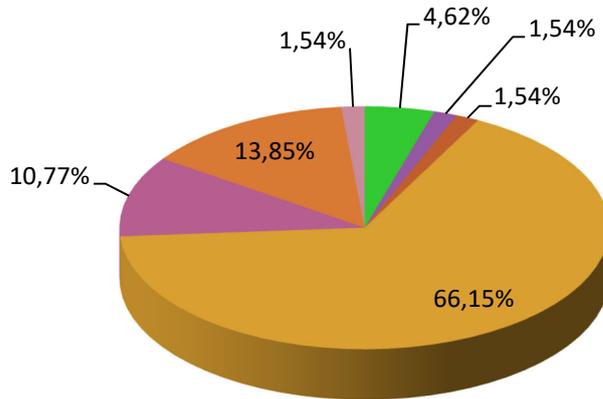
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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 2020 no han sido admitidas a trámite un total de 65 sugerencias y 206 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

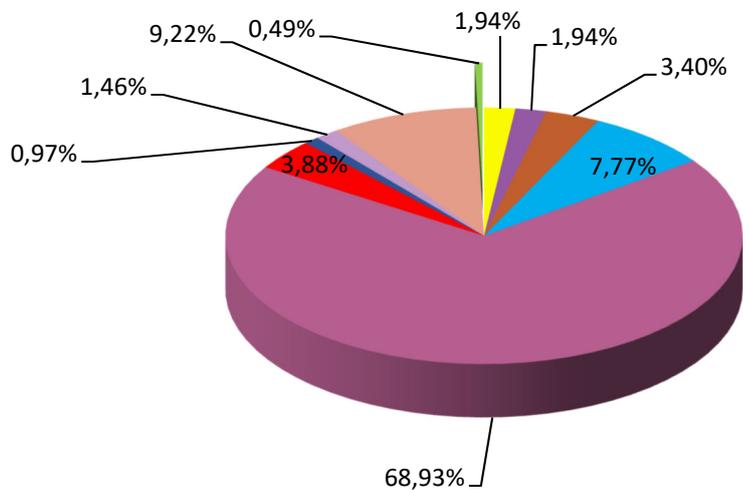
MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 3
- No ser competencia municipal: 1
- Acumulación de expedientes: 1
- Existe otro procedimiento administrativo: 43
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 7
- Parte de servicio: 9
- Por ser opinión: 1



MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 4
- Falta de fundamentación: 4
- No ser competencia municipal: 7
- Acumulación de expedientes: 16
- Existe otro procedimiento administrativo: 142
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 8
- Desestimado por el interesado: 2
- Comunicación de incidencias: 3
- Parte de servicio: 19
- Por ser petición información: 1



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 2020 se han presentado 7 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad, como se refleja en el siguiente cuadro:

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Conselleria de Sanidad	Falta médico de cabecera de refuerzo, para consultorio de la Marina.
1	Registro Civil	Problemas para conseguir cita para jura de bandera tras obtener la nacionalidad española.
1	Justicia	Denuncias por ruidos y molestias producidas por fiestas provocados por unos vecinos.
1	Conselleria de Sanidad	Reclamación por atender sólo vía telefónica en los centros de salud y sólo presencialmente en casos de urgencia.
2	OCAPA – Oficina Comarcal de Agricultura Pesca y Alimentación	Animales en mal estado en el Río Safari Elche.
1	Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport	Solicitud de devolución de tasas en concepto de prueba en conservatorio de música de Elche.

Se ha presentado 1 sugerencia que no ha sido admitida a trámite por ser competencia de otra administración o entidad, como se refleja en el cuadro:

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Ministerio de Sanidad	Disconformidad por la autorización de obras en viviendas durante el estado de alarma.

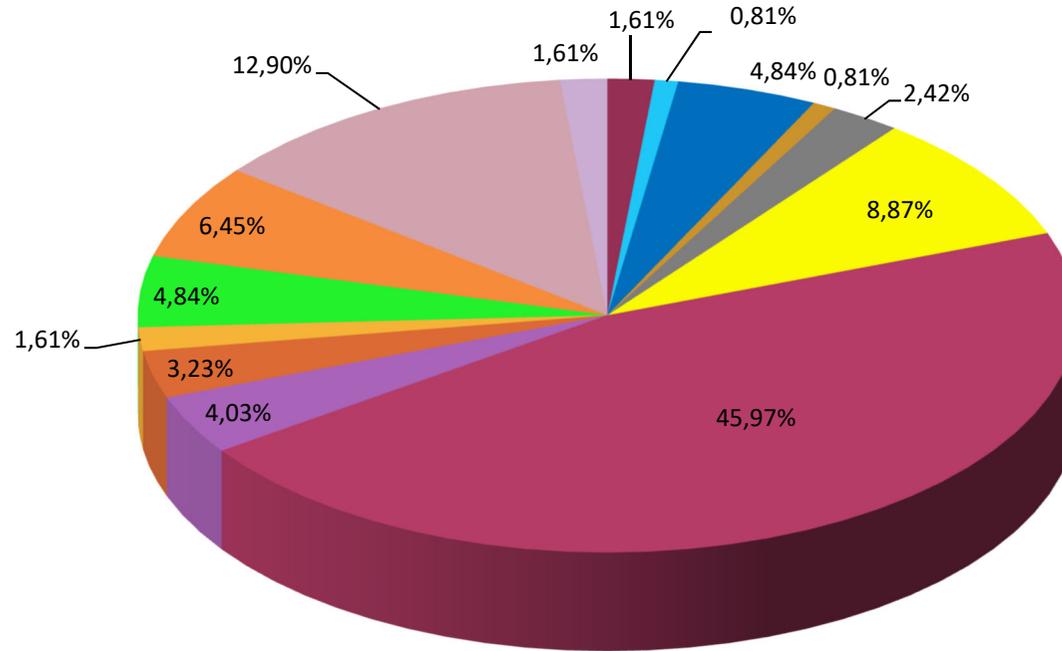
iv. Total de Sugerencias y reclamaciones por tema.

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	1,61%
Trato a los Ciudadanos	1	0,81%
Horarios, plazos	6	4,84%
Recursos Humanos	1	0,81%
Ubicación	3	2,42%
Funcionamiento del Servicio	11	8,87%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	57	45,97%
Medidas de protección	5	4,03%
Política Municipal	4	3,23%
Mantenimiento, conservación	2	1,61%
Accesibilidad	6	4,84%
Mobiliario o equipamiento	8	6,45%
Nuevos proyectos	16	12,90%
Señalización	2	1,61%
TOTAL	124	100%

Tipología Sugerencias

- Calidad de la información
- Recursos Humanos
- Nuevo servicio, reposición, ampliación
- Mantenimiento, conservación
- Nuevos proyectos
- Trato a los Ciudadanos
- Ubicación
- Medidas de protección
- Accesibilidad
- Señalización
- Horarios, plazos
- Funcionamiento del Servicio
- Política Municipal
- Mobiliario o equipamiento

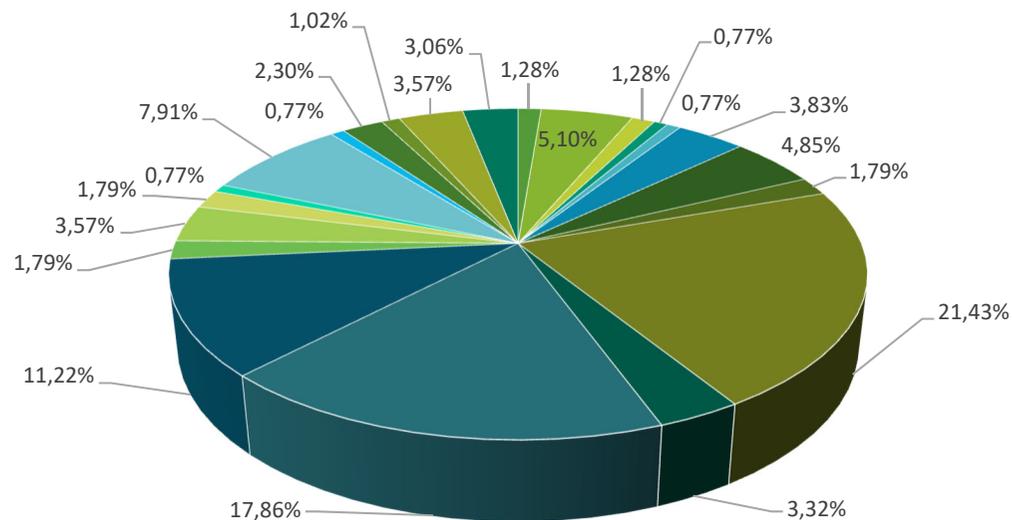


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Información deficiente, incompleta o no actualizada	5	1,28%
Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación	20	5,10%
Autoritarismo	5	1,28%
Falta de equidad en el trato	3	0,77%
Falta de capacidad, nivel conocimiento funcionario	3	0,77%
Calidad del Servicio	15	3,83%
Tiempos de espera excesivos/colas	19	4,85%
Tiempo de tramitación excesivo	7	1,79%
Falta de respuesta o actuación	84	21,43%
Falta de recursos humanos	13	3,32%
Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio	70	17,86%
Otras incidencias en la gestión	44	11,22%
Solicitud cambio de ubicación/ ubicación no adecuada	7	1,79%
Molestias a los ciudadanos/ruidos/olores/limpieza	14	3,57%
Roturas, solicitud de reposición, etc	7	1,79%
Falta de inspección, control	3	0,77%
Falta de calidad, mantenimiento, conservación	31	7,91%
Accesibilidad, barreras arquitectónicas	3	0,77%
Señalización, rotulación inadecuada	9	2,30%
Falta de limpieza, higiene	4	1,02%
Desacuerdo con la política municipal	14	3,57%
Otros problemas	12	3,06%
	TOTAL	392
		100%

Tipología Reclamaciones

- Información deficiente, incompleta o no actualizada
- Autoritarismo
- Falta de capacidad, nivel conocimiento funcionario
- Tiempos de espera excesivos/colas
- Falta de respuesta o actuación
- Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio
- Solicitud cambio de ubicación/ ubicación no adecuada
- Roturas, solicitud de reposición, etc..
- Falta de calidad, mantenimiento, conservación
- Señalización, rotulación inadecuada
- Desacuerdo con la política municipal
- Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación
- Falta de equidad en el trato
- Calidad del Servicio
- Tiempo de tramitación excesivo
- Falta de recursos humanos
- Otras incidencias en la gestión
- Molestias a los ciudadanos/ruidos/olores/limpieza
- Falta de inspección, control
- Accesibilidad, barreras arquitectónicas
- Falta de limpieza, higiene
- Otros problemas



IV. 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 2020 se han tramitado ante la Comisión 28 expedientes de reclamaciones en queja, 14 iniciados en el 2019 y 14 en 2020, cuyos expedientes se relacionan a continuación:

Año 2019

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		

Año 2020

15/2020	59/2020	77/2020	176/2020	228/2020	294/2020	364/2020	710/2020
1146/2020	1220/2020	1286/2020	1301/2020	1311/2020	1321/2020		

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 2020 se han iniciado igualmente 3 expedientes de reclamación en queja que a 31 de diciembre de 2020 aún están pendientes de resolver.

241/2020, 1531/2020 y 1537/2020

También se han presentado 27 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.

V. DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

La falta de delimitación de competencias departamentales puede provocar que en situaciones de conflicto se diluyan las responsabilidades.

Ante la implantación de la administración electrónica, no todos los puestos de trabajo se encuentran adaptados a los nuevos requerimientos, ni cuentan con la conectividad necesaria.

La sustitución de la atención presencial por la telefónica en la mayoría de los departamentos municipales, ha provocado que la atención en la OMAC se vuelva más complicada, pues los ciudadanos y ciudadanas acuden a la oficina y esperan que el personal de la OMAC sustituya al personal del departamento en las explicaciones y gestiones que antes se les proporcionaba de forma presencial.

Se siguen dando situaciones de falta de coordinación entre departamentos y pérdida de visión de servicio público.

VI. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN CIUDADANA.

Es necesaria la simplificación de los tramites dirigidos a la ciudadanía, pues la implantación de la administración electrónica no ha llevado a cabo una labor previa de simplificación de trámites y documentos, lo que ha provocado que se ralenticen mucho las atenciones presenciales en la OMAC por la gran cantidad de documentación a escanear.

Mejorar la estructura administrativa municipal, en cuanto a la definición de funciones y competencias, para no dar lugar a conflictos interdepartamentales que acaban repercutiendo en la ciudadanía.

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

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

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.

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

Se recomienda la redacción y aprobación de un reglamento de Registro Electrónico donde se establezcan las normas, plazos y directrices de funcionamiento, con el fin de evitar deficiencias en la recepción y contestación de escritos o, en su caso, facilitar la redistribución de los mismos, respetando los plazos.

Gestionar el cambio en la forma de trabajar de los departamentos municipales ante la inminente implantación de la administración electrónica, facilitando la formación y reciclaje del personal, motivándolo y apoyándolo en este proceso, así como proporcionar las herramientas necesarias para su implementación.

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

Reforzar con recursos humanos adicionales a aquellos departamentos que en determinados periodos tengan una mayor afluencia de público debido a la realización de campañas específicas. En estos casos es recomendable que se optimice el empleo de los recursos existentes como, por ejemplo, siempre que ello sea posible, la red de oficinas OMAC.

Consensuar con los departamentos la aprobación de los plazos de presentación de aquellos procedimientos que los departamentos lleven a aprobación por la Junta de Gobierno y que se puedan presentar en la OMAC (además de por la sede electrónica).

VII. ACTUACIONES REALIZADAS

Obras de asfaltado en el Pont del Bimil.lenari y en la Ronda Oeste de Carrús, entre la N-340 y la Avda. Adolfo Suárez, y en la calle Antonio Machado, entre L'Aljub y Plaza de Crevillente.

Colocación de 40 nuevos contenedores de vidrio en el centro y en los ejes comerciales de la ciudad y otros 60 en las pedanías.

Implementación de la Administración Electrónica del Ayuntamiento de Elche de forma que los ilicitanos e ilicitanas ya pueden realizar trámites con el Ayuntamiento sin salir de casa.

Realización de las 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 se encarguen de su gestión.

Remodelación del Polideportivo Isabel Fernández de Torrellano, consistente en la urbanización del entorno del pabellón, la creación de una zona de calistenia y otra de parkour y la renovación del césped artificial.

Adjudicación encargo de la redacción del proyecto del nuevo pabellón polideportivo que se ubicará junto a L'Aljub y que servirá para revitalizar la zona de Carrús-Cementerio y dotará a Elche de una nueva infraestructura para la práctica de todo tipo de deportes, incluso los deportes adaptados.

Implementación de la reserva de calles en las piscinas cubiertas municipales a través de la web municipal, así como la compra de bonos de tenis, frontenis y piscinas.

Finalización de las obras de construcción del campo de fútbol de césped artificial de La Hoya.

Adjudicación de los contratos de renovación del césped artificial de los campos del Polideportivo de Carrús, Polideportivo de Torrellano y del Polideportivo Altabix- Ciudad Universitaria.

Adjudicación de las obras de accesibilidad de los Centros Sociales y otros centros, como el de la Asociación de Parkinson Elche, en el Huerto de Montenegro.

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.

Finalización de las obras de peatonalización de la Corredora.

Ampliación de los consultorios de La Marina y Torrellano.

Obras de modernización y mejora de la Ronda Norte, consistente en transformar y modernizar toda la mediana central a lo largo de esos tres kilómetros y las principales rotondas del vial.

Trabajos de reparación del firme (fresado y asfaltado) en la Avenida de la Libertad (calzada norte, sentido hacia Rotonda de l'Aljub) en el tramo comprendido entre la Avenida de Novelda y la calle León Sánchez Sáez, asfaltado de la Avenida Dama de Elche en El Altet y labores de mantenimiento en otras vías de El Altet como Bergantín, Gabriel Ciscar, Submarino Peral o Avenida Ciudad Deportiva.

Tareas de limpieza y desbroce en profundidad de las palmeras en El Jardín de los Niños y las Niñas de Altabix-Universidad, así como renovación de todos los juegos infantiles.

Creación de plataformas únicas en cuatro zonas del casco histórico para hacer las calles totalmente accesibles, igualando la acera con la calzada, en coordinación con Aigües d'Eix, mejorando el pavimento al mismo tiempo que la red de alcantarillado, como por ejemplo en Porta de Oriola, San Miquel, Fatxo, San Vicente, Abadía y Fossal.

Obras en materia de tráfico en la calle Ángel para mejorar la seguridad vial.

Restitución de farolas y luminarias, respetando el diseño histórico, para conseguir un alumbrado más eficiente, respetuoso con el medio ambiente y que mejore la sensación de seguridad en nuestras calles y jardines, que se inicia en el año 2020 con la sustitución de 15 columnas en el Parque Municipal.

Inicio del Plan de asfaltado por el que el Ayuntamiento mejora calles y caminos del casco urbano y de las pedanías, como camino de Carrillo en la pedanía de Carrús o en el camino del Bolo.

Concesión al Ayuntamiento de la delegación de competencias para la ampliación del colegio Rodolfo Tomás Samper en el El Altet, creación de 6 aulas de infantil en La Galia y 6 más en La Vallverda y finalización de las obras del comedor del Jaime Balmes.

Incorporación de la posibilidad de pago con el móvil en la zona ORA a través de las aplicaciones EasyPark y Presto Parking.

Se han reforzado e intensificado las labores preventivas de control de mosquitos en pedanías y barrios de la ciudad, con actuaciones basadas en campañas semanales de fumigación con nuevo equipamiento compuesto por tres cañones pulverizadores –uno de ellos de gran potencia-, una zodiac, una moto eléctrica, un quad y un dron.

Mejora de la accesibilidad de las líneas del transporte urbano, llevándose a cabo obras en las 28 paradas de autobuses que engloban la Avenida de la Libertad, la Avenida del Ferrocarril y la de la Universidad.

Inicio de las obras de nuevos carriles de autobuses para mejorar la agilidad de las líneas y la accesibilidad de los usuarios, entre ellas la de la Avenida Ramón Pastor.

Obras de mejora para facilitar el giro del autobús en la calle Lepanto y obras del intercambiador del Hospital.

Creación de carriles de autobuses entre la Avenida de Dolores y la calle Jerónimo Antón para ganar agilidad para las líneas de autobús B y K2, en la calle Eduardo Fernández García del barrio Portes Encarnades y otro en la Avenida de Alicante.

Ampliación en 5 kilómetros el carril bici con protección para los ciclistas y dos direcciones y creación de la nueva vía provisional en la calle José María Buck y nuevo carril bici en Juan Carlos I.

Creación de una nueva web del servicio de préstamo de bicicletas públicas BiciElx, página más sencilla, accesible y que recoge toda la información de utilidad, con la novedad de que se puede tramitar el alta en línea.

Instalación de semáforos para garantizar el paso peatonal seguro en tres enclaves de la ciudad, ubicados en los cruces de la avenida de Alicante con Celia Lozano, la calle Poeta Miguel Hernández con José Más Esteve y en la calle Profesor Enrique Tierno Galván, garantizando el paso a las Escuelas Infantiles Municipales que se encuentran enfrente.

Puesta en funcionamiento de nuevas líneas de Elche Taxi que unen el casco urbano con las pedanías. La línea 4 amplía su servicio hasta La Marina (en lugar de hasta La Hoya), la 11 que circulará por el Camí de les Salades-Santa Anna y la 12 por el Camí del Carmaet y se ha añadido una parada a la línea de Peña de Las Águilas y el Pla de Sant Josep.

Trabajos de poda y mantenimiento de más de 10.000 palmeras de huertos Patrimonio de la Humanidad, desde el Hort de Baix y por toda la ladera del Vinalopó, continuando por el huerto de La Rogeta, de Pontos y del Sol. También se han realizado trabajos de mantenimiento y poda de palmeras en la vía pública, plazas, jardines y colegios.

Restauración y mejora de la pinada de La Marina, llevándose una clara forestal y la eliminación de flora exótica invasiva.

Sustitución del arbolado de la calle Libertad de Torrellano en base a criterios técnicos para garantizar la seguridad en la vía pública y evitar los levantamientos de las aceras.

Renovación de los juegos infantiles del Jardín Salvador Allende, colocando caucho procedente del reciclaje de zapatillas y renovando una zona de niños de hasta cuatro años y otra zona diferenciada de hasta 14 años.

Implantación de la cita previa en las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana (OMAC) y edición de un vídeo tutorial para facilitar a los usuarios y usuarias la petición de la misma.

Refuerzo de las oficinas OMAC en cuanto al personal de atención para mejorar el colapso en el servicio de cita previa después de la apertura de las mismas tras el confinamiento.

Ampliación de la capacidad de la sala de lectura de la Biblioteca Pedro Ibarra.

VIII. ACTUACIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO

Elaboración de una ordenanza que aclare qué árboles son mejores en la vía pública y un protocolo para evitar conflictos y disponer de un instrumento con el que resolver las alegaciones.

La rehabilitación de la calle Al-Shafra y la ladera, para garantizar la seguridad en una zona gravemente afectada por grietas y socavones.

Inversiones en renovaciones de los juegos infantiles del Parque Municipal y de los vehículos de la flota del Parque Móvil, además de la asistencia técnica del proyecto de redacción de la pasarela para unir los barrios de Altavix que están separados por las vías del tren.

Obras de estabilización de la ladera del río donde se ubica el Molí Real.

Creación de un corredor recreativo-deportivo que unirá el Pantano con el Hondo a través del cauce del Vinalopó.

Restauración de la Ruta del Palmeral, con la poda de las palmeras, renovación del pavimento del caminal con un material antideslizante, la mejora de la iluminación y la renovación de la señalización.

Incremento de la presencia de efectivos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el Camp d'Elx, así como mejora de la coordinación entre los mismos.

Obras de modernización y accesibilidad de la antigua Plaza Pilar Miró del barrio de Carrús, renovando todo el pavimento deteriorado de la plaza con materiales actuales y tonos más coloridos con el propósito de darle un

aspecto moderno, así como la accesibilidad del entorno con la colocación de rampas para facilitar el tránsito peatonal.

Puesta en marcha del nuevo servicio de limpieza y de recogida de basuras.

Durante el 2021 continúa la restitución de farolas y luminarias, en distintas zonas de la ciudad: la Glorieta, el Parque Infantil de Tráfico, la Plaza de Flora, el Jardín de Aspe, el Paseo de Germanías, la calle peatonal Picassent y travesías, el Parque Santiago Pérez Aracil, el jardín frente a la calle Diagonal número 31, el Parque pipican de la Avenida de Alicante 89, el Jardín de la Pau, el Parque Rey Jaime I, la Plaza Hort Don Julio María López Orozco, el Jardí 9 d'Octubre, la calle peatonal Milares y travesías, el cauce del Vinalopó entre el puente de Santa Teresa y el de la Generalitat, los huertos Borreguet y Monjo, la Plaza Reyes Católicos, el Jardín del Mercado de El Pla y por último, en La Hoya, la Plaza del Jardí Xiquico y el Jardín de la Avenida del Sol.

Creación de la línea de autobús R4, que dará servicio desde Elche a la Estación del Ave en Matola.

Obras de accesibilidad de paradas de autobús en la calle Pedro Juan Perpiñan.

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 2020.

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 2020 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 desde la entrada en el Registro General.</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 o igual a 10 días a contar desde la entrada en el registro.	97%
	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: 3 días. Promedio global: 3 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 83,96% Reclamaciones 89,93% Sobre las totales: Sugerencias 71,77% Reclamaciones 75,25%
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, 60 En cuanto a las reclamaciones, 190
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 están revisando los procedimientos para incorporarlos a la tramitación completa desde la nueva aplicación de administración electrónica.

Como se puede ver en el cuadro anterior, prácticamente se cumplen todos los compromisos de calidad.

X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2020 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.