



Ayuntamiento de Elche



# **Informe Anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones 2015**

## INTRODUCCIÓN

Al inicio del tercer mandato municipal desde la implantación de la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones, se puede considerar que este servicio está plenamente consolidado. Durante todos estos años ha proporcionado al Ayuntamiento una valiosa información, relativa a cuestiones como qué aspectos de la ciudad y de los servicios municipales son más relevantes para la ciudadanía, cuál es la opinión de los ilicitanos sobre la calidad de los servicios que reciben y qué propuestas o reivindicaciones consideran importantes para mejorar su ciudad.

Tener constancia de las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía se ha convertido, por tanto, en una herramienta esencial para la mejora de los servicios municipales, una retroalimentación básica para definir las líneas de actuación de la administración.

El año 2015 está marcado por el cambio de equipo de gobierno producido tras las elecciones municipales, un cambio de corporación que, a efectos de la recopilación y análisis de los datos de este informe, supone un antes y un después, ya que las sugerencias y reclamaciones se clasifican por áreas municipales, y éstas han sido modificadas en la nueva estructura aprobada. Desde este servicio se ha considerado más oportuno, en lugar de disgregar los datos de 2015 en dos informes con las diferentes composiciones de áreas, ofrecer en el presente documento la información en base a la estructura de áreas existente en la fecha de recopilación de datos que han servido para elaborarlo, es decir, a 31 de diciembre de 2015.

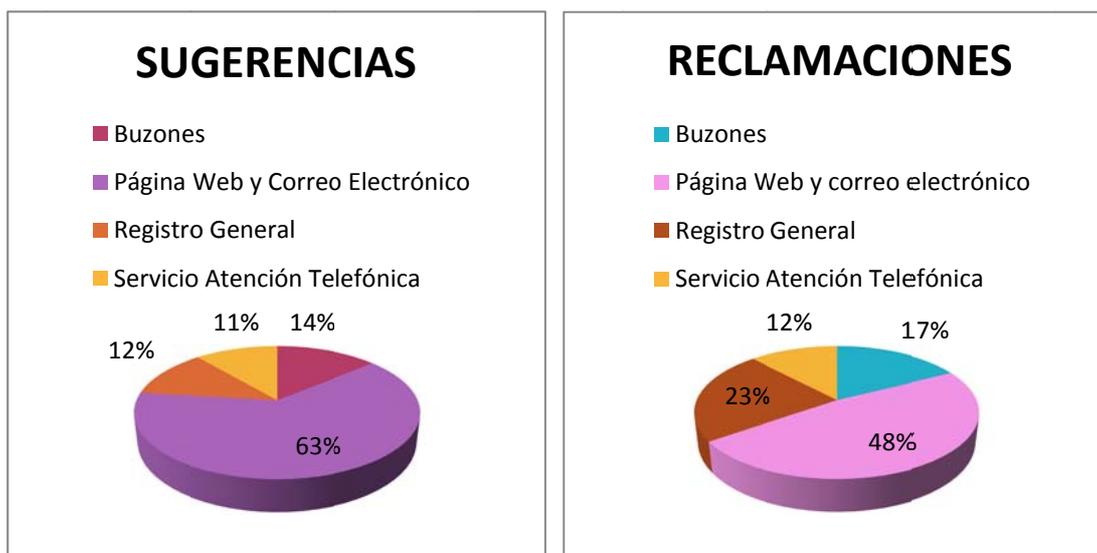
Finalmente, conviene destacar como novedad en este informe la incorporación a los datos estadísticos de sugerencias y reclamaciones de la información relativa a la edad y el sexo de los interesados o interesadas, lo que nos proporciona una visión más detallada del perfil de los usuarios de este servicio.

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

### i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2015. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2015 se han admitido a trámite 1057 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 98 expedientes más que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	51	120	171
Página Web y correo electrónico	232	329	561
Registro General	44	158	202
Servicio Atención Telefónica	41	82	123
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>689</b>	<b>1057</b>



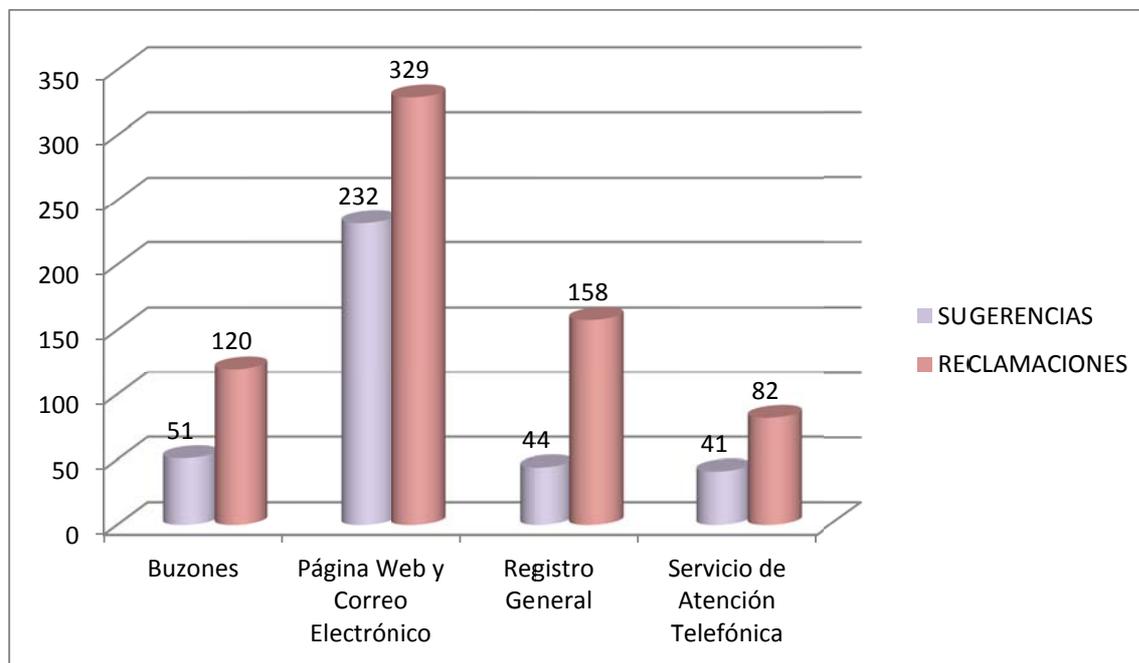
Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sugerencias y reclamaciones sigue siendo Internet, como en ejercicios anteriores.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2014	2015	VARIACIÓN		2014	2015	VARIACIÓN
<b>BUZONES</b>	10%	14%	+4%-	<b>BUZONES</b>	21%	17%	-4%
<b>INTERNET</b>	68%	63%	-5%	<b>INTERNET</b>	41%	48%	+7%
<b>REGISTRO G.</b>	13%	12%	-1%	<b>REGISTRO G.</b>	27%	23%	-4%
<b>SERVICIO 010</b>	9%	11%	+2%	<b>SERVICIO 010</b>	11%	12%	+1%

En el caso de las sugerencias, tanto la utilización de los buzones como el Servicio 010 han experimentado un incremento porcentual en su utilización, con un 4% en el primer caso y un 2% para el servicio telefónico, compensado con el detrimento en el uso de Internet (- 5%) y del Registro General (-1%).

En cuanto a las reclamaciones, en 2015 el único medio que ha crecido significativamente respecto a 2014 es Internet, con un 7%, mientras que el Servicio 010 ha crecido un 1%, compensándose ambas subidas con la disminución en un 4% tanto del Registro General como de los buzones.

### Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2015

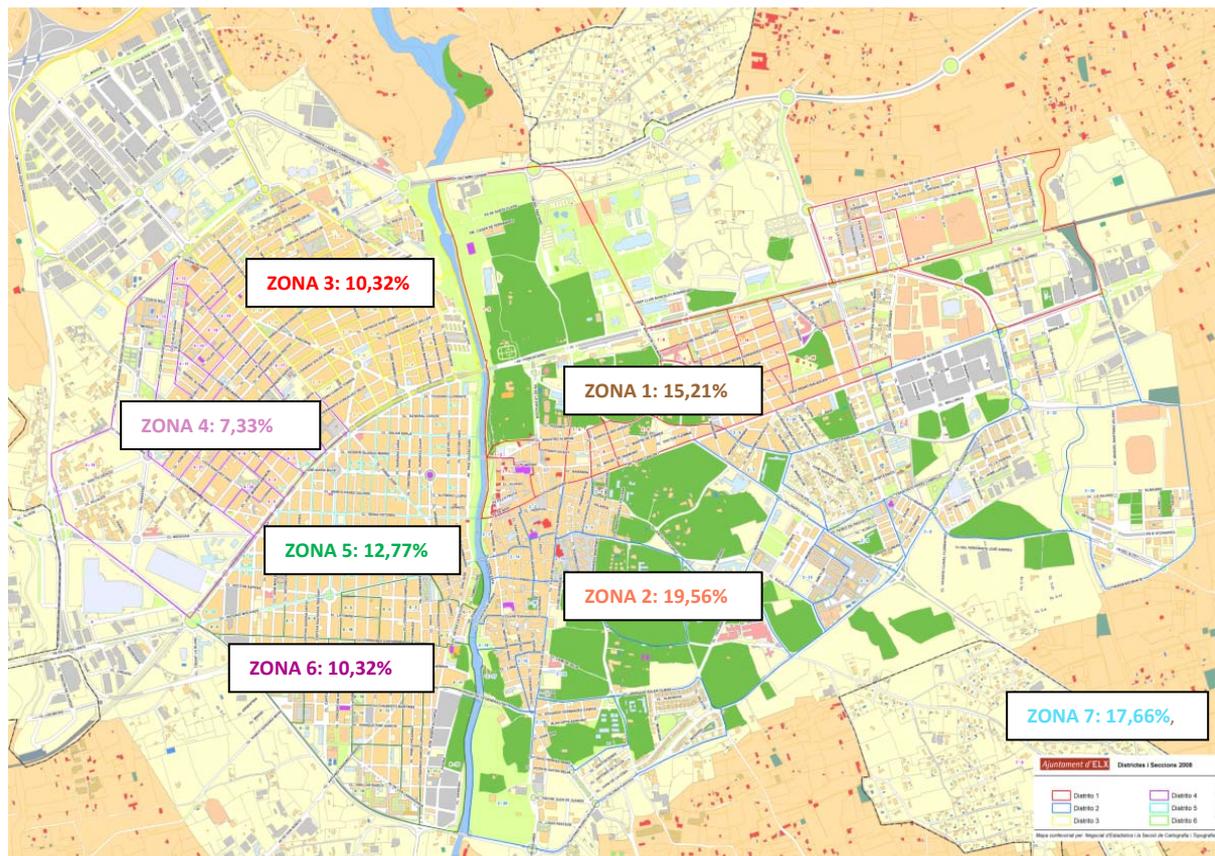


En el cuadro anterior se puede observar la superioridad en la utilización de Internet, seguido del Registro General en el caso de lasreclamaciones y de los Buzones en el de las sugerencias. El medio que menos se ha utilizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

## ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2015. Distribución por Zonas

En 2015 se han presentado un total de **368 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 25 sugerencias (6,79%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.

Como podemos ver, el 75,55% de las personas que han presentado sugerencias residen en el casco urbano, un 17,66% en las pedanías y un 6,79% 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 (25,89%) junto con los de la zona 1 (20,14%). Alrededor de un 17% están los de las zona 5, y con un 13,67% los de las zonas 3 y 6. Por último, los de la zona 4 tienen una participación del 9,7% del total de las sugerencias presentadas por los residentes del núcleo urbano de la ciudad.

Por otro lado, 65 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano de la ciudad), siendo los habitantes de Els Arenals del Sol los que han participado más activamente con 24 sugerencias (un 36,92% del total de las presentadas en pedanías), seguido por

los residentes de La Marina con 8 (12,31 %), L'Altet.-Els Bassars con 7 (10,77%) y El Pla de Sant Josep-Penya de les Àguiles-Carrús con 6 (9,23%). Tanto los habitantes de Matola-L'Algoda como los de Torrellano han presentado 5 sugerencias respectivamente, con un porcentaje del 7,7% sobre el total. Con una participación del 3,07% del conjunto de las presentadas en pedanías, se encuentran Perleta-Maitino, Atzavares y La Baia respectivamente (2 sugerencias en cada una de ellas). Y con una sugerencia presentada (1,5% sobre el total) se encuentra El Ferriol-Les Vallongues-Altavix, La Vallverda, La Foia-Asprella y Jubalcoi-Salades- Santa Anna.

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

	2014	2015
Zona 1	18,91%	15,21%
Zona 2	19,55%	19,56%
Zona 3	10,26%	10,32%
Zona 4	9,29%	7,33%
Zona 5	11,54%	12,77%
Zona 6	9,62%	10,32%
Zona 7	15,38%	17,66%
(*)	5,45%	6,79%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2014, ha aumentado ligeramente la participación de los habitantes de las zonas 5 y 6, con un incremento alrededor de un 1%, y los de las zonas 2 y 3, cuya participación porcentual es prácticamente la misma del año anterior. El mayor incremento porcentual lo experimenta la zona 7, con un aumento de 2,28% respecto a la participación porcentual del 2014. Por otro lado, ha disminuido la participación de los ciudadanos de las zonas 1 y 4 en torno a un 3,7% y 1,96% respectivamente, así como los de la zona 7 (1,73%). También se ha incrementado la participación porcentual de ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche en un 1,34%.

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

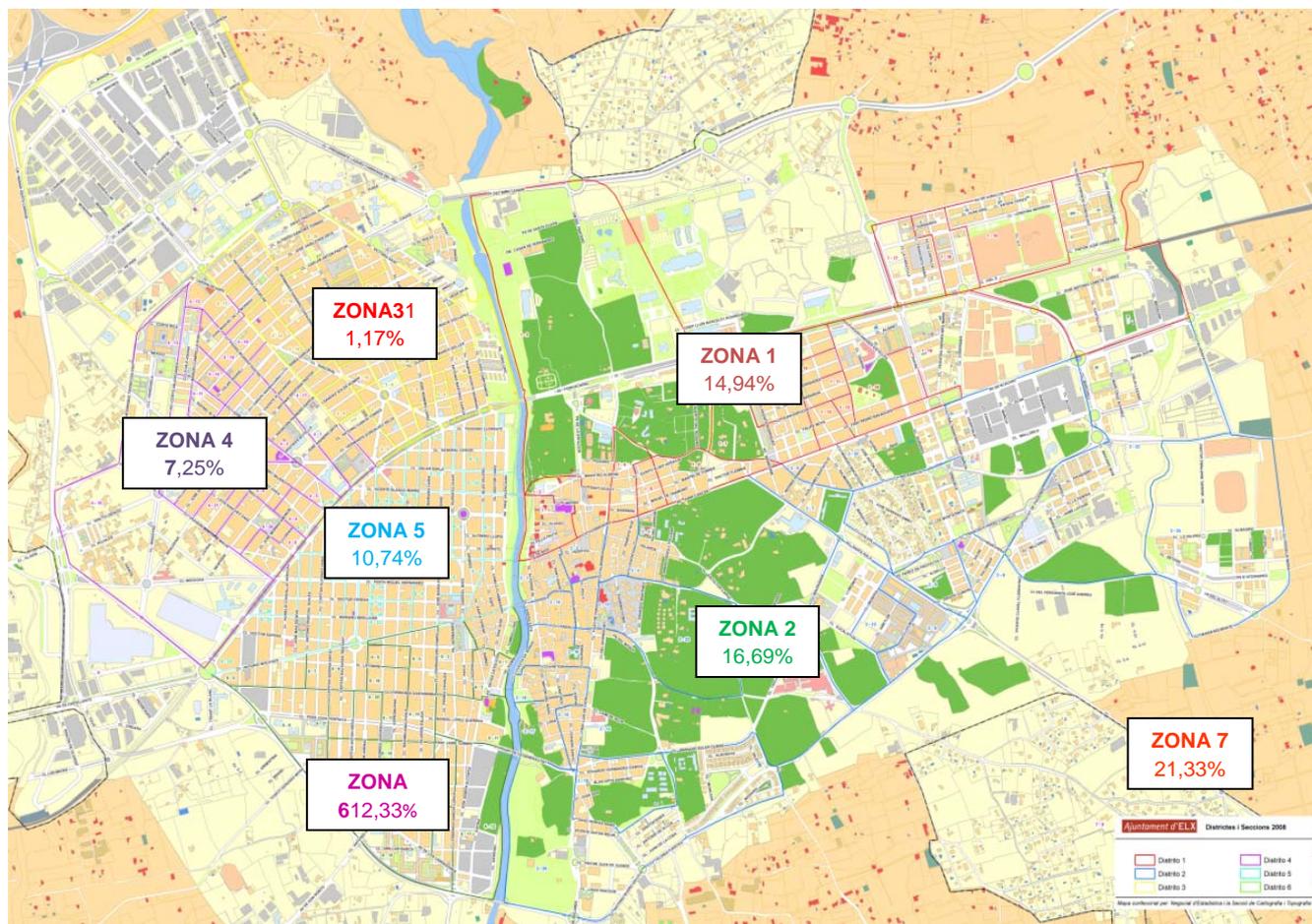
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	3	9	8	1	5	3	17	5	51
Internet	38	50	17	22	27	28	31	19	232
Registro	4	6	7	0	8	4	15	0	44
010	11	7	6	4	7	3	2	1	41
Total	56	72	38	27	47	38	65	25	368

(\*) 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 2015 se han recibido un total de **689 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 689 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 5,51% (38 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.

Como se observa, el 73,16% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 21,33% que viven en las partidas rurales.

Dentro del casco urbano, y teniendo en cuenta los porcentajes relativos en esta zona, son los habitantes de la zona 2, al igual que en el caso de las sugerencias, los que han participado más activamente (22,81%), seguidos de los de las zonas 1 (20,44%) y 6 (16,86%). Con una participación en torno al 15% están los habitantes de las zonas 3 y 5 y por último los que menos han participado dentro del casco urbano son los de la zona 4, con un porcentaje de participación del 9,92%.

Por otro lado, 147 reclamaciones han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano de la ciudad), siendo los habitantes de Els Arenals del Sol, como en el caso de las sugerencias, los que han participado más activamente con 29 reclamaciones (un 19,72% del total de las presentadas en pedanías), seguido de Perleta-Maitino con 24 (16,32%), Torrellano con

21(14,28%), L'Altet-Els Bassars con 15 (10,20%), y El Ferriol-Altavix-Les Vallongues con 11 (7,48%). Por su parte, los empadronados en El Pla de Sant Josep-La Peña de les Àguiles-Carrús han presentado 8 reclamaciones con un, 5,44%. Con un 4,08% y 6 reclamaciones respectivamente está Jubalcoi-Salades-Santa Anna, Matola-L'Algoda y La Foia-Asprella,. En Atzavares y La Baia, se han presentado en cada una de ellas 5 reclamaciones, con un 3,40% de participación. Por su parte en La Vallverda y La Marina, 4 reclamaciones respectivamente (2,72%). Por último, con una menor participación está Derramador-Daimés, 2 reclamaciones (1,36%) y Algorós-Puçol, con una reclamación (0,68%).

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

	2014	2015
Zona 1	16,38%	14,94%
Zona 2	18,39%	16,69%
Zona 3	10,51%	11,17%
Zona 4	10,20%	7,25%
Zona 5	11,90%	10,74%
Zona 6	10,66%	12,33%
Zona 7	16,69%	21,33%
(*)	5,26%	5,51%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los del ejercicio 2014, cabe destacar el incremento en la participación de los habitantes que residen en las pedanías, con un 4,64% de aumento. También incrementan su participación respecto al año anterior, los de la zona 6 (+1,67%) y en menor proporción los de la zona 3, así como los residentes de fuera de Elche (+0,25%). Por otro lado, la participación porcentual ha disminuido respecto a 2014 de los ciudadanos y ciudadanas que residen en la zona 4, con una disminución porcentual del -2,95% y los de las zonas 1, 2 y 5, con un descenso entorno al 1%.

### 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	11	13	22	12	16	18	23	5	120
Internet	55	74	30	25	30	37	53	25	329
Registro	26	15	8	9	15	18	61	6	158
010	11	13	17	4	13	12	10	2	82
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>115</b>	<b>77</b>	<b>50</b>	<b>74</b>	<b>85</b>	<b>147</b>	<b>38</b>	<b>689</b>

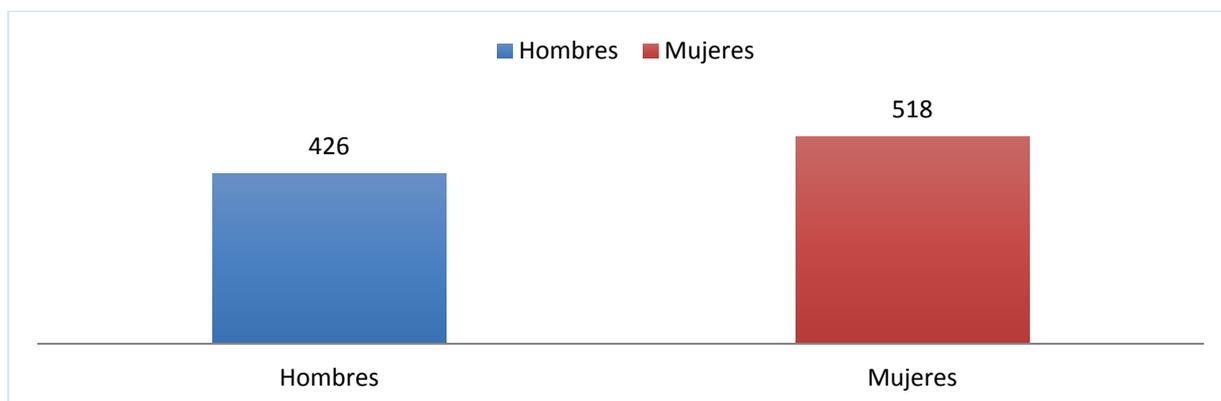
(\*) En esta columna se recogen las reclamaciones presentadas por residentes de otras poblaciones.

Según el cuadro anterior, destaca Internet como medio elegido para la presentación de reclamaciones, en todas las zonas, excepto en pedanías que es el Registro General.

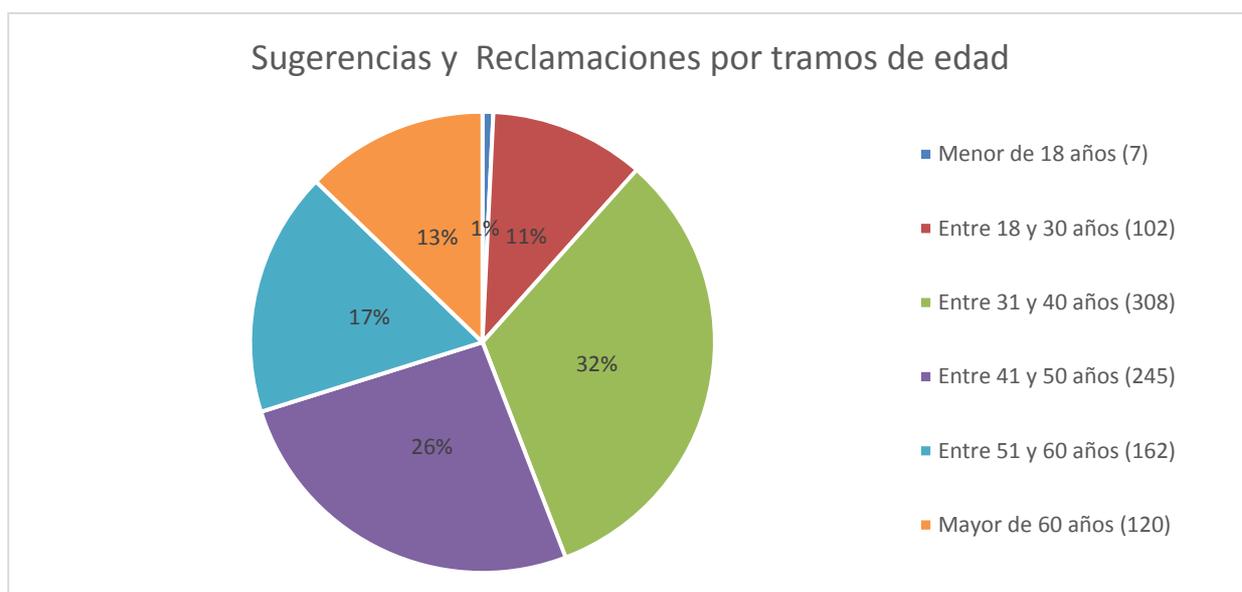
### iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2015 por sexo y edad

En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2015, 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 944 expedientes de reclamaciones y sugerencias, siendo una cantidad bastante representativa (89,3%), puesto que el número total de expedientes alcanza la cifra de 1057 en el año 2015.

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 2015. Distribución por Áreas Municipales.

Las 368 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 400 subexpedientes. Del mismo modo, las 689 reclamaciones admitidas a trámite han generado 750 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 1150 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2015.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	5	2	7
Aperturas, Mercados y Vía Pública	4	15	19
Económica y Financiera	2	6	8
Educación y Cultura	28	22	50
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	11	30	41
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	10	10	20
Promoción Económica y Mantenimiento	155	212	367
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	16	49	65
Seguridad, Deportes y Turismo	87	272	359
Sostenibilidad	78	119	197
Urbanismo, Territorio y Vivienda	4	13	17
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>750</b>	<b>1150</b>

En este ejercicio, las áreas que más sugerencias y reclamaciones han recibido son, en primer lugar, Promoción Económica y Mantenimiento, a continuación Seguridad, Deportes y Turismo, seguidas del área de Sostenibilidad. Comparando con el ejercicio anterior y aunque hay una nueva reorganización de Áreas, ocupan los primeros puestos, al igual que en años anteriores, aquellas áreas que incluyen servicios que afectan más directamente a la ciudadanía, como Mantenimiento, Parques y Jardines, Deportes y Seguridad.

En cuanto al área que ha recibido más sugerencias y reclamaciones, Promoción Económica y Mantenimiento, con un 31,91% de los subexpedientes recibidos en 2015, incluye los servicios de Mantenimiento, Limpieza, Tráfico, que como ya hemos dicho afectan de forma directa a la ciudadanía, junto con Promoción Económica, Comercio, Bomberos y Cementerios. En cuanto a las sugerencias y reclamaciones referentes al departamento de Mantenimiento, las propuestas se centran en la mejora de aceras, calzadas y, en general, acondicionamiento de espacios públicos, así como en la instalación de más bancos y rampas. Un número importante de reclamaciones y sugerencias se centra en el Plan de Ahorro Energético, que ha motivado la demanda de incrementar la iluminación en varias calles y zonas de la ciudad y de las pedanías. Como en ejercicios anteriores, se han recibido sugerencias y reclamaciones relativas a la propuesta de limpieza de determinadas calles, plazas y parques. Por ejemplo, se ha solicitado la ampliación del servicio de limpieza en la playa de Arenales del Sol. También, como es habitual, se han recibido quejas por los excrementos y orines de perros, así como la solicitud de más papeleras. Otro tema que ya es recurrente es el derivado de la ubicación, rotura o deterioro de los contenedores, así como las molestias ocasionadas por los malos olores y el ruido provocado por la recogida de los mismos o por el propio camión de la basura y las máquinas de limpieza. Completa esta área el departamento de Señalización, que ha recibido peticiones referidas a la señalización de los vados, paso de peatones, carril bici y la creación de más aparcamientos para motos. También se propone la colocación de varios semáforos y pasos de cebra (o su repintado por deterioro) y la mejora de la señalización en determinados puntos conflictivos.

En segundo lugar, con un 31'21% se encuentra el área de Seguridad, Deportes y Turismo, con los departamentos de Turismo, Seguridad Ciudadana, Sanidad y Deportes. En cuanto a este último, han sido numerosas las reclamaciones referentes a la falta de calefacción en los vestuarios de niños y señoras del Polideportivo del Pla y en general a la falta de mantenimiento y limpieza de los vestuarios y duchas de los polideportivos municipales, sobre todo de las piscinas, tanto cubiertas como descubiertas. Los ciudadanos y ciudadanas también han trasladado su disconformidad con la gestión de los cursos de natación y de las actividades extraescolares, y con la reserva de pistas deportivas, además de señalar problemas en la inscripción on-line de los cursos de natación. También se han presentado peticiones para que continúen las actividades de gimnasia en la playa. Por otro lado, se han recibido reclamaciones en relación a determinados eventos deportivos como el triatlón o la media maratón, en cuanto a los horarios o las molestias generadas por los cortes de calle, ruidos, etc. En lo referente a la Seguridad Ciudadana, la Policía Local ha recibido numerosas denuncias por la falta de civismo de los dueños de los perros, pidiendo la actuación policial para asegurar el cumplimiento de la normativa. También hay peticiones ciudadanas para solicitar una mayor presencia policial en determinadas zonas, como la Glorieta los fines de semana, los aparcamientos de Candalix y de J'Hayton, y en el paseo de Arenales del Sol y la Plaza de Santa María, en estos últimos, por las molestias que causan los patinadores.

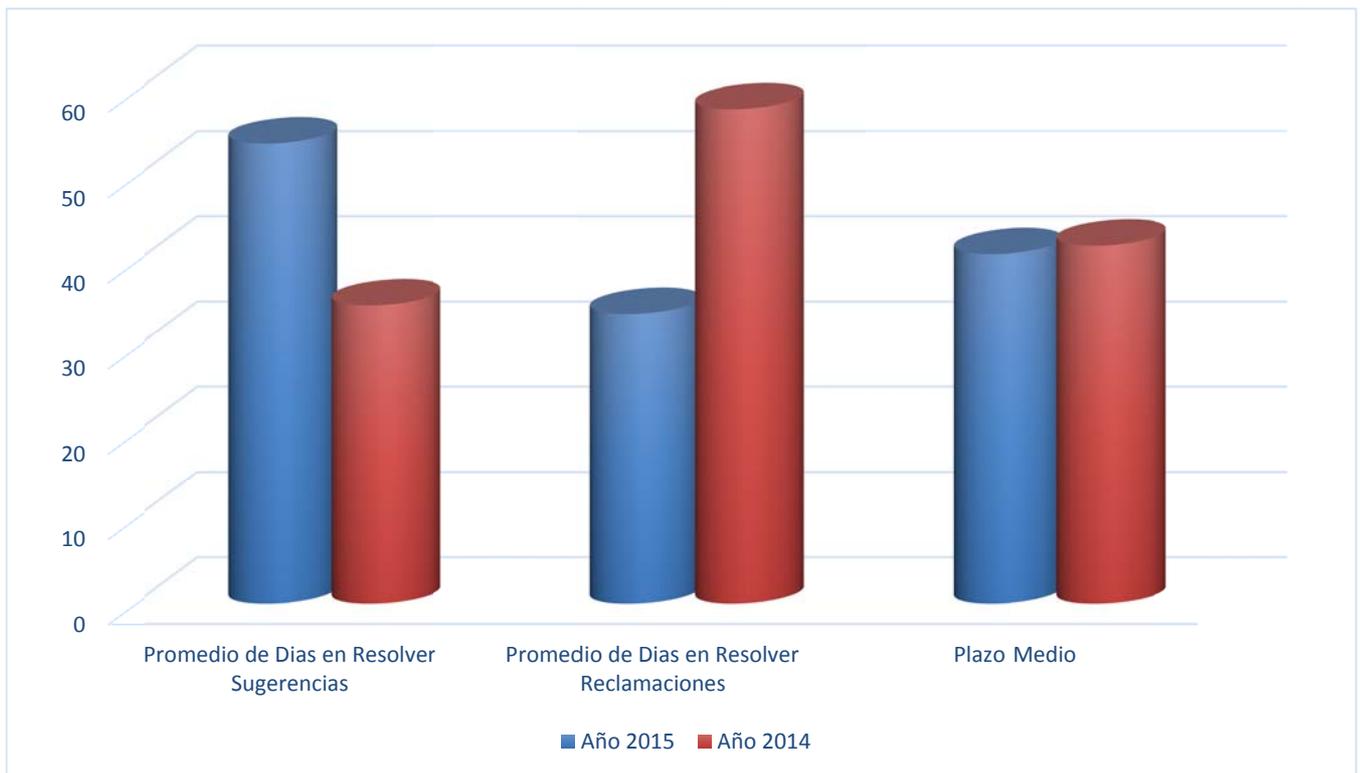
En cuanto a la tercera área por número de expedientes, Sostenibilidad (17,13%), engloba a los departamentos de Parques y Jardines, Medio Ambiente, Transportes, Aguas y Agricultura. Los temas relacionados con Parques y Jardines son muy frecuentes en las reclamaciones y sugerencias de la ciudadanía, y sobre todo se centran en la demanda de nuevos parques y zonas verdes y/o la adecuación de los mismos. Por ejemplo, hay solicitudes de juegos infantiles y más bancos para la Plaza 8 de Marzo y para las zonas colindantes, de mejoras en el mantenimiento del Huerto de Travalón, o de cimentación del parque en c/Diego Fuentes Serrano, para evitar la presencia de perros. También se solicita que se mejore la jardinería en la zona de la Universidad-Ciudad Deportiva, o que se efectúe la poda de árboles y palmeras tanto en la Avenida de Jubalcoy como en la Avenida de la Universidad. En cuanto a Transportes, se siguen solicitando paradas y marquesinas y nuevas líneas de autobús, tanto urbanas como interurbanas, como por ejemplo, la que cubre Elche- Arenales del Sol, en la zona de Altabix o en la partida de Vallongas. Del mismo modo, se solicitan mejoras en el carril bici (alumbrado, señalización) y nuevas estaciones de Biciex, por ejemplo en la zona del campo de fútbol y en San Antón.

## **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 2015 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 76% y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 85%.

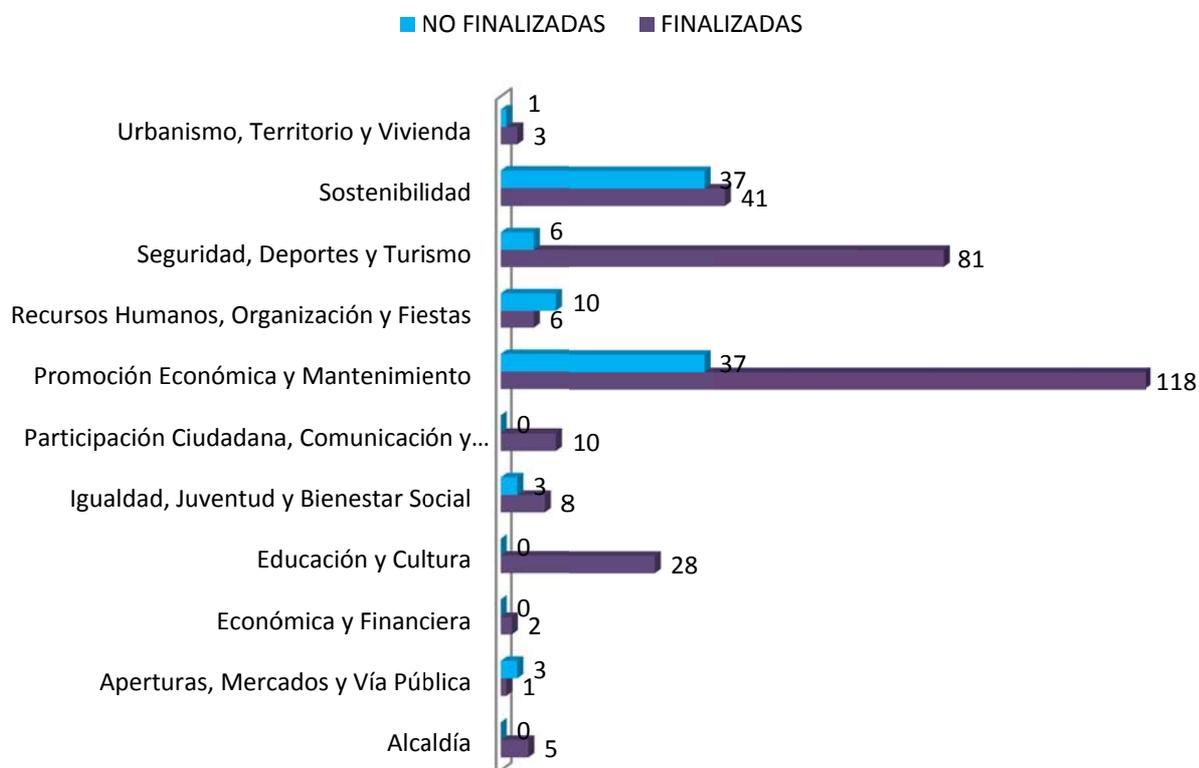


Hay que tener en cuenta que para aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas durante el último trimestre de 2015 no ha finalizado el plazo para su contestación, por lo que aparecen como no resueltas pero puede considerarse que continúan “en trámite”.

El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 54 días, y el de las reclamaciones ha sido de 34. Esto da un promedio conjunto de 41 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	25%	75%
Económica y Financiera	100%	0%
Educación y Cultura	100%	0%
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	73%	27,27%
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	100%	0%
Promoción Económica y Mantenimiento	76,13%	23,87%
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	37,5%	62,5%
Seguridad, Deportes y Turismo	92,40%	7,6%
Sostenibilidad	52,57%	47,43%
Urbanismo, Territorio y Vivienda	75%	25%
<b>TOTAL</b>	<b>75,6%</b>	<b>24,4%</b>

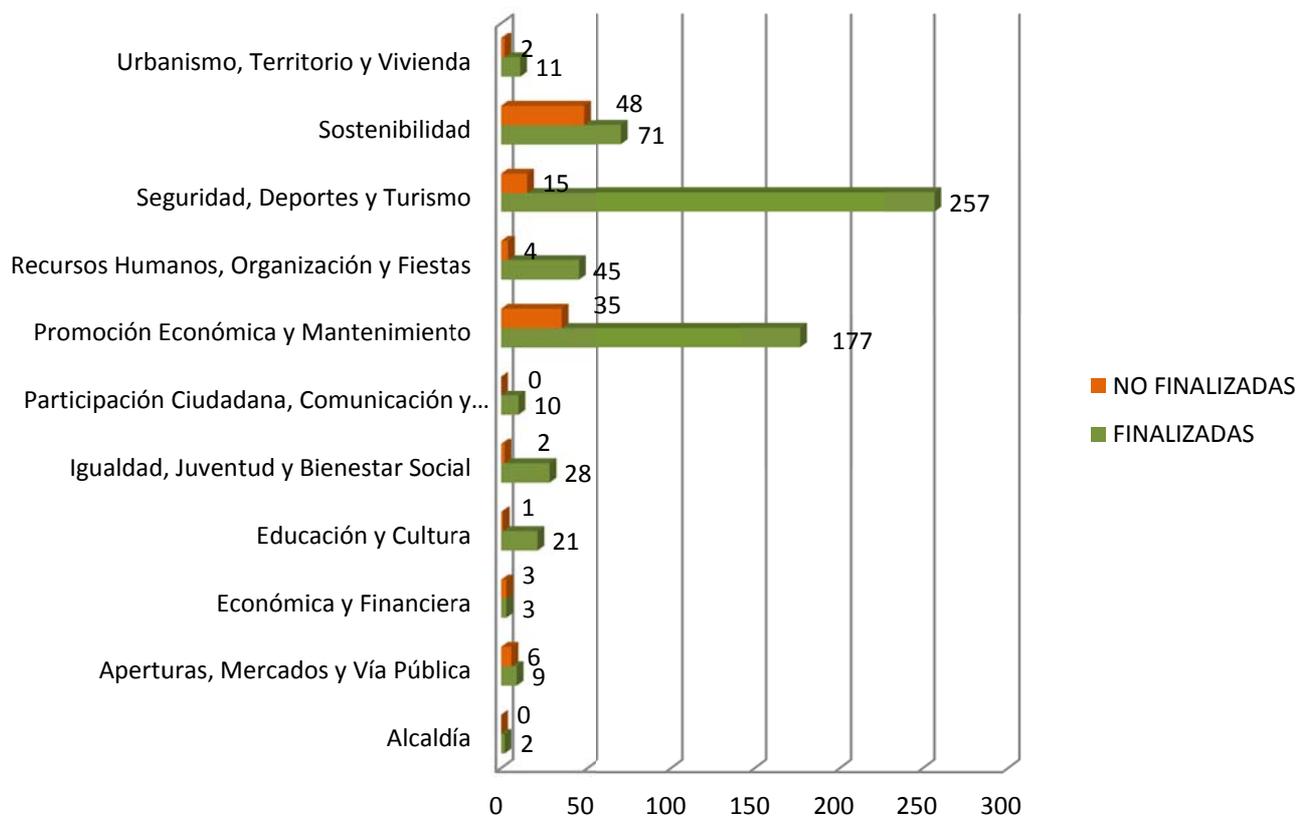
### SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



## RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES

Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Alcaldía	100%	0%
Aperturas, Mercados y Vía Pública	60%	40%
Económica y Financiera	50%	50%
Educación y Cultura	95,5%	4,5%
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	93,4%	6,6%
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	100%	0%
Promoción Económica y Mantenimiento	83,5%	16,5%
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	33%	67%
Seguridad, Deportes y Turismo	94,5%	5,5%
Sostenibilidad	59,67%	40,33%
Urbanismo, Territorio y Vivienda	84,62%	15,38%
<b>TOTAL</b>	<b>77,7%</b>	<b>22,3%</b>

## RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

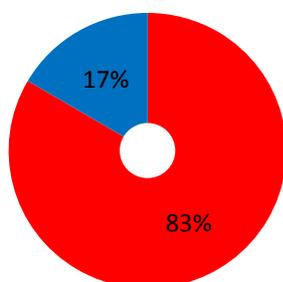


### III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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

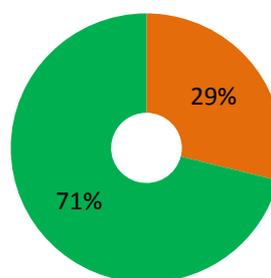
#### Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



#### Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



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

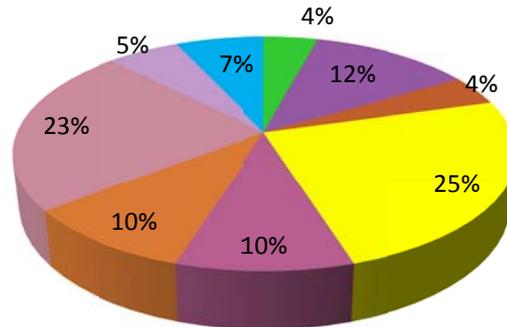
La no admisión de determinadas sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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

A lo largo de 2015 no han sido admitidas a trámite un total de 73 sugerencias y 280 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

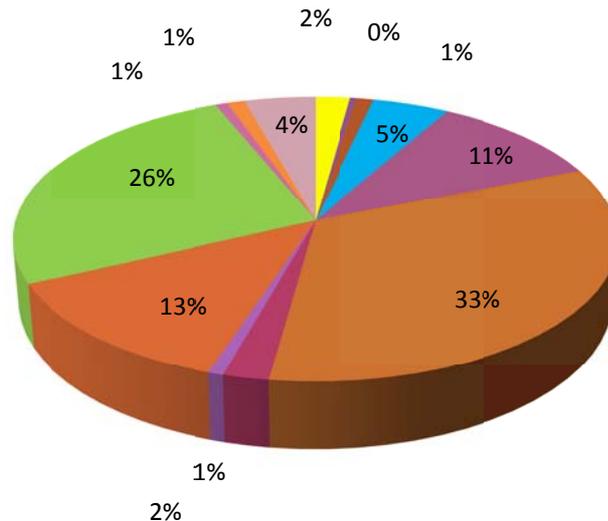
### MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 3
- No ser competencia municipal: 9
- Acumulación de expedientes: 3
- Existe otro procedimiento administrativo : 18
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 7
- Comunicación de incidencias: 7
- Parte de servicio: 17
- Por ser agradecimiento: 4
- Por ser petición de información: 5



### MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 6
- Falta de fundamentación: 3
- Acumulación de expedientes: 30
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 6
- Comunicación de incidencias: 36
- Por ser agradecimiento: 2
- Por ser petición de información: 12
- Lenguaje ofensivo: 1
- No ser competencia municipal: 13
- Existe otro procedimiento administrativo: 93
- Renuncia de el/ la interesado/a: 2
- Parte de servicio: 73
- Por ser opinión: 3



## ii. Remitidas a otras instituciones.

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

En 2015 se han presentado 13 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	SERVEF	No haber tenido en cuenta la antigüedad en la solicitud de un curso del SERVEF y haberse admitido a gente que lo había pedido posteriormente.
1	UMHE	Procesionaria en los pinos de la Universidad Miguel Hernández de Elche
1	Conselleria de Bienestar Social	Retraso en la obtención del carnet del mayor
4	Generalitat Valenciana	Disconformidad con la apertura de los grandes comercios de la ciudad el 15 de agosto.
2	Conselleria de Gobernación y Justicia	Problemas en el funcionamiento del Registro Civil de Elche
1	Conselleria de Sanidad	Priorizar supuestas urgencias en el Consultorio de Arenales y generar largas esperas a las personas con cita
1	CORREOS	Servicio de correos irregular en la pedanía de Asprillas
1	Ministerio de Industria	Hacer llegar a la zona de la C/ Vicente Aleixandre, 40 la señal de antena de la televisión por no ver más que dos canales
1	Ministerio de Fomento	Mal estado de las rotondas de la circunvalación sur

Se han presentado 9 sugerencias que no han sido admitidas a trámite por ser competencia de otra administración o entidad.

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
2	CORREOS	CIERRE DE LA OFICINA DE CORREOS DE LA MARINA DURANTE DOS DÍAS SIN AVISO PREVIO.
1	CONSELLERIA DE SANIDAD	APERTURA EN VERANO DE LOS CENTROS DE SALUD Y HOSPITAL DE URGENCIAS EN HORARIO HABITUAL Y NO SÓLO POR LAS MAÑANAS
1		INCORPORACIÓN DE UN PEDIATRA EN VERANO EN EL CONSULTORIO DE ARENALES
1	PARKING ELX PARC	PROBLEMAS CON LA MÁQUINA EMISORA DE TICKET DEL PARKING "ELX PARC" Y SE SOLICITA PERSONAL
1	UMHE	ADAPTACIÓN PEATONAL DE LA ENTRADA OESTE DEL CAMPUS O LA APERTURA DE UNA NUEVA ENTRADA EXCLUSIVA PARA PERSONAS Y BICICLETAS
1	MINISTERIO DE FOMENTO	PONER PAPELERAS, LIMPIEZA DE MATORRALES EN EL NUEVO CARRIL BICI DE LA CIRCUNVALACIÓN SUR, ASÍ COMO PONER FAROLAS EN UNA DE LAS ROTONDAS
1	CONSELLERIA DE INFRAESTRUCTURAS , TRANSPORTES Y MEDIO AMBIENTE/JEFATURA PROVINCIAL DE TRÁFICO	CONSTRUCCIÓN DE UNA ROTONDA EN LA ISLETA QUE COMUNICA VALVERDE CON LAS BAYAS EN LA CARRETERA DE ELCHE A SANTA POLA (CV-865)
1	COMUNIDAD DE REGANTES	REPARACIÓN DE UN PARTIDOR DE RIEGO EN PARTIDA DE MATOLA POR EL RIESGO QUE PRODUCE EN LA CIRCULACIÓN

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

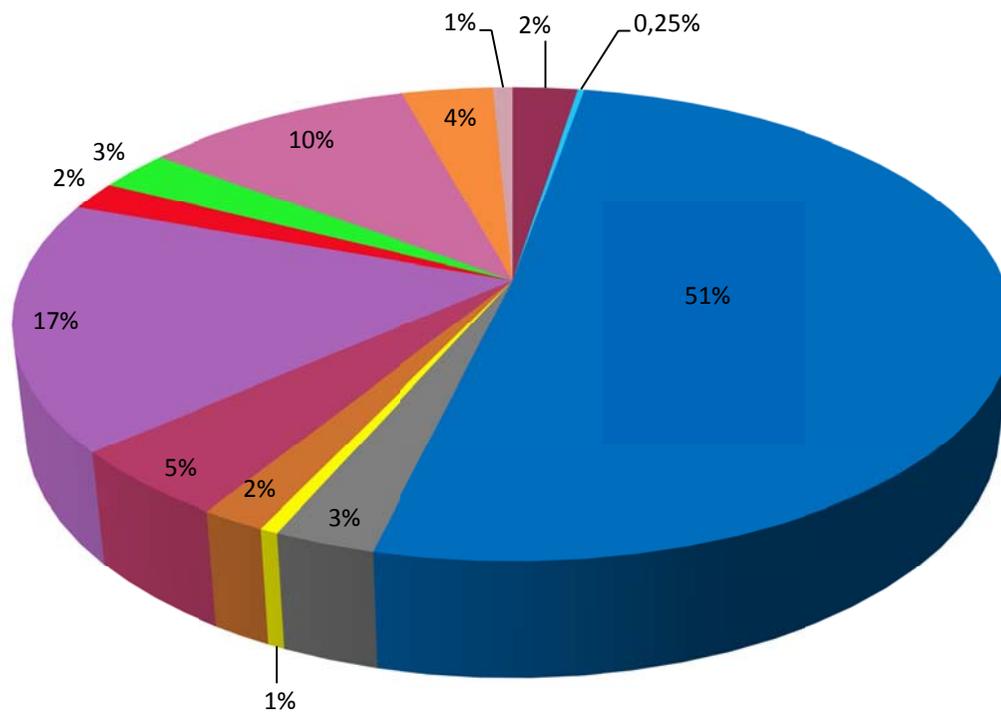
**IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.**

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	10	2,5%
Calidad en la atención	1	0,25%
Instalaciones, infraestructuras	204	51%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	0	0%
Horarios, plazos	11	2,75%
Recursos Humanos	2	0,5%
Ubicación	7	1,75%
Funcionamiento del Servicio	19	4,75%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	68	17%
Precio	0	0%
Medidas de protección	8	2%
Política Municipal	11	2,75%
Mantenimiento, conservación	42	10,50%
Normativa Municipal	14	3,5%
Otros	3	0,75%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

### Tipología Sugerencias

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

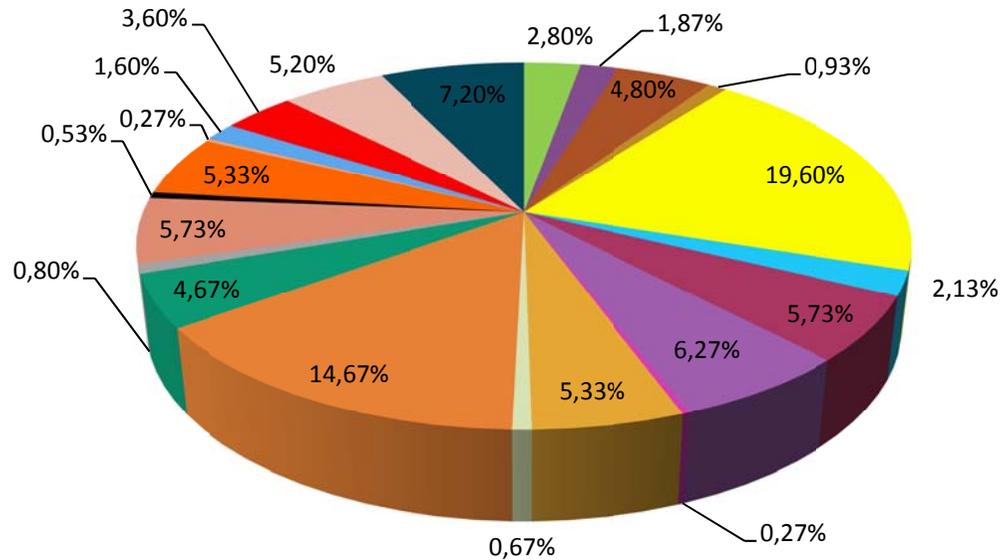


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Horarios, plazos, fechas	21	2,8%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	14	1,86%
Falta de respuesta o actuación	36	4,8%
Falta de recursos humanos	7	0,93%
Demanda de servicio, nuevo o insuficiente	147	19,6%
Solicitud de cambio de ubicación	16	2,13%
Molestias por ruidos, olores, etc.	43	5,73%
Roturas, solicitud de reposición	47	6,26%
Disconformidad en el precio	2	0,26%
Peligros para usuarios, transeúntes	40	5,33%
Falta de inspección o control	5	0,66%
Problemas de mantenimiento, conservación, calidad	110	14,66%
Accesib. y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.	35	4,66%
Señalización, rotulación	6	0,8%
Calidad en el trato	43	5,73%
Calidad de la información	4	0,53%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	40	5,33%
Problemas de espacio	2	0,26%
Problemas con el mobiliario, equipamiento o recursos técnicos	12	1,6%
Limpieza e higiene	27	3,6%
Política Municipal	39	5,2%
Otros	54	7,2%
	<b>TOTAL</b>	<b>750</b>
		<b>100%</b>

## Tipología Reclamaciones

- Horarios, plazos, fechas
- Falta de respuesta o actuación
- Demanda de servicio, nuevo o insuficiente
- Molestias por ruidos, olores, etc.
- Disconformidad en el precio
- Falta de inspección o control
- Accesibilidad y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.
- Calidad en el trato
- Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.
- Problemas con el mobiliario, equipamiento o recursos técnicos
- Política Municipal
- Tiempos de espera o tramitación excesiva
- Falta de recursos humanos
- Solicitud de cambio de ubicación
- Roturas, solicitud de reposición
- Peligros para usuarios, transeúntes
- Problemas de mantenimiento, conservación, calidad
- Señalización, rotulación
- Calidad de la información
- Problemas de espacio
- Limpieza e higiene
- Otros



## V. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

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

Al amparo de este precepto, durante el año 2015 se han tramitado ante la Comisión 16 expedientes de reclamaciones en queja, 6 iniciados en 2014 y el resto ya en 2015:

1220/2014	1222/2014	1254/2014	1285/2014	1304/2014	1345/2014
138/2015	154/2015	262/2015	448/2015	452/2015	462/2015
496/2015	524/2015	629/2015	794/2015		

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 2015 se han iniciado igualmente 9 expedientes de reclamación en queja que a 31 de diciembre de 2015 aún están pendientes de resolver.

También se han presentado 52 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

- Problemas en el funcionamiento de la conexión a Internet en las oficinas municipales, centros sociales y bibliotecas, y en general la necesidad de renovar los equipos informáticos que se ponen a disposición de los ciudadanos.
- Falta de coordinación entre departamentos, sobre todo en lo referente a los intercambios de información y al uso compartido de recursos. Esta falta de coordinación se evidencia más con la implantación de nuevos servicios, ya que en muchas ocasiones no se tiene en cuenta los recursos existentes.
- Se siguen modificando los trámites e impresos municipales al margen del Protocolo aprobado por el Ayuntamiento, según el cual es necesario que cualquier cambio en la tramitación administrativa, en la documentación solicitada o en el impreso utilizado, debe ser motivado y aprobado por la Junta de Gobierno Local. Además, algunos departamentos están requiriendo documentación al margen de lo reflejado en el impreso municipal y en la web, por lo que también se está incumpliendo la Ley de Transparencia.
- Deficiencias en los sistemas de telecomunicación que han dejado sin servicio a varias Oficinas Municipales, como el Centro Social de Perleta, que no ha funcionado en los meses de agosto y septiembre, o la OMAC de Torrellano que ha estado sin servicio durante dos semanas.
- El nuevo sistema de copiado y escaneado de documentos se ha implantado sin tener en cuenta las características de las oficinas que atienden al público, suponiendo un incremento en el tiempo de impresión, por lo que esta medida ha repercutido negativamente en los

tiempos de atención. Por otro lado, el equipo suministrado tampoco ha tenido en cuenta cuestiones de ergonomía.

- Las incidencias respecto a la administración electrónica, puesta de manifiesto en informes anteriores, no se han solventado.
- Se debería profundizar en las distintas líneas de comunicación y participación ciudadana, con el objeto de que, independientemente de cuál sea la vía utilizada por la ciudadanía, las necesidades vinculadas a la actuación municipal sean atendidas por los servicios competentes.

## **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:

- Ante la convocatoria de campañas de gran afluencia de público como la reducción del recibo del agua, la Xarxa Llibres o la exención del autobús se recomienda que desde el departamento de Recursos Humanos se apoye con personal extra a las OMAC, pues siempre se generan colas, y se incrementan los tiempos de espera y en general, empeora la calidad del servicio, produciéndose reclamaciones por este motivo.
- Es necesaria una revisión generalizada de los procedimientos administrativos para mejorar los procesos, simplificando y redefiniendo tramitaciones, estableciendo nuevas líneas de actuación, aprovechando sinergias y reduciendo al máximo la documentación exigida a la ciudadanía.
- Fomentar 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.
- Se recomienda la redacción y aprobación de un reglamento de Registro General 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.
- Se requiere la puesta en marcha de un proyecto de unificación de direcciones en los distintos padrones municipales, una vez que se hayan definido los criterios por los técnicos municipales, de numeración de plantas y de distribución de viviendas y locales en las nuevas edificaciones.
- Impulsar el intercambio de información entre aquellas administraciones o entidades con las que todavía no tenemos convenio, evitando así a la ciudadanía desplazamientos y costes innecesarios.
- Ampliación de la red de buzones de sugerencias y reclamaciones en aquellas dependencias e instalaciones municipales donde todavía no dispongan del mismo, con el objeto de facilitar la participación ciudadana.
- 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.

## VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

- Plan de empleo municipal para proporcionar trabajo a jornada completa a un centenar de personas en riesgo de exclusión.
- Plan de empleo conjunto entre el Ayuntamiento, Diputación y el SERVEF por el que se destinan unos 600.000 euros para contratar a 40 desempleados que realicen trabajos en beneficio del patrimonio local como mejoras de jardinería en el polígono industrial de Carrús ,en la ladera del río Vinalopó y parque periurbano de La Rápita.
- Tras la aprobación por el Consell del calendario comercial, el Ayuntamiento realiza gestiones para evitar la apertura de los establecimientos el día 15 de Agosto de 2016.
- La Concejalía de Promoción Económica diseña un programa formativo para apoyar la iniciativa de los emprendedores.
- Apertura de la Escuela Municipal de Hostelería, con talleres de formación culinaria para profesionales y personas desempleadas.
- Retirada del fibrocemento de una fábrica en estado de abandono en las proximidades del Huerto de Travalón Alto.
- Instalación de 170 nuevos contenedores de reciclaje.
- Limpieza y adecuación del barrio de Los Palmerales y las instalaciones deportivas.
- Puesta en marcha de un plan de choque, al menos con siete medidas para potenciar la limpieza en barrios y pedanías de la ciudad. Se organiza la limpieza para ganar efectividad baldeando más de 330 km de aceras en el municipio y desinfectando 1.500 contenedores.
- Creación de un nuevo servicio para mejorar la limpieza en la vía pública a través de un teléfono móvil, con el fin de agilizar la comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento. De esta manera los ciudadanos podrán avisar a través de whatsapp de cualquier incidencia en la vía pública.
- El Consistorio pide permiso a la Confederación Hidrográfica del Júcar para limpiar los barrancos con el fin de evitar problemas con las fuertes lluvias, y se procede a la limpieza del entorno de los barrancos de San Antón, Arcos, Monjas, El Grifo y Barbasena, siendo estos los más conflictivos de la ciudad.
- La estación de Bicielx situada en la zona de la Universidad Miguel Hernández y el Instituto Misterid'Elx, ha duplicado el número de paradas para dar cobertura a la gran afluencia de jóvenes que la utilizan.
- Con la finalidad de mejorar el servicio, Bicielx cambia su sistema eléctrico informático.
- El Ayuntamiento aprueba la adhesión de Elche a la red de ciudades por la bicicleta, plataforma que tiene como objetivo el uso de este transporte y hacer que la conducción de bicicleta en las ciudades sea más segura.
- Obras para el alcantarillado completo de Peña de las Águilas y Llano de San José, que suponen 35 kilómetros de tuberías de diferentes tamaños, desde conductores generales hasta acometidas a las viviendas. Se realiza la primera fase de alcantarillado en Peña las Águilas que beneficia a un centenar de viviendas. Estas mejoras se repartirán en un total de 6 o 7 fases, que se realizarán completamente antes del 31 de diciembre de 2017.
- Remodelación del barrio Porfirio Pascual para mejorar la accesibilidad en el entorno de la calle Mario Pastor Sempere, sustituir todo el sistema de canalizaciones del agua potable y crear una zona lúdica y de ocio.
- Obras del colector Ciudad Jardín-Los Palmerales. Cuenta con 1700 m de conducciones de alcantarillado, que tienen por objeto evitar inundaciones en la zona y desviar los caudales de agua de lluvia que van a parar a la rotonda de la carretera Santa Pola. Comprende dos fases o tramos. El tramo 1 discurre por las calles Magraner, Eucaliptus y Circunvalación Sur y el tramo 2 por la avenida de Alicante, calles de Manuel Maciá Juan, José Antón Agulló, Pío Baroja y Maestro José Vigo Fernández.
- Modificación de la normativa de edificación local, de tal modo que se limite total o parcialmente el movimiento de tierras y excavaciones durante el periodo estival en Arenales del Sol y La Marina.

- Comienzo de las obras en el primer bloque del barrio de San Antón.
- Se intensifica la lucha contra la procesionaria de los pinos, poniendo en marcha un tratamiento de endoterapia para erradicar las orugas y la procesionaria de las pinadas municipales.
- Retirada de las palmeras en mal estado de la playa del Carabás y del resto de playas en dirección Alicante.
- El ayuntamiento de Elche estudia un proyecto para combatir la plaga del picudo rojo. En primer lugar se está confeccionando un mapa para localizar con GPS todas las palmeras con picudo rojo, la intención es tratar las infectadas sin necesidad de talar. La segunda parte de la estrategia técnica sería la prevención, para lo que se está confeccionando un calendario para combinar la lucha química con la biológica.
- El Ayuntamiento ha destinado más de 2,5 millones a los servicios de atención domiciliar e intervención familiar. El servicio de atención a domicilio mejora en horarios y prestaciones. Más de 780 mayores y personas con diversidad funcional de la ciudad y las pedanías reciben ayuda para asearse y realizar tareas domésticas.
- Inauguración de un nuevo Centro Social en Peña de las Águilas.
- Traslado de la Oficina Municipal de Atención a Personas con Diversidad Funcional a las instalaciones del Pla-Sant Josep.
- El Ayuntamiento de Elche se ha adherido al programa "Xarxa de Llibres de Text de la Comunitat Valenciana" para la creación de bancos de libros en colegios e institutos, financiado a partes iguales entre la Generalitat Valenciana, la Diputación Provincial y el Ayuntamiento de Elche. Este programa permite dar ayudas a las familias de hasta 200 euros por la compra de libros de texto y su incorporación posterior al banco de libros.
- Se amplía la oferta patrimonial y turística con la apertura al público del Convento de la Merced con una programación que incluye varias conferencias, una exposición, una obra de teatro y varias actuaciones de música clásica.
- Cultura pone en marcha el Proyecto Víbora II en el que se pintaron contenedores de vidrio con grafitis con mensajes medioambientales.
- Nuevo impulso al uso institucional y social del valenciano en la ciudad como forma de promover la normalización lingüística.
- En los Cines Odeón se ha cambiado la máquina de proyección de la sala A para adaptarse a las exigencias digitales.
- Arenales pone en marcha un servicio de urgencias los fines de semana de verano. El puesto de atención médica abrió los sábados y domingos y contó con un médico y un enfermero.
- Realización de campañas de control de las poblaciones de insectos, ácaros, ratas y palomas en el término municipal de Elche.
- Refuerzo de los servicios de fumigación, debido a las plagas de mosquitos que han afectado a las pedanías más cercanas a los humedales.
- El wifi municipal se extiende por el barrio de Carrús. El Ayuntamiento completa la instalación de la red de internet en bibliotecas y salas de estudio de la ciudad, con la instalación de fibra óptica en la biblioteca Gloria Fuertes, única biblioteca pública en la que faltaba instalar la fibra. También se ha instalado el cableado en las salas de estudio que no tenían como en la de Arturo Salvetti Pardo y Baix Vinalopó.
- Se ha procedido a la señalización interior de todos los campos de fútbol, pistas y demás servicios de la Ciudad Deportiva. Los carteles muestran un móvil de incidencias y el teléfono de recepción.
- Construcción en el Parque Deportivo Emilio Villanueva de una Skate Plaza adaptada a los saltos, derrapes y acrobacias que realizan los patinadores.
- Realización de actividades deportivas en las playas y piscinas de Elche. Las playas de El Altet y Arenales del Sol vuelven a acoger durante los meses de julio y agosto diversas actividades deportivas y de mantenimiento como aeróbic, zumba, bailes latinos o yoga.

- Iniciada la modificación de la ordenanza fiscal que regula el precio de las piscinas municipales descubiertas para el año 2016, con el fin de reducir las tarifas y ampliar la franja de edad para aquellos que cumplan los criterios de gratuidad.
- Instalación de nuevas taquillas en el polideportivo del Pla.
- El Ayuntamiento instala en la dotación descubierta de Carrús la silla anfibia que se retiró hace unos años y en tres piscinas más, para facilitar el baño de personas con diversidad funcional.
- En la C/ Frasquita Vázquez se ha realizado una importante actuación con un parque con varias zonas de juegos infantiles, caminales, zonas de arbolado y espacio para los vecinos.
- El Ayuntamiento invierte 90.000 euros en rehabilitar las aceras con más de treinta años, tales como: Pío Baroja, frente al colegio San Fernando, José Díez Mora y Ginés García Esquitino en Carrús y Capitán Gaspar Ortiz. Colocación de vallado de protección en la ladera del río Vinalopó, desde el puente de Santa Teresa hasta el de la Generalitat, y por último trabajos de mejora en el barrio de Los Palmerales, concretamente en la plaza que se encuentra frente al Centro Juvenil, sita en la calle Olmo.
- Renovación del asfaltado del firme de más de dos kilómetros de la avenida de la Libertad, que presentaba muchas deficiencias.
- Se ha semipeatonalizado la calle Marqués de Asprillas con una especie de bulevar y un carril habilitado al tráfico de vehículos.
- Actuaciones de mejora en la plaza de las Chimeneas, consistentes en repavimentación de 3.500 m<sup>2</sup>, supresión de desniveles, restauración de los 62 metros de barandilla, mejoras en la zona de juegos infantiles, reparación de 22 bancos y saneado y pintado de las pérgolas de hormigón.
- Obras para mejorar las aceras y el carril bici en Matola.
- Se inicia a finales de 2015 la rehabilitación de aceras, poda, limpieza, etc. en la zona nueva del Toscar y en las inmediaciones del colegio Jaume I.
- La iluminación de la ladera del río se completa con la instalación de una treintena de farolas a petición de deportistas y caminantes. También se ha actuado contra los socavones en los laterales del Vinalopó.
- Se revisa sobre el terreno la aplicación del plan de alumbrado para el municipio, reduciéndose el apagado de farolas, con la intención de dejar más puntos de iluminación encendidos de los previstos inicialmente en el plan.
- Se han implementado nuevas medidas para mejorar la atención a personas invidentes, con la incorporación en dos Oficinas Municipales de Atención Ciudadana de un nuevo dispensador de turnos que dispone de un botón que facilita a este colectivo el acceso a los puestos de atención.
- Mejora de la accesibilidad de las personas sordas, con un servicio de video-interpretación en la Oficina de Atención Ciudadana del centro.
- El Consistorio recupera los presupuestos participativos, abre una ronda de reuniones de trabajo con todas las asociaciones de vecinos de los distintos barrios y pedanías, para conocer de primera mano la realidad del movimiento vecinal ilicitano.
- Realización de una encuesta municipal a través de la web para conocer la opinión sobre el estado de la ciudad, dentro de la estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integral (DUSI) para elaborar un plan estratégico que permitirá acceder a los Fondos Europeos de Desarrollo Regional (FEDER) y mejorar algunos barrios, como Carrús, San Antón y Los Palmerales.
- Se ha potenciado la comunicación en las redes sociales, principalmente Facebook y Twitter, con la puesta en marcha de distintos perfiles de servicios a la ciudadanía a través de un plan de «social media».
- Puesta en marcha del portal de transparencia, con el fin de ofrecer una herramienta cuyo objetivo es garantizar el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a acceder a la información que la administración pública tiene el deber de facilitar.
- Agentes de la Unidad Ciclista de la Policía Local y Bicielx imparten cursos al detectar que el desconocimiento de las normas de circulación está detrás de la mayoría de accidentes.
- Campaña contra las heces caninas en la calle, con la imposición de sanciones a los dueños de perros que incumplen las ordenanzas municipales. La Policía Local ha abierto expedientes

a dueños de perros sobre todo por deposiciones y por llevar al can sin sujeción. También se ha extremado el control sobre los perros peligrosos.

- La jefatura de la Policía Local ha puesto en marcha una campaña encaminada a aumentar la vigilancia en el campo de Elche con el objetivo de impedir los robos y los hurtos de cosechas.
- La Policía Local ha incrementado los controles en la zona de J'Hayton ante las quejas vecinales o las alteraciones que provocan los jóvenes los fines de semana.
- La Policía Local de Elche realizó más de un centenar de inspecciones en locales de ocio nocturno. La mayoría de ellas se han efectuado en la zona centro, el campo de fútbol y Altabix, cinco en zonas rurales, tres en la Zapatillera y el resto en diferentes puntos de la ciudad.

## ACTUACIONES PREVISTAS PARA 2016

- Está previsto que para el primer semestre de 2016, se renueven todas las butacas de los cines Odeón.
- Instalación del nuevo colector de aguas pluviales desde la Travesía del Vinalopó a la plaza de Barcelona por Clara Campoamor, Hermanos González Selva y Diagonal, con la finalidad de reducir inundaciones por lluvias de mediana y gran intensidad en el barrio.
- Incorporación de seis nuevos autobuses en el año 2016, además del estudio sobre el estado de las líneas, a través de encuestas a la población, para así atender sus demandas. Los vehículos ofrecen avances técnicos, que permiten mejorar el servicio de autobuses urbanos, con un sistema más sostenible, más accesible y más conectado.
- El Ayuntamiento de Elche destina una partida de 50.000 euros para la mejora de los juegos infantiles en los parques de la ciudad.
- Está prevista la puesta en Marcha de la Oficina de la Vivienda para mediar entre ciudadanos y bancos. Se elabora un censo en el que se registran las solicitudes de las familias que necesitan una vivienda.
- Adhesión del Ayuntamiento de Elche a la aplicación informática Oficina de Registro Virtual (ORVE), como mecanismo de acceso al Registro Electrónico Común y Sistema de Interconexión de Registros (SIR).

## 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 2015.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
<p><b>COMPROMISO 1:</b> Difundir el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestro objetivo de dar a conocer este servicio que facilita la participación ciudadana.</p>	Indicador 1: Encuesta interanual.	<p>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>También se han revisado todos los buzones y se ha procedido a reparar aquellos que presentaban deficiencias, con el fin de mejorar el servicio.</p> <p>Durante este ejercicio no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio. No obstante el personal de las OMACs siempre da cuenta de la existencia del mismo a través de las catorce oficinas y del servicio de atención telefónica 010 y telemática</p>
<p><b>COMPROMISO 2:</b> El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todas las oficinas de Atención Ciudadana y donde se ubiquen los buzones de sugerencias y reclamaciones. Estos impresos podrán ir acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.</p>	No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: Comprobación in situ.	El personal de la OMAC tiene instrucciones para que diariamente se compruebe la existencia de impresos en los buzones. Aun así, trimestralmente, desde la OMAC Centro se llama a cada una de las oficinas con buzones y se comprueba la existencia de los impresos y el resto de documentación.

<b>COMPROMISO 3:</b> Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010, del 966658056 o a través de correo electrónico o Internet, siempre que los ciudadanos y ciudadanas manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.	Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas.	100% Tramitadas.
	Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la web y del 010 al programa informático de reclamaciones y sugerencias.	
<b>COMPROMISO 4:</b> Que en el 90% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la Unidad Administrativa comunique al ciudadano o ciudadana la admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el Registro General.	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.	98,33%
	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: 3días.
<b>COMPROMISO 5:</b> Que de las sugerencias y reclamaciones derivadas por la Unidad Administrativa a los departamentos responsables, el 85% sean contestadas en un plazo no superior a 3 meses.	Indicador 3: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo menor de 3 meses.	Sobre las contestadas: Sugerencias: 78,54% Reclamaciones: 87,06% Sobre las totales: Sugerencias: 59,5% Reclamaciones: 73,6%
<b>COMPROMISO 6:</b> El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano o ciudadana que haya presentado la sugerencia o reclamación, por el método más rápido y efectivo.	No hay indicador aprobado.	Se procura siempre contestar por correo electrónico, que es el medio más rápido y económico, tanto desde la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones como por parte del resto de Departamentos.
<b>COMPROMISO 7:</b> Todas las sugerencias y reclamaciones que no sean contestadas en un plazo de un mes desde su remisión al Servicio de Atención 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: 147 En cuanto a las reclamaciones: 234

<b>COMPROMISO 8:</b> El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se compromete a facilitar a la persona interesada, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación, el servicio destinatario y la unidad responsable de su contestación.	No hay indicador aprobado.	El programa informático permite en cualquier momento informar al ciudadano o ciudadana sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación.
<b>COMPROMISO 9:</b> Se realizará al menos un informe trimestral con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y un informe anual.	Indicador 5: Nº de informes estadísticos referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realizados anualmente.	Informes trimestrales: 4 Informes anuales:1
<b>COMPROMISO 10:</b> El Servicio de Atención Ciudadana se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica, etc.	Indicador 6: Número y tipología de mejoras anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.	Se ha implantado el menú informático de Sugerencias y Reclamaciones en el Departamento de Vía Pública y Actividades eventuales.  Tramitación de las Reclamaciones y Sugerencias que se presentaban en Deportes a través de la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones.

Como se puede ver en el cuadro anterior, prácticamente se cumplen todos los compromisos, mejorándose incluso algunos de ellos. 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 2015 estará a disposición de la ciudadanía, al menos, en cada una de las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana. Asimismo, se publicará en la página web del Ayuntamiento de Elche.