

Informe anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones 2016



INTRODUCCIÓN

Un año más presentamos a través de este informe la recopilación de todo el trabajo que durante el último año se ha realizado desde la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones y por tanto, desde la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

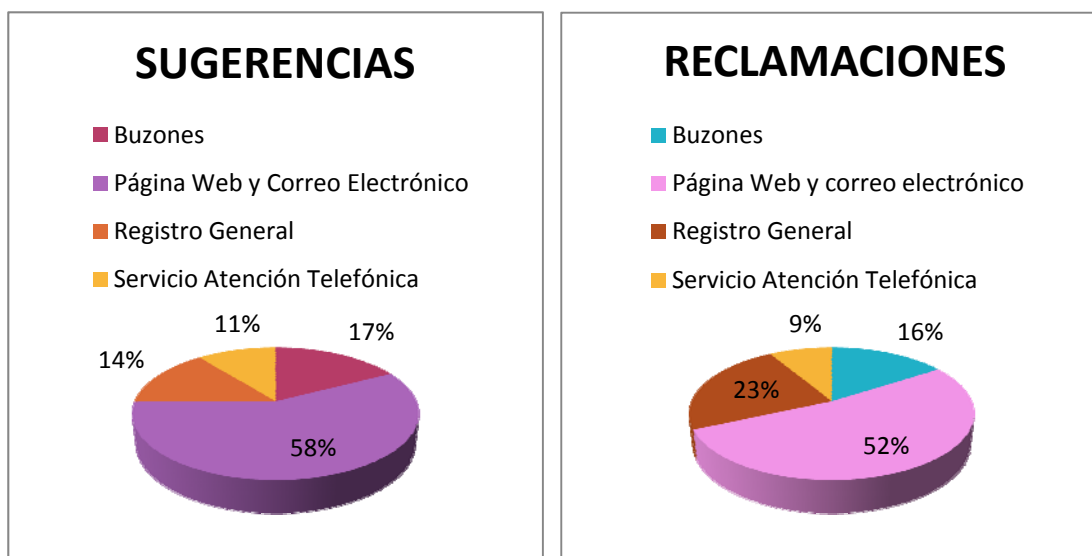
La participación ciudadana ha sido una prioridad para el Ajuntament d'Elx durante el 2016 y por ello queremos reforzar la idea de que la OMAC, a través de este servicio, continúa facilitando a la ciudadanía la tramitación de aquellas inquietudes y propuestas que considera necesarias para la mejora de los servicios municipales.

I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2016. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2016 se han admitido a trámite 1043 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 16 expedientes más que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	73	98	171
Página Web y correo electrónico	243	326	562
Registro General	61	144	202
Servicio Atención Telefónica	45	53	123
Total	422	621	1043



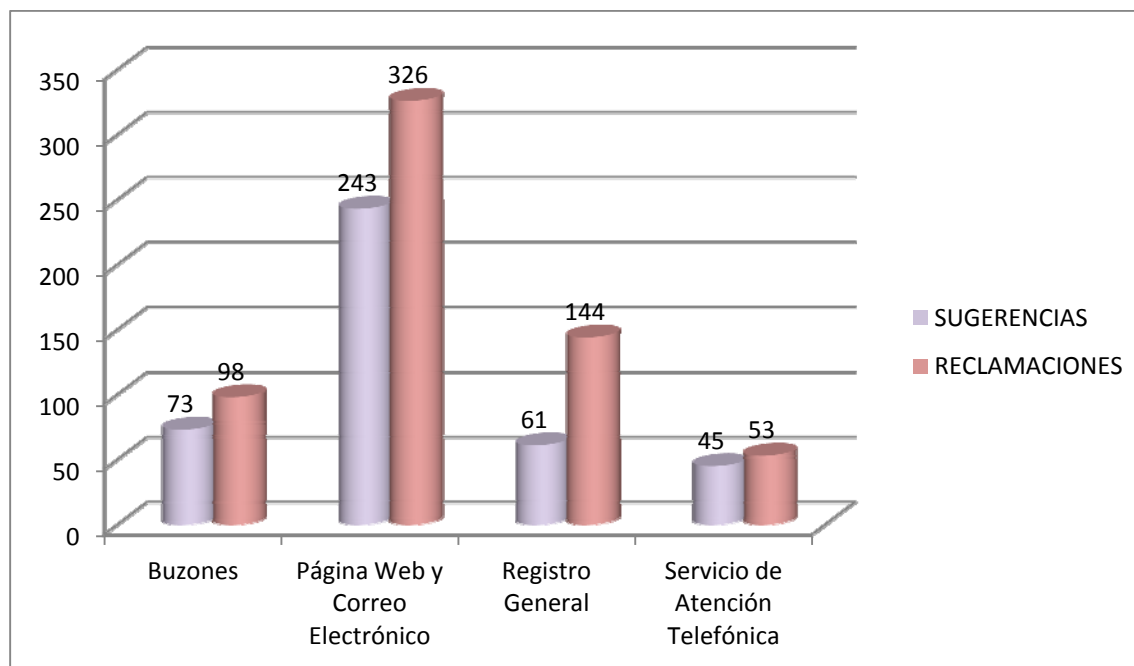
Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sugerencias y reclamaciones sigue siendo Internet, como en ejercicios anteriores.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2015	2016	VARIACIÓN		2015	2016	VARIACIÓN
BUZONES	14%	17%	+3%	BUZONES	17%	16%	-1%
INTERNET	63%	58%	-5%	INTERNET	48%	52%	+4%
REGISTRO G.	12%	14%	+2%	REGISTRO G.	23%	23%	0%
SERVICIO 010	11%	11%	+0%	SERVICIO 010	12%	9%	-3%

Comparando el 2016 con el 2015, en el caso de las sugerencias, la utilización de los buzones y el Registro General han experimentado un incremento porcentual en su utilización, con un 3% en el primer caso y un 2% para el Registro, compensado con el detrimento en el uso de Internet (- 5%). El servicio 010 se ha utilizado en el mismo porcentaje que el ejercicio anterior.

En cuanto a las reclamaciones, en 2016 el único medio que ha crecido significativamente respecto a 2015 es Internet, con un 4%, compensándose con la disminución en un 3% del servicio 010 y un 1% de los buzones.

Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2016

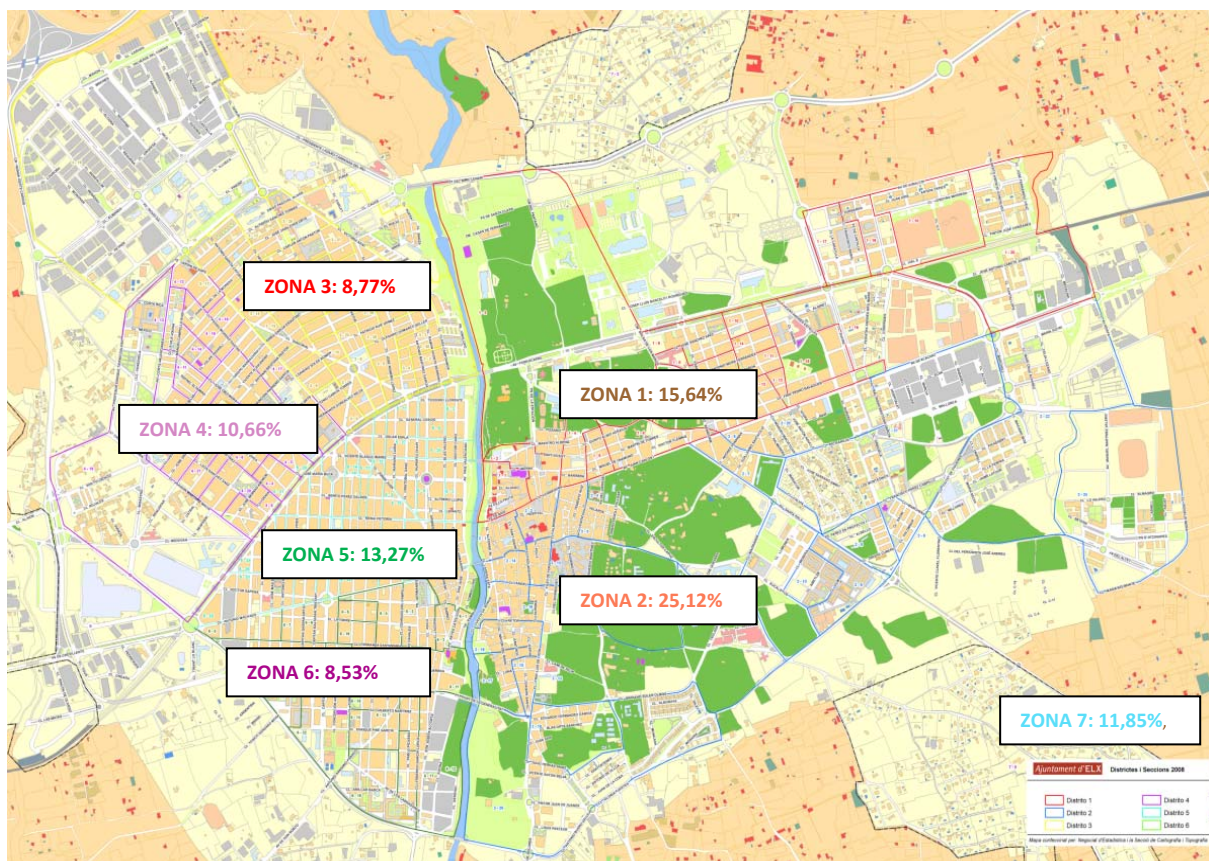


En el cuadro anterior se puede observar la superioridad en la utilización de Internet, seguido del Registro General en el caso de las reclamaciones y de los Buzones en el de las sugerencias. El medio que menos se ha utilizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de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

ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2016. Distribución por Zonas

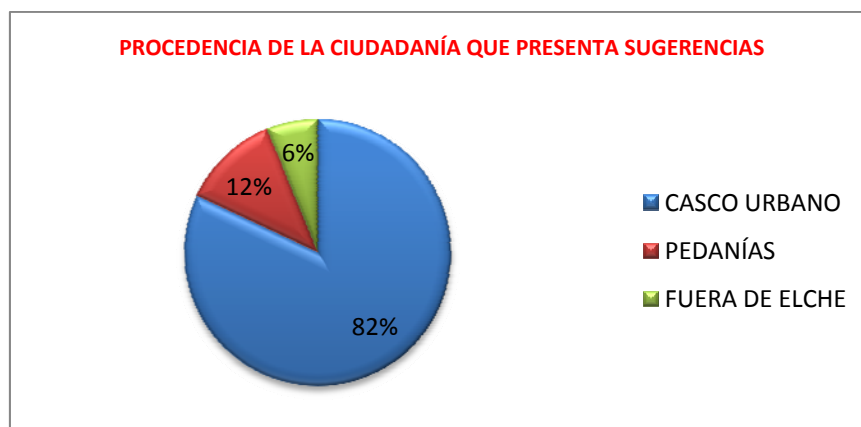
En 2016 se han presentado un total de **422 sugerencias**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR ZONAS



Porcentajes extraídos de aquellos expedientes admitidos a trámite.

Completan esta distribución 26 sugerencias (6,16%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.



Como podemos ver, el 81,99% de las personas que han presentado sugerencias residen en el casco urbano, un 11,85% en las pedanías y un 6,16% 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 (30,64%) junto con los de la zona 1 (19,08%) y los que menos, los de las zonas 3 y 6 en torno al 10% respectivamente.

	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	66	19,08%	15,64%
DISTRITO 2	106	30,64%	25,12%
DISTRITO 3	37	10,69%	8,77%
DISTRITO 4	45	13,01%	10,66%
DISTRITO 5	56	16,18%	13,27%
DISTRITO 6	36	10,40%	8,53%
	346	100,00%	81,99%

Por otro lado, 50 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 12 sugerencias (un 24% del total de las presentadas en pedanías), seguido por los residentes de Torrellano con 8 sugerencias (16%) y La Marina con 6 sugerencias (12%). Por otro lado se encuentra El Ferriol-Les Vallongues-Altabix con 4 sugerencias (8%) al igual que L'Altet.-Els Bassars. Los habitantes de Perleta-Maitino y los habitantes de La Baia han presentado 3 sugerencias respectivamente, con un porcentaje del 6% sobre el total. Tanto los habitantes de Matola-L'Algoda como los de La Foia-Asprella y los de El Pla de Sant Josep-Penya de les Àguiles-Carrús han presentado 2 sugerencias respectivamente, con un porcentaje del 4% sobre el total. Con una sugerencia se encuentra: La Vallverda, Atzavares, Derramador-Daimés, Algorós-Puçol, con un porcentaje del 2%.

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las sugerencias

	2015	2016
Zona 1	15,21%	15,64%
Zona 2	19,56%	25,12%
Zona 3	10,32%	8,77%
Zona 4	7,33%	10,66%
Zona 5	12,77%	13,27%
Zona 6	10,32%	8,53%
Zona 7	17,66%	11,85%
(*)	6,79%	6,16%
TOTAL	100%	100%

(*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2015, ha aumentado de forma significativa la participación de los habitantes de la zona 2, con un incremento del 5,56% en el porcentaje de participación y los de la zona 4 con un 3,33%. Con una participación porcentual prácticamente igual a la del año anterior, están los habitantes de las zonas 1 y 5 (incremento próximo al 0,5%). El mayor descenso porcentual lo experimenta la zona 7, con un 5,81% respecto a la participación porcentual del 2015. También desciende la participación ciudadana de las zonas 3 y 6 en un 1,55% y 1,79% respectivamente. Por último, las sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche pierden participación en el conjunto de zonas respecto al ejercicio anterior en torno al 0,6%.

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

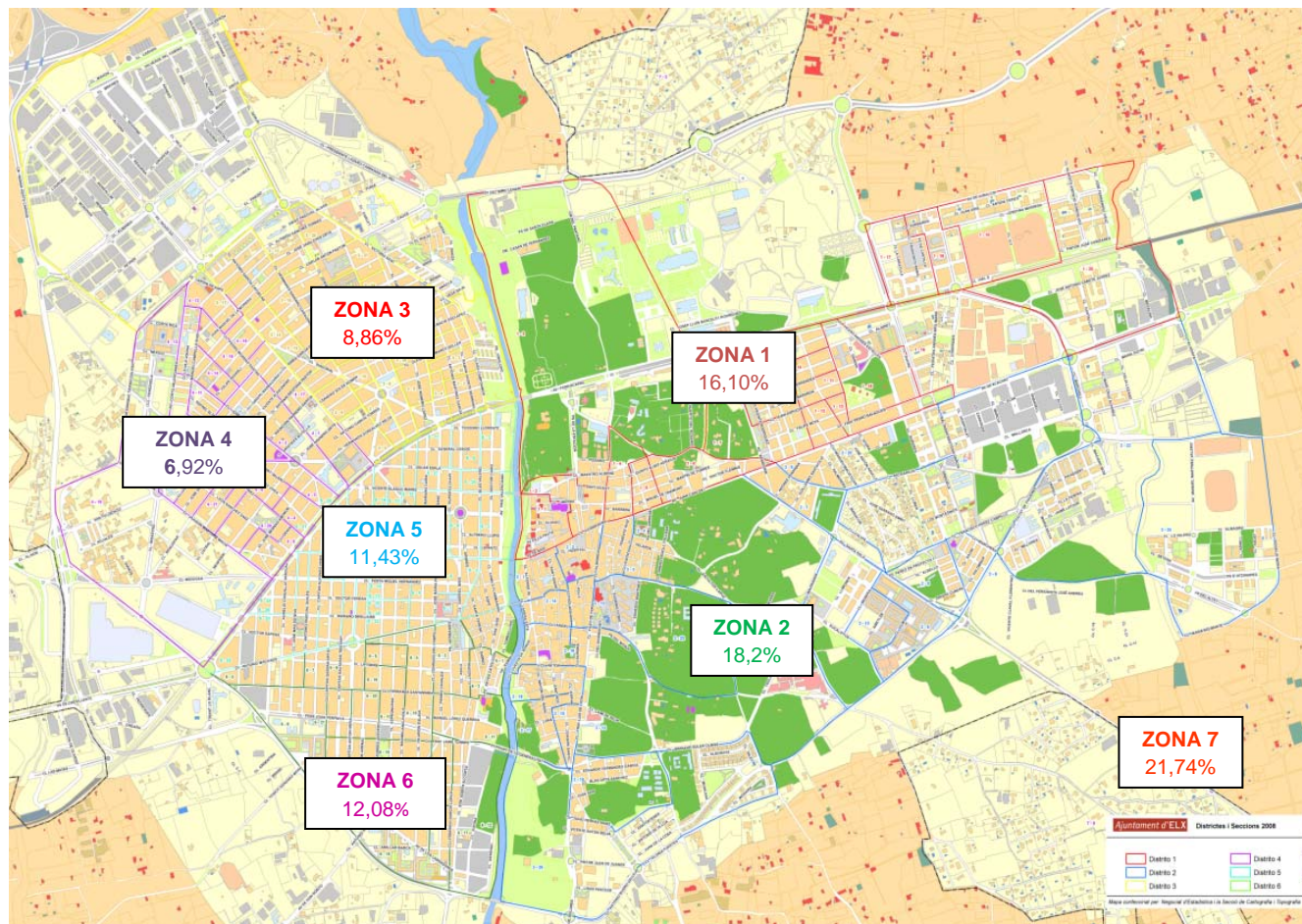
	Zona1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	10	18	11	9	8	7	7	3	73
Internet	35	63	19	25	32	19	31	19	243
Registro	12	16	4	6	9	5	5	4	61
Servicio 010	9	9	3	5	7	5	7	0	45
Total	66	106	37	45	56	36	50	26	422

(*) 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 2016 se han recibido un total de **621 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 621 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 4,67% (29 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.



Como se observa, el 73,59% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 21,74% 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 (24,73%) y los que menos, dentro del casco urbano, son los de la zona 4, con un porcentaje de participación del 9,41%.

DISTRITOS	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	100	21,88%	16,10%
DISTRITO 2	113	24,73%	18,20%
DISTRITO 3	55	12,04%	8,86%
DISTRITO 4	43	9,41%	6,92%
DISTRITO 5	71	15,54%	11,43%
DISTRITO 6	75	16,41%	12,08%
	457	100%	73,59%

Por otro lado, 135 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 27 reclamaciones (un 20% del total de las presentadas en pedanías), seguido con un porcentaje del 11,85% y 16 reclamaciones respectivamente L'Altet-Els Bassars y Torrellano. Con 14 reclamaciones presentadas y un porcentaje del 10,37% se encuentran La Vallverda y Perleta-Maitino. En El Ferriol-Les Vallongues-Altavix se han presentado 12 reclamaciones, lo que supone un 8,89% del total y 10 reclamaciones en La Marina con un 7,41%. La siguiente pedanía por volumen de presentación de reclamaciones es La Baia con 9 reclamaciones. Con la presentación de 6 y 4 reclamaciones se encuentran respectivamente, Matola-L'Algoda(4,44%) y El Pla de Sant Josep-Penya de les Àguiles-Carrús (2,96%). Con 2 reclamaciones presentadas se encuentra: La Foia-Asprella, Derramador-Daimés, Jubalcoi- Salades- Santa Anna. Y por último, con una reclamación se encuentra Atzavares.

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las reclamaciones

	2015	2016
Zona 1	14,94%	16,10%
Zona 2	16,69%	18,20%
Zona 3	11,17%	8,86%
Zona 4	7,25%	6,92%
Zona 5	10,74%	11,43%
Zona 6	12,33%	12,08%
Zona 7	21,33%	21,74%
(*)	5,51%	4,67%

(*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los del ejercicio 2015, vemos que cabe destacar ligeros incrementos en los porcentajes de participación de los habitantes de la zona 2 (1,51%) y zona 1 (1,16%) y de las zonas 5 y 7 con variaciones por debajo del 1%. Por otro lado, la participación porcentual ha disminuido respecto a 2015 para los habitantes que residen en la zona 3 (-2,31%) y los de las zonas 4, y 6 con un descenso inferior al 0,5%. Igualmente ha disminuido el porcentaje de participación en la presentación de reclamaciones de ciudadanos y ciudadanas que no están empadronados en Elche en 0,84%.

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

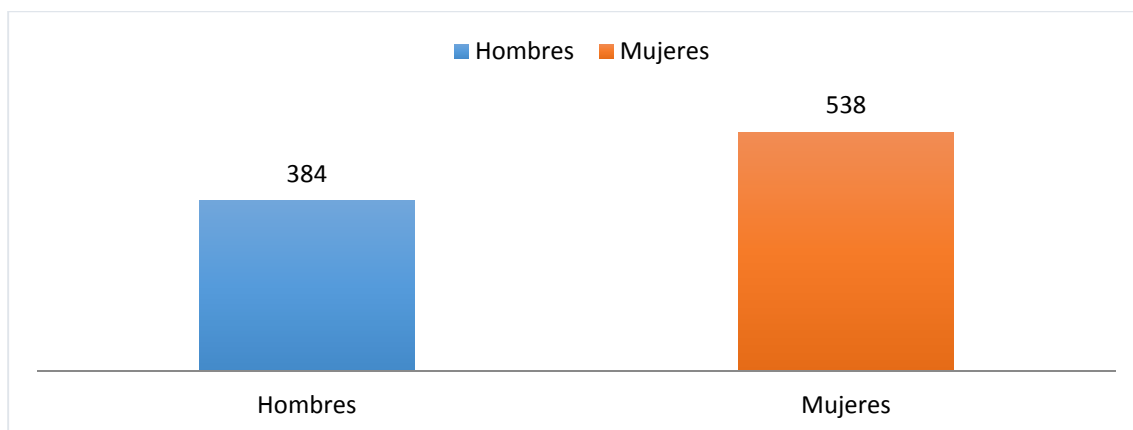
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	9	17	9	14	17	17	9	6	98
Internet	58	67	20	20	35	42	68	16	326
Registro	21	23	17	5	15	11	46	6	144
Servicio 010	12	6	9	4	4	5	12	1	53
TOTAL	100	113	55	43	71	75	135	29	621

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

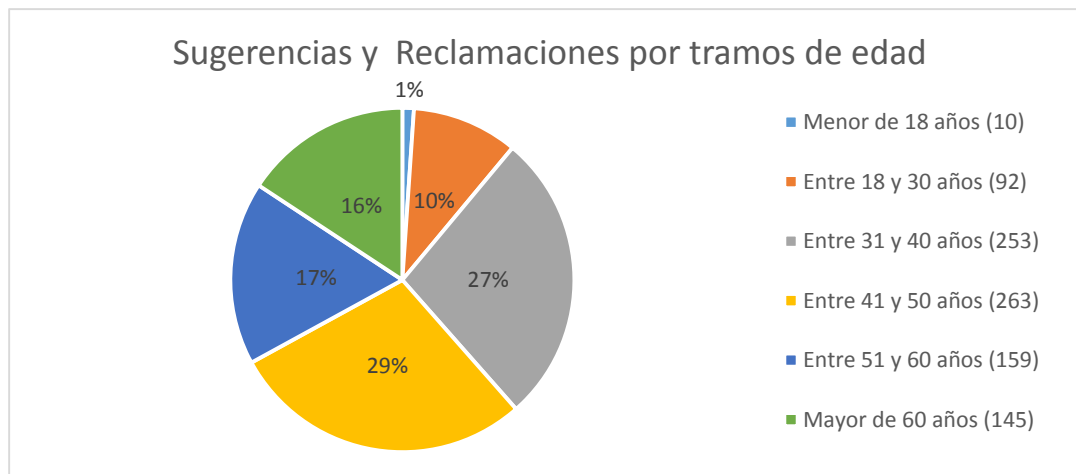
Según el cuadro anterior, destaca Internet como medio elegido para la presentación de reclamaciones, en todas las zonas.

iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2016 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 2016, 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 922 expedientes de reclamaciones y sugerencias, siendo una cantidad bastante representativa. En cuanto a la presentación de sugerencias y reclamaciones por sexo, observamos que el 58% han sido presentadas por mujeres y un 42% por hombres.



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



iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2016. Distribución por Áreas Municipales.

Las 422 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 444 subexpedientes. Del mismo modo, las 621 reclamaciones admitidas a trámite han generado 675 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 1119 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2016.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	5	4	9
Aperturas, Mercados y Vía Pública	8	17	25
Económica y Financiera	6	8	14
Educación y Cultura	37	39	76
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	25	64	89
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	11	21	32
Promoción Económica y Mantenimiento	129	155	284
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	40	99	139
Deportes, OMIC	64	127	191
Sostenibilidad	93	110	203
Turismo	13	20	33
Urbanismo, Territorio y Vivienda	13	11	24
TOTAL	444	675	1119

En este ejercicio, las áreas que más sugerencias y reclamaciones han recibido son, en primer lugar, igual que en el ejercicio anterior, Promoción Económica y Mantenimiento, a continuación Deportes y Turismo y en tercer lugar Sostenibilidad.

En el área de **Promoción Económica y Mantenimiento (25,38%)**, los servicios que más reclamaciones han recibido son: Limpieza, Tráfico, Espacios Públicos Urbanos y Alumbrado. En cuanto al Departamento de Limpieza, un grupo importante de sugerencias y reclamaciones giran en torno a los contenedores, tanto de basura como de reciclaje, ya sea para solicitar nuevos contenedores (C/ Rafael Sánchez Ceva, Camino del Rebollo, Arenales del Sol, etc.), su renovación (C/ Benimassot, urbanizaciones de La Vallverda, etc.), para solicitar el cambio de ubicación (bien sea para mejorar la visibilidad en el tráfico, o liberar espacio para aparcamiento o porque generan molestias de ruidos y olores) o se solicita que se incremente la frecuencia de recogida y se mejore la limpieza de los mismos y sus alrededores. Dentro de este Departamento otro grupo importante de expedientes se dirigen a la mejora de la limpieza de diversas zonas, unas veces provocada por la falta de poda y recogida de los frutos de los árboles que acaban en el suelo (por ejemplo C/ Alcalde Juan Hernández Rizo, Avenida de Travalón, etc.) o por la falta de limpieza de matorrales (Urbanización Nova Valverde, C/ Gauss, etc.), o por considerar insuficiente el servicio en general (C/ Brasil, Barrio del Toscar, etc.) Hay peticiones en las que se quejan del estado de las calles por los excrementos de las mascotas, demandando más limpieza y requiriendo más control y sanciones por conductas incívicas. Otras veces las peticiones vienen por una interrupción del servicio de limpieza por unos días o se refieren a la falta de recogida de la basura y vaciado de papeleras. Por último hay peticiones para que se mejore la limpieza de determinadas zonas verdes y algunos parques (parque infantil y zonas verdes de la C/ Pau, zona del río y alrededores, Jardín de la Solidaridad, etc.), así como la limpieza del mobiliario urbano.

En relación al departamento de Tráfico y Señalización se demanda el pintado de pasos de cebra en varias calles, la instalación de badenes o su reparación, así como más aparcamiento para motos. También hay varias peticiones para que se modifiquen direcciones o el doble sentido de algunas calles, o la construcción de rotondas para facilitar la circulación. En relación a los semáforos, se piden nuevos, mejorar la sincronización de los mismos en varias calles, e incluso en algún caso, su eliminación.

Dentro del Departamento de alumbrado, los ciudadanos y ciudadanas nos comunican que en determinadas calles la iluminación existente no es suficiente, a veces debido al sistema alterno de encendido de farolas en la calle, como por ejemplo en Santa Ana, Paseo peatonal Soria, C/ Valladolid, etc. Otras veces nos hacen llegar sus peticiones de que en una determinada zona no funcionan las farolas o no hay iluminación como en el carril bici de la circunvalación sur a la altura del hospital, en la C/ Ferrández Cruz en el parque infantil, y en las calles Bahía y Gran Vía. En estas últimas calles, parece ser que el problema se repite cada vez que llueve, por lo que demandan una solución definitiva.

Dentro de este área también se solicita la mejora de caminos, como el de Pallús, o el del Pantano, entre otros. Hay propuestas relacionadas con la mejora de aceras, como en el Paseo de Germanías, en la Av. de la Universidad y el Ferrocarril. Otras demandas hacen referencia a la necesidad de rampas, por ejemplo en la Plaza del Congreso Eucarístico para salvar el escalón de acceso a las terrazas, o en las C/ Vicente Serrano y Clara Campoamor. También se solicita la reparación de bancos o que se instalen estos en zonas nuevas.

La segunda área con más sugerencias y reclamaciones es **Deportes, OMIC y Turismo (20%)**. En el Departamento de Deportes, los problemas con las duchas (temperatura del agua, temporizador, difusores obstruidos, etc.) y la limpieza de vestuarios y aseos se repiten en varias instalaciones, aunque es en la instalación del Plá donde se han recibido más solicitudes. En esta instalación también se demandan más calles para los cursos de natación y más vigilancia en los vestuarios de los niños. En el Polideportivo de Carrús se han recibido quejas por el cambio de monitor a mitad de un curso y problemas con el cloro y agua de las piscinas. Las propuestas dirigidas al Pabellón Esperanza Lag se centran en la actuación de los socorristas, la avería del ascensor y pidiendo más limpieza. Hay varias propuestas relacionadas con horarios, por ejemplo que la piscina de Carrús esté abierta en junio y julio, o que se amplíen los horarios de las piscinas municipales en unos casos, o que se cumplan los horarios y no se cierre antes, en otros. Por último, se demanda que al organizar los recorridos de los eventos deportivos, tipo carreras solidarias, maratones, marchas etc. no se cierren todos los accesos de entrada y salida a la ciudad, por los problemas que generan a la ciudadanía.

En cuanto a Turismo, las peticiones más numerosas se centran en la demanda de reposición de los postes de voleibol en la playa de La Marina y para que se controle el uso de la concesión otorgada a un chiringuito de Arenales de Sol. También hay alguna petición solicitando que la Playa del Pinet deje de ser una playa para perros y demandando más limpieza y papeleras para esta playa.

En tercer lugar, está el área de **Sostenibilidad (18,14%)**, y dentro de ésta, es el Departamento de Parques y Jardines quien más propuestas ha recibido. Se demandan nuevos parques y zonas verdes (gran parque para niños, zona ajardinada en la rotonda de Cantó, parques para perros, etc.), aunque sobre todo, se demanda el mantenimiento de los existentes. Entre otros, se solicita dotar al Huerto de Travalón Alto de iluminación, accesos laterales para poder cruzarlo y convertir parte de él en parque infantil o de perros. Así mismo se solicita para distintas zonas verdes y plazas mobiliario (bancos, juegos infantiles, carteles informativos, etc.). También hay demandas de más arbolado, como en el Parque Agroalimentario, o que se planten chopos ilicitanos en las rotondas, o más palmeras en Arenales del Sol. Varias peticiones se refieren a la necesidad de que se poden las

palmeras y árboles, que se recojan los frutos de estos, y que se replanten los árboles en las aceras en vez de tapar los imbornales con cemento.

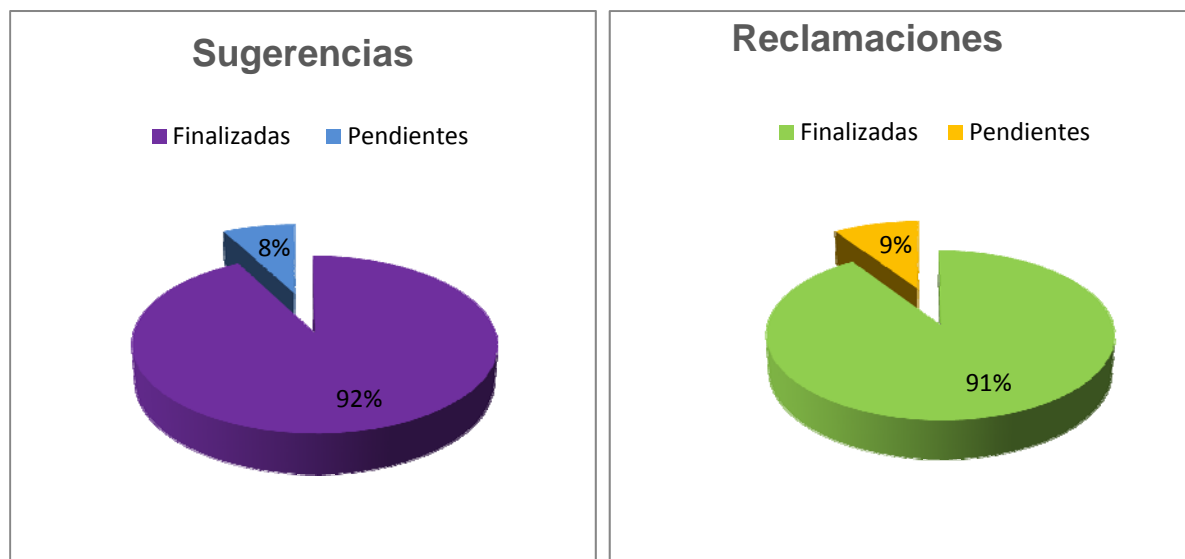
Dentro de esta área también se encuentra el departamento de Transportes que suele recibir muchas peticiones relacionadas con la mejora de las líneas de autobús, en concreto, las líneas a las pedanías y a las playas. Entre las peticiones más numerosas en el casco urbano, se incluyen más líneas al Pabellón Deportivo Universitario por un lado y a la Ciudad de la Justicia por otro. En general, hay varias propuestas relacionadas con el mantenimiento del carril bici, se solicitan más puntos de bicielx, ampliar o eliminar carriles bici o mejorar sus trazados.

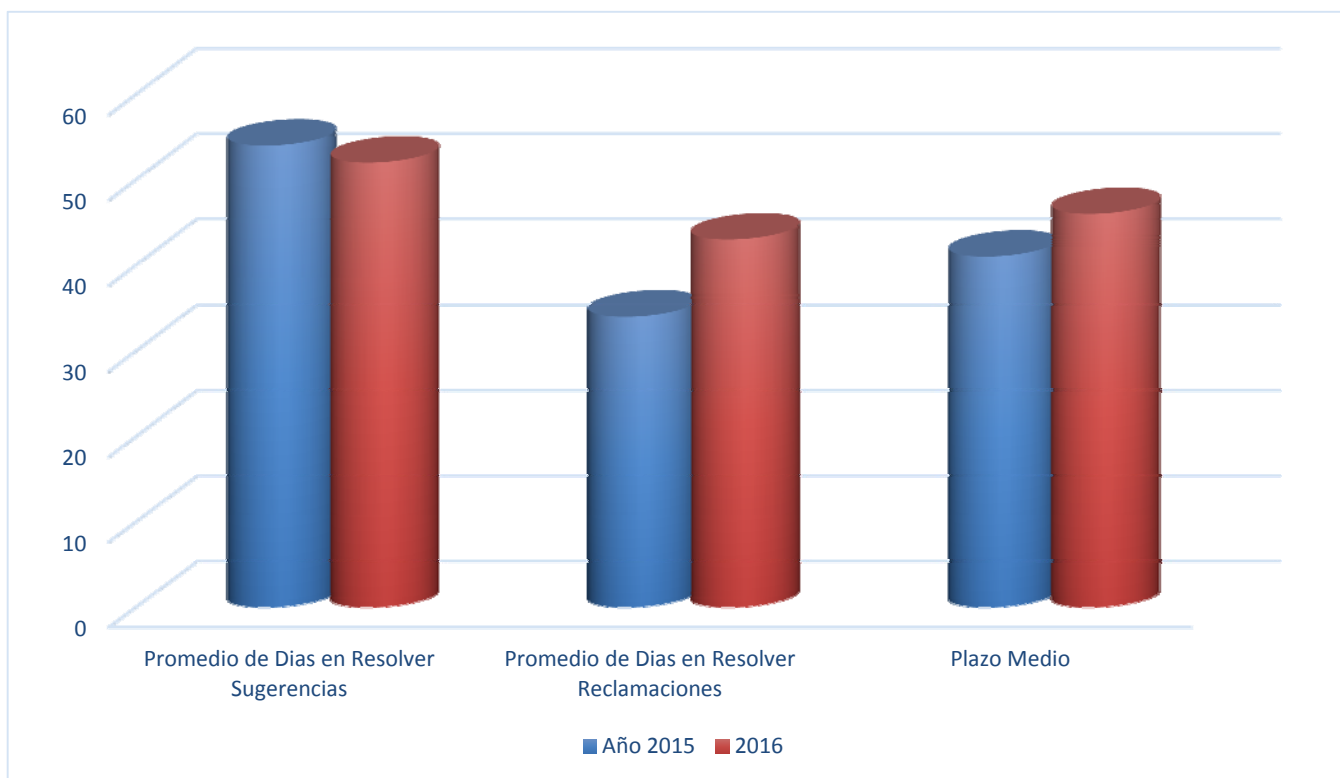
II. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS PARA LA CONTESTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR PARTE DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

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 2016 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 92,34%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 90,67%.



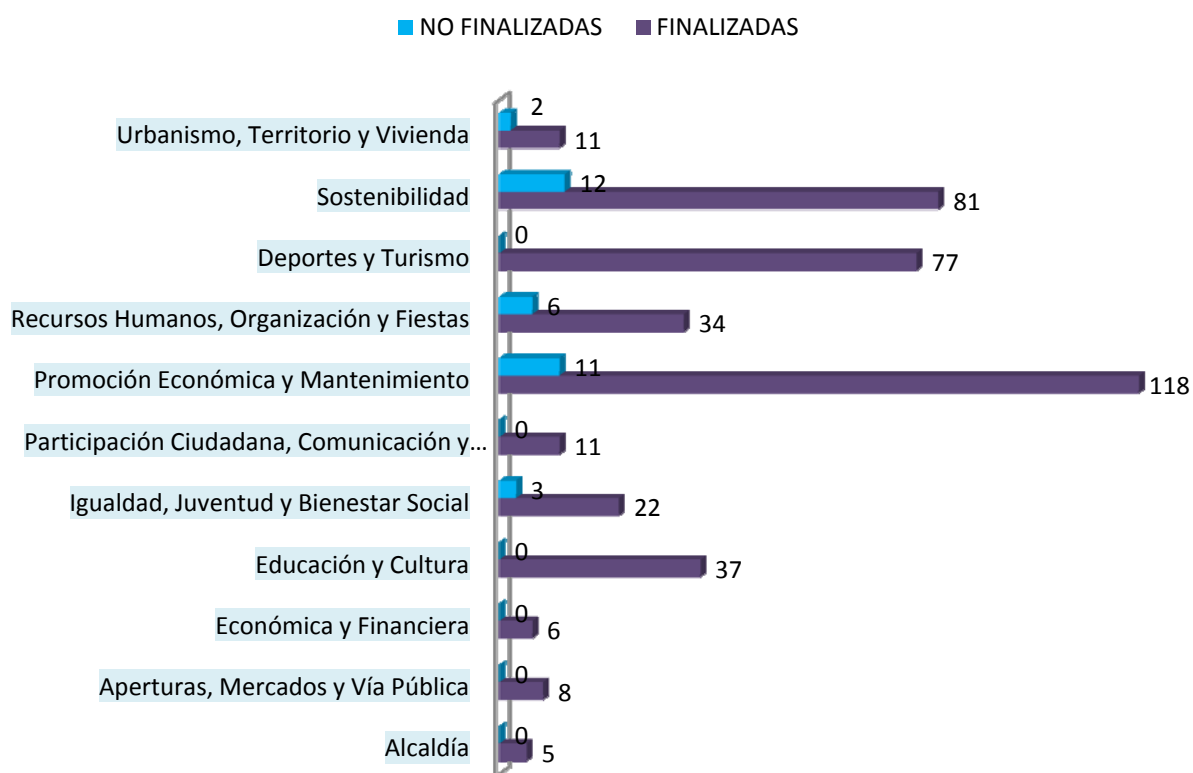


Hay que tener en cuenta que para aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas durante el último trimestre de 2016 no ha finalizado el plazo para su contestación, por lo que aparecen como no resueltas pero puede considerarse que continúan “en trámite”.

El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 52 días, y el de las reclamaciones ha sido de 43. Esto da un promedio conjunto de 46 días, lo que supone un buen nivel ya que el plazo máximo que tiene la administración para contestar es de 3 meses.

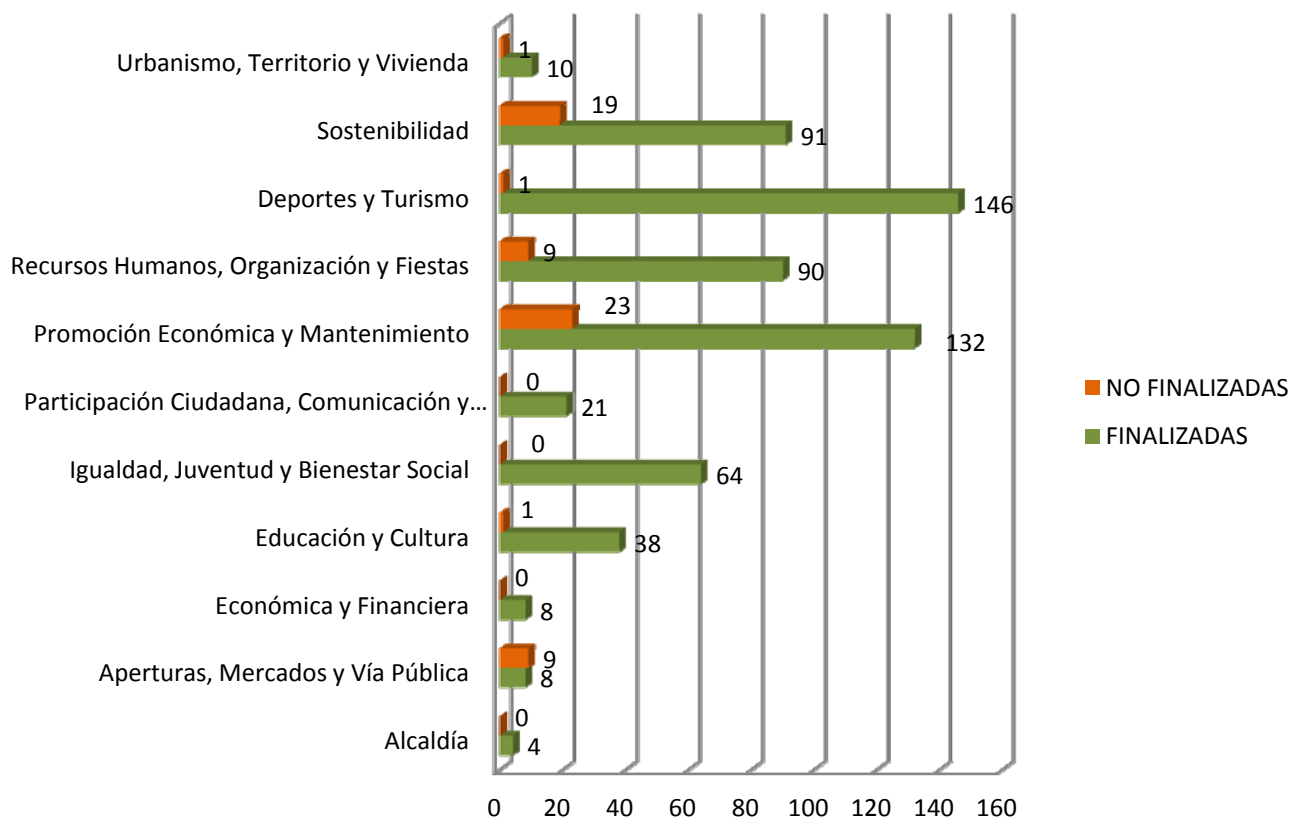
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Alcaldía	100%	0%
Aperturas, Mercados y Vía Pública	100%	0%
Económica y Financiera	100%	0%
Educación y Cultura	100%	0%
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	88%	12%
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	100%	0%
Promoción Económica y Mantenimiento	91,5%	8,5%
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	85%	15%
Deportes y Turismo	100%	0%
Sostenibilidad	87,10%	12,9%
Urbanismo, Territorio y Vivienda	84,62%	15,38%
TOTAL	92,34%	7,66%

SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Alcaldía	100%	0%
Aperturas, Mercados y Vía Pública	47,06%	52,94%
Económica y Financiera	100%	0%
Educación y Cultura	97,44%	2,56%
Igualdad, Juventud y Bienestar Social	100%	0%
Participación Ciudadana, Comunicación y Transparencia	100%	0%
Promoción Económica y Mantenimiento	85,16%	14,84%
Recursos Humanos, Organización y Fiestas	90,91%	9,09%
Deportes y Turismo	99,32%	0,68%
Sostenibilidad	82,73%	17,27%
Urbanismo, Territorio y Vivienda	90,91%	9,09%
TOTAL	90,67%	9,33%

RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

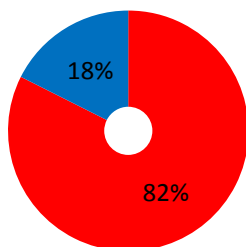


III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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

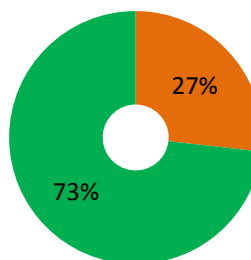
Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



i. Motivos de no admisión de las sugerencias y reclamaciones

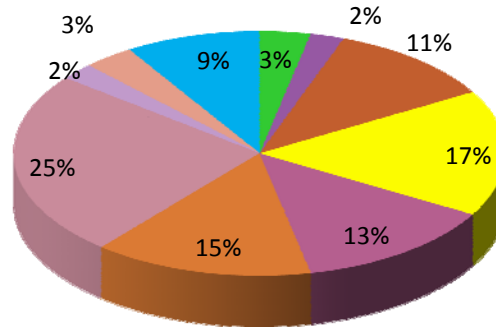
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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

A lo largo de 2016 no han sido admitidas a trámite un total de 90 sugerencias y 227 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

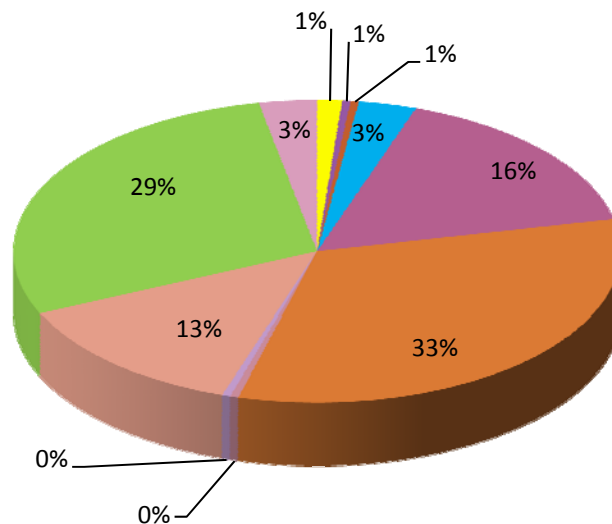
MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 3
- No ser competencia municipal: 2
- Acumulación de expedientes: 10
- Existe otro procedimiento administrativo: 15
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 12
- Comunicación de incidencias: 13
- Parte de servicio: 22
- Por ser agradecimiento: 2
- Por ser opinión: 3
- Por ser petición de información: 8



MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 3
- Falta de fundamentación: 1
- Acumulación de expedientes: 37
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 1
- Comunicación de incidencias: 30
- Por ser petición de información: 7
- Lenguaje ofensivo: 1
- No ser competencia municipal: 7
- Existe otro procedimiento administrativo: 74
- Renuncia de el/ la interesado/a: 1
- Parte de servicio: 65



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 2016 se han presentado 7 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Ministerio de Fomento	Iluminación de la nueva rotonda de la autovía de circunvalación (EL-20)
1	Ministerio de Interior	Procedimiento reglado en caso de urgencia para la renovación DNI
2	Consortio para la gestión de los residuos sólidos urbanos del Baix Vinalopó	Gestión planta reciclaje de la Partida de Vallongas
1	Organización impulsora de Discapacitados (OID)	Venta de cupones ilegales de la OID
1	Universidad Miguel Hernández	Vertido de productos químicos de los aseos portátiles en el aparcamiento de la universidad
1	Universidad Miguel Hernández	Gusanos (procesionaria) en los pinos del campus de la UMH

Se han presentado 2 sugerencias que no han sido admitidas a trámite por ser competencia de otra administración o entidad.

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Comunidad de Regantes de Riegos de Levante	Peligro de circulación por partidor en desuso hundido, junto al camino que va de Vereda de Santa Teresa al Centro social de Matola
1	Diputación Provincial de Alicante	Colocación rotonda en el cruce entre la pedanía de las Bayas con la pedanía de Valverde en la carretera Elche-Santa Pola (C-865)

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

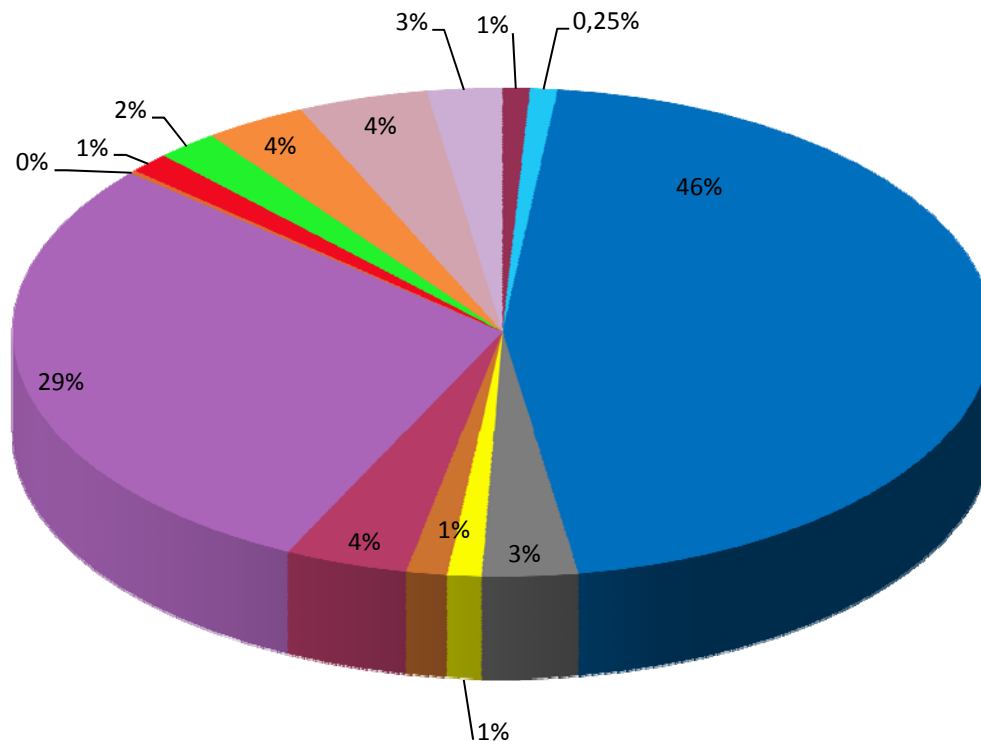
IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

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

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Calidad de la información	4	0,90%
Calidad en la atención	4	0,90%
Instalaciones, infraestructuras	203	45,72%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	0	0%
Horarios, plazos	14	3,15%
Recursos Humanos	5	1,12%
Ubicación	6	1,35%
Funcionamiento del Servicio	18	4,05%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	129	29,05%
Precio	1	0,22%
Medidas de protección	6	1,35%
Política Municipal	9	2,02%
Mantenimiento, conservación	15	3,37%
Normativa Municipal	19	4,27%
Otros	11	2,47%
TOTAL	444	100%

Tipología Sugerencias

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

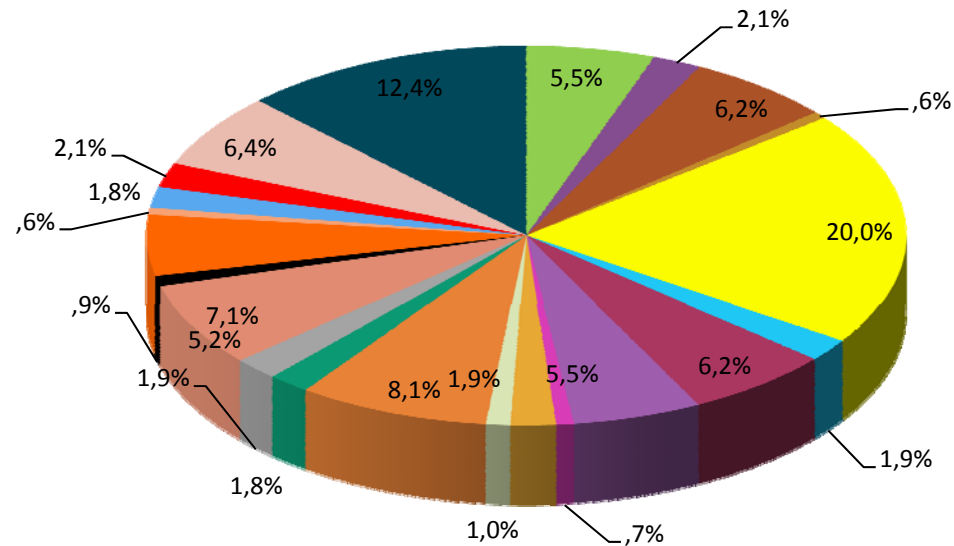


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Horarios, plazos, fechas	37	5,48%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	14	2,07%
Falta de respuesta o actuación	42	6,22%
Falta de recursos humanos	4	0,60%
Demanda de servicio, nuevo o insuficiente	135	20%
Solicitud de cambio de ubicación	13	1,92%
Molestias por ruidos, olores, etc.	42	6,22%
Roturas, solicitud de reposición	37	5,48%
Disconformidad en el precio	5	0,74%
Peligros para usuarios, transeúntes	13	1,92%
Falta de inspección o control	7	1,03%
Problemas de mantenimiento, conservación, calidad	55	8,14%
Accesib. y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.	12	1,77%
Señalización, rotulación	13	1,92%
Calidad en el trato	48	7,11%
Calidad de la información	6	0,88%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	35	5,18%
Problemas de espacio	4	0,60%
Problemas con el mobiliario, equipamiento o recursos técnicos	12	1,77%
Limpieza e higiene	14	2,07%
Política Municipal	43	6,37%
Otros	84	12,50%
	TOTAL	675
		100%

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 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 2016 se han tramitado ante la Comisión 18 expedientes de reclamaciones en queja, 9 iniciados en 2015 y el resto ya en 2016:

1210/2015	1230/2015	1334/2015	1447/2015	1466/2015	1519/2015
1558/2015	1594/2015	1646/2015			

486/2016	577/2016	586/2016	719/2016	839/2016	861/2016
926/2016	1146/2016	1155/2016			

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 2016 se han iniciado igualmente 3 expedientes de reclamación en queja que a 31 de diciembre de 2016 aún están pendientes de resolver.

También se han presentado 38 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

Ausencia de previsión ante la entrada en vigor de las Leyes 39/2015 y 40/2015 en lo referente a la implantación de la Administración Electrónica. Se detecta la falta de un equipo impulsor y motivador, que ayude a los diferentes departamentos en el camino hacia su implantación, con la preparación de equipos, marcando las nuevas líneas de actuación y sobre todo, motivando al personal para llevar mejor este profundo cambio.

Algunos departamentos aún no son conscientes de la importancia que tiene el contestar a todas las solicitudes que plantean los ciudadanos y ciudadanas. A través de este Servicio se detecta el descontento de la ciudadanía cuando al presentar una sugerencia o reclamación no recibe contestación alguna, o en su caso, una contestación tipo. En muchas ocasiones, no se quiere dar una respuesta desfavorable y se generan falsas expectativas al utilizar expresiones como "se estudiará" "por el momento no hay presupuesto" , etc. Todo ello repercute en la apreciación que se tiene de este Servicio.

Falta de cultura de colaboración transversal entre los departamentos municipales a la hora de trabajar bajo la premisa de servicio público, dejando los intereses de la ciudadanía en un segundo plano.

Falta de personal en los puestos de atención al público, sobre todo en Centros Sociales y OMACs y necesidad de que se establezca el personal contratado en estas oficinas, ya que la contratación

temporal dificulta el ofrecer un servicio de calidad, al no contar con el tiempo suficiente para la formación.

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

Los amplios plazos de resolución de los expedientes administrativos establecidos por ley generan en la ciudadanía una sensación de paralización, sensación que mejoraría si se le informara puntualmente de la situación de su expediente y de los trámites pendientes.

Se sigue detectando la falta de devolución en plazo de los escritos que, desde el Registro General, se remiten a un Departamento y éste considera que no es de su competencia. En ocasiones, esta devolución se realiza varios meses después, lo que provoca que se demore en exceso la contestación ciudadana o incluso no se conteste.

La antigüedad en los equipos electrónicos, la falta de actualización de programas y el desfase de conocimientos por parte de los departamentos municipales, dificulta y sobre todo, ralentiza, la atención al público y la implantación de la Administración Electrónica, generando problemas con plataformas como ORVE, que requieren de unos requisitos mínimos para su correcto funcionamiento.

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:

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

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

Establecer directrices en las decisiones municipales basadas en la prioridad al Servicio Público.

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

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

Establecer un organigrama administrativo con funciones y competencias delimitadas y que sea independiente de los cambios en la estructura política, siendo el establecido por los departamentos municipales para gestionar los trámites, por ejemplo, en sugerencias y reclamaciones, registro general, contabilidad, personal, etc.

Repensar sobre la forma de llevar a cabo las distintas campañas municipales, con el objeto de conseguir focalizar para cada público objetivo aquellas que le puedan resultar de interés, y evitar duplicidades en la documentación a presentar y desplazamientos innecesarios.

Promover desde la OMAC la formación ciudadana en materia de administración electrónica, tanto para personas físicas como jurídicas, con el fin de facilitar la aplicación de la ley.

Implantar un proyecto de actualización continua de conocimientos en materia de legislación, con el fin de que cualquier novedad legislativa sea trasladada de forma rápida y efectiva al personal de los departamentos implicados, y en cualquier caso a todos los responsables departamentales.

VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

- 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), facilitando así la recepción y remisión entre administraciones de documentación en formato electrónico.
- Adhesión a la Plataforma Autonómica de Interoperabilidad para el intercambio de datos entre administraciones.
- Mejora de las instalaciones en la oficina de Turismo y la OMAC en Arenales del Sol.
- Reapertura del servicio de atención a personas sordas los lunes en la OMAC Centro.
- Puesta en marcha del nuevo servicio WhatsApp 010 con la finalidad de ampliar los servicios de atención ciudadana de la OMAC.
- Modificación del servicio de atención telefónica 010, estableciendo un horario ininterrumpido, de 8.30 a 18.00 horas de lunes a viernes, incrementándose así el tiempo diario de atención.
- Incorporación de un enlace desde la web municipal para acometer trámites tributarios online con SUMA.
- Puesta en marcha de una nueva imagen de la página web municipal www.elche.es.
- Inicio de la compra de nuevos fondos para la Biblioteca Municipal, consistente en más libros, música y películas.
- Instalación de un paso de peatones inteligente para alertar con luces a aquellos que caminan con el teléfono.
- Ampliación del carril bus del centro para mejorar el tráfico a cambio de reducir 70 metros de aparcamiento en la C/ Doctor Caro.
- Instalación de un semáforo para dar preferencia al transporte público en el cruce de la C/Doctor Caro con la C/ Vicente Blasco Ibáñez.
- Mejora de la seguridad frente al colegio Newton College con indicaciones verticales y horizontales.
- Retirada de las palmeras secas en la Avenida San Bartolomé de Tirajana de Arenales del Sol y mejora del sistema de riego.
- Creación de una brigada extra para la limpieza de los huertos y mejora del aspecto de los puntos negros del Palmeral.
- Limpieza y desbroce de malas hierbas en los Huertos de los Niños y las Niñas.
- Tratamiento preventivo con endoterapia y plaguicidas, en más de 1000 pinos contra la plaga de la procesionaria, en los huertos de San Plácido, Hort del Monjo, parque Ferrández Ordóñez, C/ Victoria Kent, ladera del río, Mestre Melchor Botella, Jardín de Rafael Alberti, Jardín de las Culturas, Cementerio Viejo, Biblioteca Municipal y pedanías.
- El Ayuntamiento intensifica los tratamientos fitosanitarios con la empresa Tragsa en la lucha contra el picudo rojo y elimina 300 palmeras infectadas.

- Actuación conjunta de Espais Verds y Parques y Jardines, supervisada por la Policía Local, para eliminar los setos que impiden la visibilidad en 64 jardineras de los cruces de Elche Parque Industrial, mejorando la seguridad vial del Polígono.
- Desbroce de la zona del parque periurbano de la Rápita que se creó sobre el vertedero de Carrús y poda de los árboles, así como replantación de los árboles secos y colocación de una malla en el lado del barranco de los Arcos para evitar corrimientos de tierra.
- Obras para recuperar el riego en los huertos de Contador y Bon Lladre.
- Construcción de 200 metros de acera en el acceso al estadio Martínez Valero para mejorar la accesibilidad y la seguridad en la zona.
- Asfaltado del Camí del Bolo en Peña las Águilas y mejora de los caminos en la partida Derramador.
- Desbroce de parte de la maleza que existía en los laterales de la Ronda Sur.
- Asfaltado de solares públicos y privados que han permitido ampliar plazas de aparcamiento, como en el solar anexo al mercado de San José, ganando así 50 nuevas plazas, o en la calle Venezuela (Bº Toscar) con 90 plazas nuevas.
- Se ha repintado el paso de peatones frente al IES Tirant Lo Blanc.
- Arreglo de aceras y baldosas en: c/ Rafael Ramos Cea nº 77, frente al C.P. Mediterrani, en la C/ Almagro, C/ José Bernad Amorós, en Avda. de Crevillente, en la acera de la Vereda de Santa Teresa y en el puente próximo a Media Mark.
- Arreglo del hundimiento de un registro y baldosas perimetrales en la acera de la C/ Migdia frente a la Plaza de la Glea en La Marina.
- Reposición de bolardo en la C/ Biar, nº 3 para proteger del tráfico a los peatones.
- Primeras actuaciones del Plan Director de Turismo que incluye nueva señalización y la creación de una zona de aparcamiento para autobuses turísticos (Bus Turístico).
- Reposición de los postes de Voleibol en la Playa de La Marina.
- En los pliegos de condiciones que regulan la adjudicación de los kioscos de las playas se han incluido criterios para la regulación de la música, permitiendo solo música ambiental, entendiendo la misma como la propagación o difusión de música mediante elementos electrónicos de pequeño formato, de baja intensidad y potencia, o en directo mediante la voz humana o instrumentos acústicos y sin altavoces ni amplificadores que superen los 25 vatios.
- Reactivación de los presupuestos participativos permitiendo así que los vecinos y vecinas puedan votar y decidir qué proyectos se llevan a cabo.
- Instalación de un aparcamiento de bicicletas en la Plaça del Gall.
- Apertura de las piscinas municipales hasta el 4 de septiembre.
- Mejoras en la pista de fútbol sala, arreglo de las grietas de los vestuarios y pintado del vallado del Polideportivo de Altabix.
- Labores de ajardinamiento en la Ciudad Deportiva, en aquellos puntos exteriores donde no había vegetación.
- Renovación de la señalización de las gradas de la pista de atletismo.
- Instalación de un retén sanitario en la Ciudad Deportiva, que da cobertura a todas las instalaciones deportivas.
- Arreglo del problema de agua fría en las duchas en la piscina del Pla.
- Instalación de un desfibrilador en la Pista de Atletismo Manolo Jaén, así como tomas de corriente para enchufar secadores de pelo.
- Plan de inserción laboral para personas en riesgo de exclusión social y Plan de Empleo Conjunto destinados ambos a 152 parados de larga duración.
- El Ayuntamiento ha abierto siete bolsas de empleo con el fin de empezar a cubrir vacantes.
- Realización de trabajos previos a la modificación del carril bici de la Avda. de Llibertat dando prioridad a la calzada.

- Renovación de la imagen de las líneas de autobús 1A y 1B y ampliación del itinerario los fines de semana, pasando por el Parque Empresarial y la Vía Parque.
- Creación de una línea nueva de autobús (P1) en Arenales del Sol para los meses de julio y agosto.
- Adelanto de las fechas de puesta en funcionamiento de la línea de autobús de El Altet y La Marina, concretamente en el caso de El Altet, del 22 de junio al 1 de septiembre, y en el caso de La Marina, del 24 de junio al 11 de septiembre.
- Refuerzo de la señalización del carril bici en la zona de la UMH.
- Actualización de la App que permite mostrar los tiempos de espera de los autobuses y la situación del transporte público.
- Se están llevando a cabo diferentes iniciativas formativas en materia de educación y seguridad vial dirigido a ciclistas (actividades en el Parque Infantil de Tráfico, proyecto Bici Escuela, cursos, etc.). Los cursos de Biciescuela los imparte la Policía Local y además BiciElx imparte cursos gratuitos al público en general.
- Sustitución de las butacas de las dos salas de los cines Odeón y reforma de la fachada.
- Sustitución de la moqueta del suelo e impermeabilización de la cubierta del techo en el Gran Teatro.
- Configuración de un nuevo mapa escolar consistente en la desaparición del distrito único y en la reorganización de los colegios.
- Arreglo de la conexión wifi municipal del Centro Social de Altabix.
- Modificación de la ordenanza municipal de edificación y urbanización que prohíbe la realización de obras durante los meses de verano en Arenales del Sol y La Marina para no producir molestias a los residentes.
- Inicio de la redacción por el Consorcio para la Gestión de Residuos Urbanos del Baix Vinalopó, de un plan destinado a modernizar la planta de reciclaje y el vertedero controlado de la partida de Vallongas, lo que supondrá alargar la vida útil y minimizar los olores generados en las instalaciones.
- Instalación de más de 100 nuevos contenedores de reciclaje en el municipio (40 de plástico y 70 de cartón).
- Intensificación de la vigilancia policial en el vertedero ilegal de Perleta, así como instalación de cartelería advirtiendo de la prohibición de tirar enseres y desperdicios.
- Plan especial de baldeo en el casco urbano y en las pedanías.
- Diseño de una campaña de concienciación para que los propietarios de los canes se impliquen y pongan fin al problema de las defecaciones de las mascotas en la calle, con la utilización de pancartas y cartelería y la colocación de dispensadores de bolsas para recoger las defecaciones de los animales en los mostradores de los comercios.
- Finalización de los tramos 1 y 2 de colector de Carrús y se inicia el tramo 3, con el fin de gestionar de forma integral las fuertes precipitaciones y el asfaltado de las calles.
- Puesta en marcha del Proyecto Clara, una iniciativa para promover la empleabilidad de las mujeres.
- Bonificaciones a familias de rentas bajas a través del Fondo Social del Agua por importe de 200.000 euros.
- Distribución de la prensa diaria en el Centro Social Altabix Universidad.
- Puesta en marcha de la Oficina de la Vivienda, dependiente de Servicios Sociales.
- Se intensifica la vigilancia nocturna con operativos especiales en lugares concretos, con apoyo en ocasiones de la Unidad Canina, indispensable para la detección de sustancias estupefacientes, con el fin de erradicar las molestias a los vecinos provocadas por los botellones y la alteración del orden público de jóvenes.

- Operativo especial con agentes de paisano, en los tres turnos de servicio, para detectar infracciones cometidas por los dueños de perros, al permitir que sus mascotas orinen y defecuen en la vía pública, y por no llevarlos atados, con la imposición de sanciones como medida disuasoria.

ACTUACIONES PREVISTAS PARA 2017

- Apertura de la oficina centro de la OMAC una tarde a la semana.
- Instalación de un gestor de colas en la OMAC de Altabix- Universidad, para facilitar la recepción y atención de los ciudadanos y ciudadanas a dicha oficina.
- Realización de una encuesta sobre la calidad del servicio de sugerencias y reclamaciones.
- Biciex activará otras cuatro estaciones en la zona sureste, cerca de CP Victoria Kent, del Campo de Fútbol, de la Ciudad de la Justicia y en el intercambio de autobús en el barrio de San Antón.
- A principios de año se instalarán 22 contenedores para reciclar aceite doméstico en el casco urbano y 7 en partidas rurales.
- Se llevará a cabo una campaña de comunicación OMAC.
- Contratación del pliego de administración electrónica.
- Obras de adecuación y prolongación en la ladera y cauce del río.
- Comenzarán las obras de la 4ª y última fase del colector de Carrús.
- Se ejecutarán las obras de la 2ª fase del colector y red secundaria de saneamiento de Peña de Las Águilas y Llano de San José.
- Reasfaltado del Pont del Bimil-lenari y arreglo de carril en el puente de Altamira.
- Construcción de dos rotondas que aliviarán el tráfico en el acceso al Hospital del Vinalopó.
- Proyecto para acabar con el problema de circulación del agua y limpieza del estanque del Hort del Monjo.
- Construcción de varios parques para perros en Carrús, Sector V y Campo de Fútbol, propuestos varios de ellos por los vecinos en los Presupuestos Participativos.
- Renovación de la entrada del Centro Deportivo Esperanza Lag, pintado de la fachada y de la cantina.
- Arreglo de las goteras del Pabellón Isabel Fernández de Torrellano.
- Se destinarán 57.000€ más IVA a potenciar la señalización vertical a través de un contrato de mantenimiento.
- Propuesta de modificación de la ordenanza de circulación en el apartado referente a la bicicleta.
- Campaña de fumigación del mosquito tigre en el casco urbano y las pedanías.
- Más zonas de sombra y hamacas en las piscinas municipales.
- Mejora en la acera de la calle Gandhi junto al Departamento de Mantenimiento de la Vía Pública, con cambio de ubicación del arbolado y de especie para evitar que las raíces levanten el pavimento y dañen las tuberías y/o cableado subterráneo.
- Mejora de Riego, con la implantación de la telegestión en numerosas zonas verdes del núcleo urbano.
- Desarrollo de la infraestructura necesaria para regar con aguas regeneradas en el casco urbano, principalmente en la zona de la ladera del río.
- Mejora del arbolado en varias zonas como Antonio Machado, Barrio del Toscar y Plaza de Castilla.

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 2016.

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 2016 no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio. No obstante en el mes de febrero de 2017 se ha llevado a cabo una encuesta con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos sobre el Servicio.</p> <p>Por último, el personal de las OMACs siempre da cuenta de la existencia de este Servicio a través de las catorce 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.

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.	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.	
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.	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.	98,6%
	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: 81,95% Reclamaciones: 88,23% Sobre las totales: Sugerencias: 75,67% Reclamaciones: 80%
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: 153 En cuanto a las reclamaciones: 174

COMPROMISO 8: El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se compromete a facilitar a la persona interesada, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación, el servicio destinatario y la unidad responsable de su contestación.	No hay indicador aprobado.	El programa informático permite en cualquier momento informar al ciudadano o ciudadana sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación.
COMPROMISO 9: Se realizará al menos un informe trimestral con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y un informe anual.	Indicador 5: Nº de informes estadísticos referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realizados anualmente.	Informes trimestrales: 4 Informes anuales:1
COMPROMISO 10: El Servicio de Atención Ciudadana se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica, etc.	Indicador 6: Número y tipología de mejoras anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.	Se han iniciado los trabajos con la empresa que gestiona la web municipal para mejorar la tramitación electrónica.

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 2016 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.