



# INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2021

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche



## INTRODUCCIÓN

Si en el anterior informe los datos estaban influenciados por la implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Elche y la crisis generada por la pandemia de COVID-19, en el 2021 la vuelta a la “normalidad” en la prestación de los servicios públicos puede ser la nota destacada en el transcurso de este año.

Siendo conscientes de que la ciudadanía usa cada vez más la vía digital para realizar sus gestiones con el Ayuntamiento, es evidente la existencia de una brecha digital en ciertos colectivos, que dificulta y genera desamparo en estas relaciones, por tanto, el Ayuntamiento debe continuar trabajando para acercar la administración a los ciudadanos y seguir velando por la defensa de los derechos de los vecinos y vecinas en cuanto a la mejora de los servicios municipales y la subsanación de las deficiencias.

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

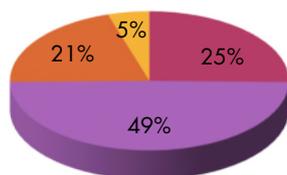
### i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2021. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2021 se han admitido a trámite 321 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 170 expedientes menos que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	21	58	<b>79</b>
Página Web y correo electrónico	41	102	<b>143</b>
Registro General	17	55	<b>72</b>
Servicio Atención Telefónica	4	23	<b>27</b>
Total	<b>83</b>	<b>238</b>	<b>321</b>

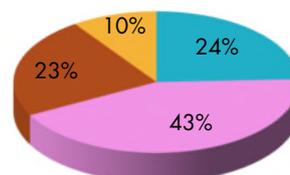
### SUGERENCIAS

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



### RECLAMACIONES

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



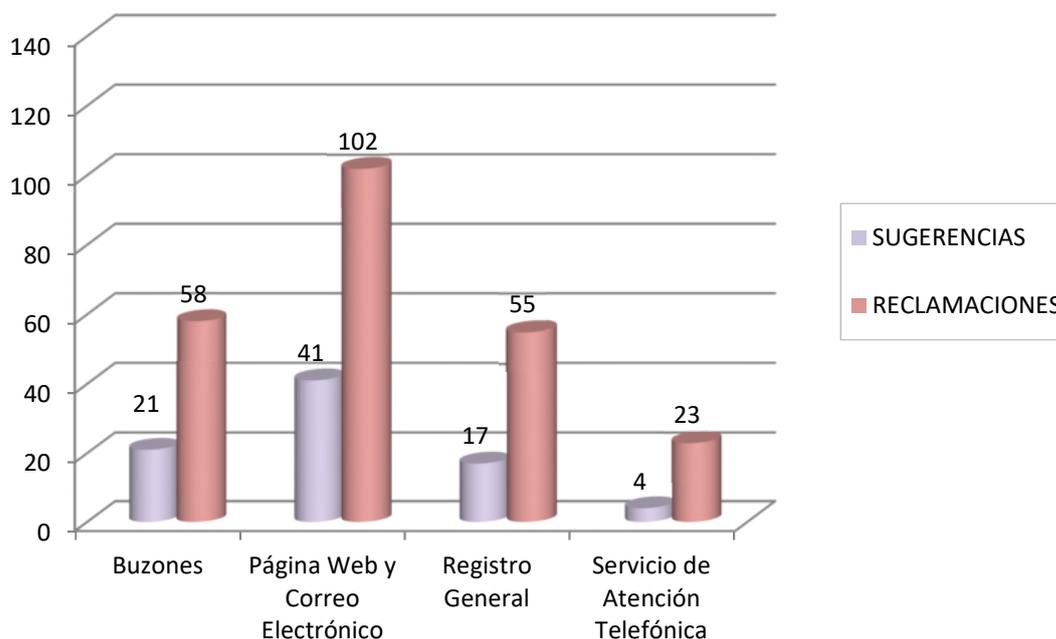
Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar tanto sugerencias como reclamaciones ha sido Internet.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2020	2021	VARIACIÓN		2020	2021	VARIACIÓN
<b>BUZONES</b>	16%	25%	+9%	<b>BUZONES</b>	27%	24%	-3%
<b>INTERNET</b>	53%	49%	-4%	<b>INTERNET</b>	43%	43%	0%
<b>REGISTRO G.</b>	23%	21%	-2%	<b>REGISTRO G.</b>	20%	23%	+3%
<b>SERVICIO 010</b>	8%	5%	-3%	<b>SERVICIO 010</b>	10%	10%	0%

Comparando el 2021 con el 2020, en el caso de las sugerencias, la utilización de los buzones ha experimentado un aumento porcentual del 9%, compensándose con una disminución en el uso del resto de medios.

En cambio, en las reclamaciones, en 2021 la utilización de los buzones ha disminuido respecto a 2020 en un 3%, mientras se ha incrementado la utilización del registro un 3%. Internet y el Servicio 010, se mantienen.

**Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2021**

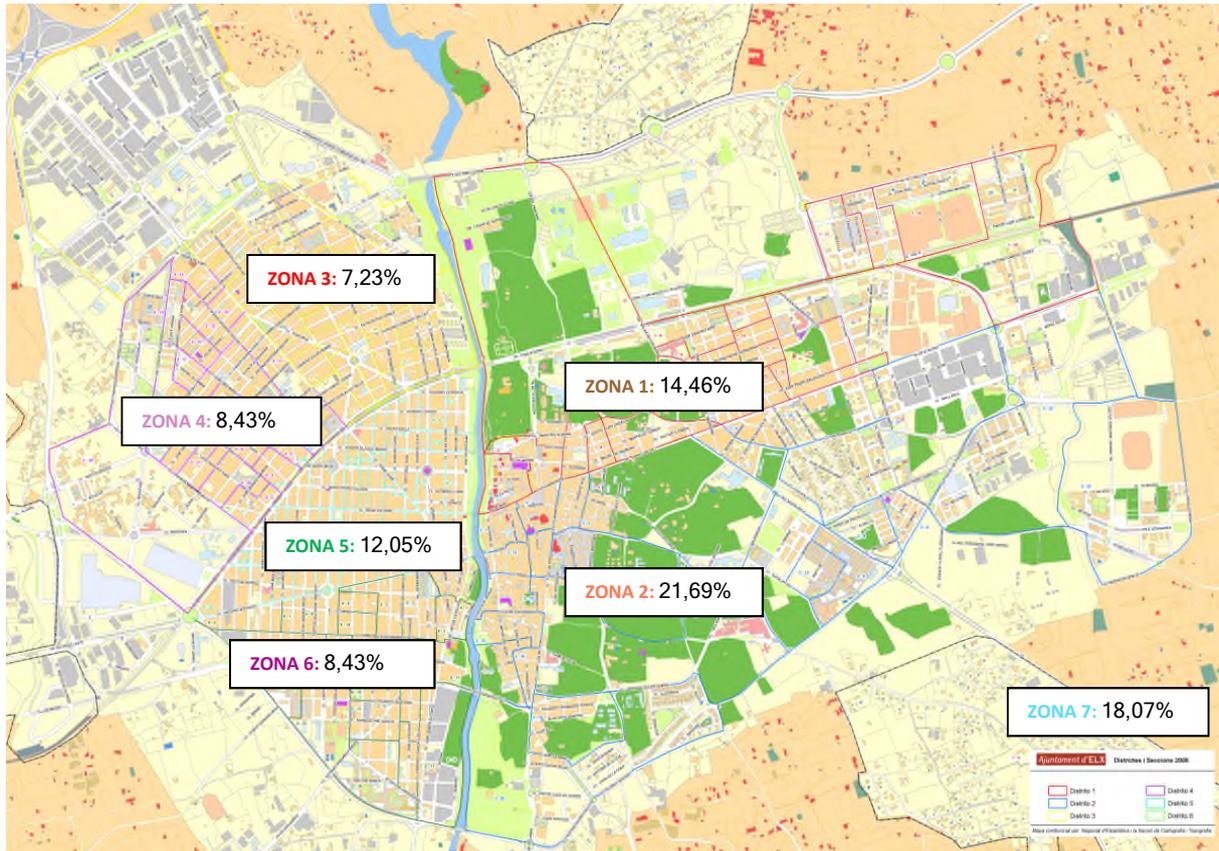


En el cuadro anterior se puede observar que uno de los medios más utilizados es Internet tanto para la presentación de sugerencias como reclamaciones. El medio que menos se ha utilizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

## ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2021. Distribución por Zonas

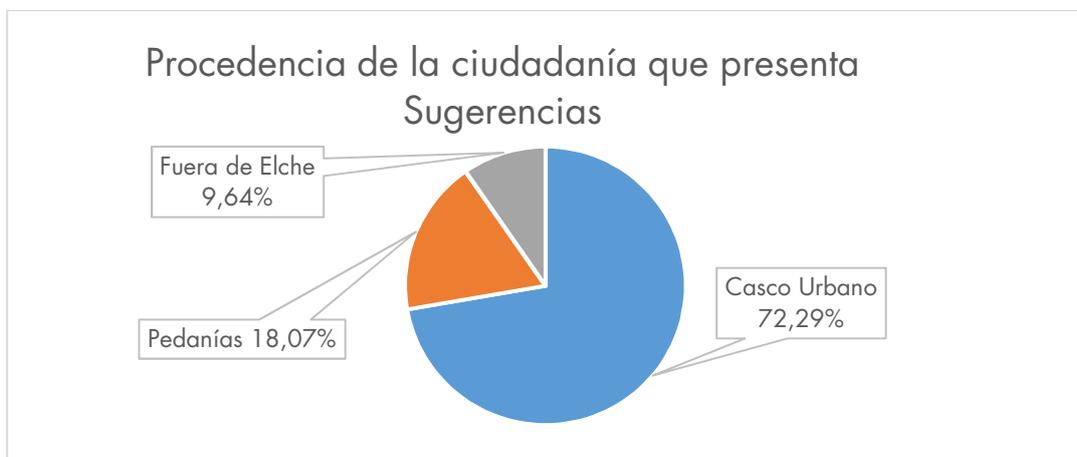
En 2021 se han presentado un total de 83 sugerencias, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

### DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR ZONAS



Porcentajes extraídos de aquellos expedientes admitidos a trámite.

Completan esta distribución 8 sugerencias (9,64%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.



	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	12	20,00%	14,46%
DISTRITO 2	18	30,00%	21,69%
DISTRITO 3	6	10,00%	7,23%
DISTRITO 4	7	11,67%	8,43%
DISTRITO 5	10	16,67%	12,05%
DISTRITO 6	7	11,67%	8,43%
	<b>100,00%</b>	<b>72,29%</b>	

**Dentro del casco urbano**, en cuanto a los porcentajes relativos, son los residentes de la zona 2 los que presentan más sugerencias (30%) junto con los de la zona 1 (20%) y zona 5 (16,67%). Y los que menos, los de la zona 3 (10%) y los de la zona 4 y 6 (11,67%).

Por otro lado, 15 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (**fuera del casco urbano de la ciudad**), con la siguiente distribución:

PARTIDA	SUGERENCIAS	% RELATIVO	% ABSOLUTO
ALGODA	0	0,00%	0,00%
ALGOROS	0	0,00%	0,00%
ALTABIX	0	0,00%	0,00%
ATZAVARES	0	0,00%	0,00%
ASPRELLA	0	0,00%	0,00%
BALSARES	1	6,67%	1,20%
LA BAIÀ	1	6,67%	1,20%
CARRÚS	0	0,00%	0,00%
DAIMÉS	0	0,00%	0,00%
L' ALTET	2	13,33%	2,41%
JUBALCOI	0	0,00%	0,00%
LA FOIA	1	6,67%	1,20%
LA MARINA	0	0,00%	0,00%
PLA SANT JOSEP	0	0,00%	0,00%
ELS ARENALS DEL SOL	6	40,00%	7,23%
MAITINO	0	0,00%	0,00%
MATOLA	0	0,00%	0,00%
PARC INDUSTRIAL	0	0,00%	0,00%
PENYA DE LES ÀGUILLES	0	0,00%	0,00%
PERLETA	1	6,67%	1,20%
PUÇOL	0	0,00%	0,00%
SALADAS	0	0,00%	0,00%
SANTA ANNA	0	0,00%	0,00%
TORRELLANO	3	20,00%	3,61%
LA VALLVERDA	0	0,00%	0,00%
TOTAL	15	100%	18,07%

Cómo podemos ver, los habitantes de Els Arenals del Sol son los que han participado más activamente con 6 sugerencias lo que supone un porcentaje de participación del 40% en el total de las presentadas en pedanías, seguido por los residentes de Torrellano (20%), L'Altet (13,33%) y con una sugerencia y un 6.6% de participación en pedanías está Balsares, La Foia, La Baia y Perleta respectivamente.

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

	2020	2021
Zona 1	18,85%	14,46%
Zona 2	22,13%	21,69%
Zona 3	9,84%	7,23%
Zona 4	8,20%	8,43%
Zona 5	8,20%	12,05%
Zona 6	9,84%	8,43%
Zona 7	19,67%	18,07%
(*)	3,28%	9,64%
TOTAL	100%	100%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2020, ha aumentado de forma significativa la participación de los habitantes de la zona 5 y en menor medida los de la zona 4. Los mayores descensos porcentuales lo experimentan la zona 1 y la zona 3. Por último, las sugerencias presentadas por los ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche ganan participación en el conjunto de zonas respecto al ejercicio anterior en torno a un 6%.

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

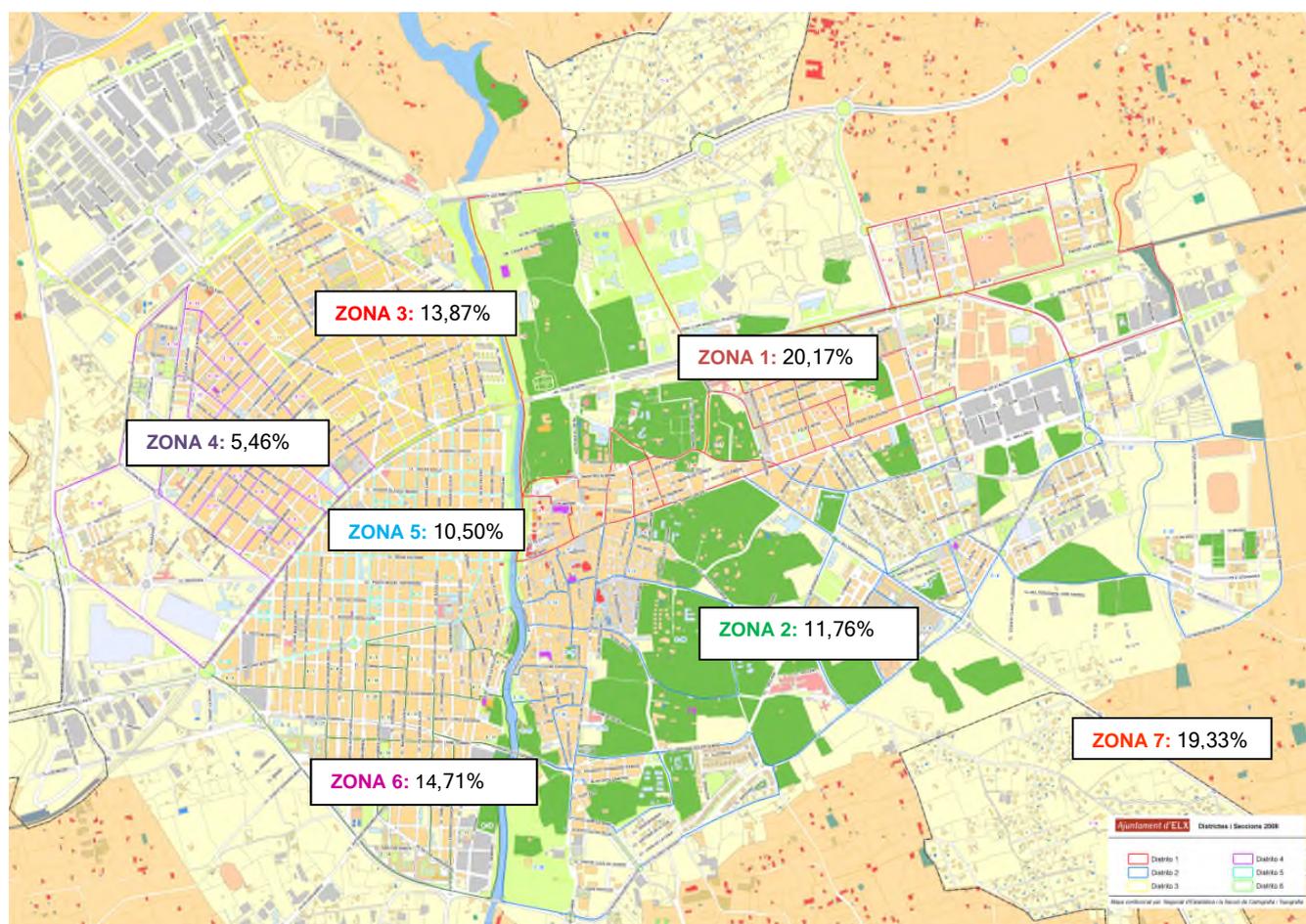
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	2	1	1	3	0	3	6	5	21
Internet	8	14	4	3	3	3	4	2	41
Registro	1	2	1	1	5	1	5	1	17
Servicio 010	1	1	0	0	2	0	0	0	4
TOTAL	12	18	6	7	10	7	15	8	83

(\*) Residentes fuera de Elche

Conforme se observa en el anterior cuadro, en las zonas 1,2 y 3 destaca como medio elegido para la presentación de sugerencias Internet, es decir, a través de la web municipal, sede electrónica y el correo electrónico. En las zonas 4 y 6 se usa por igual los buzones e Internet. En cambio, los habitantes de la zona 7 y los de fuera de Elche utilizan en mayor medida el buzón, seguido de Registro en el caso de los de la zona 7, e Internet para los no empadronados en Elche. El medio más utilizado por los habitantes de la zona 5 ha sido el Registro.

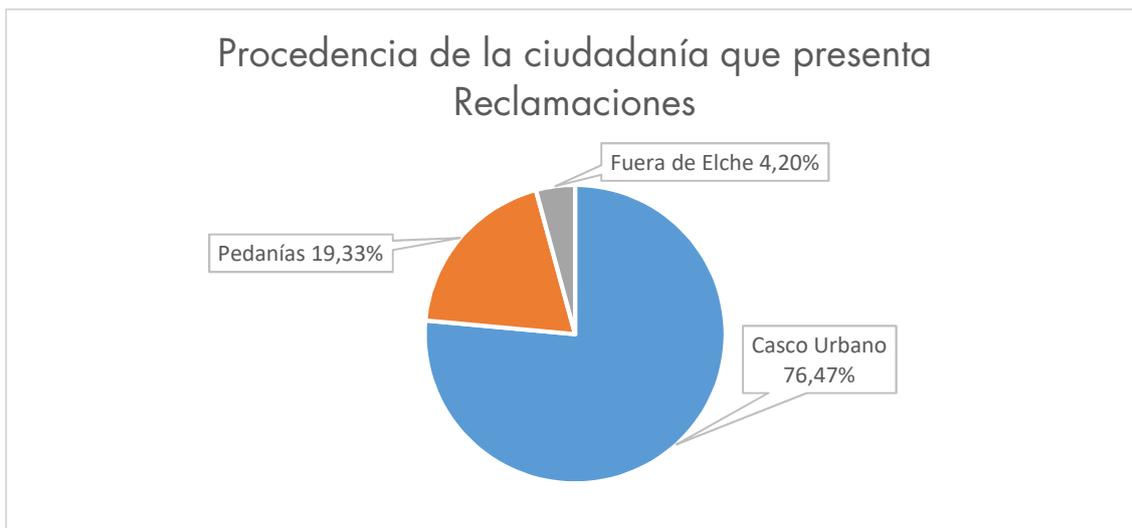
En 2021 se han recibido un total de **238 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

### DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



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

Para completar la distribución de las 238 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 4,20% (10 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.



Como se observa, el 76,47% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano de la ciudad frente a un 19,33% que viven en las pedanías.

**Dentro del casco urbano** y teniendo en cuenta los porcentajes relativos, son los habitantes de la zona 1 los que han participado más activamente (26,37%) y los que menos son los de la zona 4, con un porcentaje de participación del 7,14%.

DISTRITOS	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	48	26,37%	20,17%
DISTRITO 2	28	15,38%	11,76%
DISTRITO 3	33	18,13%	13,87%
DISTRITO 4	13	7,14%	5,46%
DISTRITO 5	25	13,74%	10,50%
DISTRITO 6	35	19,23%	14,71%
		<b>100 %</b>	<b>76,47%</b>

Por otro lado, 46 reclamaciones han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (**fuera del casco urbano de la ciudad**), con la siguiente distribución:

PARTIDA	RECLAMACIONES	% RELATIVO	% ABSOLUTO
ALGODA	1	2,17%	0,42%
ALGORÓS	0	0,00%	0,00%
ALTABIX	4	8,70%	1,68%
ATZAVARES	0	0,00%	0,00%
ASPRILLAS	0	0,00%	0,00%
ELS BASSARS	3	6,52%	1,26%
CARRÚS	1	2,17%	0,42%
DAIMÉS	1	2,17%	0,42%
DERRAMADOR	0	0,00%	0,00%
L'ALTET	5	10,87%	2,10%
JUBALCOI	1	2,17%	0,42%
LA FOIA	2	4,35%	0,84%
LA MARINA	2	4,35%	0,84%
BAIA	4	8,70%	1,68%
ELS ARENALS DEL SOL	8	17,39%	3,36%
MAITINO	0	0,00%	0,00%
MATOLA	0	0,00%	0,00%
PARC INDUSTRIAL	0	0,00%	0,00%
PENYA DE LES ÀGUILLES	1	2,17%	0,42%
PERLETA	0	0,00%	0,00%
PUÇOL	0	0,00%	0,00%
SALADAS	0	0,00%	0,00%
SANTA ANA	0	0,00%	0,00%
PLA DE SANT JOSEP	1	2,17%	0,42%
TORRELLANO	9	19,57%	3,78%
VALLONGAS	0	0,00%	0,00%
VALVERDE	3	6,52%	1,26%
TOTAL	46	100,00%	19,33%

Al igual que en el 2020, son los habitantes de Torrellano quienes han participado más activamente con 9 reclamaciones (un 19,57% del total de las presentadas en pedanías). Seguido con un porcentaje del 17,39% y 8 reclamaciones Els Arenals del Sol, seguido de L' Altet con un porcentaje del 10.87% y 5 reclamaciones.

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

	2020	2021
<b>Zona 1</b>	14,09%	20,17%
<b>Zona 2</b>	17,62%	11,76%
<b>Zona 3</b>	15,45%	13,87%
<b>Zona 4</b>	12,47%	5,46%
<b>Zona 5</b>	10,30%	10,50%
<b>Zona 6</b>	6,23%	14,71%
<b>Zona 7</b>	20,33%	19,33%
<b>(*)</b>	3,52%	4,20%
<b>TOTAL</b>	100%	100%

(\*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los del ejercicio 2020, vemos que cabe destacar un incremento considerable en el porcentaje de participación en las zonas 6 y 1 con un aumento de 8,48% y 6,08% respectivamente. También aumenta la participación de los no empadronados en Elche (+0,68%) y los residentes de la zona 5 (+0,20%). Por otro lado, la participación porcentual ha disminuido respecto a 2020 para los habitantes que residen en el resto de zonas, siendo los residentes de la zona 4 y los de la zona 2 los que experimentan una pérdida porcentual mayor con un -7,01% y un -5,86% respectivamente.

### 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	19	4	13	1	5	3	9	4	58
Internet	16	14	12	6	12	17	20	5	102
Registro	11	4	6	4	6	9	15	0	55
Servicio 010	2	6	2	2	2	6	2	1	23
TOTAL	48	28	33	13	25	35	46	10	238

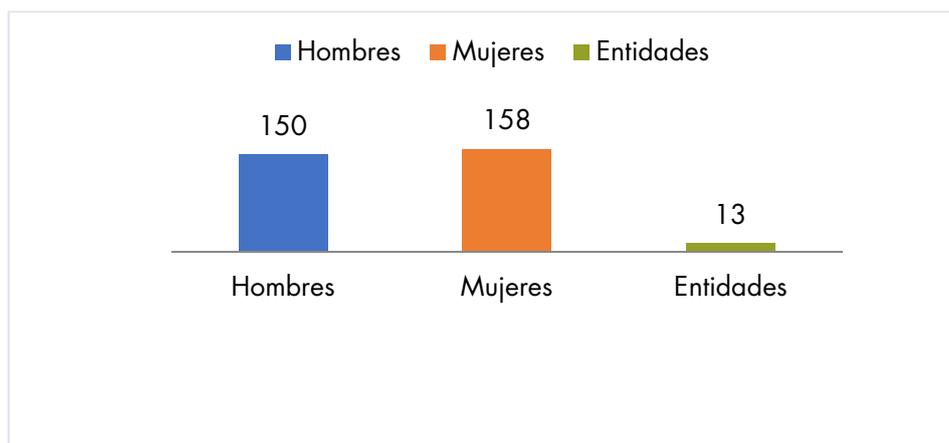
(\*) Residentes fuera de Elche

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

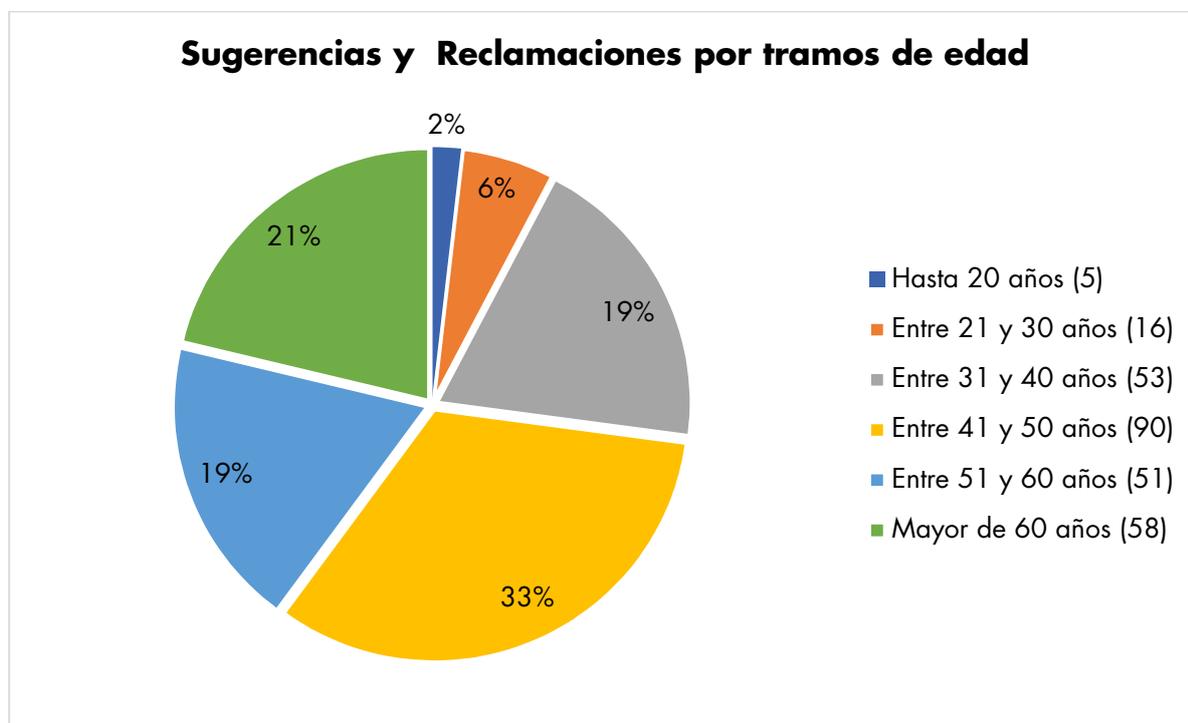
### iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2021 por sexo y edad

En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2021. 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 y completando manualmente la información de empadronados fuera de Elche y las entidades o asociaciones.

En cuanto a la presentación de sugerencias y reclamaciones por sexo, observamos que el 49% han sido presentadas por mujeres y el 47% por hombres, correspondiendo un 4% a entidades.



Los datos de la edad, únicamente se obtienen cruzando las bases de datos del Padrón Municipal con las bases de datos de Sugerencias y Reclamaciones. A continuación, se muestran los datos de las sugerencias y reclamaciones agrupadas por tramos de edad:



#### iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2021. Distribución por Áreas Municipales.

Las 83 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 94 subexpedientes. Del mismo modo, las 238 reclamaciones admitidas a trámite han generado 255 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 349 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2021.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	1	1	2
Contratación y Central de Compras	0	0	0
Desarrollo Sostenible, Medio Ambiente y Movilidad	18	25	43
Económica y Financiera	0	1	1
Educación, Universidad y Cultura	14	43	57
Igualdad Derechos Sociales y Política de Inclusión	9	60	69
Innovación, Administración Electrónica, Transparencia y RRHH	4	33	37
Modernización Espacio Público, Servicios Públicos	37	60	97
Promoción Económica Turismo y Empleo	1	2	3
Secretaría	0	0	0
Seguridad Ciudadana, Protección Civil y Emergencias	3	11	14
Turismo	6	9	15
Urbanismo, Territorio y Vivienda	1	10	11
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>255</b>	<b>349</b>

Según el anterior cuadro las áreas que han recibido más subexpedientes en el año 2021 son el Área de Modernización del Espacio Público y Servicios Públicos con 97, el Área de Igualdad, Derechos Sociales y Política de Inclusión con 69, seguidas por el Área de Educación, Universidad y Cultura, con 57. Estas tres Áreas suman el 63,90% del total.

De la comparativa de los datos con el año anterior se puede apreciar que ha disminuido considerablemente el volumen de subexpedientes generados, siendo este año solo un 67,64% del total respecto al 2020.

Con respecto al Área de Modernización del Espacio Público y Servicios Públicos, la disminución ha sido leve con respecto al informe anual anterior pues es un área con temática recurrente donde la gran mayoría de sugerencias y reclamaciones se refieren a servicios de interés para la ciudadanía como parques y jardines, espacios públicos urbanos, limpieza, alumbrado, etc.

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

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

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

Con respecto al Área de Igualdad, Derechos Sociales y Política de Inclusión, y a pesar de que el volumen de sugerencias y reclamaciones ha disminuido con respecto al año pasado, la problemática sigue repitiéndose y la gran mayoría de sugerencias y reclamaciones de esta área versan fundamentalmente sobre la reducción de la atención presencial y la imposibilidad de contactar telefónicamente con el personal de derechos sociales, e incluso ha aumentado el problema existente en el centro social de Carrús, bien para coger cita o para consultas con las trabajadoras sociales.

Con respecto a las salas de estudio, han sido varias las reclamaciones y sugerencias referentes a la no reapertura tras su cierre por la pandemia, la insuficiencia de salas y la ampliación de horarios.

En cuanto al Área de Educación, Universidad y Cultura, se presentan peticiones relativas a la reapertura de los baños de las bibliotecas, que se cerraron con la pandemia. En cuanto a Deportes, los ciudadanos y ciudadanas han trasladado su desacuerdo con el estado de diferentes instalaciones deportivas por temas como el agua fría de las duchas de los vestuarios, mala ventilación, la escasez de horarios o las canastas en mal estado.

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

### **i. Sugerencias y reclamaciones finalizadas y pendientes**

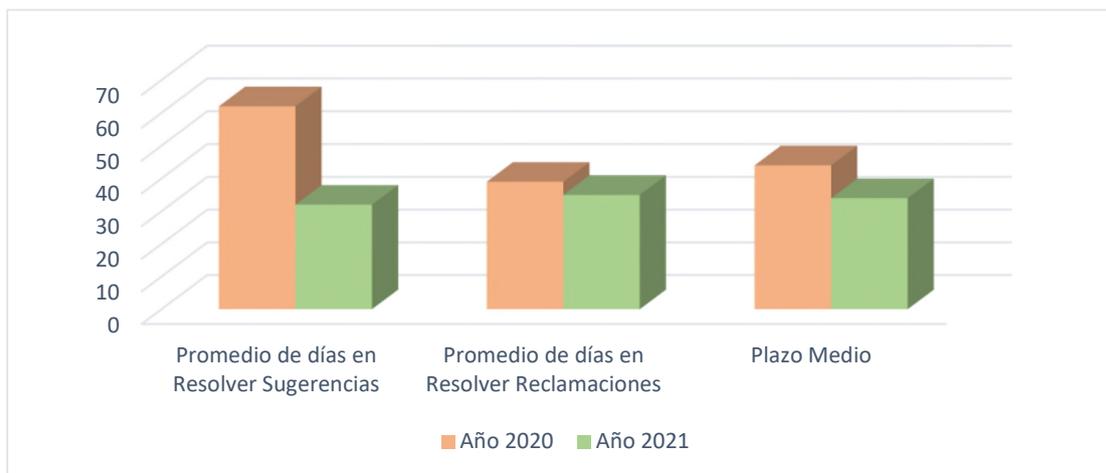
A efectos de esta Comisión, se consideran sugerencias y reclamaciones finalizadas aquellas en las que la ciudadanía ha obtenido contestación municipal, independientemente de que sea o no satisfactoria, y pendientes, aquellas que, habiendo finalizado o no los plazos establecidos para su contestación, la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones no tiene constancia de que haya habido respuesta municipal.

En 2021 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 87,23%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 90,98%.



El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 32 días y el de las reclamaciones ha sido de 35 días.

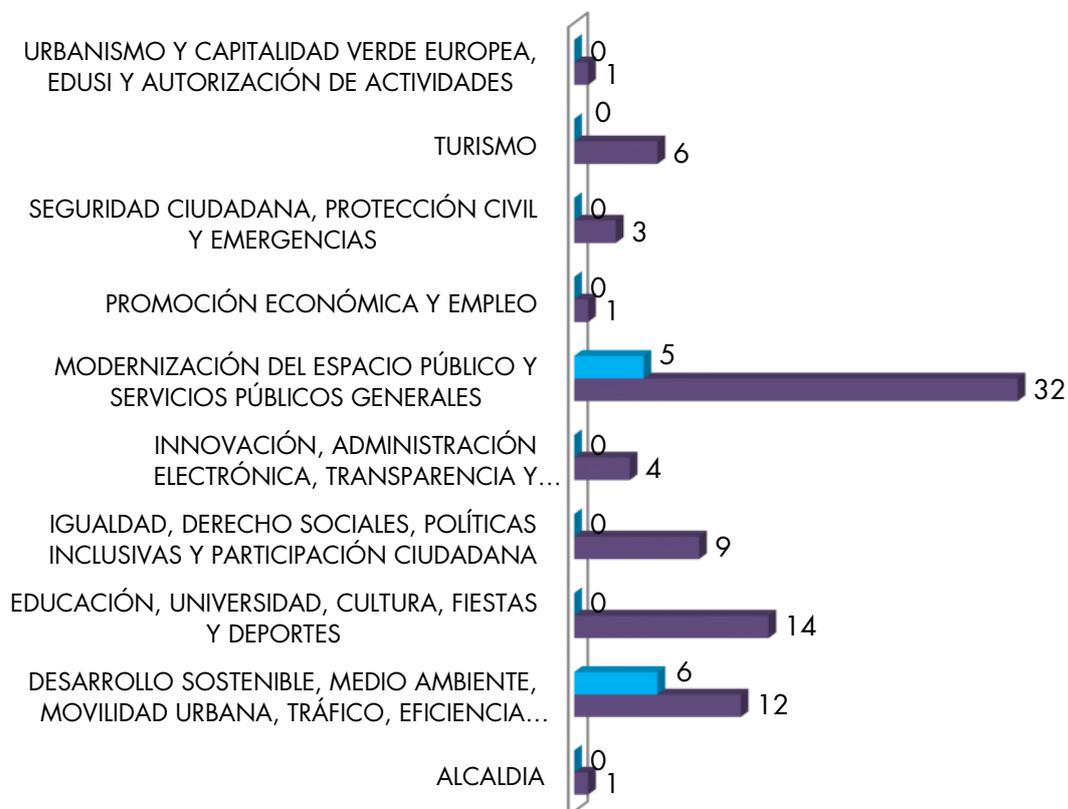
Esto da un promedio conjunto de 34 días, lo que supone un nivel por debajo del plazo máximo que tiene la administración para contestar, que es de 3 meses.



SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDIA	100%	0%
DESARROLLO SOSTENIBLE, MEDIO AMBIENTE, MOVILIDAD URBANA, TRÁFICO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO RURAL	67%	33%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA, FIESTAS Y DEPORTES	100%	0%
IGUALDAD, DERECHO SOCIALES, POLÍTICAS INCLUSIVAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	100%	0%
INNOVACIÓN, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA Y RECURSOS HUMANOS	100%	0%
MODERNIZACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	86%	14%
PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	100%	0%
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	100%	0%
TURISMO	100%	0%
URBANISMO Y CAPITALIDAD VERDE EUROPEA, EDUSI Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>

### SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS



RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDÍA	100%	0%
DESARROLLO SOSTENIBLE, MEDIO AMBIENTE, MOVILIDAD URBANA, TRÁFICO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO RURAL	76%	24%
ECONÓMICA Y FINANCIERA	100%	0%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA, FIESTAS Y DEPORTES	98%	2%
IGUALDAD, DERECHOS SOCIALES, POLÍTICAS INCLUSIVAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	93%	7%
INNOVACIÓN, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA Y RECURSOS HUMANOS	91%	9%
MODERNIZACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	88%	12%
PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	100%	0%
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	100%	0%
TURISMO	100%	0%
URBANISMO Y CAPITALIDAD VERDE EUROPEA, EDUSI Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	90%	10%
<b>TOTAL</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>

## RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS

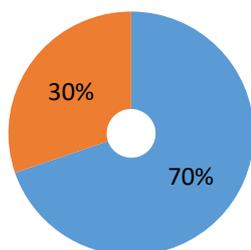


### III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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

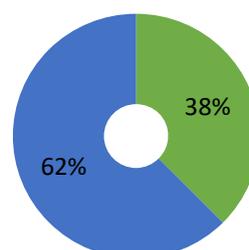
#### Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



#### Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



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

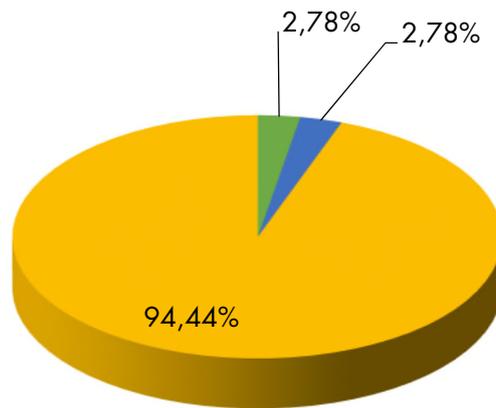
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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

A lo largo de 2021 no han sido admitidas a trámite un total de 36 sugerencias y 143 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

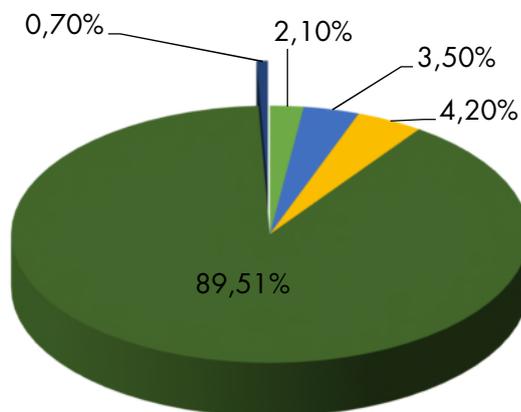
### MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 1
- No ser competencia municipal: 1
- Existe otro procedimiento administrativo: 34



### MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de fundamentación: 3
- No ser competencia municipal: 5
- Acumulación de expedientes: 6
- Existe otro procedimiento administrativo: 128
- Por ser petición información: 1



**ii Remitidas a otras instituciones.**

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

En 2021 se han presentado 5 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad, como se refleja en el siguiente cuadro:

<b>Nº RECLAMACIONES</b>	<b>ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD</b>	<b>ASUNTO</b>
<b>1</b>	<b>Defensor del pueblo</b>	<b>No estar de acuerdo con la resolución del expediente de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas</b>
<b>1</b>	<b>Diputación Provincial de Alicante</b>	<b>Actuación de los operarios en las tareas de limpieza en la carretera de La Baia y Asprilla</b>
<b>1</b>	<b>Servicio de Contratación de Infraestructuras de la Generalitat Valenciana</b>	<b>Molestia por ruidos de alarma sita en el Instituto en construcción nº11 Vicente Verdú.</b>
<b>1</b>	<b>IES Sixto Marco</b>	<b>Reclamación por no compulsar el título FP obtenido en ese centro.</b>
<b>1</b>	<b>Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural</b>	<b>Desacuerdo con el procedimiento para tramitar las quemas competencia de la Generalitat Valenciana.</b>

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

<b>Nº SUGERENCIAS</b>	<b>ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD</b>	<b>ASUNTO</b>
<b>1</b>	Operadoras de telecomunicación	Solicitud de cableado en la zona de su vivienda para obtener el servicio de fibra óptica.

### iii Total de Sugerencias y reclamaciones por tema.

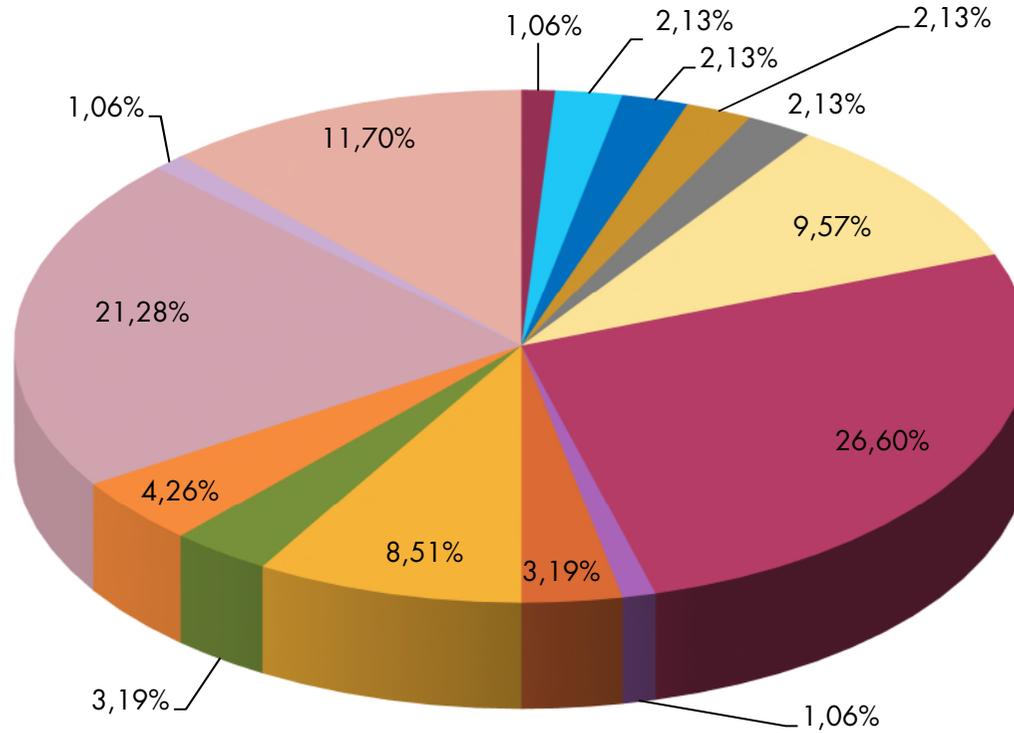
Se ha establecido como tipología de las sugerencias la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, al funcionamiento de los servicios, al trato a los ciudadanos y ciudadanas, a las instalaciones e infraestructuras o si se refieren a actuaciones de particulares,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

#### TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS

	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Calidad de la información	1	1,06%
Normativa municipal	2	2,12%
Horarios, plazos	2	2,12%
Recursos Humanos	2	2,12%
Ubicación	2	2,12%
Funcionamiento del Servicio	9	9,58%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	25	26,60%
Medidas de protección	1	1,06%
Condiciones ambientales	3	3,19%
Mantenimiento, conservación	8	8,52%
Accesibilidad	3	3,19%
Mobiliario o equipamiento	4	4,26%
Nuevos proyectos	20	21,29%
Señalización	11	11,71%
Seguridad	1	1,06%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

## Tipología Sugerencias

- Calidad de la información
- Recursos Humanos
- Nuevo servicio, reposición, ampliación
- Mantenimiento, conservación
- Nuevos proyectos
- Normativa municipal
- Ubicación
- Medidas de protección
- Accesibilidad
- Seguridad
- Horarios, plazos
- Funcionamiento del Servicio
- Condiciones ambientales
- Mobiliario o equipamiento
- Señalización

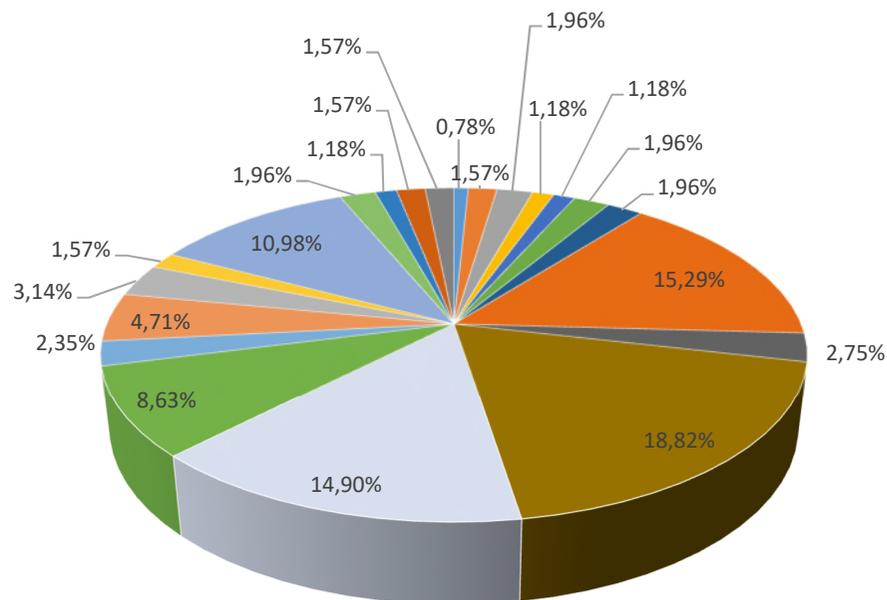


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

<b>TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES</b>	<b>NÚMERO SUBEXPEDIENTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Información deficiente, incompleta o no actualizada	2	0,78%
Autoritarismo	4	1,57%
Horarios	5	1,96%
Peligros para los usuarios	3	1,18%
Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente	3	1,18%
Tiempos de espera excesivos/colas	5	1,96%
Tiempo de tramitación excesivo	5	1,96%
Falta de respuesta o actuación	39	15,29%
Falta de recursos humanos	7	2,75%
Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio	48	18,82%
Otras incidencias en la gestión	38	14,90%
Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación	22	8,63%
Solicitud cambio de ubicación/ ubicación no adecuada	6	2,35%
Molestias a los ciudadanos/ruidos/olores/limpieza	12	4,71%
Roturas, solicitud de reposición, etc	8	3,14%
Falta de inspección, control	4	1,57%
Falta de calidad, mantenimiento, conservación	28	10,98%
Accesibilidad, barreras arquitectónicas	5	1,96%
Señalización, rotulación inadecuada	3	1,18%
Desacuerdo con la política municipal	4	1,57%
Otros problemas	4	1,57%
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>

### Tipología de las reclamaciones

- Información deficiente, incompleta o no actualizada
- Peligros para los usuarios
- Tiempo de tramitación excesivo
- Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio
- Solicitud cambio de ubicación/ ubicación no adecuada
- Falta de inspección, control
- Señalización, rotulación inadecuada
- Autoritarismo
- Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente
- Falta de respuesta o actuación
- Otras incidencias en la gestión
- Molestias a los ciudadanos/ruidos/olores/limpieza
- Falta de calidad, mantenimiento, conservación
- Desacuerdo con la política municipal
- Horarios
- Tiempos de espera excesivos/colas
- Falta de recursos humanos
- Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación
- Roturas, solicitud de reposición, etc
- Accesibilidad, barreras arquitectónicas
- Otros problemas



#### IV. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

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

Al amparo de este precepto, durante el año 2021 se han tramitado ante la Comisión 10 expedientes de reclamaciones en queja, 3 iniciados en el 2020 y 7 en 2021, cuyos expedientes se relacionan a continuación:

*Año 2020*

241/2020	1531/2020	1537/2020
----------	-----------	-----------

*Año 2021*

89/2021	141/2021	166/2021	232/2021	407/2021	408/2021	426/2021
---------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

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 2021 se han iniciado igualmente 3 expedientes de reclamación en queja que a 31 de diciembre de 2021 aún están pendientes de resolver.

455/2021	537/2021	554/2021
----------	----------	----------

También se han presentado 24 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite. En estos casos, las causas más comunes de desestimación son: no existir una reclamación o sugerencia anterior, acumulación de expedientes o no tratarse de una sugerencia o reclamación.

#### V. DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

Falta de información a la ciudadanía con respecto a los trámites administrativos, para que sean conocedores de los plazos de resolución, el silencio administrativo o los recursos que puedan interponer.

Desde la implementación de la administración electrónica y la obligación de su uso por parte de las personas jurídicas se ha detectado una falta de soporte telefónico por parte del departamento responsable de la misma ante incidencias o dudas que habitualmente suelen surgir y que se deben canalizar exclusivamente a través del correo electrónico.

Falta de acciones formativas para la ciudadanía en lo referente a la administración electrónica que vayan encaminadas a disminuir la brecha digital y que faciliten la relación con la administración.

Aún se detecta una falta de restablecimiento de la atención presencial en los departamentos municipales, haciendo que se limite a la atención telefónica, gestiones que antes se les proporcionaba de forma presencial.

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

Es necesario dar a conocer a la ciudadanía el estado de la tramitación de sus expedientes, como medida de transparencia y calidad en el servicio, así como los plazos de resolución de los trámites, el silencio administrativo y los recursos pertinentes.

Creación de un “asistente” telefónico o virtual en materia de administración electrónica que dé respuesta a las consultas diarias o incidencias ciudadanas que, hasta ahora solo pueden trasladar a través de un correo electrónico.

Perfeccionamiento de la plataforma de administración electrónica para facilitar y orientar a los ciudadanos y ciudadanas a la hora de realizar trámites a través de la sede electrónica, mediante formularios específicos que vayan filtrando y solicitando parámetros en lugar de adjuntar impresos en pdf.

Potenciar la empatía entre el personal funcionario de forma que se vaya recuperando esa atención más directa y especializada con la ciudadanía que parece que se ha ido disipando con la implementación de la administración electrónica y las restricciones por la pandemia.

Hasta la parametrización de los procedimientos de la sede electrónica, habría que incrementar el número de procedimientos de forma que haya tantos trámites como procedimientos e impresos, lo que simplificaría la tramitación a la ciudadanía.

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

Impulsar acciones que disminuyan la brecha digital entre la ciudadanía, facilitando el acceso a la tecnología, promoviendo campañas de educación digital, mejorando las infraestructuras allí donde no llegue internet e instalando puntos de autogestión ciudadana, que faciliten la relación entre la ciudadanía y su administración de forma autosuficiente.

## VII. ACTUACIONES REALIZADAS

### OBRAS, MANTENIMIENTO, ALUMBRADO, CEMENTERIOS, AGUAS

Obras de modernización y accesibilidad de la antigua Plaza Pilar Miró del barrio de Carrús, consistentes en la renovación de todo el pavimento deteriorado de la plaza, colocación de rampas para facilitar el tránsito peatonal y reforma y modernización del Jardín de Andalucía.

Rehabilitación de la calle Al-Shafra y la ladera, zona gravemente afectada por grietas y socavones.

Adecuación y ajardinamiento de la Ronda Norte y la creación de plataformas únicas en calles como Fatxo, Sant Miquel, Barques, Porta Oriola, Fossar, Mare de Déu de la Llet y Abadía, zonas del casco histórico de Elche.

Obras de mejora del Puente de Canalejas en lo que se refiere a barandillas, pilastras y el pavimento de la Pasarela Pintor Albarranch y actuaciones de modernización de la vía pública y mejora de accesibilidad en los cruces de la C/ Vicente Blasco Ibáñez, en la avenida San Francisco de Asís, en El Altet, así como en el barrio de Los Palmerales.

Obras de fresado y asfaltado de calles en Antonio Machado, Capitán Gaspar Ortiz (entre Pedro J. Perpiñán y Fernanda Santamaria) y Antonio Pascual Quiles (entre Poeta M Hdez y Dr. Ferrán), Dr. Ferrán (entre Ant. Pascual Quiles y José Más Esteve), Jardín María Luisa (entre Baeza y Martos), Francisco Tomás y Valiente, avenida Alcalde Vicente Quiles, concretamente en el tramo del Conservatorio entre las rotondas de la Estación de Autobuses y la Estación de Cercanías o la Calle Sant Vicent, José Sánchez Sáez (tramo entre Tratado de Elche y José María Castaño) y José María Castaño Martínez (tramo entre Bernabé del Campo y Gregorio Marañón). También se ha llevado a cabo el fresado y asfaltado en la calle Cayetano Martínez, asfaltado de la calle Antonio Mora Ferrández y la calle Doctor Marañón y asfaltado de la calle Hospitalet de Llobregat.

Asfaltado de algunas de las principales calles de la pedanía de La Marina y mejora de aceras y adecuación de un carril peatonal en la bajada de El Pinet, que permite completar peatonalmente el itinerario que va desde el camping pasando por el núcleo urbano de La Marina y la bajada hasta la Mr-9 y El Pinet. Mejora de asfaltado en las pedanías de Alzabares y El Derramador, sendas de Quico el Melonero y de Vizcarra y mejora y mantenimiento en los caminos de tierra de La Hoya, Ferriol, Vallongas o Santa Ana.

Tareas de mantenimiento de aceras en el barrio de Altabix, en la Ronda Norte y en las pedanías de Arenales del Sol, La Marina, El Altet y Torrellano.

Proceso de derribo del Hotel de Arenales del Sol.

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

Renovación de más de 600 farolas en mal estado de espacios públicos en barrios y pedanías, por nuevas columnas de hierro de fundición, con las consiguientes obras de cimentación y canalización necesarias para la renovación de la instalación eléctrica. Se ha actuado en zonas como El Pla, Altabix, Carrús, Raval, Parque Municipal, Parque de Tráfico, en la Glorieta, en la ladera del río, Hort del Monjo y en la pedanía de La Hoya, entre otros espacios públicos.

Construcción de 105 nuevos nichos, repartidos en seis grupos de 15. En las manzanas G se han renovado las pérgolas de las plazas que estaban en mal estado y se han instalado cerca de 50 pasamanos en las escaleras para facilitar los accesos a las distintas zonas ajardinadas del camposanto.

Adjudicación de la reforma integral de la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Algorós para modernizar la instalación y adaptarla a los actuales criterios de sostenibilidad con la introducción de energías renovables.

#### CEIP y IES

Instalación de un ascensor en el CEIP Blasco Ibáñez que ha mejorado la accesibilidad del centro.

Modernización y construcción de infraestructuras educativas en el municipio, con la puesta en marcha del IES Periodista Vicente Verdú y la finalización de los trámites para intervenir en los CEIP El Palmeral, Julio María López Orozco, Rodolfo Tomás i Samper y Las Bayas. Además, ya se ha adjudicado la redacción de los proyectos de los nuevos N° 37 'Els Arrels' y del Virgen de la Luz.

Mejora de infraestructuras educativas como por ejemplo la ampliación del CEIP La Baia donde se han construido seis nuevas aulas de infantil, una biblioteca y varias salas polivalentes, se ha reparado la fachada del IES Torrellano y adjudicado las obras de construcción del nuevo CEIP La Paz de Torrellano.

Arreglo de ventanas y persianas, pintura de clases y fachada, adecuación de espacios y la reparación de aseos en CEIP Luis Cernuda. En el CEIP Candaliç se ha creado un aula de dos años, además, se ha pintado la fachada, rehabilitado los aseos del patio y cambiado algunos cristales e instalación de un ascensor en el CEIP Blasco Ibáñez para mejorar la accesibilidad del centro.

#### LIMPIEZA, RECICLAJE

Puesta en marcha del nuevo servicio de limpieza y de recogida de basuras que introduce el barrido manual los siete días de la semana en todas las calles, limpieza de espacios como solares, cunetas, medianas o alcorques, renovación de los contenedores más deteriorados y el barrido y baldeo mecánico mediante 130 vehículos de bajas emisiones.

Instalación en los mercados municipales de contenedores con un sistema de recompensa para fomentar el reciclaje y puesta en marcha de nueve puntos limpios en Elche y las pedanías que permiten recoger hasta 14 residuos diferentes entre los que destaca la ropa, aceite, capsulas de café, el tóner de las impresoras, aerosoles o cintas de vídeo, radiografías y pilas.

Instalación de nueve puntos limpios de proximidad en las pedanías y el casco urbano para reciclar cápsulas de café, bombillas y aerosoles, entre otros enseres. Se ha incorporado un contenedor en cada una de las pedanías de La Marina (Plaza de la Amistad), Arenales del Sol (Avenida de San Bartolomé de Tirajana n° 59), Torrellano (plaza Antonio Cutillas), El Altet (plaza Mayor), Las Bayas (plaza Primavera) y La Hoya (Torre del Gall) y en el casco urbano

también se han colocado tres puntos limpios en El Plá (Mercado de San José), Altabix (plaza de Tirant Lo Blanc y Carmesina) y Carrús (plaza de Francesc Cantó).

Puesta en marcha de cuatro miniecoparques móviles en los mercados de venta no sedentaria para incrementar el reciclaje en Elche: el mercadillo del Cementerio Viejo, en los mercadillos de Plaza de Madrid y Barcelona, San Antón, Altabix y en la pedanía de Torrellano, en los que se podrán depositar bombillas, fluorescentes, el tóner de la impresora o cartuchos de tinta y dispositivos móviles.

#### AUTOBÚS, BICIELX, TRÁFICO

Creación de la línea de autobús R4, que da servicio desde Elche a la Estación del Ave en Matola. Se han sumado a la flota de transporte público 10 autobuses híbridos y se ha creado un nuevo carril de autobús en El Raval que mejora la agilidad de las líneas K2 y D.

Ampliación del recorrido del autobús circular de Arenales del Sol con una nueva línea en la calle Bahía, tramo que transcurre por la calle Costa Blanca y continúa por la calle Bahía, lo que facilita el acceso a los vecinos de la zona alta de Arenales del Sol llegar a la playa de manera más cómoda.

Obras de accesibilidad en 23 paradas de autobuses de Elche para garantizar un mejor servicio a los usuarios en la Avenida de la Libertad, Avenida del Ferrocarril y Avenida de la Universidad con la instalación de 10 nuevas marquesinas, 11 paneles informativos y suelo podotáctil para personas con discapacidad visual.

Unificación de un mapa en la web de BiciElx con la información sobre estaciones de Bicielx, aparca bicis y carriles bici, con información conjunta sobre la ubicación y disponibilidad de estaciones, la localización de los aparca bicis del término municipal y los carriles bici existentes.

Instalación de 36 nuevos puntos de aparca bicis para el fomento de la movilidad sostenible y el uso de la bicicleta. Con capacidad para al menos cuatro bicicletas cada uno, se han distribuido en los diferentes barrios y pedanías de la ciudad.

Creación de un nuevo carril bici en la Avda. Ramón Pastor y puesta en funcionamiento de la estación nº 46 de Bicielx en la avenida de Las Cortes Valencianas, la estación nº 47 en Avenida de Alicante, la estación nº 48 que se ha instalado junto al edificio Rectorado de la universidad, en Antonio Mena la estación nº 49, en la Ciudad Deportiva la estación nº 50 y la nº 51 a la altura del edificio Torrevailló de la Universidad Miguel Hernández.

Instalación de cinco nuevos cruces semafóricos para mejorar la seguridad vial en Manuel Vicente Pastor con Mario Pastor Sempere, Vicent Andrés Estellés con Gregorio Marañón, Pont de la Generalitat (entre el Huerto de la Virgen y el Huerto de Beleta), Fernanda Santamaría con Espronceda y Concepción Arenal con Doctor Ferrán.

Obras de mejora de seguridad vial en la carretera de Torrellano al aeropuerto donde se ha reforzado la señalización, se ha prohibido el adelantamiento en toda la vía, se reduce la velocidad a 50 km/h y se han balizado los puntos más conflictivos para evitar que los camiones puedan estacionar en el arcén.

Obras de duplicación de la carretera Elche-Santa Pola para mejorar la seguridad, reducir la siniestralidad y puesta en marcha del tramo Valverde-Vereda de Sendres dentro del plan de modernización vial.

#### PALMERAL

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

Adquisición de una desbrozadora de pequeñas dimensiones que posibilita un tratamiento alternativo que permite utilizar la poda de palmeras, arbustivas y de adventicias para darles una segunda vida como sustrato para enriquecer el suelo tanto de huertos como de jardines.

Mejora del huerto de la Cuerna en Altabix, con la reposición de ocho palmeras y la plantación de ocho más, labrado del huerto y el tratamiento sanitario correspondiente para protegerlo de las plagas y con la correspondiente poda.

## MODERNIZACIÓN DE JUEGOS INFANTILES

Modernización de los juegos infantiles en la plaza Maestro Cutillas de Torrellano con la instalación de nuevos juegos infantiles y la rehabilitación de los que estaban en mal estado, renovación de la valla de seguridad y el suelo de protección de caucho. También se han instalado nuevos juegos infantiles en El Hort del Monjo, que desarrollan las habilidades motoras de los niños y niñas.

Apertura en el Parque Municipal de Elche de la mayor zona de juegos infantiles de Elche. Un espacio de 600 metros cuadrados con juegos para niños inclusivos, adaptados e incluso tecnológicos, se ha incrementado el espacio verde con la replantación de ocho nuevos ejemplares de palmera, la poda de un millar de ejemplares de palmera y la sustitución de la iluminación.

## DEPORTES

Ampliación de horarios por la tarde en las instalaciones deportivas cubiertas y descubiertas y remodelación del Polideportivo de Carrús, en concreto en el Pabellón Zoilo Martín de la Sierra donde se ha mejorado la climatización, ampliado las gradas y reformado los vestuarios, creándose además una sala de musculación. También se ha sustituido la iluminación del recinto y el césped artificial del campo de fútbol.

Construcción de dos campos de fútbol de césped artificial en el Polideportivo de Altavix, urbanización de las zonas comunes y exteriores, así como la adecuación de un nuevo acceso que conecta el recinto con el barrio, la reforma del vestuario y la mejora de la iluminación. También se ha reformado la pista polideportiva y se ha colocado un nuevo vallado perimetral.

## BIBLIOTECAS

Reapertura de las bibliotecas municipales en horario de tarde y renovación de la sala infantil de la Biblioteca Municipal Pedro Ibarra para darle un aspecto más juvenil y dinámico, se ha pintado en su totalidad, la entrada ha sido decorada con un mural infantil y se han sustituido las sillas metálicas por sillas de madera de distintos colores.

## PLAYAS

Refuerzo de los servicios de mantenimiento y limpieza de playas con una maquinaria más moderna, eficiente y sostenible en la que se incorporan tres tractores, cuatro máquinas limpia playas, cinco todoterrenos eléctricos, un camión porta contenedores y cuatro nuevos contenedores de 20 metros cúbicos.

## OMAC

Puesta en marcha de un nuevo servicio en las oficinas OMAC ayudando a imprimir el pasaporte Covid a las personas mayores de 65 años del municipio.

Ampliación del servicio de whatsapp del 010, con una plataforma tecnológica que genera comunicaciones digitales inteligentes a través del canal de whatasapp del Ayuntamiento.

## VIOLENCIA MACHISTA

Puesta en marcha de un servicio pionero contra la violencia machista digital basado en la atención especializada contra los nuevos formatos de amenazas, acoso o extorsión contra las mujeres que se producen a través de los dispositivos electrónicos, especialmente con el teléfono móvil.

## AYUDAS

Campaña de bonificación de recibos, del agua y del IBI.

## SANIDAD

Licitación del Segundo Centro de Salud de Altavix y nuevo servicio de UVI móvil con base en El Altet.

## POLICIA

Refuerzo de la plantilla de la Policía Local de Elche con ocho nuevos agentes e incremento de la presencia de efectivos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el Camp d'Elx, así como mejora de la coordinación entre los mismos.

Incorporación de cinco nuevos coches patrulla para la Policía Local y puesta en marcha de la Unidad de Seguridad Rural de la Policía Local para dar respuesta a las inquietudes de los vecinos y vecinas del Camp d'Elx en lo referente a la protección de bienes y personas.

## WIFI

Puesta en funcionamiento de 120 puntos de wifi gratuito en barrios y pedanías para convertir la ciudad en una smart city y combatir la brecha digital para que así las pedanías puedan tener las mismas oportunidades de acceso a la red.

## VIII. ACTUACIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO

Creación de una nueva OMAC digital en San Antón donde se podrán realizar las gestiones municipales mediante terminales con pantallas táctiles, con el fin de disminuir la brecha digital en la ciudadanía.

Renovación de la flota de recogida de basuras e incorporación de camiones más sostenibles y dotados con la última tecnología.

Ampliación de la flota de transporte público con 17 autobuses híbridos.

Instalación de una estación de BiciElx en la parte sur del recinto de la Ciudad Deportiva en conexión con la Avenida de Alicante que acogerá un carril bici.

Reapertura del Parque Infantil de Tráfico con más personal y cursos para aprender a montar en bicicleta.

Actuaciones de mejora de las instalaciones deportivas de las pedanías.

Ampliación de la red arterial de agua potable consistente en desdoblamiento de la conducción de entrada a Torrellano y establecer una arteria que podrá abastecer a los nuevos desarrollos urbanísticos previstos al este del núcleo urbano. Igualmente, la construcción de mallados en la red y la sustitución de tuberías de fibrocemento por fundición dúctil.

Obras de mejora de la gestión de aguas residuales en La Marina, con las que se instalará una nueva red de saneamiento que conectará la zona MR-C5 al colector general de la ciudad.

Construcción en Torrellano de un colegio de eficiencia energética, el CEIP La Paz, que se alimentará de placas solares.

## 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 2021.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
<p><b>COMPROMISO 1:</b> Difundir el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.</p> <p>Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestro objetivo de dar a conocer este servicio que facilita la participación ciudadana.</p>	Indicador 1: Encuesta interanual.	<p>A través de la página web municipal de Transparencia se difunde información sobre las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información que realizan los ciudadanos.</p> <p>Durante el ejercicio 2021 no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio.</p> <p>No obstante, el personal de las OMACs siempre da cuenta de la existencia de este Servicio a través de las trece oficinas y del servicio telemático y de atención telefónica 010.</p>
<p><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>	<p>No hay indicador aprobado.</p> <p>Indicador utilizado: Comprobación in situ.</p>	<p>El personal de la OMAC tiene instrucciones para que diariamente se compruebe la existencia de impresos en los buzones. Aun así, trimestralmente, desde la OMAC Centro se llama a cada una de las oficinas con buzones y se comprueba la existencia de los impresos y el resto de documentación.</p>
<p><b>COMPROMISO 3:</b> Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010, del 966658050 o a través de correo electrónico o Internet, siempre que los ciudadanos y ciudadanas manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.</p>	<p>Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas.</p> <p>Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la web y del 010 al programa informático de reclamaciones y sugerencias.</p>	100% Tramitadas.
<p><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.</p>	<p>Indicador 1: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones cuya comunicación de la admisión o no admisión a trámite se ha hecho en un plazo menor o igual a 10 días a contar desde la entrada en el registro.</p>	97%
	<p>Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.</p>	<p>Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 4 días</p> <p>Plazo medio de reclamaciones: 3 días.</p> <p>Promedio global: 4 días.</p>

<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 96,39% Reclamaciones 90,13% Sobre las totales: Sugerencias 85,10% Reclamaciones 82,35%
<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, 32  En cuanto a las reclamaciones, 89
<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 implementado para que aquellas solicitudes que se tramitan por sede también sean contestadas a través de sede, a pesar que la tramitación y el seguimiento de los expedientes se hace a través del I5 y no de TAO.

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

## X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2021 estará a disposición de la ciudadanía, al menos, en cada una de las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana. Asimismo, se publicará en la página web del Ajuntament d'Elx.