



INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2022

Comisión Especial de Sugerecias y Reclamaciones del
Ayuntamiento de Elche

INTRODUCCIÓN

Durante este ejercicio y respecto al anterior, podemos observar un cambio en las preferencias de los ciudadanos y ciudadanas para presentar sus sugerencias y reclamaciones, por un lado, se reafirma la vía digital, pero sobre todo se usan los buzones, ubicados en edificios públicos y repartidos por todo el municipio.

Aunque la ciudadanía usa cada vez más los medios electrónicos para realizar sus gestiones con el Ayuntamiento, es evidente la existencia de una brecha digital en ciertos colectivos que ha hecho que los buzones se conviertan en el medio más habitual, desplazando incluso al medio presencial o al telefónico, teniendo como ventaja que su presentación no está sujeta ni a cita ni a turno.

I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

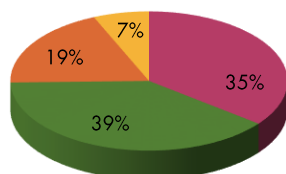
i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2022. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2022 se han admitido a trámite 564 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 243 expedientes más que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	49	222	271
Sede electrónica	54	115	169
Registro General	26	74	100
Servicio Atención Telefónica	9	15	24
Total	138	426	564

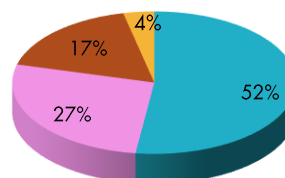
SUGERENCIAS

- Buzones
- Sede electrónica
- Registro General
- Servicio Atención Telefónica



RECLAMACIONES

- Buzones
- Sede electrónica
- Registro General
- Servicio Atención Telefónica



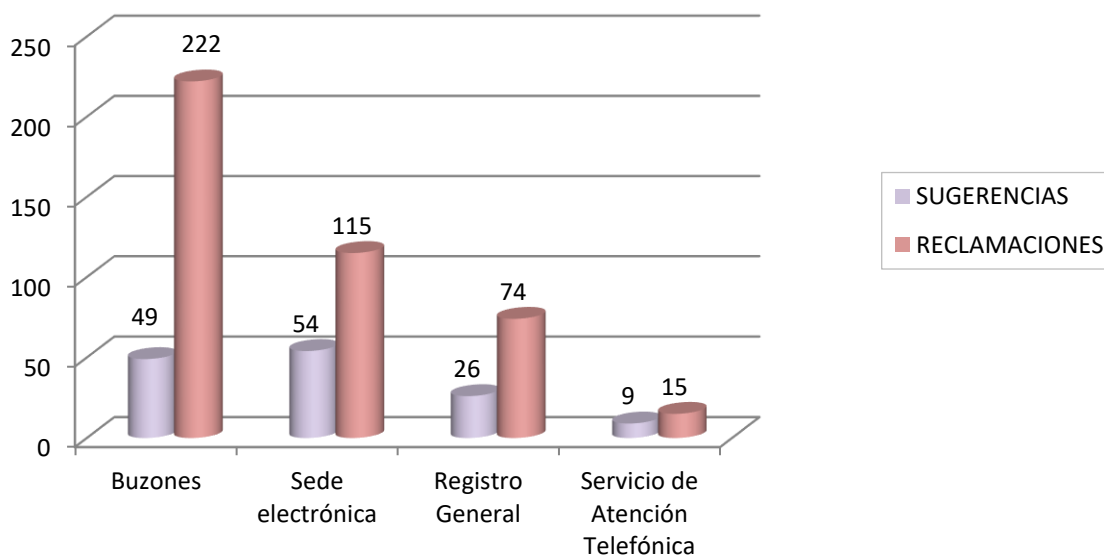
Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar reclamaciones han sido los buzones y para las sugerencias, la Sede Electrónica.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2021	2022	VARIACIÓN		2021	2022	VARIACIÓN
BUZONES	25%	36%	11%	BUZONES	24%	52%	28%
SEDE ELECTRÓNICA	49%	39%	-10%	SEDE ELECTRÓNICA	43%	27%	-16%
REGISTRO G.	21%	19%	-2%	REGISTRO G.	23%	17%	-6%
SERVICIO 010	5%	7%	2%	SERVICIO 010	10%	4%	-6%

Comparando el 2022 con el 2021, en el caso de las sugerencias, la utilización de los buzones ha experimentado un aumento porcentual del 11% y del 2% en el servicio 010, compensándose con una disminución en el uso del resto de medios.

En el caso de las reclamaciones este aumento es más marcado, en 2022 la utilización de los buzones ha aumentado respecto a 2021 en un 28%, mientras que la Sede electrónica ha bajado un 16%, el Registro General ha bajado un 6% y el 010 otro 6%.

Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2022

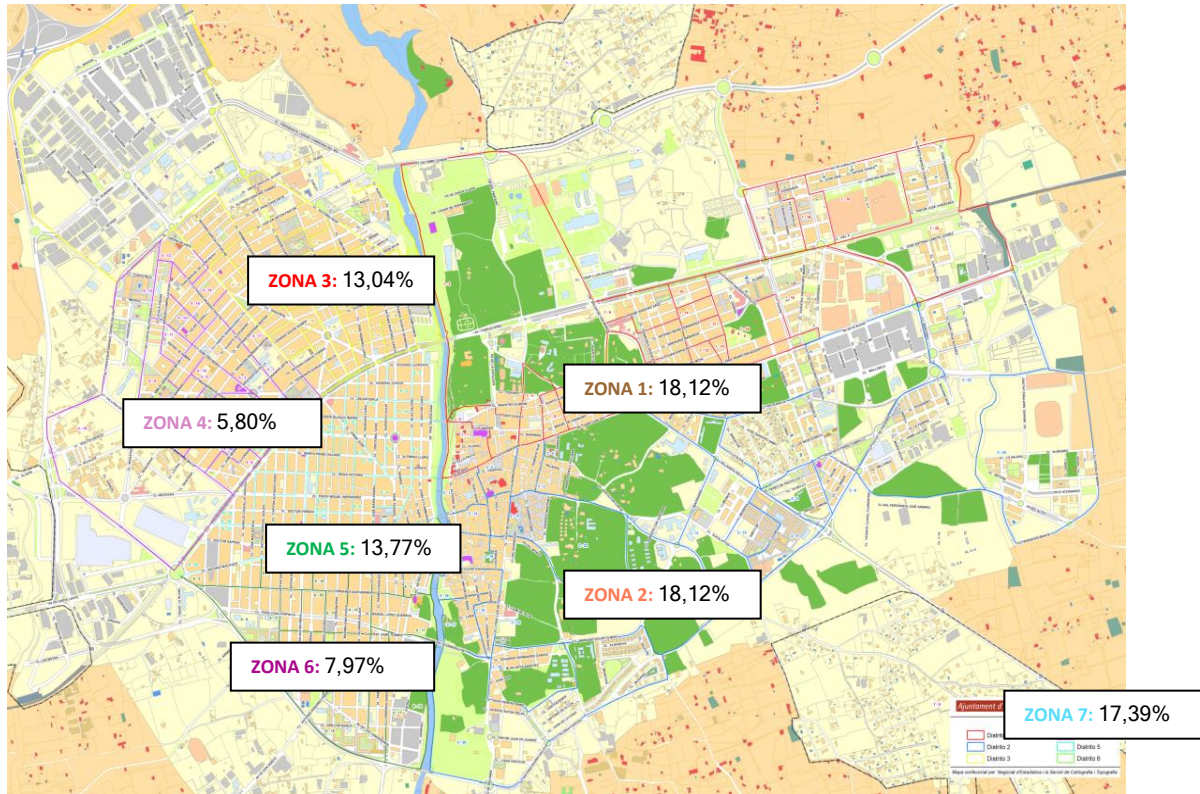


En el cuadro anterior se puede observar que uno de los medios más utilizados son los buzones, tanto para la presentación de sugerencias como reclamaciones. El medio que menos se ha utilizado en 2022 para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2022. Distribución por Zonas

En 2022 se han presentado un total de 138 sugerencias, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

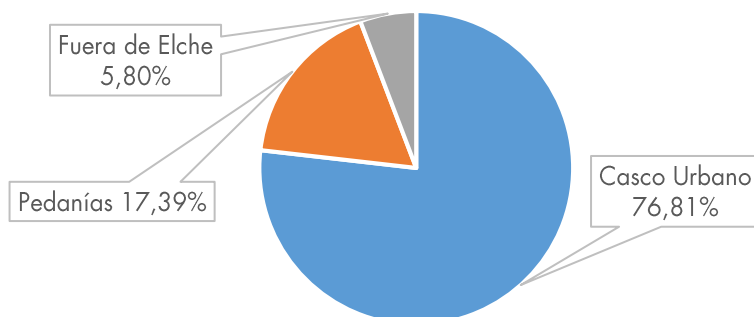
DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR ZONAS



Porcentajes extraídos de aquellos expedientes admitidos a trámite.

Completan esta distribución 8 sugerencias (5,80%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.

Procedencia de la ciudadanía que presenta Sugerencias



	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	25	23,58%	18,12%
DISTRITO 2	25	23,58%	18,12%
DISTRITO 3	18	16,98%	13,04%
DISTRITO 4	8	7,55%	5,80%
DISTRITO 5	19	17,92%	13,77%
DISTRITO 6	11	10,38%	7,97%
	106	100%	76,81%

Dentro del casco urbano, en cuanto a los porcentajes relativos, son los residentes de las zonas 1 y 2 los que presentan más sugerencias. Y los que menos, los de la zona 4.

Por otro lado, 24 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (**fuera del casco urbano de la ciudad**), con la siguiente distribución:

PARTIDA	SUGERENCIAS	% RELATIVO	% ABSOLUTO
ALGODA	1	4,17%	0,72%
ALGOROS			
ALTABIX			
ATZAVARES			
ASPRELLA			
BALSARES			
LA BAIA	1	4,17%	0,72%
CARRÚS	1	4,17%	0,72%
DAIMÉS			
L' ALTET	6	25,00%	4,37%
JUBALCOI	1	4,17%	0,72%
LA FOIA	2	8,33%	1,45%
LA MARINA	2	8,33%	1,45%
PLA SANT JOSEP			
ELS ARENALS DEL SOL	5	20,83%	3,62%
MAITINO			
MATOLA			
PARC INDUSTRIAL			
PENYA DE LES ÀGUILLES			
PERLETA			
PUÇOL			
SALADAS			
SANTA ANNA	1	4,17%	0,72%
TORRELLANO	2	8,33%	1,45%
LA VALLVERDA	2	8,33%	1,45%
TOTAL	24	100%	17,39%

Cómo podemos ver, los habitantes de L'Altet son los que han participado más activamente con 6 sugerencias, lo que supone un porcentaje de participación del 25% en el total de las presentadas en pedanías, seguido por los residentes de Els Arenals del Sol (21%).

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las sugerencias

	2021	2022
Zona 1	14,46%	18,12%
Zona 2	21,69%	18,12%
Zona 3	7,23%	13,04%
Zona 4	8,43%	5,80%
Zona 5	12,05%	13,77%
Zona 6	8,43%	7,97%
Zona 7	18,07%	17,39%
(*)	9,64%	5,80%
TOTAL	100%	100%

(*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto a 2021, a nivel porcentual, ha aumentado de forma significativa la participación de los habitantes de la zona 1 y 3, y en menor medida los de la zona 5, frente al resto de zonas que bajan su porcentaje de participación en el total en relación a 2021.

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

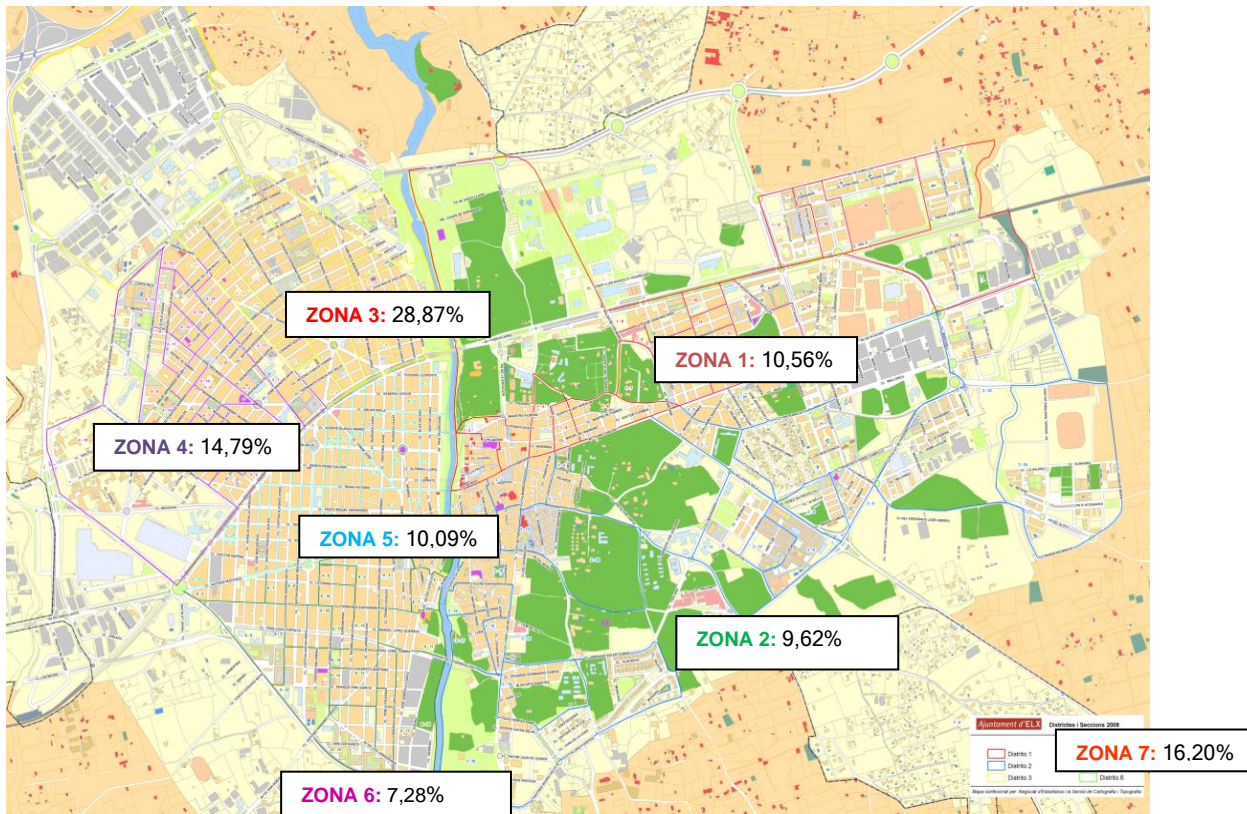
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	13	7	10	3	0	1	9	6	49
Sede electrónica	8	13	4	4	6	7	11	1	54
Registro	4	2	3	0	13	1	3	0	26
Servicio 010	0	3	1	1	0	2	1	1	9
TOTAL	25	25	18	8	19	11	24	8	138

(*) Residentes fuera de Elche

Conforme se observa en el anterior cuadro, en las zonas 1 y 3 destaca como medio elegido para la presentación de sugerencias los Buzones. En las zonas 2 y 7, la Sede electrónica. En cambio, los habitantes de la zona 5 utilizan en mayor medida el Registro General. Los habitantes de las pedanías prefieren la Sede electrónica y para los no empadronados en Elche, el medio más utilizado son los Buzones.

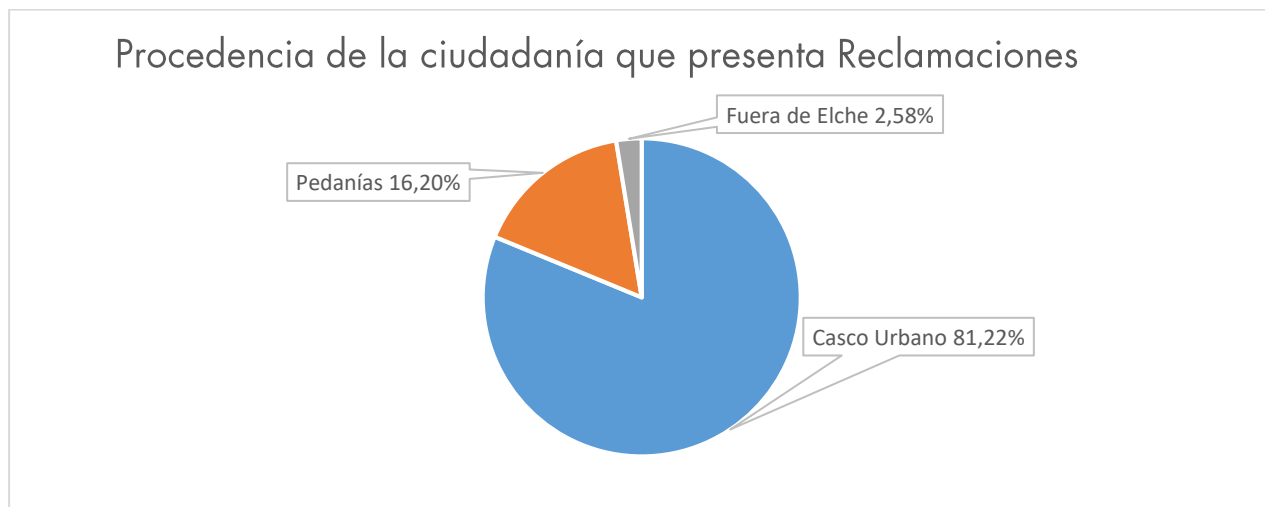
En 2022 se han recibido un total de **426 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



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

Para completar la distribución de las 426 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 2,58% (11 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.



Como se observa, el 81,22% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano de la ciudad frente a un 16,20% que viven en las pedanías.

Dentro del casco urbano y teniendo en cuenta los porcentajes relativos, son los habitantes de la zona 3 los que han participado más activamente (28,87%) y los que menos son los de la zona 6, con un porcentaje de participación del 7,28%.

DISTRITOS	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1	45	13,01%	10,56%
DISTRITO 2	41	11,85%	9,62%
DISTRITO 3	123	35,55%	28,87%
DISTRITO 4	63	18,21%	14,79%
DISTRITO 5	43	12,43%	10,09%
DISTRITO 6	31	8,96%	7,28%
	346	100 %	81,22%

Por otro lado, 69 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			
ALGORÓS	3	4,35%	0,70%
ALTABIX	2	2,90%	0,47%
ATZAVARES	1	1,45%	0,23%
ASPRILLAS			
ELS BASSARS	2	2,90%	0,47%
CARRÚS	6	8,70%	1,41%
DAIMÉS	4	5,80%	0,94%
DERRAMADOR			
L'ALTET	12	17,39%	2,82%
JUBALCOI	1	1,45%	0,23%
LA FOIA	2	2,90%	0,47%
LA MARINA	1	1,45%	0,23%
BAIA	4	5,80%	0,93%
ELS ARENALS DEL SOL	6	8,70%	1,41%
MAITINO	1	1,45%	0,23%
MATOLA	1	1,45%	0,23%
PARC INDUSTRIAL			
PENYA DE LES ÀGUILLES	2	2,90%	0,47%
PERLETA			
PUÇOL			
SALADAS	1	1,45%	0,23%
SANTA ANA			
PLA DE SANT JOSEP	1	1,45%	1,41%
TORRELLANO	13	18,84%	3,04%
VALLONGAS	1	1,45%	0,23%
VALVERDE	5	5,80%	1,17%
TOTAL	69	100%	16,20%

Al igual que en el 2021, son los habitantes de Torrellano quienes han participado más activamente con 13 reclamaciones (un 18,84% del total de las presentadas en pedanías), seguido de L'Altet con un porcentaje del 17,39% y 12 reclamaciones.

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las reclamaciones

	2021	2022
Zona 1	20,17%	10,58%
Zona 2	11,76%	9,62%
Zona 3	13,87%	28,87%
Zona 4	5,46%	14,79%
Zona 5	10,50%	10,09%
Zona 6	14,71%	7,28%
Zona 7	19,33%	16,20%
(*)	4,20%	2,58%
TOTAL	100%	100%

(*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los del ejercicio 2021, vemos que cabe destacar un incremento considerable en el porcentaje de participación en las zonas 3 y 4 con un aumento de 15% y 9,33% respectivamente. Disminuye la participación de los no empadronados en Elche (-1,62%) y los residentes de la zona 7 (-3,13%). Por otro lado, la participación porcentual ha disminuido respecto a 2021 para los habitantes que residen en el resto de zonas, siendo los residentes de la zona 1 y los de la zona 6 los que experimentan una pérdida porcentual mayor, con un -9,59% y un -7,43% 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	15	5	103	48	18	14	17	2	222
Sede Electrónica	21	25	9	11	13	6	25	5	115
Registro	7	9	8	3	11	7	26	3	74
Servicio 010	2	2	3	1	1	4	1	1	15
TOTAL	45	41	123	63	43	31	69	11	426

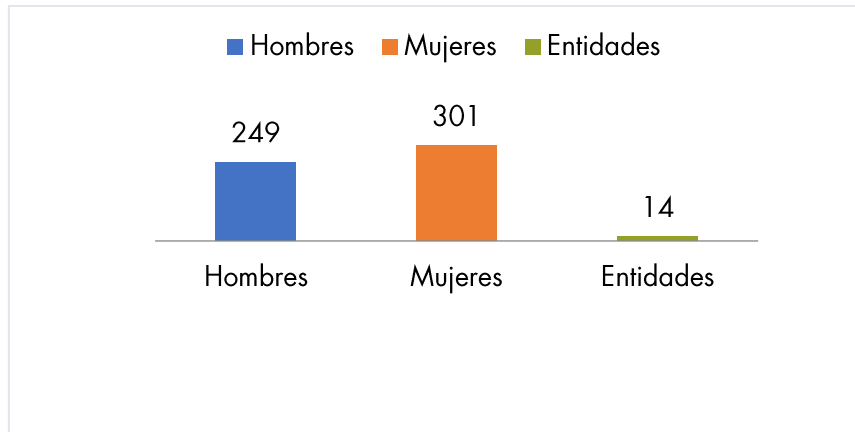
(*) Residentes fuera de Elche

Según el cuadro anterior, destacan los Buzones como medio elegido para la presentación de reclamaciones a nivel general. No obstante, en las zonas 1 y 2 y para los no empadronados en Elche se ha utilizado de forma prioritaria la Sede Electrónica, mientras que en la zona 7 se ha utilizado mayoritariamente el Registro General.

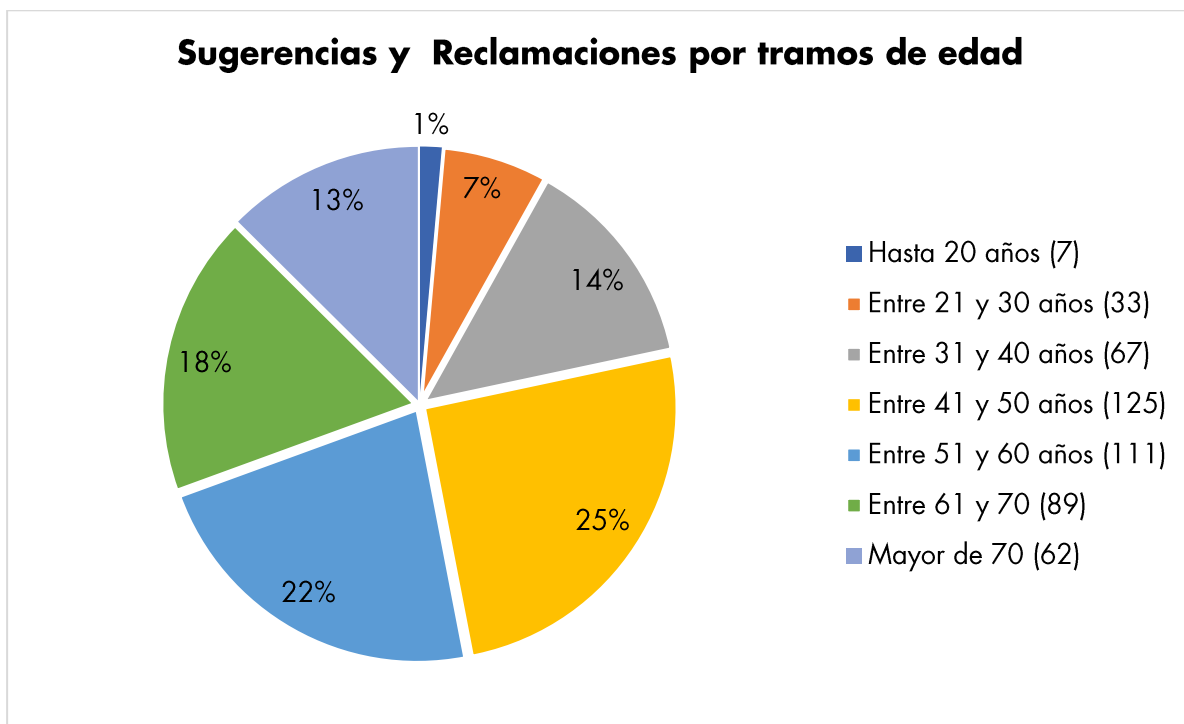
iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2022 por sexo y edad

En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2022. 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 las personas físicas no empadronados en Elche y contabilizando las sugerencias y reclamaciones que se han presentado por entidades o asociaciones.

En cuanto a la presentación de sugerencias y reclamaciones por sexo, observamos que el 53% han sido presentadas por mujeres y el 44% por hombres, correspondiendo un 2% 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 2022. Distribución por Áreas Municipales.

Las 138 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 150 subexpedientes. Del mismo modo, las 426 reclamaciones admitidas a trámite han generado 443 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 593 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2022.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	4	1	5
Contratación y Central de Compras	0	0	0
Desarrollo Sostenible, Medio Ambiente y Movilidad	25	41	66
Económica y Financiera	4	2	6
Educación, Universidad y Cultura	25	45	70
Igualdad Derechos Sociales y Política de Inclusión	36	230	266
Innovación, Administración Electrónica, Transparencia y RRHH	10	28	38
Modernización Espacio Público, Servicios Públicos	28	57	85
Promoción Económica, Turismo y Empleo	4	12	16
Secretaría	0	0	0
Seguridad Ciudadana, Protección Civil y Emergencias	8	11	19
Turismo	3	5	8
Urbanismo, Territorio y Vivienda	3	11	14
TOTAL	150	443	593

Durante el año 2022 se ha incrementado en 244 el número de subexpedientes presentados respecto al año 2021. Según el anterior cuadro las áreas que han recibido más subexpedientes en el año 2022 son el Área de Igualdad, Derechos Sociales y Política de Inclusión con 266, después el Área de Modernización Espacio Público y Servicios Públicos con 85, seguidas por el Área de Educación, Universidad y Cultura, con 70. Estas tres Áreas suman el 71% del total.

En el **Área de Igualdad, Derechos Sociales y Política de Inclusión**, el volumen de sugerencias y reclamaciones ha aumentado considerablemente, pasando de 69 el año anterior a 266. La problemática de esta área versa fundamentalmente en la necesidad de dar cobertura a la gran cantidad de consultas telefónicas y presenciales, especialmente en el centro social de Carrús, tanto para coger cita como para consultas con las trabajadoras sociales.

Referente a las salas de estudio, han sido varias las sugerencias y reclamaciones referentes a la ampliación de horarios o para que se equipare el horario de la sala del CS de Altavix al resto de salas, se mejore la red wifi o el aire acondicionado.

En cuanto a la sección de Sanidad, el tema recurrente es el de la aparición de plagas de mosquitos después de las lluvias sugiriendo incluso la solución de incorporar nidos de murciélagos para que se los coman.

En el **Área de Modernización del Espacio Público y Servicios Públicos**, la disminución ha sido leve en comparación al año 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, los temas que trasladan los ciudadanos y ciudadanas son los de otros años, el malestar por el cambio en los contenedores, su insuficiencia, los malos olores que provocan o la necesidad de mayor limpieza de calles o plazas. También han demandado la adaptación de contenedores para facilitar su accesibilidad y el incremento del número de papeleras.

Con respecto a Parques y Jardines la temática sigue siendo la habitual, 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 o la reposición del suelo de los juegos infantiles o más máquinas en los parques para hacer ejercicio.

El departamento de Alumbrado ha recibido peticiones para aumentar el alumbrado público en algunas zonas, o para que se pongan placas solares en las farolas.

En cuanto al **Área de Educación, Universidad y Cultura**, se han presentado sugerencias relativas a la creación de nuevas aulas de 2 años, reapertura de la escuela municipal de adultos de la Llotja o ampliación de horario de bibliotecas, así como reclamaciones relativas a molestias sonoras de los recintos festeros o para mejorar la accesibilidad en edificios monumentales y museos mediante audioguías y maquetas.

Respecto a Deportes, los ciudadanos y ciudadanas han sugerido que continúe el equipo de monitores de la Piscina del Pla por lo agradecidos y agradecidas que están y han presentado también su desacuerdo con el estado de diferentes instalaciones deportivas por temas como el agua fría de las duchas de los vestuarios o de las piscinas, necesidad de ampliar horarios en las instalaciones, malestar por el cambio de horario en los cursos de natación, la falta de renovación o el mal comportamiento de algunos usuarios que comen o ensucian las mismas.

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 2022 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 86,67%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 96,39%.



El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 44 días y el de las reclamaciones ha sido de 37 días.

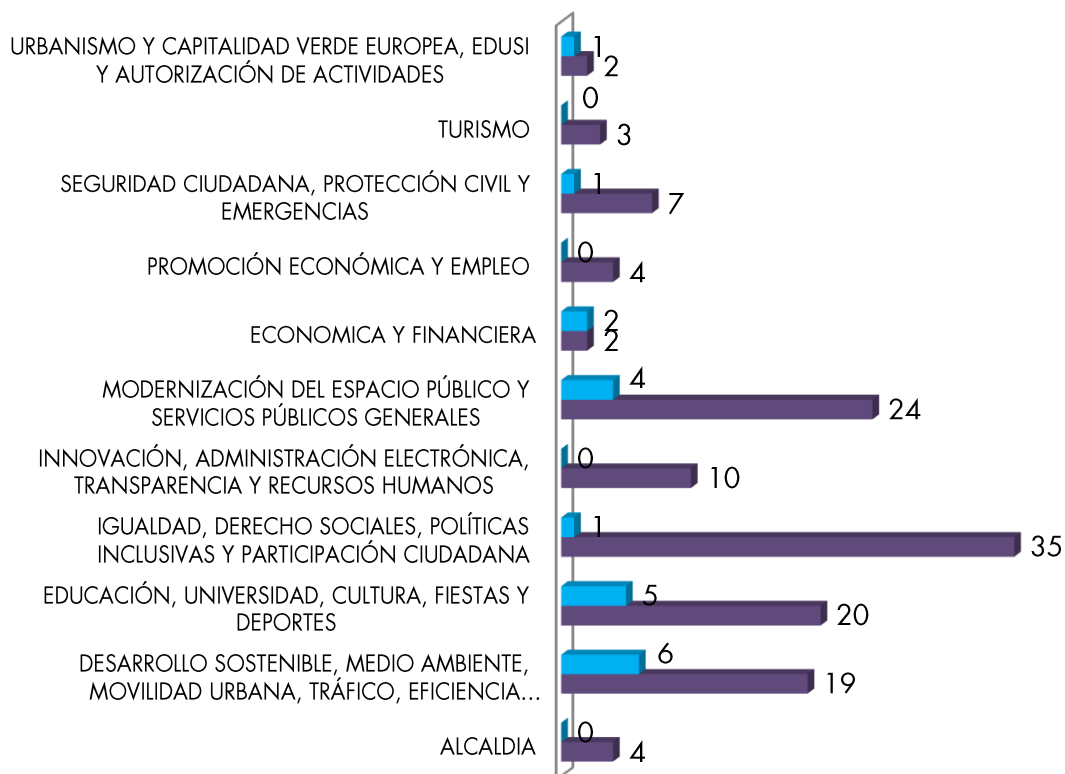
Esto da un promedio conjunto de 39 días, lo que supone un nivel por debajo del plazo máximo que tiene la administración para contestar, que es de 3 meses.



SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDIA	100%	0%
DESARROLLO SOSTENIBLE, MEDIO AMBIENTE, MOVILIDAD URBANA, TRÁFICO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO RURAL	76%	24%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA, FIESTAS Y DEPORTES	80%	20%
IGUALDAD, DERECHO SOCIALES, POLÍTICAS INCLUSIVAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	97%	3%
INNOVACIÓN, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, TRANSPARENCIA Y RECURSOS HUMANOS	100%	0%
MODERNIZACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO Y SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES	86%	14%
ECONÓMICA Y FINANCIERA	50%	50%
PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	100%	0%
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	88%	12%
TURISMO	100%	0%
URBANISMO Y CAPITALIDAD VERDE EUROPEA, EDUSI Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	67%	33%
TOTAL	87%	13%

SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

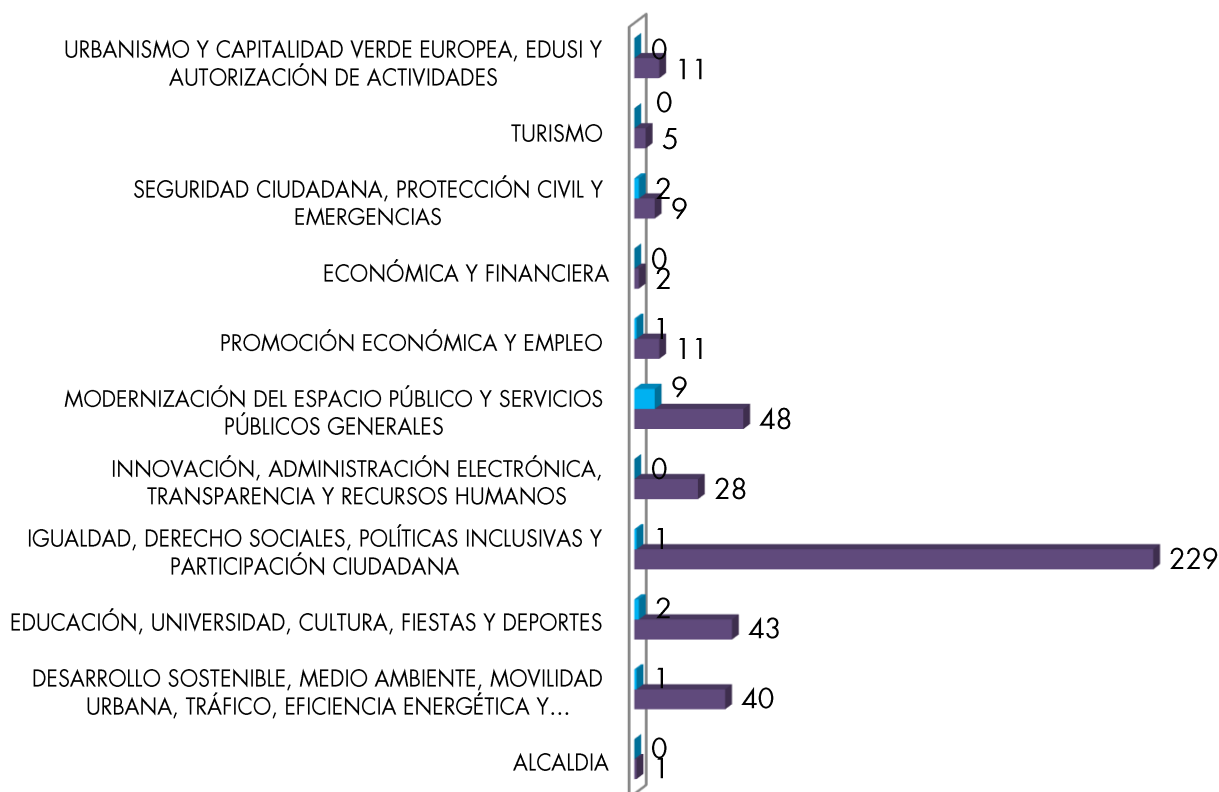
■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS



RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDÍA	100%	0%
DESARROLLO SOSTENIBLE, MEDIO AMBIENTE, MOVILIDAD URBANA, TRÁFICO, EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESARROLLO RURAL	98%	2%
EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD, CULTURA, FIESTAS Y DEPORTES	96%	4%
IGUALDAD, DERECHOS 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	84%	16%
PROMOCIÓN ECONÓMICA Y EMPLEO	92%	8%
ECONÓMICA Y FINANCIERA	100%	0%
SEGURIDAD CIUDADANA, PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS	82%	18%
TURISMO	100%	0%
URBANISMO Y CAPITALIDAD VERDE EUROPEA, EDUSI Y AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	100%	0%
TOTAL	96%	4%

RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS

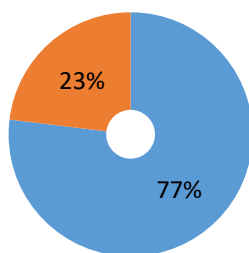


III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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.

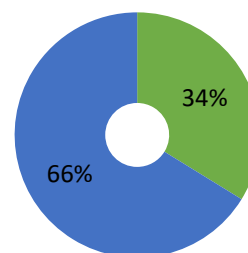
Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



i. Motivos de no admisión de las sugerencias y reclamaciones

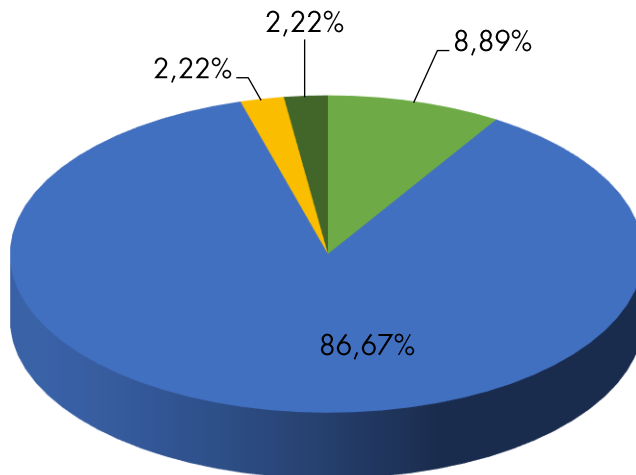
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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 2022 no han sido admitidas a trámite un total de 45 sugerencias y 226 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

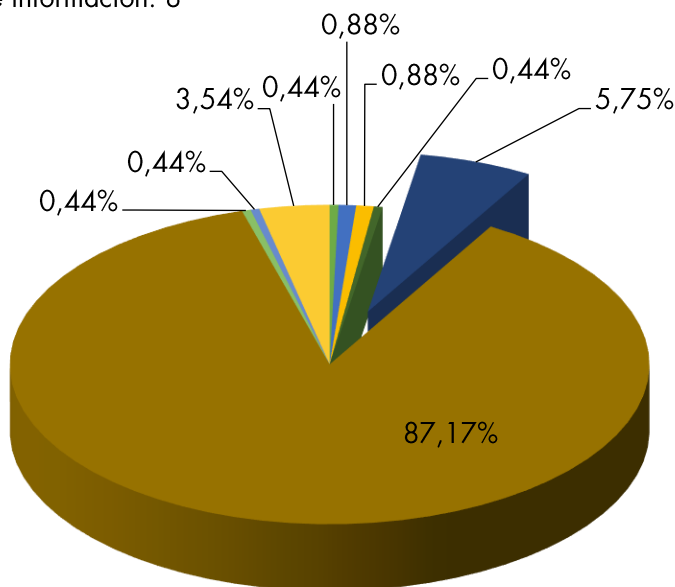
MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Acumulación de expedientes: 4
- Existe otro procedimiento administrativo: 39
- Comunicación de incidencias: 1
- Por ser opinión: 1



MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 1
- Falta de fundamentación: 2
- Acumulación de expedientes: 13
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 1
- Por ser petición de información: 8
- Uso abusivo del procedimiento: 2
- No ser competencia municipal: 1
- Existe otro procedimiento administrativo: 197
- Comunicación de incidencias: 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 2022 se ha presentado 1 reclamaciones que no se ha admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad, como se refleja en el siguiente cuadro:

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural	Desacuerdo con el procedimiento para tramitar las quemas competencia de la Generalitat Valenciana.

No se ha presentado ninguna sugerencia que no haya sido admitida a trámite por ser competencia de otra administración o entidad.

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

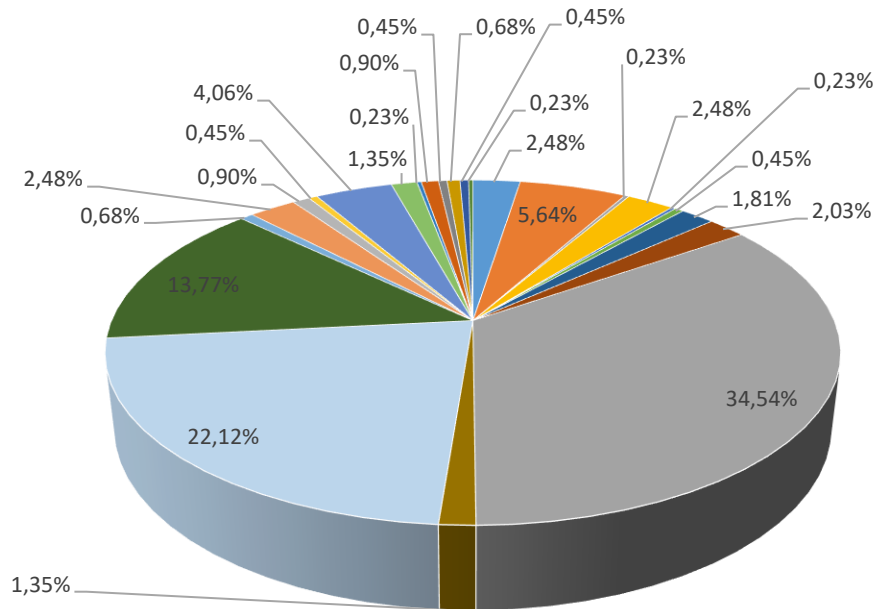
	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Tiempos de espera o de tramitación	1	0,67%
Normativa municipal	2	1,33%
Horarios, plazos	6	4,00%
Recursos Humanos	1	0,67%
Ubicación	2	1,33%
Funcionamiento del Servicio	4	2,67%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	69	46,00%
Medidas de protección	3	2,00%
Coordinación entre departamentos	1	0,67%
Mantenimiento, conservación	7	4,67%
Accesibilidad	5	3,33%
Mobiliario o equipamiento	3	2,00%
Nuevos proyectos	35	23,33%
Señalización	8	5,33%
Documentación solicitada	1	0,67%
Precio	1	0,67%
Política Municipal	1	0,67%
TOTAL	150	100%

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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Información deficiente, incompleta o no actualizada	11	2,48%
Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación	25	5,64%
Autoritarismo	1	0,23%
Horarios	11	2,48%
Falta de equidad en el trato	1	0,23%
Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente	2	0,45%
Tiempos de espera excesivos/colas	8	1,81%
Tiempo de tramitación excesivo	9	2,03%
Falta de respuesta o actuación	153	34,54%
Falta de recursos humanos	6	1,35%
Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio	98	22,12%
Otras incidencias en la gestión	61	13,77%
Solicitud cambio de ubicación/ ubicación no adecuada	3	0,68%
Molestias a los ciudadanos/ruidos/olores/limpieza	11	2,48%
Roturas, solicitud de reposición, etc..	4	0,90%
Falta de capacidad, nivel conocimiento funcionario	2	0,45%
Falta de calidad, mantenimiento, conservación	18	4,06%
Accesibilidad, barreras arquitectónicas	6	1,35%
Señalización, rotulación inadecuada	1	0,23%
Desacuerdo con la política municipal	4	0,90%
Actitud temeraria	2	0,45%
Falta de espacios o inadecuación de los existentes	3	0,68%
Problemas entre particulares	2	0,45%
Falta de civismo, incumplimientos de ordenanzas	1	0,23%
TOTAL	443	100%

Tipología de las reclamaciones

- Información deficiente, incompleta o no actualizada
- Horarios
- Tiempos de espera excesivos/colas
- Falta de recursos humanos
- Solicitud cambio de ubicación/ ubicación no adecuada
- Falta de capacidad, nivel conocimiento funcionario
- Señalización, rotulación inadecuada
- Falta de espacios o inadecuación de los existentes
- Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación
- Falta de equidad en el trato
- Tiempo de tramitación excesivo
- Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio
- Molestias a los ciudadanos/ruidos/olores/limpieza
- Falta de calidad, mantenimiento, conservación
- Desacuerdo con la política municipal
- Problemas entre particulares
- Autoritarismo
- Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente
- Falta de respuesta o actuación
- Otras incidencias en la gestión
- Roturas, solicitud de reposición, etc..
- Accesibilidad, barreras arquitectónicas
- Actitud temeraria
- Falta de civismo, incumplimientos de ordenanzas



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 2022 se han tramitado ante la Comisión 9 expedientes de reclamaciones en queja, 3 iniciados en el 2021 y 6 en 2022, cuyos expedientes se relacionan a continuación:

Año 2021

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

Año 2022

92/2022	230/2022	328/2022	385/2022	705/2022	743/2022
---------	----------	----------	----------	----------	----------

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.

También se han presentado 47 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

Necesidad de mayor sensibilidad ante la dificultad que encuentra la ciudadanía para relacionarse electrónicamente con las administraciones y de buscar alternativas para su solución.

Excesiva burocracia de determinados trámites que hace que se dilate el tiempo de resolución de los expedientes.

Dificultad en la definición de competencias de determinados trámites dando lugar a que una solicitud esté sin departamento responsable durante bastante tiempo hasta que, finalmente se decide qué departamento va a tramitarlo.

Falta de interconexión entre algunas administraciones que haría que se simplificase la tramitación administrativa.

En la gestión de los cambios de personal se debería tener en cuenta la situación de trabajo de los departamentos implicados y la necesidad de transmitir los conocimientos al personal nuevo, de manera que se contara con una planificación del cambio, con el establecimiento de medidas complementarias que amortiguaran los problemas que se van a generar con la movilidad del personal.

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

Potenciar la atención presencial en aquellos departamentos donde hay atención al público y desde la pandemia han priorizado la atención telefónica, por la dificultad que supone para determinadas personas coger cita previa o tramitar digitalmente.

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

Simplificar y automatizar las tramitaciones con objeto de agilizar los tiempos de respuesta de los expedientes, de las atenciones presenciales y de liberar tiempo para dedicarlo a la atención ciudadana en departamentos como derechos sociales que, es susceptible de informatizar determinados procedimientos.

Implementar el gestor de colas y de cita previa, combinado con la atención sin cita, en aquellos departamentos que tengan atenciones ciudadanas para diferentes servicios.

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

Simplificación de los tramites dirigidos a la ciudadanía, pues con la implantación de la administración electrónica se ha ralentizado mucho la atención presencial en la OMAC por la gran cantidad de documentación a escanear.

Establecer un protocolo de actuación para los departamentos ante los cambios de corporación, de forma que las demandas de los ciudadanos no se queden sin resolver ante las modificaciones de las competencias que lleven aparejadas.

Garantizar el traspaso de conocimientos entre el personal municipal ante un cambio departamental de un trabajador o trabajadora, así como el momento idóneo para llevarlo a cabo, con la idea de afectar lo menos posible al trabajo diario de dichos departamentos.

VII. ACTUACIONES REALIZADAS

OBRAS, MANTENIMIENTO, ALUMBRADO, CEMENTERIOS, AGUAS

Refuerzo de firme y señalización de la Av. Bimilenario, Vía Parque y Avda. Unesco.

Acondicionamiento Calle Solars.

Demolición de un barracón en el núcleo Urbano de Perleta.

Obras de acondicionamiento Isleta central de Avda. Elche. C.F.

Acondicionamiento de parterres en los estribos del puente de la CV-8515.

Adecuación badén en barranco San Antón.

Suministros de Bancos para la vía pública.

Tratamientos herbicidas y fitosanitarios en los caminos municipales

Reasfaltado hundimiento de la rotonda junto puente Bimilenario.

Obras de acondicionamiento de los aparcamientos subterráneos municipales.

Adaptación a plataforma única de la calle Teniente Ruiz.

Construcción de diversos elementos urbanos metálicos.

Conservación de infraestructuras con paso de aguas.

Renovación de las aceras en la calle Confrides junto a la Ciudad Deportiva.

Ejecución de las obras de reparación de la calzada Glorieta del Puente Bimilenario.

Refuerzo del firme de varias calles de la ciudad.

Obras de ampliación del Cementerio nuevo con 337 nuevos nichos.

AUTOBÚS, BICIELX Y TRÁFICO

Puesta en funcionamiento de la estación de bicis nº53, nº54, nº55, nº56.

Nuevo carril bici de la avenida de Alicante y en Pere Joan Perpinyà hasta Alcalde Ramón Pastor.

Incorporación de 17 nuevos autobuses híbridos a la flota.

Mejora la accesibilidad de las paradas en Pere Joan Perpinyà con el objetivo de aumentar la velocidad de las líneas y reducir emisiones contaminantes.

Ampliación del servicio de autobús a pedanías con 21 nuevas frecuencias de ida y vuelta.

Reducción del 30% del precio de los abonos del autobús urbano.

Campaña "Baja los Humos" de bonos de movilidad para la compra de bicicletas y patinetes.

Instalación de los primeros puntos públicos de recarga para vehículos eléctrico en las calles Almansa, Eugeni d'Ors, en Juan de la Cierva del Parque Empresarial de Torrellano y en la calle Pere Joan Perpinyà.

Presentación del nuevo Plan de aparcamiento, con plazas que serán gratuitas y en superficie, en solares de propiedad municipal en desuso y transformando en batería aparcamientos en línea.

Instalación del primer aparcabicis cerrado en la estación de autobuses para fomentar la intermodalidad.

Ampliación de dos tramos de carril bus en la avenida de Novelda y en la calle Doctor Jiménez Díaz para mejorar la velocidad comercial de nueve líneas y ganar en seguridad vial.

URBANISMO

Modificación puntual estructural del Plan General y del Plan Especial de Protección de Edificios y Conjuntos del término municipal de Elche para incluir los ámbitos del Recinto Histórico y del Raval-Salvador como Áreas de Vigilancia Arqueológica en el Catálogo de Protecciones.

Inauguración de nuevas oficinas en los Pisos Azules, donde se han unificado servicios para la tramitación de todo tipo de licencias, ya sean urbanística o de actividades económicas.

Trabajos de Regeneración Urbana de San Antón, además de la construcción de nuevos edificios, creación de una zona ajardinada, pistas de petanca, zona de juegos infantiles y gimnasia exterior.

Ampliación de las ayudas municipales a la rehabilitación de edificios residenciales.

LIMPIEZA Y RECICLAJE

Puesta en funcionamiento de la recogida de residuos orgánicos con la instalación del contenedor marrón.

Servicio gratuito de recogida de poda puerta a puerta.

Puesta en marcha de nuevos vehículos de recogida de basuras propulsados por gas.

Incremento del número de papeleras en barrios y pedanías y digitalización de su gestión.

Nuevo punto limpio móvil informatizado.

CEIP y IES

Apertura e inicio de las clases en el nuevo instituto IES Vicente Verdú

Finalización de las obras de reparación del salón de actos y el comedor del CEIP El Palmeral

Firma del acta de inicio de las obras del nuevo CEIP La Paz de Torrellano, que contará con 490 plazas escolares

Petición de la adhesión al Plan Edificant de las siguientes actuaciones: Proyecto de construcción de Gimnasio en el C.E.I.P. Vicente Blasco Ibáñez; Proyecto construcción aulario infantil CEIP Ausias March/CEIP Casablanca; Proyecto construcción cocina CEIP La Alcudía y Proyecto de adecuación y ampliación CEIP Virgen de la Asunción (comedor, despachos) y Proyecto reparación cubiertas y zonas deterioradas Escuela Oficial de Idiomas.

SANIDAD:

Reforma del consultorio de Valverde con el objetivo de mejorar la asistencia sanitaria.

Concurso público para la construcción del nuevo centro asistencial de La Marina.

Intensificación de la fumigación contra los mosquitos en Torrellano y l'Altet.

SERVICIOS SOCIALES

Aumento de personal para la tramitación y gestión de la demanda (a través de contratación de EMPUJUS y ELX-PLUS)

Puesta en marcha en las zonas básicas I y II, que comprenden los centros sociales de Carrus y poeta Miguel Hernández respectivamente, de la herramienta del WhatsApp para obtener una cita inicial o información telefónica

Reestructuración de protocolos de atención y Apoyó técnico al SIOA (Servicio de información, Orientación y Asesoramiento) para la resolución de la demanda a través de atención telefónica, de aquellas demandas que no requieran atención presencial

Apoyo administrativo en la gestión y tramitación de los WhatsApp

Establecimiento de canales de coordinación con la figura que atiende en primer lugar a los ciudadanos (los/as ordenanzas de centros sociales) para agilizar los procedimientos de atención al ciudadano

DEPORTES

Inauguración del Polideportivo Los Palmerales.

Construcción de aseos para personas con discapacidad en el Polideportivo de Carrús.

Inicio del proceso de contratación pública de las cantinas del Polideportivo de Altabix y del Polideportivo de El Altet.

PLAYAS

Conclusión de la restauración medioambiental de la zona que albergó el antiguo Hotel Arenales del Sol.

OMAC

Restablecimiento del servicio de atención sin cita previa en la OMAC Centro de lunes a viernes de 11,00 a 14,00 horas para facilitar la atención a las personas que tienen impedimento en conseguir cita previa.

Diseño de una nueva oficina de atención ciudadana, la OMAC Digital, cofinanciada con los Fondos Edusi, con el objeto de paliar la brecha digital.

AYUDAS

Campaña de bonificación de recibos del agua y del IBI.

Campaña de ayudas municipales a costes energéticos de luz y gas a autónomos y pymes.

PARQUES Y JARDINES

Concurso público para la creación de un huerto urbano en el huerto de Travalón.

POLICÍA LOCAL

Incorporación de nuevos vehículos híbridos en la Policía Local.

RENTAS

Exención de la tasa de mesas y sillas del sector hostelero.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Inicio del cambio de luminarias para mejorar el ahorro energético y reducir las emisiones de CO2.

SALAS DE ESTUDIO

Ampliación del horario de la sala de estudio de Altabix, equiparándolo al del resto de salas de estudio.

Incremento del número de puestos en la sala de estudios de la calle Doctor Ferrán.

VIII. ACTUACIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO

Apertura de 4 aulas de 2 años en los colegios Jaime Balmes, Jaume Primer, Luis Cernuda y La Vallverda.

Renovación del sistema de ticketing y las validadoras que permitirán a los usuarios realizar el pago con tarjeta en el autobús urbano.

Restablecimiento del servicio de atención sin cita previa en la OMAC Francesc Cantó de lunes a viernes de 11,00 a 14,00 horas para facilitar a la atención a las personas que tienen impedimento en conseguir cita previa.

Creación de un Huerto Urbano en Travalón que contará con 209 parcelas dedicadas al cultivo ecológico.

Finalización de la redacción del proyecto básico del Centro Sociocultural de Torrellano.

Creación de otras 1.000 plazas de aparcamiento gratuitas en diferentes puntos del casco. Urbano.

Renovación de la red de agua potable y alcantarillado en la avenida de Cartagena de El Altet.

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 2022.

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 2022 no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio.</p> <p>No obstante, el personal de las OMACs siempre da cuenta de la existencia de este Servicio a través de las trece oficinas y del servicio telemático y de atención telefónica 010.</p>
<p>COMPROMISO 2: El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todas las oficinas de Atención Ciudadana y donde se ubiquen los buzones de sugerencias y reclamaciones. Estos impresos podrán ir acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.</p>	No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: Comprobación in situ.	El personal de la OMAC tiene instrucciones para que diariamente se compruebe la existencia de impresos actualizados 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. Además, el impreso está disponible en la Sede electrónica.
<p>COMPROMISO 3: Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010, del 966658050 o a través de correo electrónico o Internet, siempre que los ciudadanos y ciudadanas manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.</p>	Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas. Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la Sede electrónica y del 010 al programa informático de reclamaciones y sugerencias.	100% Tramitadas.
<p>COMPROMISO 4: Que en el 90% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la Unidad Administrativa comunique al ciudadano o ciudadana la admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el Registro General.</p>	Indicador 1: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones cuya comunicación de la admisión o no admisión a trámite se ha hecho en un plazo menor o igual a 10 días a contar desde la entrada en el registro.	Porcentaje medio: 83%
	Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.	Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 7 días Plazo medio de reclamaciones: 6 días. Promedio global: 7 días.

<p>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.</p>	<p>Indicador 3: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo menor de 3 meses.</p>	<p>Sobre las contestadas: Sugerencias 91% Reclamaciones 95% Sobre las totales: Sugerencias 77% Reclamaciones 91% Porcentaje medio 87%</p>
<p>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.</p>	<p>No hay indicador aprobado.</p>	<p>Se procura contactar 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, aunque aquellas solicitudes que se tramitan por sede también son 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.</p>
<p>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.</p>	<p>No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: nº de requerimientos anuales realizados a la Concejalía y al servicio o área.</p>	<p>Nº de requerimientos realizados: En relación a las sugerencias, 35 En cuanto a las reclamaciones, 90</p>
<p>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.</p>	<p>No hay indicador aprobado.</p>	<p>El programa informático permite en cualquier momento informar al ciudadano o ciudadana sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación.</p>
<p>COMPROMISO 9: Se realizará al menos un informe trimestral con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y un informe anual.</p>	<p>Indicador 5: Nº de informes estadísticos referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realizados anualmente.</p>	<p>Informes trimestrales: 4 Informes anuales: 1</p>
<p>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.</p>	<p>Indicador 6: Número y tipología de mejoras anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.</p>	<p>A pesar de que la tramitación y el seguimiento de los expedientes se sigue realizando a través del I5S, se ha consolidado la gestión con el ciudadano y los departamentos a través del programa de administración electrónica.</p>

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

X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2022 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.