



# INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2023

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del  
Ayuntamiento de Elche

## INTRODUCCIÓN

Un año más presentamos el Informe Anual de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche, esta vez el correspondiente al año 2023. Este documento refleja el compromiso continuo de la administración municipal con la transparencia y la mejora constante de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. La participación de todas las áreas municipales es fundamental para construir una ciudad más eficiente, inclusiva y orientada al bienestar de todos y todas. A lo largo de este informe, recogemos las considerables contribuciones de la ciudadanía, presentando los datos aportados referentes a sus sugerencias y reclamaciones y que acabarán transformándose en acciones municipales y en definiciones de propuestas para abordar las oportunidades de mejora identificadas.

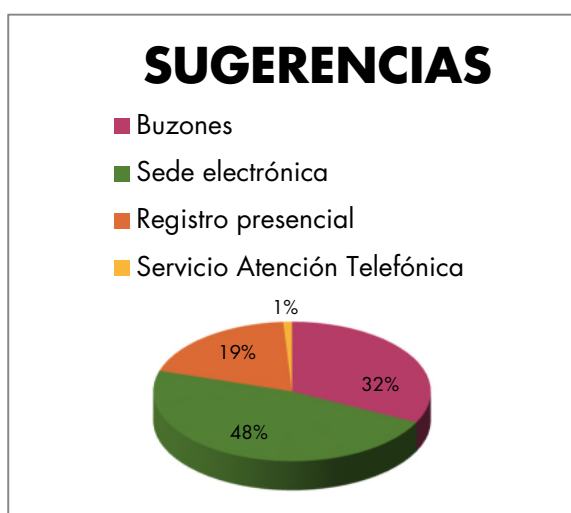
Como novedad, destacar el esfuerzo realizado por presentar los datos en este informe teniendo en cuenta la nueva distribución del término municipal de Elche por distritos vecinales, aprobados en el Pleno del Ayuntamiento de Elche, en sesión ordinaria celebrada el día 25 de septiembre de 2023.

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

### i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2023. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2023 se han admitido a trámite 375 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 189 expedientes menos que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	32	91	<b>123</b>
Sede electrónica	47	82	<b>129</b>
Registro presencial	19	87	<b>106</b>
Servicio Atención Telefónica	1	16	<b>17</b>
Total	<b>99</b>	<b>276</b>	<b>375</b>

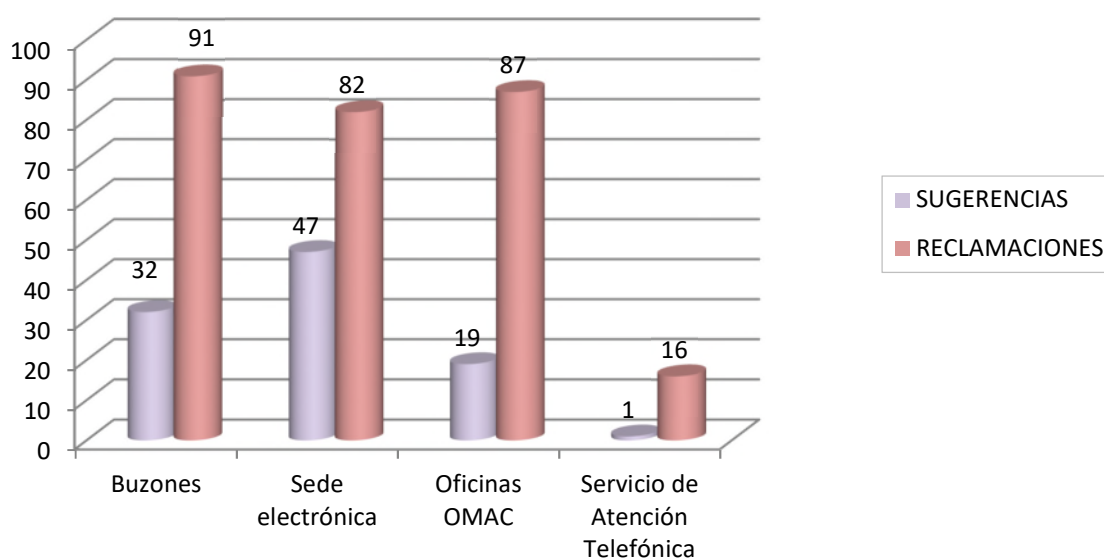


Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar reclamaciones ha sido el Buzón y para las sugerencias la Sede electrónica.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2022	2023	VARIACIÓN		2022	2023	VARIACIÓN
<b>BUZONES</b>	36%	32%	-4%	<b>BUZONES</b>	52%	33%	-19%
<b>SEDE ELECTRÓNICA</b>	39%	47%	8%	<b>SEDE ELECTRÓNICA</b>	27%	30%	3%
<b>REGISTRO PRESENCIAL</b>	19%	19%	0%	<b>REGISTRO PRESENCIAL</b>	17%	32%	15%
<b>SERVICIO 010</b>	7%	1%	-6%	<b>SERVICIO 010</b>	4%	6%	2%

Comparando el 2023 con el 2022, en el caso de las reclamaciones, la utilización de los buzones ha experimentado una disminución porcentual del 19%, compensándose con un aumento del 15% en el Registro presencial.

En el caso de las sugerencias, las variaciones más pronunciadas se producen en la Sede electrónica, que aumenta un 8%, y en el 010, que disminuye un 6%.

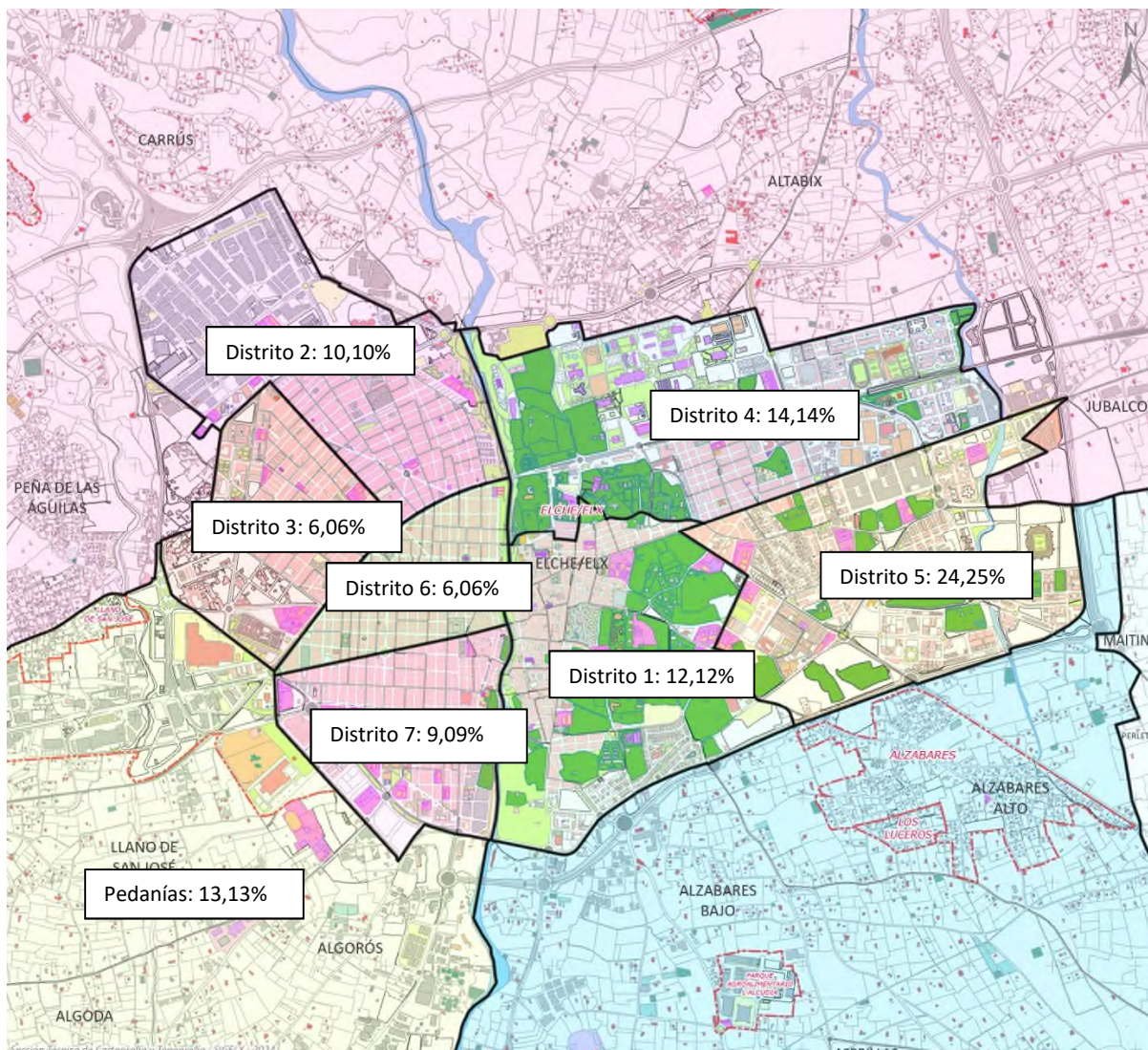


En el cuadro anterior se puede observar que uno de los medios más utilizados es la Sede electrónica, tanto para la presentación de sugerencias como reclamaciones. El medio que menos se ha utilizado en 2023 para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

## ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2023. Distribución por Zonas.

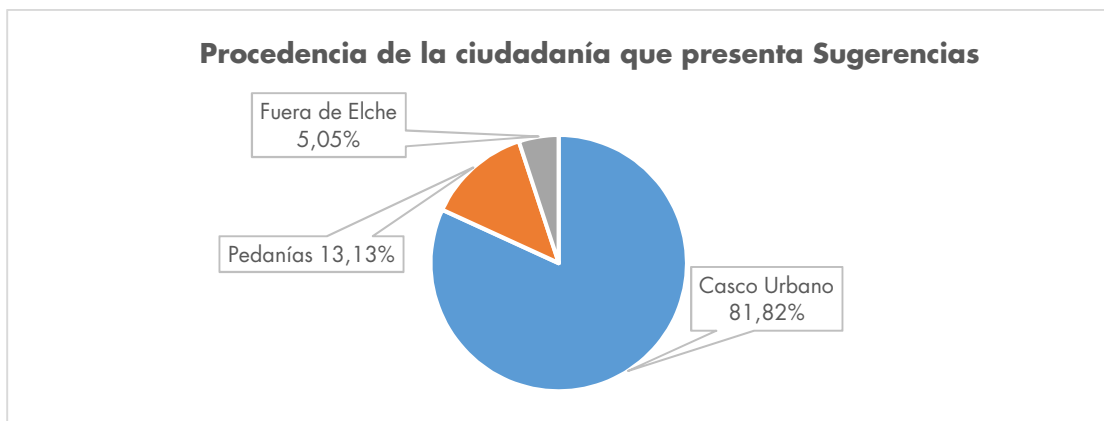
En 2023 se han presentado un total de 99 sugerencias, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y en base a la nueva distribución por distritos, es la siguiente:

### DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR ZONAS



Porcentajes extraídos de aquellos expedientes admitidos a trámite.

Completan esta distribución 5 sugerencias (5,05%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.



**Dentro del casco urbano**, en cuanto a los porcentajes relativos, son los residentes de las zonas 4 y 5 los que presentan más sugerencias. Y los que menos, los de las zonas 3 y 6.

	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1 - La Vila-Raval-Huertos y Molinos	12	14,81%	12,12%
DISTRITO 2 - Carrús Este- Plaza de Barcelona	10	12,35%	10,10%
DISTRITO 3 - Carrús Oeste-Toscar	6	7,41%	6,06%
DISTRITO 4 - Altabix-Universidad	14	17,28%	14,14%
DISTRITO 5 - San Antón-Travalón	24	29,63%	24,25%
DISTRITO 6 - Sagrado Corazón-Obispo Siuri	6	7,41%	6,06%
DISTRITO 7 - Pla de Sant Josep-Sector V	9	11,11%	9,09%
	<b>81</b>	<b>100,00%</b>	<b>81,82%</b>

Por otro lado, 13 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de los distritos de **fuera del casco urbano de la ciudad**, con la siguiente distribución:

DISTRITOS	PARTIDA	SUGERENCIAS	% RELATIVO	% ABSOLUTO
DISTRITO 8 - Torrellano	TORRELLANO	2	15,38%	2,02%
DISTRITO 9 - El Altet	L' ALTET	1	7,69%	1,01%
DISTRITO 10 - Norte - Nord	SALADES			
	ALTABIX	1	7,69%	1,01%
	CARRÚS	1	7,69%	1,01%
	FERRIOL			
	JUBALCOI			
	PENYA DE LES ÀGUILLES	1	7,69%	1,01%
	SALADAS			
	SANTA ANNA			
DISTRITO 11 - Levante-Llevant	VALLONGAS			
	BALSARES			
	ELS ARENALS DEL SOL	4	30,77%	4,04%
	MAITINO			
	PERLETA			
DISTRITO 12 - Mediodia-Migjorn	LA VALLVERDA	2	15,38%	2,02%
	ATZAVARES			
	ASPRELLA			
	LA BAIA	1	7,69%	1,01%
	DAIMÉS			
	LA FOIA			
	EL DERRAMADOR			

DISTRITO 13 – La Marina	LA MARINA			
DISTRITO 14 - Poniente-Ponent	ALGODA			
	ALGOROS			
	PLA SANT JOSEP			
	MATOLA			
	PUÇOL			
	TOTAL	13	100,00%	13,13%

Como podemos ver, los habitantes de Els Arenals del Sol son los que han participado más activamente con 4 sugerencias, lo que supone un porcentaje de participación del 30,77% en el total de las presentadas en pedanías, seguido por los residentes de Torrellano y La Valverda (15,38%).

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

	2022	2023
Casco urbano	76,81%	81,82%
Pedanías	17,39%	13,13%
Fuera de Elche	5,80%	5,05%
TOTAL	100%	100%

Con respecto a 2022, a nivel porcentual, en 2023 ha aumentado la participación en el casco urbano y ha disminuido en las pedanías.

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

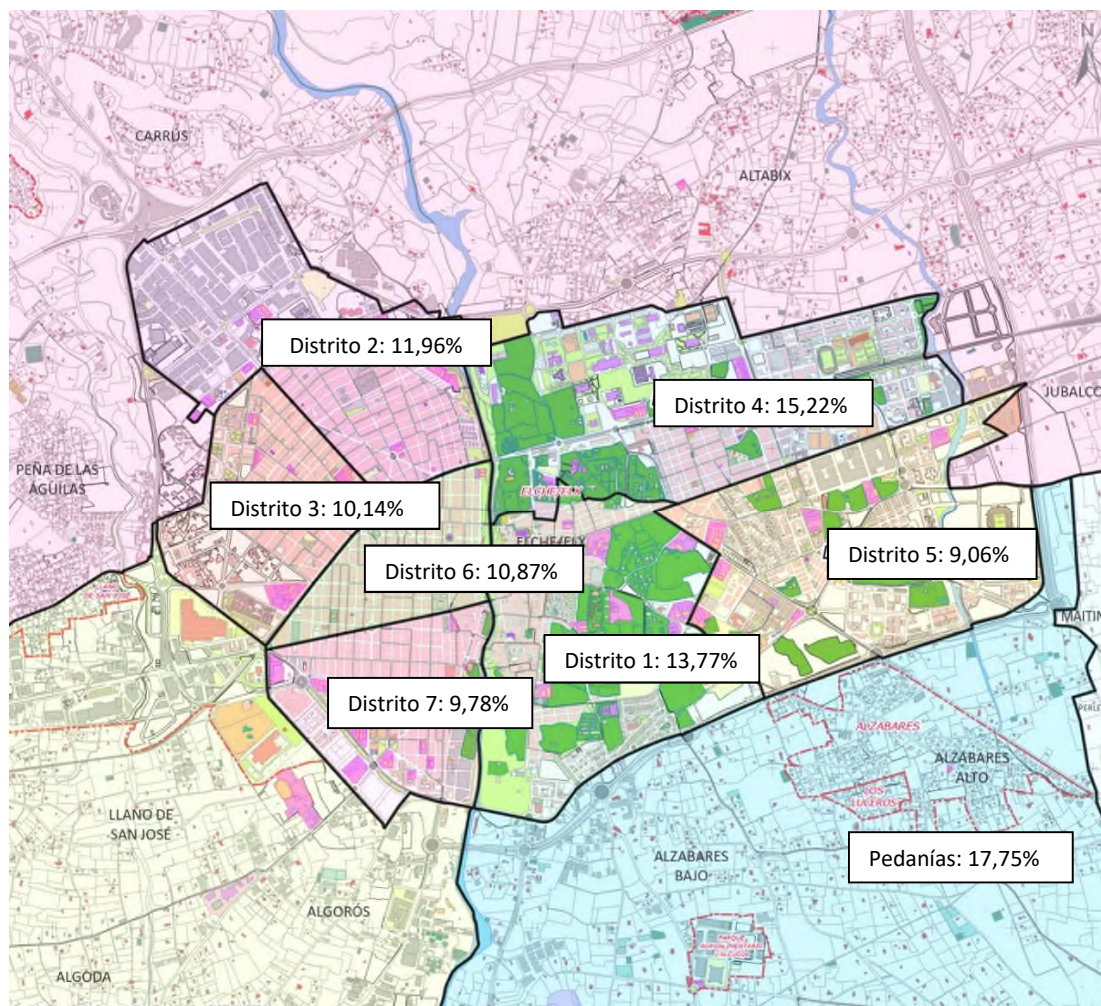
	Buzones	Servicio 010	Registro presencial	Sede electrónica	Total
DISTRITO 1	3	0	0	9	12
DISTRITO 2	2	0	3	5	10
DISTRITO 3	3	0	0	3	6
DISTRITO 4	8	0	1	5	14
DISTRITO 5	1	1	9	13	24
DISTRITO 6	2	0	2	2	6
DISTRITO 7	5	0	1	3	9
DISTRITO 8	0	0	1	1	2
DISTRITO 9	1	0	0	0	1
DISTRITO 10	0	0	1	2	3
DISTRITO 11	4	0	0	2	6
DISTRITO 12	0	0	0	1	1
DISTRITO 13	0	0	0	0	0
DISTRITO 14	0	0	0	0	0
(*)	3	0	1	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>47</b>	<b>99</b>

(\*) Residentes fuera de Elche

Conforme se observa en el anterior cuadro, en el distrito 4 destaca como medio elegido para la presentación de sugerencias, los Buzones. En cambio, los habitantes del distrito 5 utilizan en mayor medida las Oficinas OMAC y la Sede Electrónica. Los habitantes de las pedanías prefieren la Sede electrónica y los Buzones. Para los no empadronados en Elche, el medio más utilizado son los Buzones.

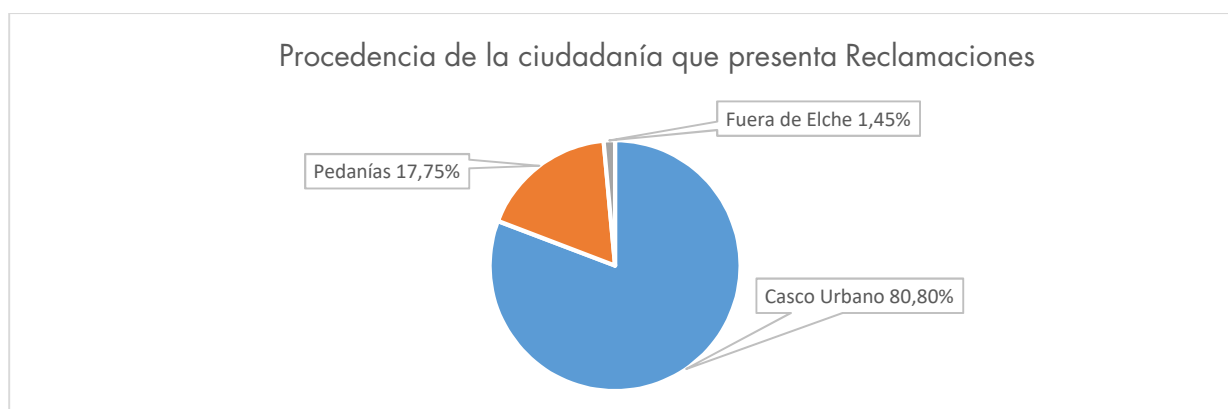
En 2023 se han recibido un total de **276 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

### DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



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

Para completar la distribución de las 276 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 1,45% (4 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.





Como se observa, el 80,80% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano de la ciudad frente a un 17,75% que viven en las pedanías.

**Dentro del casco urbano** y teniendo en cuenta los porcentajes relativos, son los habitantes Distrito 4 los que han participado más activamente (18,83%) y los que menos son los del Distrito 5, con un porcentaje de participación del 11,21%.

	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1 - La Vila-Raval-Huertos y Molinos	38	17,04%	13,77%
DISTRITO 2 - Carrús Este- Plaza de Barcelona	33	14,80%	11,96%
DISTRITO 3 - Carrús Oeste-Toscar	28	12,56%	10,14%
DISTRITO 4 - Altabix-Universidad	42	18,83%	15,22%
DISTRITO 5 - San Antón-Travalón	25	11,21%	9,06%
DISTRITO 6 - Sagrado Corazón-Obispo Siuri	30	13,45%	10,87%
DISTRITO 7 - Pla de Sant Josep-Sector V	27	12,11%	9,78%
	<b>223</b>	<b>100,00%</b>	<b>80,80%</b>

Por otro lado, 49 reclamaciones han sido presentadas por los habitantes fuera del casco urbano de la ciudad, con la siguiente distribución:

DISTRITOS	PARTIDA	RECLAMACIONES	% RELATIVO	% ABSOLUTO
DISTRITO 8 - Torrellano	TORRELLANO	10	20,41%	3,62%
DISTRITO 9 - El Altet	L' ALTET	13	26,53%	4,71%
DISTRITO 10 - Norte - Nord	SALADES			
	ALTABIX	4	8,16%	1,45%
	CARRÚS	2	4,08%	0,72%
	FERRIOL			
	JUBALCOI	1	2,04%	0,36%
	PENYA DE LES ÀGUILLES	1	2,04%	0,36%
	SANTA ANNA	1	2,04%	0,36%
	VALLONGAS	1	2,04%	0,36%
DISTRITO 11 - Levante-Llevant	LA GALIA			
	BALSARES	2	4,08%	0,72%
	ELS ARENALS DEL SOL	1	2,04%	0,36%
	MAITINO			
	PERLETA			
	LA VALLVERDA	2	4,08%	0,72%

DISTRITO 12 - Mediodia-Migjorn	ATZAVARES	1	2,04%	0,36%
	ASPRELLA			
	LA BAIA			
	DAIMÉS	2	4,08%	0,72%
	LA FOIA	3	6,12%	1,09%
	EL DERRAMADOR			
DISTRITO 13 – La Marina	LA MARINA	1	2,04%	0,36%
DISTRITO 14 - Poniente-Ponent	ALGODA	3	6,12%	1,09%
	ALGOROS			
	PLA SANT JOSEP			
	MATOLA			
	PUÇOL	1	2,04%	0,36%
	TOTAL	49	100,00%	17,75%

Son los habitantes de L'Altet quienes han participado más activamente, con 13 reclamaciones (un 26,53% del total de las presentadas en pedanías), seguido de Torrellano, con un porcentaje del 20,41% y 10 reclamaciones.

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

	2022	2023
<b>Casco urbano</b>	81,22%	80,80%
<b>Pedanías</b>	16,20%	17,75%
<b>Fuera de Elche</b>	2,58%	1,45%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Si se comparan los datos de 2023 con los del ejercicio 2022, vemos que porcentualmente disminuyen las reclamaciones presentadas en el casco urbano (-0,42%) y fuera de Elche (-1,13%), aumentando (+1,55%) en las pedanías.

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

	Buzones	Servicio 010	Oficinas OMAC	Sede electrónica	Total
<b>DISTRITO 1</b>	7	2	11	18	<b>38</b>
<b>DISTRITO 2</b>	15	1	13	4	<b>33</b>
<b>DISTRITO 3</b>	10	2	6	10	<b>28</b>
<b>DISTRITO 4</b>	16	2	7	17	<b>42</b>
<b>DISTRITO 5</b>	8	0	13	4	<b>25</b>
<b>DISTRITO 6</b>	10	3	12	5	<b>30</b>
<b>DISTRITO 7</b>	15	2	6	4	<b>27</b>
<b>DISTRITO 8</b>	0	0	6	4	<b>10</b>
<b>DISTRITO 9</b>	4	0	3	1	<b>8</b>

<b>DISTRITO 10</b>	0	2	3	5	<b>10</b>
<b>DISTRITO 11</b>	4	1	1	3	<b>9</b>
<b>DISTRITO 12</b>	0	1	3	3	<b>7</b>
<b>DISTRITO 13</b>	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>DISTRITO 14</b>	0	0	2	2	<b>4</b>
<b>(*)</b>	2	0	0	2	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>16</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>276</b>

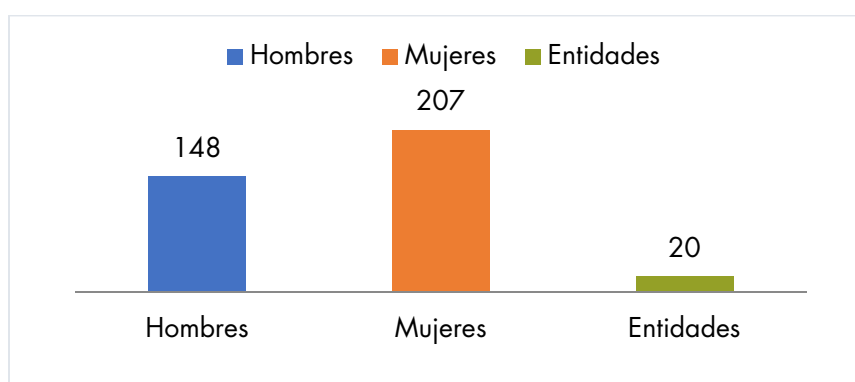
(\*) Residentes fuera de Elche

Según el cuadro anterior, destacan los Buzones como medio elegido para la presentación de reclamaciones a nivel general. No obstante, en los distritos 1 y 4 se ha utilizado de forma prioritaria la Sede Electrónica, mientras que en los distritos 2 y 5 se han utilizado mayoritariamente las Oficinas OMAC.

### iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2023 por sexo y edad.

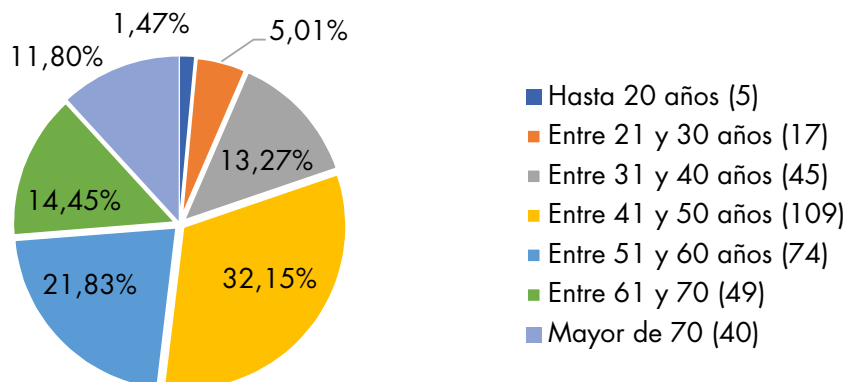
En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2023. La información que a continuación se muestra se obtiene cruzando las bases de datos del Padrón Municipal con las bases de datos de Sugerencias y Reclamaciones y completando manualmente la información de las personas físicas no empadronados en Elche. Además, se contabilizan 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 55% han sido presentadas por mujeres y el 39% por hombres, correspondiendo un 5% 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 de los residentes de Elche, quedando excluidos del gráfico las entidades y los residentes de fuera del municipio.

### Sugerencias y Reclamaciones por tramos de edad



#### iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2023. Distribución por Áreas Municipales.

Las 99 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 104 subexpedientes. Del mismo modo, las 276 reclamaciones admitidas a trámite han generado 285 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 389 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2023.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Alcaldía	9	14	23
Acción Social, Participación, Sanidad	6	69	75
Área de Cultura y Deportes	22	62	84
Familia, Discapacidad y Educación	7	6	13
Promoción Económica, Turismo y Empleo	1	4	5
Contratación y Central Compras	0	1	1
Hacienda	0	2	2
Agricultura y Medio Ambiente	0	4	4
Innovación y Recursos Humanos	16	48	64
Urbanismo	5	4	9
Servicios Públicos y Fondos Europeos	38	71	109
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>285</b>	<b>389</b>

Durante el año 2023 ha disminuido en 204 el número de subexpedientes presentados respecto al año 2022. Según el anterior cuadro las áreas que han recibido más subexpedientes en el año 2023 son el Área de Servicios Públicos y Fondos Europeos con 109, después el Área de Cultura y Deportes con 84, seguidas por el Área de Acción Social, Participación y Sanidad, con 75. Estas tres Áreas suman el 69% del total.

En cuanto al **Área de Acción Social, Participación y Sanidad** la mayoría de las reclamaciones del año 2023 han ido en relación a los tiempos de espera en ser beneficiarios de recursos sociales como la dependencia y la Renta Valenciana de Inclusión.

En el **Área de Servicios Públicos y Fondos Europeos**, las sugerencias y reclamaciones hacen referencia a la limpieza de las calles y/o plazas, sobre todo en el Barrio de Los Palmerales, y acciones relacionadas con los contenedores: que instalen contenedores accesibles, que aumenten los de reciclaje, que cambien ubicaciones de

determinados contenedores por las molestias que ocasionan, que instalen nuevos...etc. También hubo un repunte de sugerencias y reclamaciones con el cambio de trayecto de determinadas líneas de autobús.

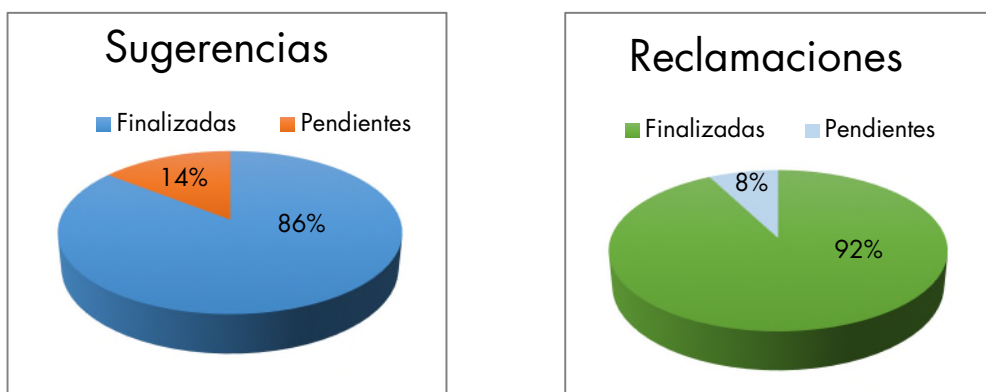
Respecto del **Área de Cultura y Deportes** cabe destacar las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el "Programa en forma 2023/4" referentes a la falta de espacios y materiales para realizarlos. Por otro lado, al igual que el año anterior, se presentaron peticiones en relación al estado en que se encontraban las diferentes instalaciones deportivas, y que hacen referencia a los siguientes temas: las duchas de los vestuarios o de las piscinas, la falta de limpieza, el comportamiento de algunos usuarios, etc. En concreto, en cuanto a las piscinas de Carrús se hace referencia a la baja temperatura del agua y en las piscinas del Pla, respecto del horario de uso establecido para la ciudadanía, por ser muy escaso al estar compartido con otras entidades y/o colectivos.

## 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

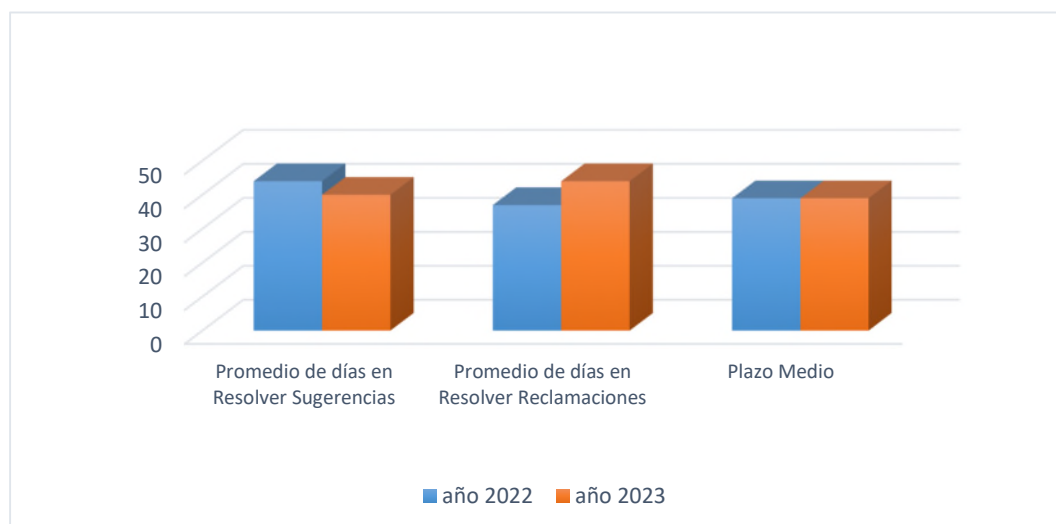
A efectos de esta Comisión, se consideran sugerencias y reclamaciones finalizadas aquellas en las que la ciudadanía ha obtenido contestación municipal, independientemente de que sea o no satisfactoria, y pendientes, aquellas que, habiendo finalizado o no los plazos establecidos para su contestación,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

En 2023 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 85,58%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 91,23%.



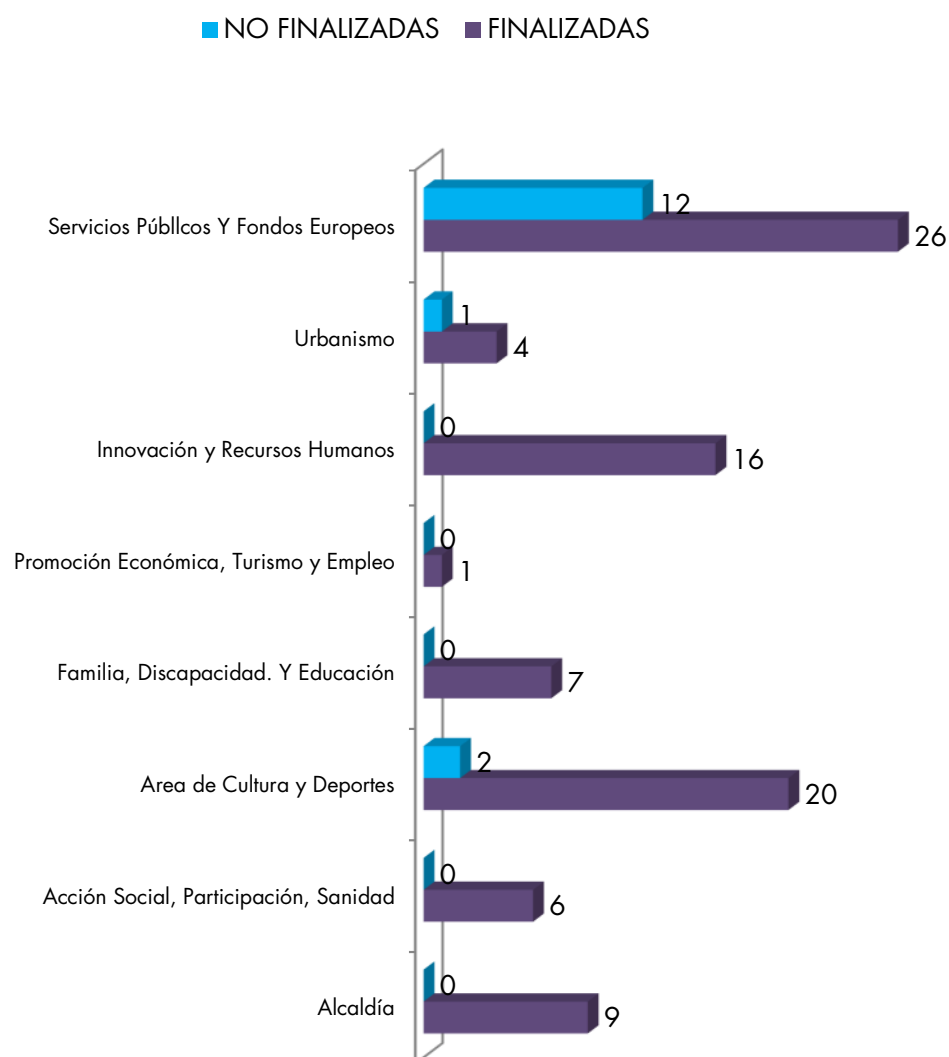
El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 40 días y el de las reclamaciones ha sido de 44 días.

Esto da un promedio conjunto de 43 días, lo que supone un nivel por debajo del plazo máximo que tiene la administración para contestar, que es de 3 meses.



<b>SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES</b>	<b>Resueltas</b>	<b>Pendientes</b>
Alcaldía	100%	0%
Acción Social, Participación, Sanidad	100%	0%
Área de Cultura y Deportes	91%	9%
Familia, Discapacidad y Educación	100%	0%
Promoción Económica, Turismo y Empleo	100%	0%
Innovación y Recursos Humanos	100%	0%
Urbanismo	80%	20%
Servicios Públicos y Fondos Europeos	68%	32%
<b>TOTAL</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>

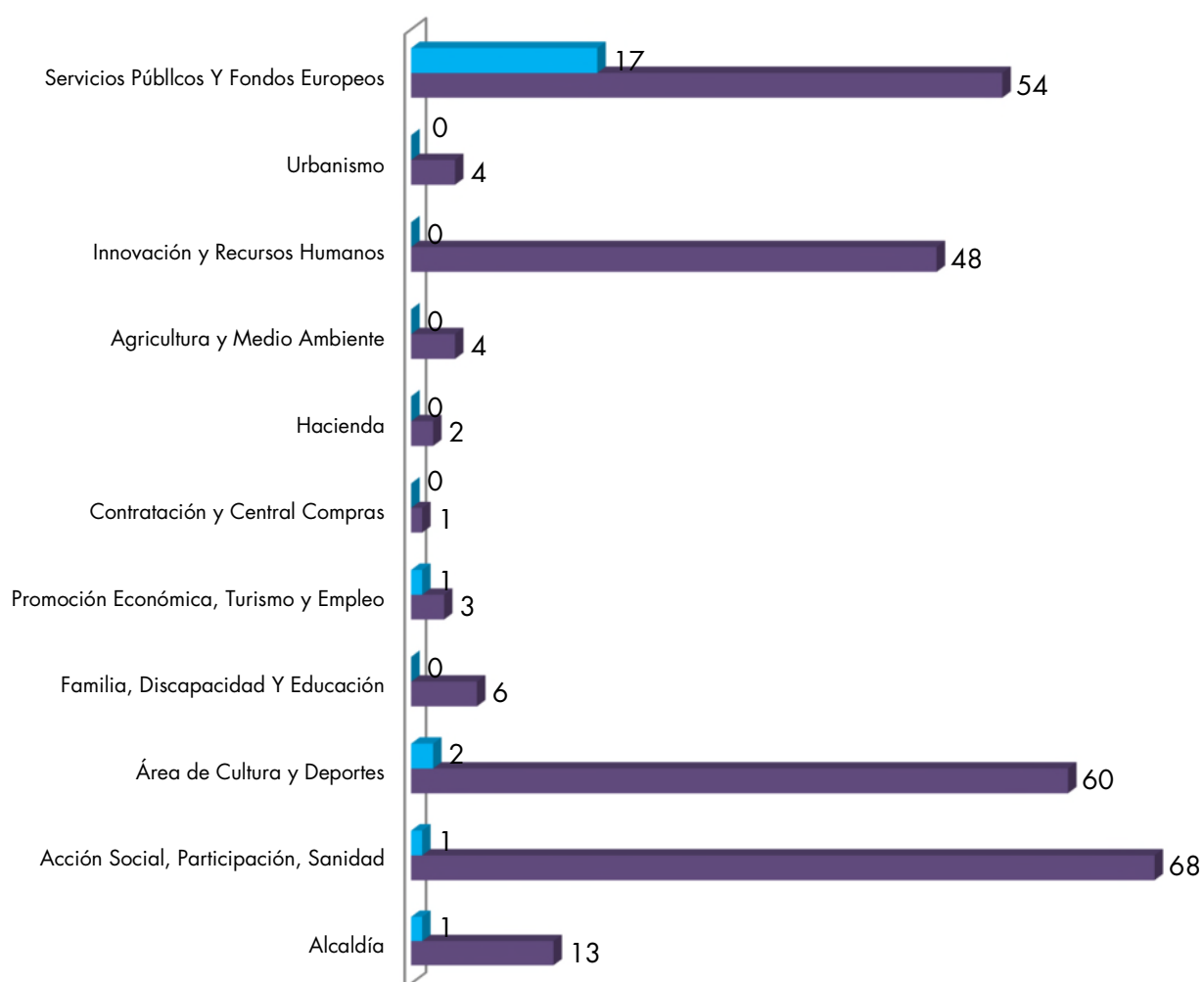
## SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
Alcaldía	93%	7%
Acción Social, Participación, Sanidad	99%	1%
Área de Cultura y Deportes	97%	3%
Familia, Discapacidad y Educación	100%	0%
Promoción Económica, Turismo y Empleo	75%	25%
Contratación y Central Compras	100%	0%
Hacienda	100%	0%
Agricultura y Medio Ambiente	100%	0%
Innovación y Recursos Humanos	100%	0%
Urbanismo	76%	24%
Servicios Públicos y Fondos Europeos		
<b>TOTAL</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>

## RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS



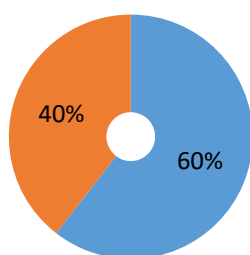


### III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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.

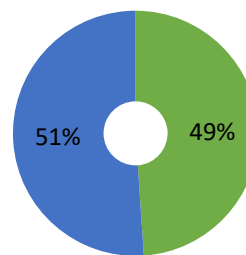
#### Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



#### Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ No Admitidas ■ Admitidas



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

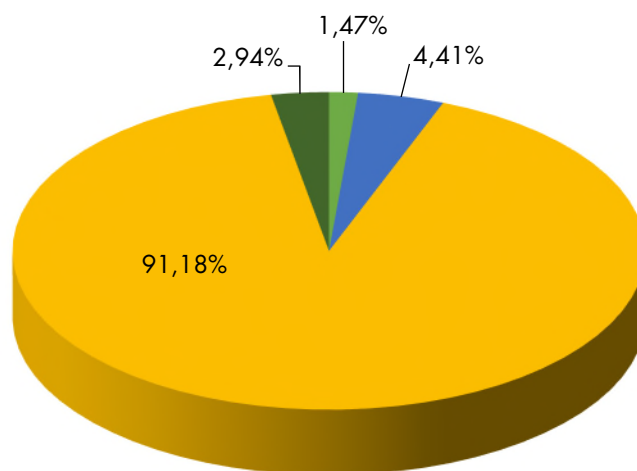
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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 2023 no han sido admitidas a trámite un total de 68 sugerencias y 273 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

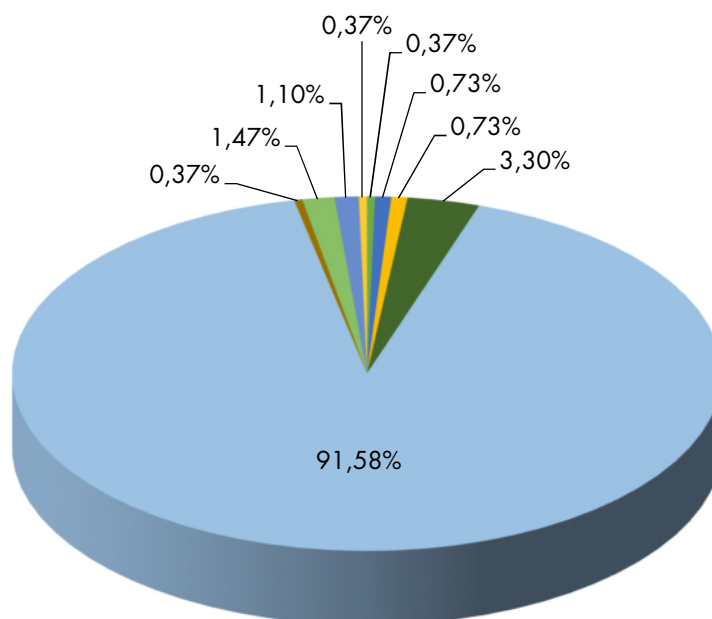
### MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de datos: 1
  - Existe otro procedimiento administrativo: 62
- Acumulación de expedientes: 3
  - Distinto de una sugerencia o reclamación: 2



### MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 1
  - No ser competencia municipal: 2
  - Existe otro procedimiento administrativo: 250
  - Distinto de una sugerencia o reclamación: 4
  - Por ser opinión: 1
- Falta de fundamentación: 2
  - Acumulación de expedientes: 9
  - Problemas entre particulares: 1
  - Comunicación de incidencias: 3



## ii Remitidas a otras instituciones.

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

En 2023 se ha presentado 2 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad, como se refleja en el siguiente cuadro:

NºRECLAM.	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
2	Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural	Problemas en zonas rurales de limpieza y condiciones de salubridad en parcela particular (enviado también a Medio Ambiente)

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.

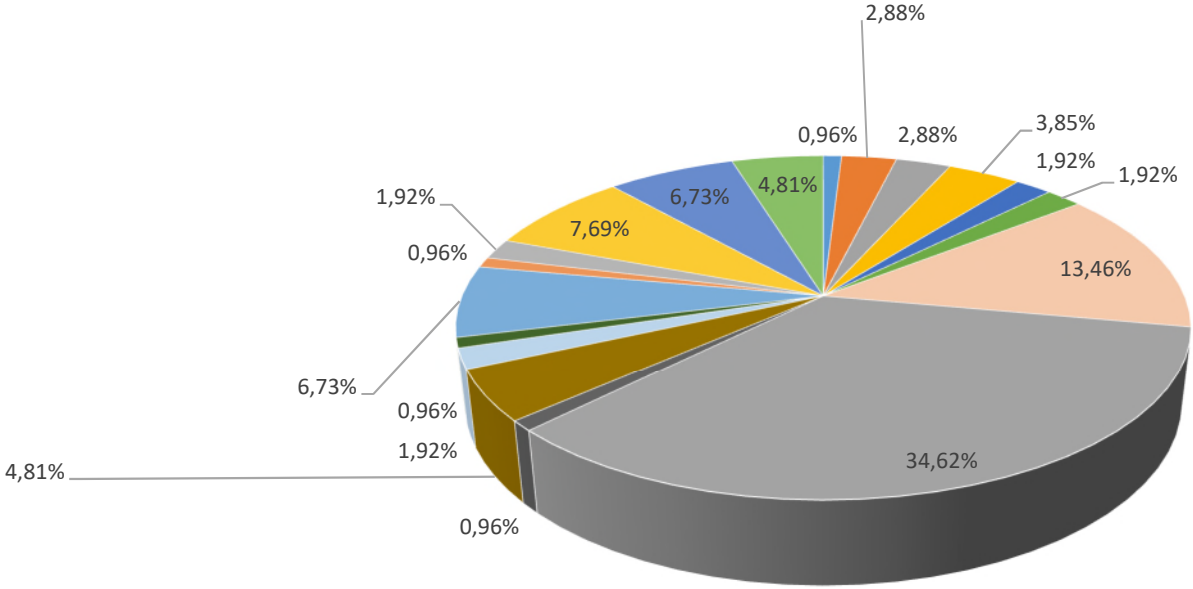
Se ha establecido como tipología de las sugerencias la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, al funcionamiento de los servicios, al trato a los ciudadanos y ciudadanas, a las instalaciones e infraestructuras o si se refieren a actuaciones de particulares,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

### TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS

	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Calidad de la información	1	0,96%
Trato a los ciudadanos	3	2,88%
Normativa municipal	3	2,88%
Horarios, plazos	4	3,85%
Recursos Humanos	2	1,92%
Ubicación	2	1,92%
Funcionamiento del Servicio	14	13,46%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	36	34,62%
Medidas de protección	1	0,96%
Mantenimiento, conservación	5	4,81%
Accesibilidad	2	1,92%
Condiciones ambientales	1	0,96%
Mobiliario o equipamiento	7	6,73%
Seguridad	1	0,96%
Higiene	2	1,92%
Nuevos proyectos	8	7,69%
Señalización	7	6,73%
Política Municipal	5	4,81%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

### Tipología de las sugerencias

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

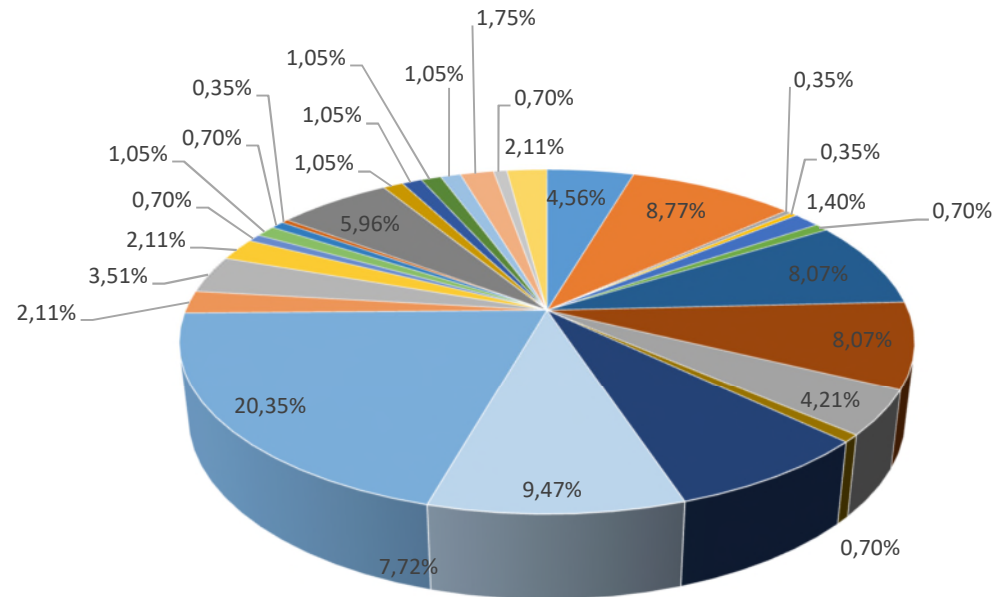


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren 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	13	4,56%
Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación	25	8,77%
Autoritarismo	1	0,35%
Falta de capacidad, nivel de conocimiento del funcionario	1	0,35%
Horarios	4	1,40%
Plazos/Fechas	2	0,70%
Tiempos de espera excesivos/colas	23	8,07%
Tiempo de tramitación excesivo	23	8,07%
Falta de respuesta o actuación	12	4,21%
Problemas de coordinación entre departamentos	2	0,70%
Falta de recursos humanos	22	7,72%
Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio	27	9,47%
Otras incidencias en la gestión	58	20,35%
Solicitud cambio de ubicación/ ubicación no adecuada	6	2,11%
Molestias a los ciudadanos/ruidos/olores/limpieza	10	3,51%
Roturas, solicitud de reposición, etc..	6	2,11%
Disconformidad en el precio	2	0,70%
Peligros para los usuarios	3	1,05%
Peligros para los transeuntes	2	0,70%
Falta de inspección, control	1	0,35%
Falta de calidad, mantenimiento, conservación	17	5,96%
Accesibilidad, barreras arquitectónicas	3	1,05%
Señalización, rotulación inadecuada	3	1,05%
Condiciones ambientales en edificios	3	1,05%
Desacuerdo con la política municipal	3	1,05%
Falta de espacios o inadecuación de los existentes	5	1,75%
Falta de recursos técnicos	2	0,70%
Falta de limpieza, higiene	6	2,11%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100,00%</b>

### Tipología de las reclamaciones

- Información deficiente, incompleta o no actualizada
- Falta de capacidad, nivel de conocimiento del funcionario
- Tiempos de espera excesivos/colas
- Problemas de coordinación entre departamentos
- Otras incidencias en la gestión
- Roturas, solicitud de reposición, etc..
- Peligros para los transeúntes
- Accesibilidad, barreras arquitectónicas
- Desacuerdo con la política municipal
- Falta de limpieza, higiene
- Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación
- Horarios
- Tiempo de tramitación excesivo
- Falta de recursos humanos
- Solicitud cambio de ubicación/ ubicación no adecuada
- Disconformidad en el precio
- Falta de inspección, control
- Señalización, rotulación inadecuada
- Falta de espacios o inadecuación de los existentes
- Autoritarismo
- Plazos/Fechas
- Falta de respuesta o actuación
- Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio
- Molestias a los ciudadanos/ruidos/olores/limpieza
- Peligros para los usuarios
- Falta de calidad, mantenimiento, conservación
- Condiciones ambientales en edificios
- Falta de recursos técnicos



#### 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 2023 se han tramitado ante la Comisión 3 expedientes de reclamaciones en queja, los tres iniciados en 2023 y cuyos expedientes se relacionan a continuación:

*Año 2023*

146/2023	305/2023	353/2023
----------	----------	----------

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 dotar de más personal auxiliar administrativo en las bolsas de trabajo o de crear nuevas bolsas, ya que se complica la contratación de personal de sustitución ante finalizaciones de contratos, permisos, bajas, etc.

Ralentización de la atención ciudadana debido a la lentitud del sistema de escaneado o los fallos del sistema de la plataforma de tramitación electrónica.

Insuficiente coordinación de la información referente a trámites que están interrelacionados con otros organismos públicos.

Necesidad de aunar campañas municipales de ayudas que movilizan a muchos ciudadanos y ciudadanas y que provocan tener que acudir varias veces al año al Ayuntamiento a pedir ayudas en lugar de poder presentarlas de forma conjunta de una sola vez.

En general, es necesario mejorar los tiempos de respuesta a los escritos de los ciudadanos y ciudadanas para que no se dilaten en el tiempo o se queden sin respuesta.

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

Trabajar en la disminución de los tiempos de espera o de respuesta a la ciudadanía, demostrando compromiso y eficacia en la resolución de problemas.

Ampliar las opciones de relacionarse con la ciudadanía para la realización de sus trámites o consultas mediante nuevas tecnologías de la información, como pueda ser la implementación de servicios de atención ciudadana a través de videollamada, que eviten tener que desplazarse a las oficinas y que sea más fácil y personal que la sede electrónica.

Aumentar el número de procesos automatizados rutinarios, para liberar tiempo del personal y agilizar la atención.

Redefinir los perfiles de los puestos donde hay atención al público para que se ajusten a las nuevas formas de relacionarse con la ciudadanía (atenciones personales, telefónicas y virtuales) e implementar a continuación la formación y reciclaje necesario para cumplir con los perfiles definidos.

Mantener los canales de coordinación dentro de los departamentos con la finalidad de seguir recopilando "feedback" del personal de atención con las jefaturas de los diferentes servicios, para utilizar esa información en la realización de mejoras continuas.

Trabajar en la consecución de una comunicación interna efectiva, mejorando los canales de comunicación interna para garantizar una fluidez adecuada de información entre los departamentos y empresas municipales, evitando malentendidos o información errónea.

Incidir a los departamentos municipales en la importancia de mantener la información actualizada de sus trámites y comunicaciones, ya sea en la web municipal como en la cartelería e impresos, para asegurar que la información disponible para la ciudadanía esté actualizada y sea fácilmente accesible.

Fomentar la continuidad en la realización de cursos de formación a la ciudadanía en materia de administración electrónica, adaptándolos a los diferentes colectivos ciudadanos y niveles requeridos de aprendizaje.

Mejorar la participación ciudadana involucrando a la comunidad en la toma de decisiones y la identificación de áreas de mejora que pueden involucrar a varios departamentos. Mejorar los trámites de acceso de dicha participación.

Incrementar la intermediación de datos entre administraciones para simplificar y agilizar las tramitaciones ciudadanas.

Mejorar la coordinación interdepartamental llevando a cabo acciones que fomenten la colaboración y coordinación entre diferentes departamentos para abordar problemas de manera integrada y eficiente.

Mejora de los espacios de atención a la ciudadanía de las distintas oficinas de la OMAC, mediante la mejora de sus instalaciones, mobiliario, equipamiento y salas de espera.

Refuerzo y mejora de los recursos humanos dependientes de la OMAC, adaptándolo a las diferentes situaciones que se dan a lo largo del año: campañas, festivos, periodos estivales...etc.

## **VII. ACTUACIONES REALIZADAS**

### AYUDAS

Se han destinado un 1,5 millón de euros en ayudas para el abono de gastos inherentes a la titularidad de la vivienda habitual (ayudas IBI).

Apoyo al comercio local y a las familias a través de los bonos consumo del que se beneficiaron 12.054 personas.

Se han destinado 15.500 euros a las asociaciones vecinales para el desarrollo de proyectos y actividades desde la concejalía de Participación Ciudadana.

6.749 familias ilicitanas se beneficiaron del Fondo Social de Aigües d'Elx.

### AUTOBUS, BICIELX, TAXIS, TRÁFICO

Se inició la tramitación para la contratación de las obras del Plan de accesibilidad con la mejora de tres paradas de taxi con marquesina y rampa (Actualmente pendiente de adjudicación).

Se realizó la tramitación para la contratación del Proyecto de obras del intercambiador central de autobuses de Doctor Caro (actualmente se encuentra pendiente del inicio de obra, que se prevé en un mes y medio aproximadamente).

Inicio del proceso para la creación de 24 nuevas licencias de taxi en el municipio (actualmente publicadas las bases y periodo de presentación de solicitudes).



Se instaló la primera parada de autobús dentro del campus de la UMH: POLIESPORTIU UNIVERSITAT.

Con la finalidad de hacer más eficiente los diferentes trayectos del autobús, se procedió a modificar los recorridos de 8 líneas.

Puesta en marcha una nueva línea de autobús denominada "M" que conecta Elche de este a oeste.

Se inició la tramitación para la ejecución de cuatro kilómetros más de carriles bici (Actualmente adjudicada las obras y pendiente de su inicio).

Se aprobó la ampliación de BiciElx con 55 nuevas paradas.

A cargo de fondos europeos se realizaron actuaciones de accesibilidad en 16 paradas del autobús urbano: en las paradas de autobús de Elche Parque Empresarial y el Polígono de Carrús.

Se implementó la opción del pago con tarjeta de crédito y/o teléfono móvil en los autobuses urbanos.

### DEPORTES

En relación a la puesta en marcha del Pabellón Inclusivo, en el año 2023, se efectuaron los trámites de iniciación de las obras para su construcción.

Se procedió a dar continuidad al Programa 'En Forma' con la totalidad de 900 plazas y la realización de nuevas actividades respecto del año anterior.

A nivel general y con una inversión de 540.000 €, se procedió a la mejora y modernización de instalaciones deportivas municipales. Finalizan los proyectos de mejora de los pabellones de Esperanza Lag, el Toscar y el Polideportivo Los Palmerales.

Se renovó el césped artificial de las instalaciones deportivas de El Altet.

Se aprobó la Ordenanza de Zona de Bajas Emisiones.

En relación a la importancia del ahorro de energía en los hogares se llevó a cabo la realización de la campaña de concienciación de Eficiencia Energética.

### LIMPIEZA Y RECICLAJE

Se instalaron contenedores nuevos para residuos orgánicos en las pedanías de La Hoya, Las Bayas y Atzavares.

Se organizaron batidas de limpieza en los huertos de palmeras.

A lo largo del año se realizó un plan de choque de limpieza en barrios y pedanías.

### OBRAS, MANTENIMIENTO, ALUMBRADO, CEMENTERIO, AGUAS

Se procedió a la renovación de la señalización horizontal en el casco urbano y las pedanías.

Se instalaron nuevas plataformas únicas en las calles: Porta Xiquica del Salvador y Capitán Lagier.

En relación a los jardines de los cementerios municipales se organizó la puesta en marcha de una brigada permanente para su mantenimiento.

Se colocaron aparatos portátiles de aire acondicionado en las escuelas infantiles municipales.

Se realizaron actuaciones de mejora y mantenimiento en centros educativos, con una inversión en torno a los 400.000 euros.

Se finalizaron las obras de renovación de las redes de agua potable y alcantarillado en la calle Manuel Alcaraz Mora.

Se ejecutaron las obras de consolidación de la ladera del Molí del Real.

Inversión de 145.000 euros en el Plan de Asfaltado en Bonavista.

### ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Creación de videotutoriales para facilitar a la ciudadanía los trámites de la Sede Electrónica.

### OMAC

Con la finalidad de mejorar la espera de la ciudadanía en la oficina de la OMAC Central se procedió a la instalación de una carpa en la Plaza Baix y se habilitaron sillas.

Se procedió a la apertura de la primera OMAC digital del Ayuntamiento de Elche, situada en el barrio de San Antón.

Se realizaron en el último trimestre del año 2023 un total de 14 sesiones de cursos de formación a la ciudadanía en materia de administración electrónica con la asistencia de 66 ciudadanos/as.

#### PARQUES Y JARDINES

Se continuo con el "Plan de Sombra" mediante la plantación de árboles de gran porte en la plaza dels Algeps.

#### PLAYAS

Se ejecutó un trabajo intenso de limpieza y mantenimiento de las playas de Elche tras el temporal acaecido en el año 2023.

Se ampliaron los servicios de accesibilidad en las playas para personas con diversidad funcional.

#### POLICIA LOCAL

Se organizó el Dispositivo Especial de Seguridad de Nochevieja con un centenar de agentes.

Se estableció un dispositivo de 40 agentes de policía que garantizó la seguridad en las playas durante el periodo estival.

#### SANIDAD

Se realizó una campaña de concienciación del peligro de alimentar a las palomas.

Inicio de los trámites para la licitación, por cinco años, del Contrato para combatir plagas en el municipio por un importe de más de 1,2 millones de euros.

#### SERVICIOS SOCIALES

Se realizaron 225 talleres en centros sociales y cívicos de todo el municipio.

Se desarrolló la segunda edición de la Escuela de Verano Sénior con demostraciones de baile y zumba y exposiciones de trabajos.

Se realizó la ejecución de una nueva edición de Summer Edition con la realización de una treintena de actividades gratuitas durante los meses de junio y julio.

Se realizaron visitas gratuitas de personas mayores a la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia.

Se incrementaron las ayudas económicas de emergencia social en 1,6 millones de euros.

Aprobación del Plan Estratégico Zonal en pleno de 27-02-23.

#### URBANISMO

Constitución del Patronato del Palmeral e inicio de tramitación de expedientes y licencias que estaban pendientes de su constitución.

Se aumentó el número de plazas de aparcamiento gratuitas en diferentes puntos del casco urbano.

Se llevó a cabo la remodelación de la calle Olegario Domarco Seller en el Barrio de Carrus.

Se procedió a ejecutar la remodelación integral de la plaza 'El Parquet' de la calle Antonio Machado mediante la inversión de 100.000 €.

## VIII. 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 2023.

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 2023 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 catorce 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 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 actualizado está disponible en la Sede electrónica, en el trámite correspondiente.</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 Sede electrónica 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</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</p>	Porcentaje medio: 84%

admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el Registro General.	igual a 10 días hábiles a contar desde la entrada en el registro.	
	Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.	Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 8 días Plazo medio de reclamaciones: 8 días. Promedio global: 8 días.
<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 87% Reclamaciones 87% Sobre las totales: Sugerencias 74% Reclamaciones 80% Porcentaje medio 78%
<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 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.
<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, 24 En cuanto a las reclamaciones, 80
<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

<p><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.</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.

## IX. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2023 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.