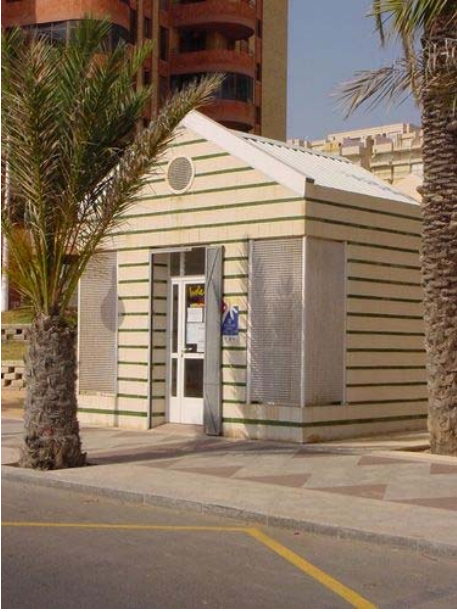


INFORME ANUAL DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2011



INTRODUCCIÓN

Con el 2011 son ya cuatro los años de andadura de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ajuntament d'Elx, haciéndose patente la consolidación de este servicio, ya que la ciudadanía lo considera como un canal habitual de participación. Por su parte los departamentos municipales valoran cada vez más el tener instrumentos que permiten medir el nivel de eficacia de los servicios municipales y con ello poder mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos.

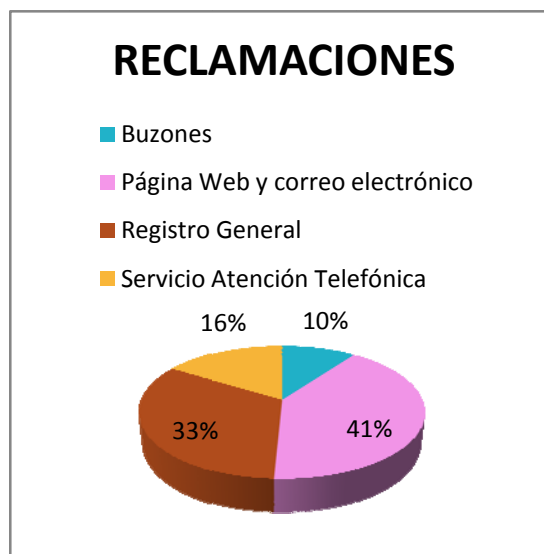
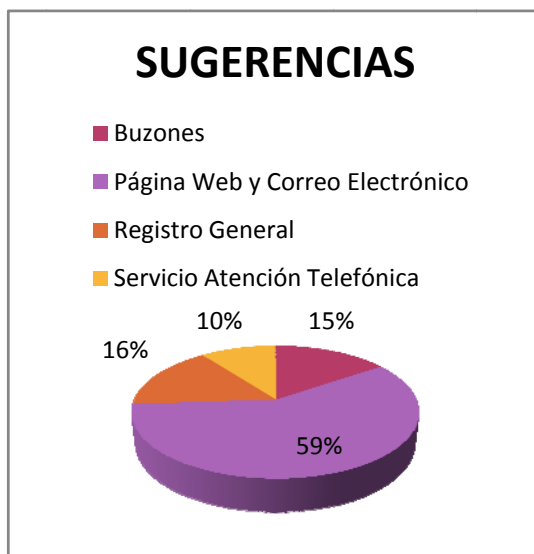
Este ejercicio ha estado marcado por un cambio en la Corporación Municipal, lo que ha supuesto una remodelación de Áreas, Servicios y Concejalías, una redistribución de funciones y un cambio en los responsables de la tramitación de las quejas y sugerencias. Esto ha implicado un considerable esfuerzo tanto de este personal como del personal de la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones.

I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2011. Distribución por modo de entrada.

En este cuarto año de funcionamiento de la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones se han admitido a trámite 897 expedientes, lo que supone 124 expedientes menos que el ejercicio anterior, en concreto se han presentado 99 reclamaciones menos y 25 sugerencias menos que en el 2010.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	67	46	113
Página Web y correo electrónico	256	188	444
Registro General	68	152	220
Servicio Atención Telefónica	45	75	120
Total	436	461	897



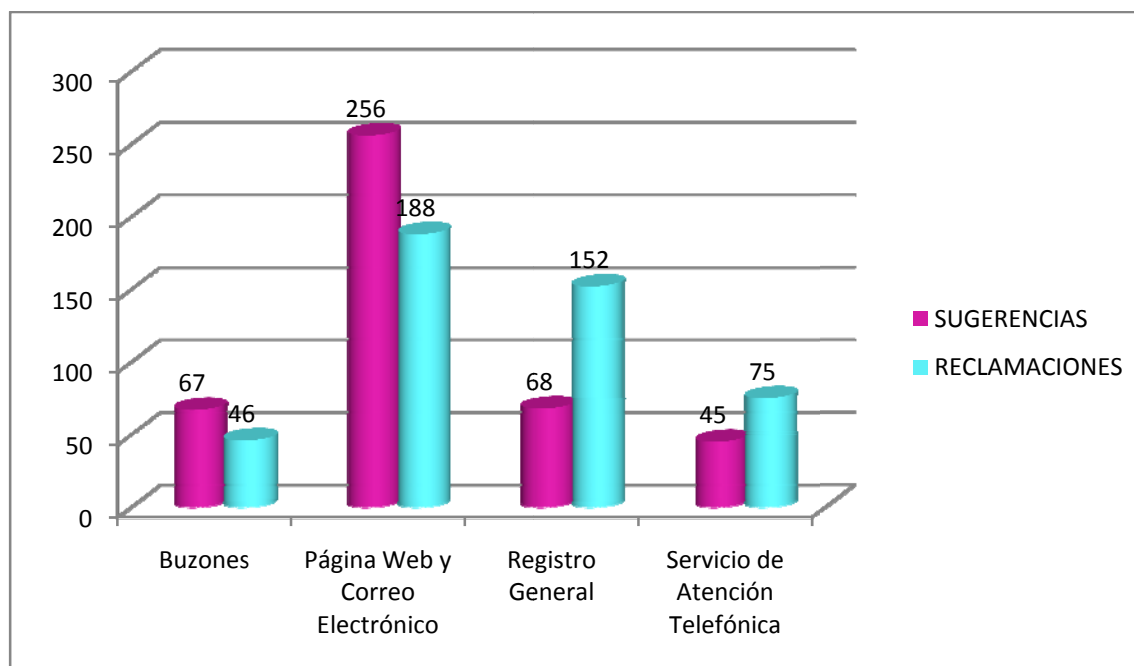
Como podemos observar, al igual que en años anteriores, la ciudadanía sigue decantándose por el uso de las nuevas tecnologías a la hora de utilizar este servicio. Este medio ha experimentado respecto al ejercicio 2010 un incremento en su porcentaje de participación respecto a otros medios:

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2010	2011	VARIACIÓN		2010	2011	VARIACIÓN
BUZONES	20%	15%	-5%	BUZONES	22%	10%	-12%
INTERNET	54%	59%	+5%	INTERNET	32%	41%	+9%
REGISTRO G.	9%	16%	+7%	REGISTRO G.	27%	33%	+6%
SERVICIO 010	17%	10%	-7%	SERVICIO 010	19%	16%	-3%

En el caso de las sugerencias, tanto Internet como el Registro General perdieron participación respecto a otros medios durante el 2010, recuperándolo de nuevo en el 2011, con prácticamente los mismos niveles de participación existentes en el 2009. En 2011 el uso de Internet ha crecido un 5% frente a otros medios y el Registro General un 7%. Por otro lado, disminuye un 7% el uso del servicio de atención telefónica y desciende un 5% la utilización de los buzones.

Lo mismo ocurre en el caso de las reclamaciones, ya que en el ejercicio 2010 hubo un incremento en la utilización del servicio de atención telefónica y los buzones respecto al 2009, En cambio en el 2011 se ha producido el efecto contrario, aumentando el uso de internet en un 9% y del registro en un 6%, frente a un detrimento del uso de los buzones (-12%) y del servicio de atención telefónica (-3%).

Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2011

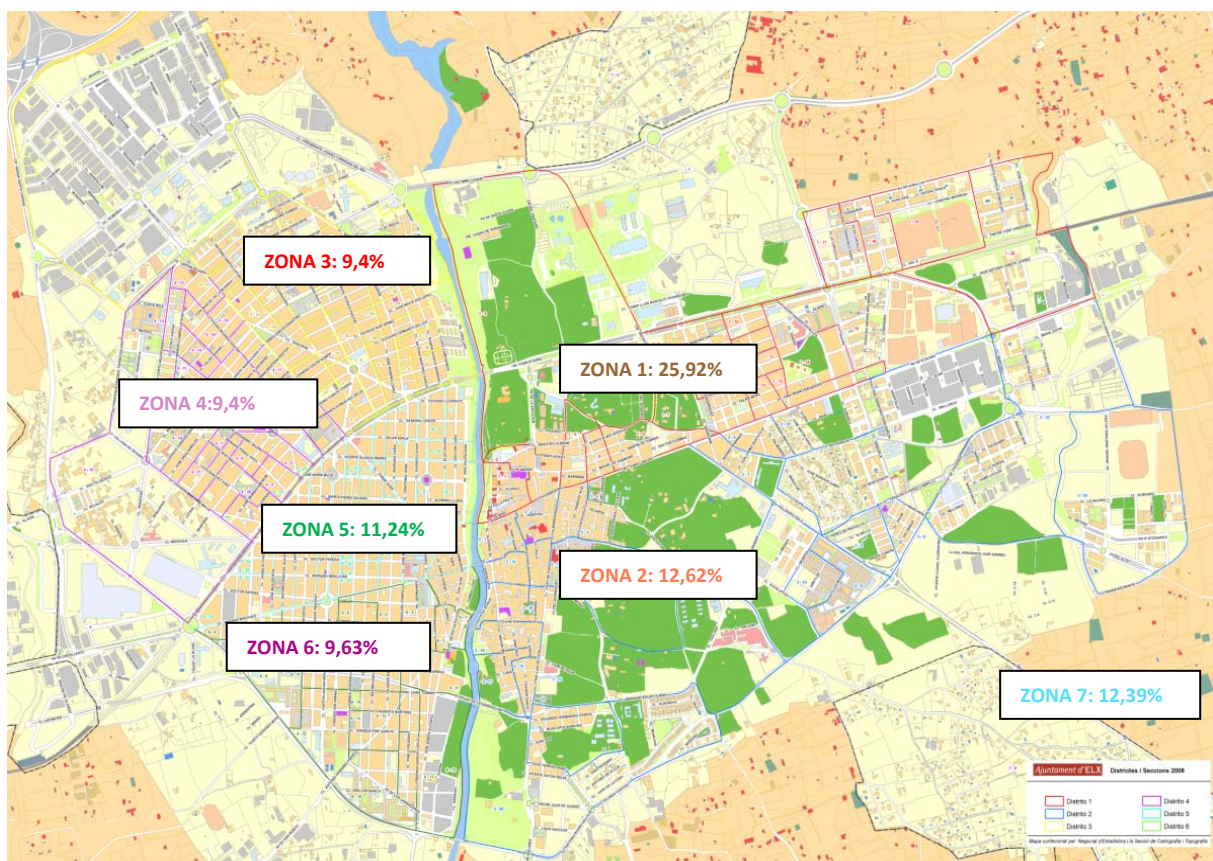


En los gráficos se puede observar la superioridad en la utilización de la página web y el correo electrónico, y una menor utilización tanto de los buzones, sobre todo para la presentación de reclamaciones, como del servicio de atención telefónica, para la presentación de sugerencias.

ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones del 2011. Distribución por Zonas

En el 2011 se han recibido un total de **436 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 en los que el solicitante había facilitado este dato.

Completan esta distribución 41 sugerencias (9,4%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.

Como podemos ver, el 78,21% de las personas que han presentado sugerencias residen en el casco urbano, un 12,39% en las pedanías y un 9,4% residen fuera de Elche.

Dentro del casco urbano, son los residentes de la zona 1 los que presentan más sugerencias (25,92%) junto con los de las zonas 2 (12,62%) y 5 (11,24%), y alrededor de un 9% los de las zonas 3, 4 y 6.

Por otro lado, 54 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano), siendo los habitantes de Arenales del Sol los que han participado más activamente con 11 sugerencias (un 2,52% del total de las presentadas), seguido de Perleta-Maitino y Torrellano con 7 sugerencias respectivamente (un 1,6%) y de Altabix-Ferriol-Vallongas con 6 sugerencias.

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las sugerencias

	2010	2011
Zona 1	16.05%	25.92%
Zona 2	19.52%	12.62%
Zona 3	9.54%	9,4%
Zona 4	7.38%	9.4%
Zona 5	12.15%	11.24%
Zona 6	12.15%	9.63%
Zona 7	19.74%	12.39%
(*)	3.47%	9.4%

(*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto al 2010, ha aumentado la participación de los habitantes de las zonas 1 y 4 así como los de fuera del municipio de Elche, con un incremento considerable. Por otro lado, ha disminuido la participación en las zonas 2,6 y 7. Por último, con menos de un punto de diferencia están las zonas 3 y 5.

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

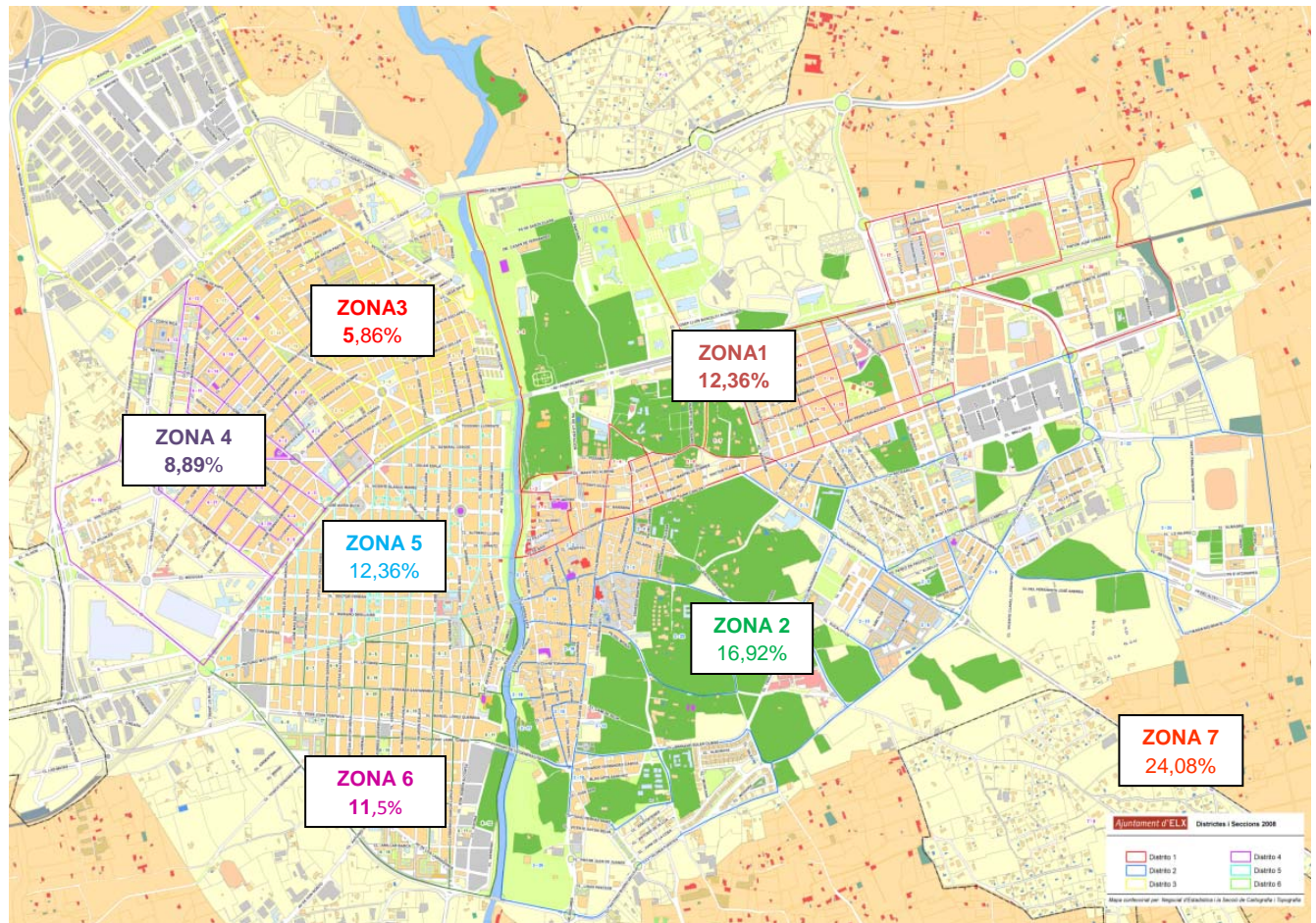
	Zona1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	44	2	1	4	4	4	6	2	67
Internet	46	42	16	26	28	32	36	30	256
Registro	19	5	16	2	11	1	6	8	68
010	4	6	8	9	6	5	6	1	45
Total	113	55	41	41	49	42	54	41	436

(*) Residentes fuera de Elche y 1 sugerencia en la que facilita el apartado de correos.

Conforme se observa en el anterior cuadro, en todas las zonas destaca como medio elegido para la presentación de sugerencias internet, es decir a través de la web municipal y el correo electrónico.

En el 2011 se ha recibido un total de **461 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



Porcentajes extraídos de aquellos expedientes en los que el solicitante había facilitado este dato.

Para completar la distribución de las 461 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 8,03% (37 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.

Como se observa, el 67,89% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 24,08% que viven en las partidas rurales. Los habitantes de la zona 2 son los que han participado más activamente (16,92%), seguidos de los de las zonas 1, 5 y 6. Por último los de las zonas 3 y 4 son los que menos reclamaciones han presentado.

Se han presentado 111 reclamaciones que corresponden a residentes de la zona 7, es decir, de las partidas rurales, procediendo mayoritariamente de Torrellano (31 reclamaciones) con un 6,72%, seguido de Arenales del Sol (19 reclamaciones) con un 4,12% del total de las reclamaciones presentadas, les siguen los de la zona de Valverde (2,39%) y Altet (2,17%).

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las reclamaciones

	2010	2011
Zona 1	10.89%	12.36%
Zona 2	13.75%	16.92%
Zona 3	8.57%	5.86%
Zona 4	9.47%	8.89%
Zona 5	14.29%	12.36%
Zona 6	12.32%	11.5%
Zona 7	26.96%	24.08%
(*)	3.75%	8.03%

(*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los de 2010, cabe destacar el incremento en la participación de los habitantes de las zonas 2 y 1, así como las reclamaciones presentadas por ciudadanos de fuera de Elche junto con el descenso en la participación de los habitantes del resto de zonas.

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	12	8	0	2	3	2	17	2	46
Internet	16	36	7	16	17	26	39	31	188
Registro	18	24	14	15	26	9	44	2	152
010	11	10	6	8	11	16	11	2	75
TOTAL	57	78	27	41	57	53	111	37	461

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

Según el cuadro anterior, en las zonas 1, 3, 5 y 7 destaca como medio elegido para la presentación de reclamaciones el Registro General, mientras que en el resto de zonas es internet el medio más utilizado por los ciudadanos.

iii. Total de Sugerencias y Reclamaciones del 2011. Distribución por Áreas.

Las 436 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 446 subexpedientes. Del mismo modo, las 461 reclamaciones admitidas a trámite han generado 493 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 939 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones para el año 2011.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Acción Social	44	41	85
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	25	26	51
Coordinación y Relaciones Institucionales	18	12	30
Educación y Cultura	61	86	147
Empresa y Empleo	11	12	23
Hacienda, Intervención y Tesorería	2	8	10
Ordenación Urbana e Infraestructuras	6	22	28
Recursos Humanos	13	21	34
Seguridad Tráfico y Emergencias	134	86	220
Turismo	14	14	28
Vía Pública	118	165	283
TOTAL	446	493	939

Como se muestra en la tabla, son algunos departamentos los que concentran el mayor número de sugerencias y reclamaciones. Tal es el caso del Área de Vía Pública con un 30,14% del total de subexpedientes, algo normal por otra parte, ya que es el área que gestiona todos los asuntos relacionados con el mantenimiento y la limpieza de la vía pública. Como en años anteriores, se repiten las molestias generadas por los excrementos de animales en la vía pública, por el ruido de las máquinas de limpieza viaria, por la ubicación de los contenedores y la solicitud de instalación de nuevos, tanto de basura orgánica como de reciclaje. También se han generado quejas por la aplicación del ahorro energético en el alumbrado público o por la poda radical llevada a cabo en el arbolado de varias calles de la ciudad.

Le sigue el Área de Seguridad, Tráfico y Emergencias con un 23,43 % del total de sugerencias y reclamaciones recibidas que fundamentalmente se centran en aspectos relativos a la solicitud de nuevas líneas de autobús, ampliación del servicio de bicicletas a puntos estratégicos de la ciudad, mejoras en la señalización del tráfico e instalación de marquesinas en diferentes paradas. En cuanto a las peticiones que afectan a la Policía Local, se les requiere una mayor vigilancia y control del tráfico en las zonas escolares y la aplicación de las ordenanzas sancionadoras por tenencia de animales y limpieza.

El volumen de sugerencias y reclamaciones del Área de Educación y Cultura es también significativo con un 15,65%. Pueden destacarse las reclamaciones por deficiencias en algunas instalaciones deportivas, como, por ejemplo, las que solicitan la apertura y ampliación del horario de verano de la piscina de Torrellano.

Por último el Área de Acción Social, con un 9,05% del total de sugerencias y reclamaciones, que se centran en cuestiones relativas a las dotaciones y servicios del nuevo Centro Sociocultural Altabix-Universidad, quejas por deficiencias en el CSC de Altabix y como en años anteriores continúan las reclamaciones por la falta de ascensor en el CSC Poeta Miguel Hernández.

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

i. Sugerencias y reclamaciones finalizadas y pendientes

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

En el 2011 los índices de respuesta en relación a las sugerencias están en el 77% y en cuanto a las reclamaciones en un 90%.

Hay que tener en cuenta que durante el 2011 ha habido un cambio de Corporación Municipal que ha supuesto una reorganización de departamentos municipales y de asignación de funciones que en cierta medida explica los niveles de respuesta alcanzados.





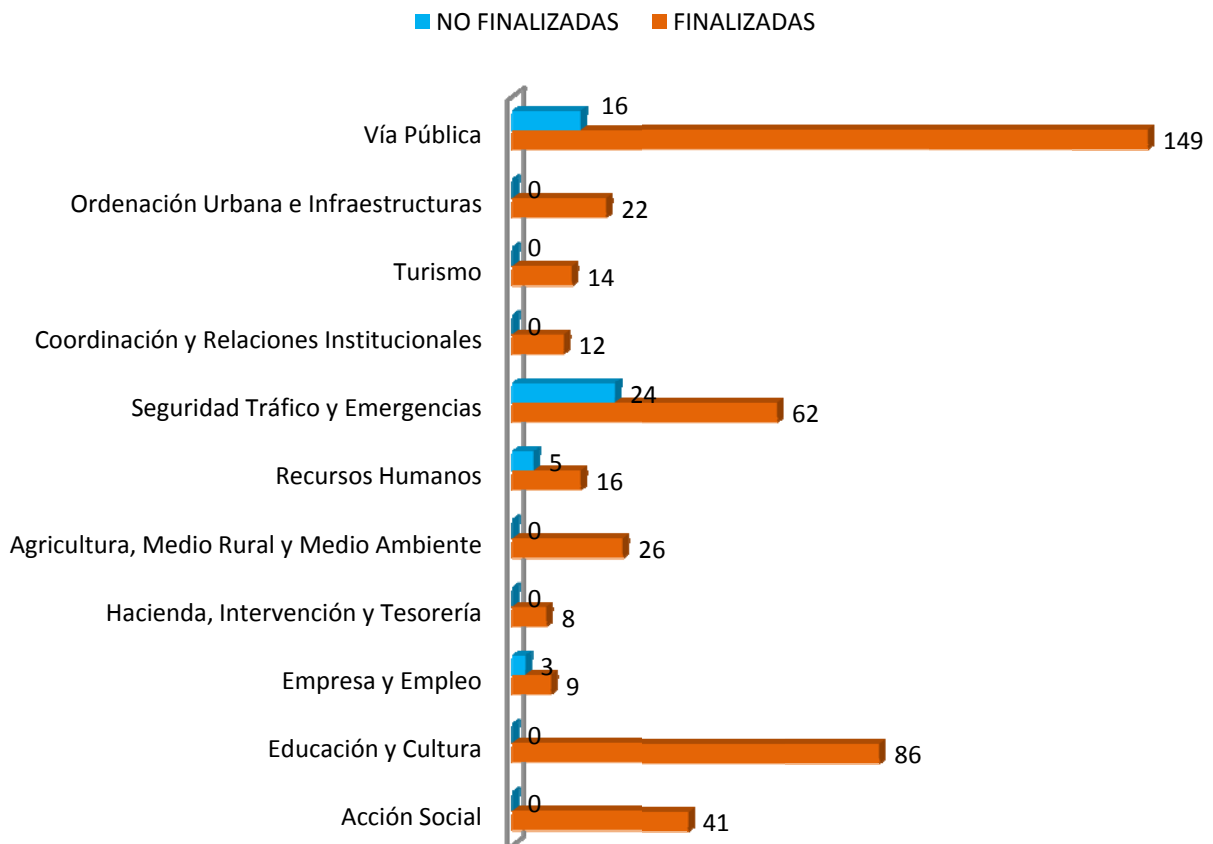
Hay que tener cuenta que para aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas durante el último trimestre de 2011 no ha finalizado el plazo para su contestación, por lo que aparecen como no resueltas pero puede considerarse que continúan “en trámite”.

En relación a las sugerencias finalizadas, el plazo medio de contestación ha sido de 42 días y en cuanto a las reclamaciones de 41 días, encontrándonos en un buen nivel ya que el plazo máximo que tiene la administración para hacerlo es de 90 días.

Con el fin de agilizar la tramitación, durante este ejercicio, algunos departamentos municipales como Deportes, Educación, Urbanismo, Bibliotecas y Barrios han empezado a utilizar el programa de Sugerencias y Reclamaciones, de manera que las dependencias tienen más tiempo para gestionar las contestaciones. En este sentido, hay que hacer una valoración muy positiva sobre la colaboración de estos departamentos que esperamos se vaya ampliando al resto de unidades administrativas.

RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES		
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Acción Social	100%	0%
Educación y Cultura	100%	0%
Empresa y Empleo	75%	25%
Hacienda, Intervención y Tesorería	100%	0%
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	100%	0%
Recursos Humanos	76,19%	23.81%
Seguridad Tráfico y Emergencias	72.09%	27,91%
Coordinación y Relaciones Institucionales	100%	0%
Turismo	100%	0%
Ordenación Urbana e Infraestructuras	100%	0%
Vía Pública	90.30%	9.70%
TOTAL	90%	10%

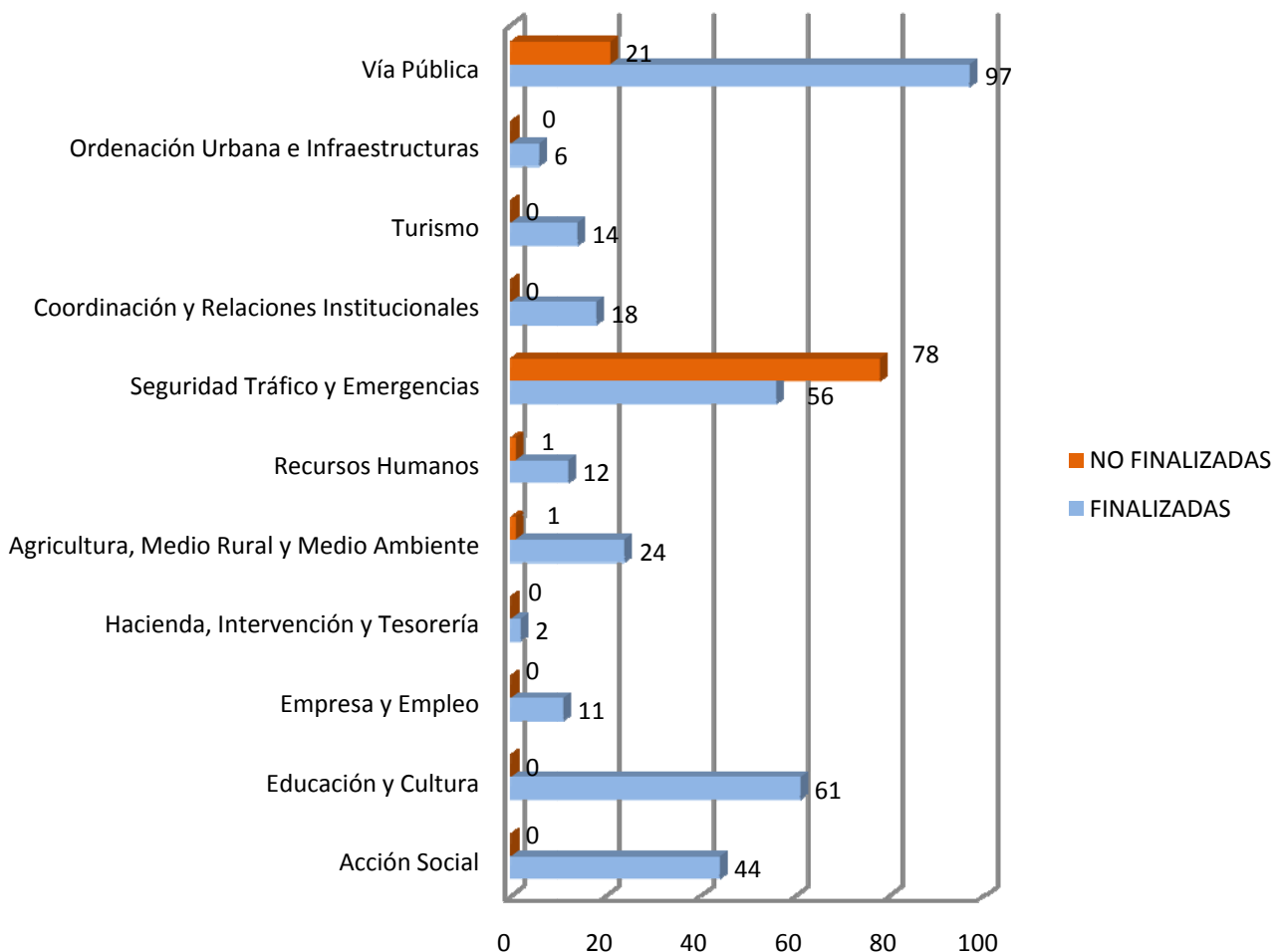
RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES



SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES

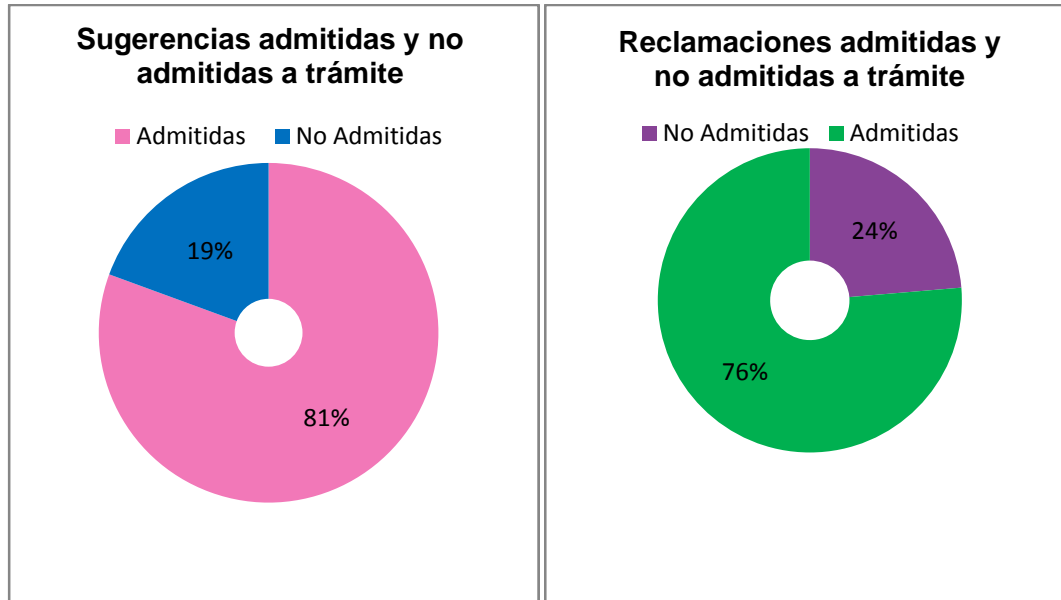
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Acción Social	100%	0%
Educación y Cultura	100%	0%
Empresa y Empleo	100%	0%
Hacienda, Intervención y Tesorería	100%	0%
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	96%	4%
Recursos Humanos	92.31%	7.69%
Seguridad Tráfico y Emergencias	41.8%	58.2%
Coordinación y Relaciones Institucionales	100%	0%
Turismo	100%	0%
Ordenación Urbana e Infraestructuras	100%	0%
Vía Pública	82.20%	17.80%
TOTAL	77%	23%

SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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



i. Motivos de no admisión de las sugerencias y reclamaciones

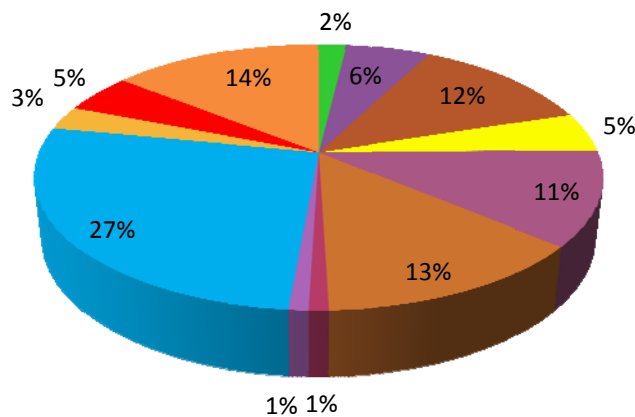
La no admisión de determinadas sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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

A lo largo de 2011 no han sido admitidas a trámite un total de 105 sugerencias y 143 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

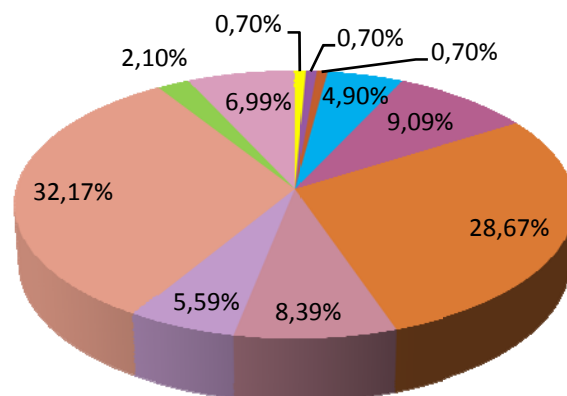
MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 2
- No ser competencia municipal: 13
- Existe otro procedimiento administrativo : 12
- Desestimado por el interesado:1
- Parte de servicio: 28
- Por ser opinión: 5
- Falta de Fundamentación: 6
- Acumulación de expedientes : 5
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 14
- Comunicación de incidencias: 1
- Por ser agradecimiento: 3
- Por ser petición de información: 15



MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de Datos: 1
- Lenguaje ofensivo: 1
- Acumulación de expedientes: 13
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 12
- Parte de servicio: 46
- Por ser petición de información: 10
- Uso abusivo del procedimiento:1
- No ser competencia municipal: 7
- Existe otro procedimiento administrativo: 41
- Comunicación de incidencias: 8
- Por ser opinión: 3



ii. Remitidas a otras instituciones.

En este apartado se presentan las sugerencias y reclamaciones que por su contenido se ha considerado que no eran materia de competencia municipal sino de otra administración o entidad. El tratamiento de estas peticiones se ha basado en la no admisión a trámite por “no ser competencia municipal”, el traslado de las mismas a la administración competente y la comunicación al/a la interesado/a de dicha actuación, complementándola, siempre que sea posible, con información que le pueda ser de utilidad.

En el 2011 se han presentado 7 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Policía Nacional	Incorrecta información sobre las denuncias por robo sin violencia.
1	Conselleria de Sanidad	La megafonía del consultorio está rota y el médico pierde mucho tiempo saliendo a llamar a los pacientes.
1	Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación	Falta de actuación en lo referente a la conservación del palmeral por la plaga del picudo rojo.
1	Junta de cofradías	No se instalaron las sillas el Viernes Santo por la mañana en la calle Blas Valero y estaban vendidas.
2	Conselleria de Educación	Que no se reduzcan las becas de comedor en los colegios.
1	Ministerio de Industria	La señal de TDT no se recibe en buenas condiciones .

Se han presentado 13 sugerencias que no han sido admitidas a trámite por ser competencia de otras administraciones o entidades. En aquellas que ha sido posible, la Unidad Administrativa de Sugerencias y Reclamaciones ha dado traslado de las mismas a la administración o entidad competente y en el resto de casos se le ha informado a la persona de los datos de la entidad a la que tiene que dirigirse.

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Conselleria de Educacion	Falta de plazas para estudiar ciclos formativos.
1	Conselleria de Educación	Ampliar a otros institutos el bachillerato de artes escénicas, música y danza.
3	Conselleria de Infraestructuras y Transportes	Molestias ocasionadas por las obras del Parking de la Plaza Lucrecia Pérez y modificación proyecto.
1	Conselleria de Educación	Ampliar y acondicionar el colegio de educación infantil de Las Bayas.
1	Correos	Que se instale un buzón de correos en la c/Bétera.
2	Conselleria de Educación	Que se abra en Elche un Conservatorio de Danza
1	Conselleria de Justicia	Que se facilite cita previa por Internet en los Juzgados para los trámites de matrimonio, inscripción de nacidos, nacionalidad, etc.
1	Aena y Ministerio de Fomento	Que se haga referencia a la ciudad de Elche cuando se hable del Aeropuerto de El Altet.
1	Policía Nacional	Sugiere un sistema distinto para la renovación del DNI por robo sin tener que hacer colas.
1	Conselleria de Sanidad	Felicitación por la atención recibida en el Centro de Salud de Los Arenales del Sol.

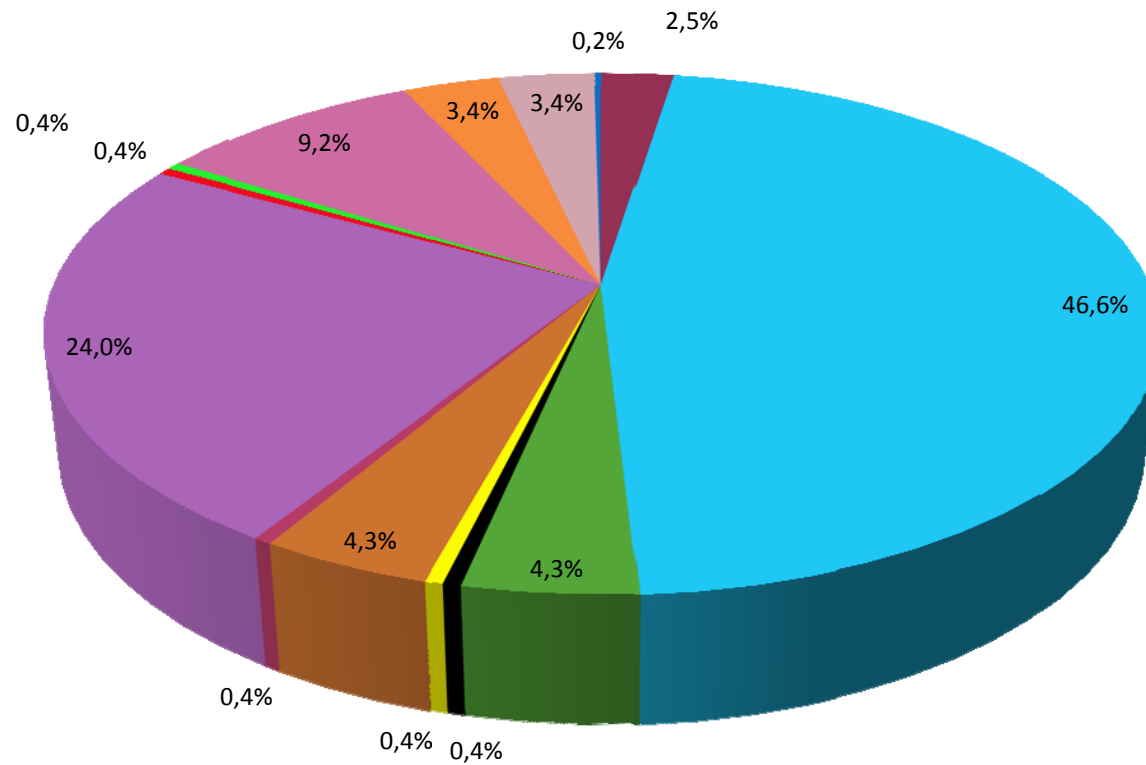
IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

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

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Calidad de la información	11	2.5%
Calidad en la atención	2	0.4%
Instalaciones, infraestructuras	208	46.6%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	0	0%
Horarios, plazos	19	4.3%
Recursos Humanos	2	0.4%
Ubicación	2	0.4%
Funcionamiento del Servicio	19	4.3%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	107	24%
Precio	2	0.4%
Medidas de protección	2	0.4%
Política Municipal	41	9.2%
Mantenimiento, conservación	15	3.4%
Normativa Municipal	15	3.4%
Otros	1	0.2%
TOTAL	446	100%

Tipología Sugerencias

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

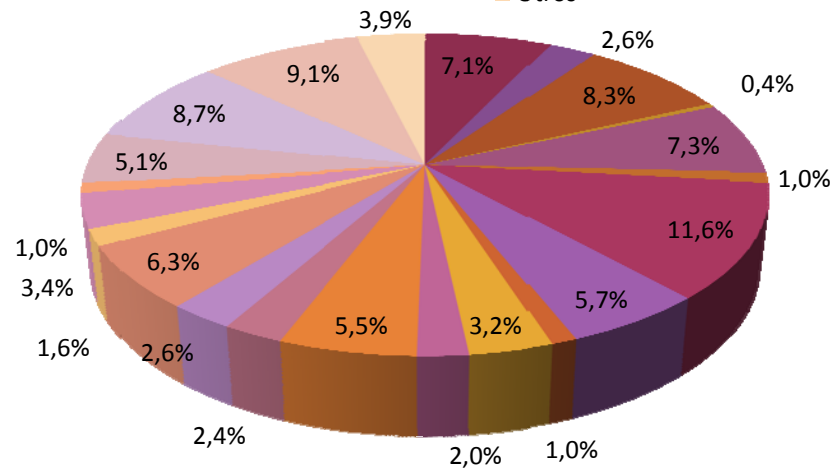


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	Número	Porcentaje
Horarios, plazos, fechas	38	7.1%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	13	2.6%
Falta de respuesta o actuación	41	8.3%
Falta de recursos humanos	2	0.4%
Demanda de servicio, nuevo o insuficiente	36	7.3%
Solicitud de cambio de ubicación	5	1%
Molestias por ruidos, olores, etc.	57	11.6%
Roturas, solicitud de reposición	28	5.7%
Disconformidad en el precio	5	1%
Peligros para usuarios, transeúntes	16	3.3%
Falta de inspección o control	10	2%
Problemas de mantenimiento, conservación, calidad	27	5.5%
Accesibilidad y problemas edificios municipales ambientales, etc.	12	2.4%
Señalización, rotulación	13	2.6%
Calidad en el trato	31	6.3%
Calidad de la información	8	1.6%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	17	3.5%
Problemas de espacio	5	1%
Problemas con el mobiliario, equipamiento o recursos técnicos	25	5.1%
Limpieza e higiene	43	8.7%
Política Municipal	45	9.1%
Otros	19	3.9%
TOTAL	493	100%

Tipología Reclamaciones

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



V. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

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

Durante 2011 se han tramitado ante la Comisión 8 reclamaciones en queja, correspondientes a los expedientes 1770/2010, 1787/2010, 152/2011, 184/2011, 890/2011, 1154/2011, 1218/2011, y 1273/2011, aprobándose por parte de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones las propuestas de acuerdo que daban por resueltas las mismas, asumiendo las tramitaciones y contestaciones realizadas por los departamentos y en consecuencia dando por finalizado el procedimiento. Al mismo tiempo en el 2011 se han presentado 3 reclamaciones en queja que todavía se encuentran en tramitación y por tanto se finalizarán los expedientes en 2012, siendo estos el 1486/2011, el 1491/2011 y el 1724/2011.

También se han presentado 6 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite, bien por no existir queja anterior o por acumulación de expedientes.

VI. DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

A diferencia del ejercicio anterior, en que las deficiencias en las instalaciones informáticas y de telecomunicaciones eran muy habituales, durante este ejercicio se ha mejorado a nivel general, si bien persisten estos problemas en el edificio del Centro Social de Perleta y en la Oficina de Turismo y de la OMAC de Arenales del Sol. También continúan los problemas de acondicionamiento de algunos centros, bien porque no existe dotación económica para la adquisición e instalación de equipos de aire acondicionado, bien por las frecuentes averías al tratarse de equipos antiguos.

En determinados casos se detecta que desde algunos departamentos no se contesta a los ciudadanos cuando estos presentan por desconocimiento alguna solicitud distinta a una sugerencia o reclamación que no corresponde tramitar en el Ayuntamiento. No obstante, se le debería contestar al ciudadano informándole de esta circunstancia y orientándole sobre la tramitación oportuna.

Por otro lado, se vuelven a repetir las deficiencias por la introducción de otros aplicativos externos a los utilizados hasta ahora por el Ayuntamiento, como es el programa informático de SUMA, que ha hecho que determinados servicios que se venían prestando dejen de ofrecerse, bien por la falta de datos, la pérdida de información, los nuevos criterios de SUMA, o por problemas en la interconexión de aplicaciones. En el caso de las OMACs, los nuevos programas de SUMA requieren una consulta externa al Ayuntamiento, vía internet, lo que implica una ralentización en los tiempos de atención en las consultas tributarias de los ciudadanos, además de una pérdida de información por no tener todos los usuarios acceso a los programas de gestión. Por otro lado, al estar alojada la aplicación en un servidor que no es municipal, dificulta la resolución de las posibles averías o incidencias que se presenten, repercutiendo igualmente en la calidad del servicio prestado.

Aunque ha mejorado mucho la comunicación entre los distintos departamentos municipales, es necesario establecer los mecanismos oportunos para que la información interna que generan los distintos servicios, sea trasladada en tiempo y forma a los departamentos de atención al público, con el fin de que llegue al ciudadano de forma correcta.

VII. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Esta Comisión, en el ejercicio de sus funciones, propone una serie de medidas que pueden mejorar los servicios públicos y la Atención Ciudadana:

- Se recomienda que en los departamentos con atención al público, se tomen las medidas oportunas en la Concejalía correspondiente para que el servicio quede cubierto en los períodos vacacionales, evitando tiempos de espera excesivos o que directamente no se preste el servicio porque el funcionario se encuentra de vacaciones.
- Se recomienda la homogenización en la utilización de aplicaciones informáticas en las distintas dependencias municipales, con el fin de facilitar el intercambio de información y la interconexión de programas.
- Se recomienda de forma generalizada, a la hora de implantar nuevas aplicaciones informáticas, en especial las que afectan a distintos departamentos y a dependencias que presten atención directa a los ciudadanos, que previamente se analice y se valore, con la colaboración de todas las unidades implicadas, las posibles consecuencias y efectos de este nuevo desarrollo, con el objetivo de que no repercuta negativamente en la forma de trabajar y en la calidad de la atención al ciudadano.
- Potenciar las campañas de concienciación ciudadana en cuanto al cumplimiento de las ordenanzas municipales ya que el esfuerzo municipal se diluye si los ciudadanos no mantienen unas normas de urbanidad adecuadas.
- Que la nueva web municipal contemple las necesidades de los departamentos, ya que es una herramienta imprescindible de trabajo para las oficinas de información, así como un servicio muy útil para los ciudadanos, de ahí la importancia de que los datos estén actualizados.

VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

A lo largo del 2011 el Ajuntament d'elx ha llevado a cabo diversas actuaciones, muchas de ellas fruto de las peticiones recibidas a través de los diferentes canales de participación ciudadana, en particular desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, entre ellas:

- Servicio gratuito de Conexión Inalámbrica a Internet en el Centro Social de la Marina (biblioteca y área joven) y en las salas de estudio del Toscar, Altavix Centro, Sector V y Carrús.
- Puesta en marcha de un equipo de diagnóstico de barrios, que ha recorrido todas las zonas de la ciudad con el fin de identificar las principales necesidades sobre todo en desperfectos, bordillos, rampas para personas con movilidad reducida, aceras y obras de reparación menores que van a ser acometidas por las brigadas municipales de vía pública.
- Puesta en marcha del baldeo mixto de calles en algunas zonas de Elche.
- Entrada en funcionamiento de la brigada de acción inmediata de Urbaser, con un horario de siete de la mañana a doce de la noche.
- Implantación del nuevo servicio de reparación de la vía pública en 48 horas.
- Inauguración de un nuevo espacio verde situado en el entorno de la Ciudad Deportiva que incorpora un área acotada para el adiestramiento de mascotas, una zona de esparcimiento y un huerto ecológico con unos 3000 metros cuadrados de superficie. Está previsto instalar en esta zona verde paneles informativos en los que se informe a los dueños de animales de la normativa municipal.

- Plan de choque de limpieza en la zona de dunas de Arenales del Sol, en el Barrio de la Puñalá y en el Barrio de Patilla. Acciones puntuales sobre limpieza en la C/ Villajoyosa y en el Toscar.
- Colocación de canastas en las pistas del Jardín Joan Fuster.
- Elaboración y aprobación del Plan de impulso de la Economía Illicitana.
- Adaptación a la nueva normativa que permitirá a la mayoría de empresas obtener su licencia en menos de una semana, admitiendo la presunción de veracidad y conocimiento de la documentación aportada por los ciudadanos, lo que significa un cambio de controles “ex ante” por controles “ex post”.
- Creación de la Oficina Municipal del Emprendedor, que, además de facilitar los trámites para la apertura de una empresa, proporciona asesoramiento para la puesta en marcha del proyecto.
- Ampliación de la línea I hasta l’Aljub y futura implantación de la línea K el 14 de marzo de 2012.
- Puesta en marcha del Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento (SIOA) en los centros sociales de El Raval, Polivalente de Carrús y Altabix así como en las pedanías de Torrellano y el Altet, con la finalidad de mejorar la información a los usuarios y reducir tiempos de espera.
- Puesta en funcionamiento de los Centros Juveniles en la ciudad y las pedanías, en los que, además de ofertar actividades formativas, se ofrece asesoramiento y orientación y se promueve la integración de los grupos juveniles.
- Creación de una programación estable de actividades de animación en espacios públicos, tanto en el centro como en los barrios y en las pedanías, para fomentar la actividad económica.
- Celebración de la Fira del Camp d’Elx
- Implantación de un mercadillo de antigüedades, coleccionismo y fotografía en el centro de Elche.
- Agilización en la tramitación de las licencias de obras.
- Puesta en marcha de la campaña de actuación contra el picudo, con la edición de 15.000 trípticos informativos.
- Actuaciones urgentes para la reparación de las cubiertas del colegio Candalix y para la instalación de calefacción en el Colegio de los Palmerales.

Durante el 2011 se han llevado a cabo acciones que han permitido que a principios de este año se cuente con:

- Servicio de recogida diaria de basura, sábados por la noche y festivos incluidos, en la zona centro, El Raval, Carrús Este y Oeste, Sector V y las pedanías de Peña de las Águilas, Llano de San José, Matola, Algoda, Algorós, Alzabares Bajo, Asprillas, La Hoya y La Marina.
- La renovación del parque de contenedores, que pasarán a ser de plástico, frente a los metálicos que hay en la actualidad.
- Plan de Inversión de Vía Pública para mejorar los barrios de la ciudad, con un período de ejecución de 3 años.
- Las estaciones de Bicielx pasarán de 14 a 35 con la incorporación de 21 nuevos puntos en diferentes barrios.
- Adquisición de una máquina para la limpieza de chicles en las aceras y plazas.

- La apertura del punto de encuentro familiar.
- La apertura del Hogar del Pensionista los fines de semana.

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 Ajuntament d'Elx que recoge, entre otros aspectos, los servicios prestados, los derechos y obligaciones de la ciudadanía y nuestros compromisos. Transcurrido más de un año desde su aprobación, corresponde realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos. Para ello tendremos en cuenta los valores de los indicadores aprobados en la carta de servicios obtenidos durante el ejercicio 2011.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
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.	Indicador 1: Encuesta interanual	Sin datos por el momento. Se está preparando una encuesta en la web municipal para conocer el nivel de difusión del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, y una encuesta a través del Servicio de Atención Telefónica 010.
COMPROMISO 2: El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todas las oficinas de Atención al Ciudadano 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.	No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: Comprobación in situ.	El personal de la OMAC tiene instrucciones para que diariamente se compruebe la existencia de impresos en los buzones. Aun así trimestralmente desde la OMAC centro se llama a cada una de las oficinas con buzones y se comprueba la existencia de los impresos y el resto de documentación.
COMPROMISO 3: Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010 ó 966658056 o a través de correo electrónico o internet, siempre que los ciudadanos manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.	Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas. Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la web y del 010 al programa Informático de quejas y sugerencias	100% Tramitadas

COMPROMISO 4: Que en el 90% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la Unidad Administrativa comunique al ciudadano la admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el Registro General.	Indicador 2: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones cuya comunicación de la admisión o no admisión a trámite se ha hecho en un plazo menor de 10 días a contar desde la entrada en el registro	100%
	Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite	Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 2 días Plazo medio de reclamaciones: 2 días
COMPROMISO 5: Que de las sugerencias y reclamaciones derivadas por la Unidad Administrativa a los departamentos responsables, el 85% sean contestadas en un plazo no superior a 3 meses.	Indicador 3: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo menor de 3 meses	Sobre las contestadas: Sugerencias: 88,7% Reclamaciones: 89.21% Sobre las totales: Sugerencias: 68.6% Reclamaciones: 80.52%
COMPROMISO 6: El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano que haya puesto la sugerencia o reclamación, por el método más rápido y efectivo.	No hay indicador aprobado.	Se procura siempre contestar por correo electrónico que es el medio más rápido y económico, tanto desde la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones como por parte del resto de Departamentos.
COMPROMISO 7: Todas las sugerencias y reclamaciones que no sean contestadas en un plazo de un mes desde su remisión al Servicio de Atención al Ciudadano, 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: 158 En cuanto a las reclamaciones : 140
COMPROMISO 8: El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se compromete a facilitar al interesado, 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 sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación.
COMPROMISO 9: Se realizará al menos un informe trimestral con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y un informe anual.	Indicador 5: Nº de informes estadísticos referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realizados anualmente	Informes trimestrales: 4 Informes anuales:1

<p>COMPROMISO 10: El Servicio de Atención al Ciudadano 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>Entre otros.</p> <p>-Se ha mejorado el acceso a las quejas y sugerencias a través de la página web, mediante la inclusión de un nuevo formulario que incluye la comunicación de incidencias.</p> <p>-La implantación del Menú Informático de Sugerencias y Reclamaciones en los Departamentos ha favorecido la agilidad en la tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.</p> <p>Por otro lado, se han hecho las siguientes mejoras en el programa informático:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisión automática del primer contacto con el ciudadano • Traslado inmediato a los departamentos, en el momento de la admisión a trámite en el propio programa • Acceso de los departamentos a todos los datos y documentos de los expedientes asignados • Respuesta directa desde el programa • Acceso a los expedientes pendientes • Generación de documentos en PDF para su envío por e-mail. • Posibilidad de generar nuevas estadísticas • Emisión de nuevos listados. • Control de vencimiento de plazos • Nuevo campo en los subexpedientes sobre el estado de resolución.
--	--	---

Se puede constatar que se están cumpliendo al 100% la práctica totalidad de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios. Cabe destacar por ejemplo, que en el 100% de las sugerencias y reclamaciones recibidas, se le comunica al ciudadano la admisión o no admisión a trámite en un periodo inferior a 10 días, siendo el promedio de 2 días. En algún caso, los porcentajes podrán mejorar en el siguiente ejercicio, debido a las modificaciones registradas en los departamentos gestores, justificadas por los cambios organizativos derivados del cambio que se ha producido en el Equipo de Gobierno durante el ejercicio 2011.

X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2011 se publicará, al menos, en cada una de las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana. Asimismo, se publicará en la página web del Ajuntament d'Elx.