



Ayuntamiento de **Elche**

Informe Anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

2013





INTRODUCCIÓN

Tras seis años de andadura de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche, se evidencia la consolidación de este órgano participativo que permite a la ciudadanía de Elche implicarse directamente en la mejora de los servicios municipales.

Tal y como describe el Artículo 7 de su Reglamento "La Comisión, en su informe anual, dará cuenta del número y tipología de las sugerencias y reclamaciones dirigidas a la Administración Municipal, de las quejas presentadas, así como de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales, con exposición de las sugerencias o recomendaciones no admitidas por la Administración Municipal".

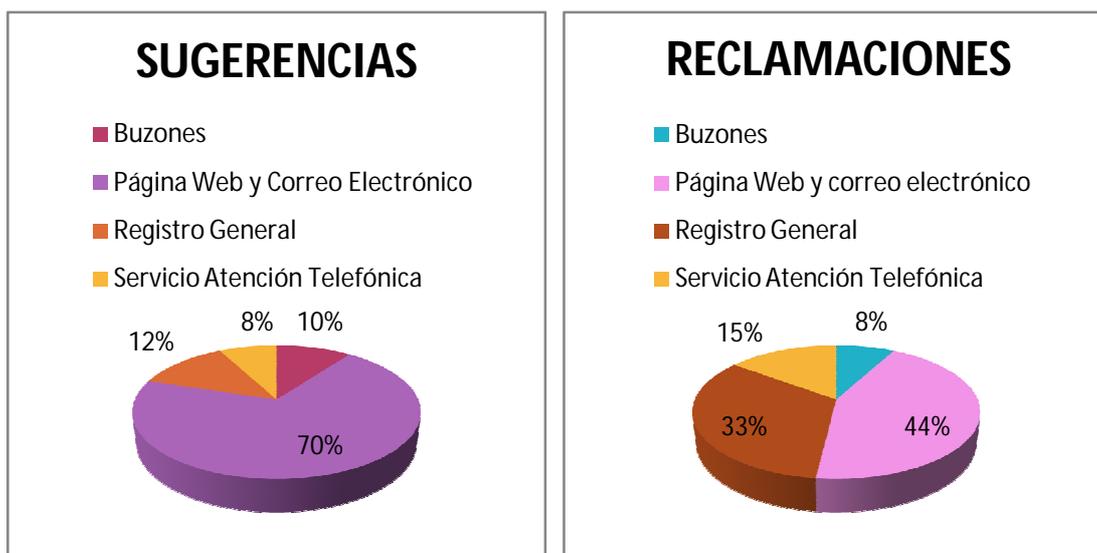
En este contexto, se presenta el informe anual 2013 donde además de los datos estadísticos relativos a las sugerencias y reclamaciones recibidas, se incluye un apartado dedicado a las actuaciones, mejoras y deficiencias detectadas a lo largo de este ejercicio, que permite tener una visión general de los servicios municipales y de atención ciudadana.

I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2013. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2013 se han admitido a trámite 643 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 291 expedientes menos que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	30	27	57
Página Web y correo electrónico	208	152	360
Registro General	37	115	152
Servicio Atención Telefónica	23	51	74
Total	298	345	643

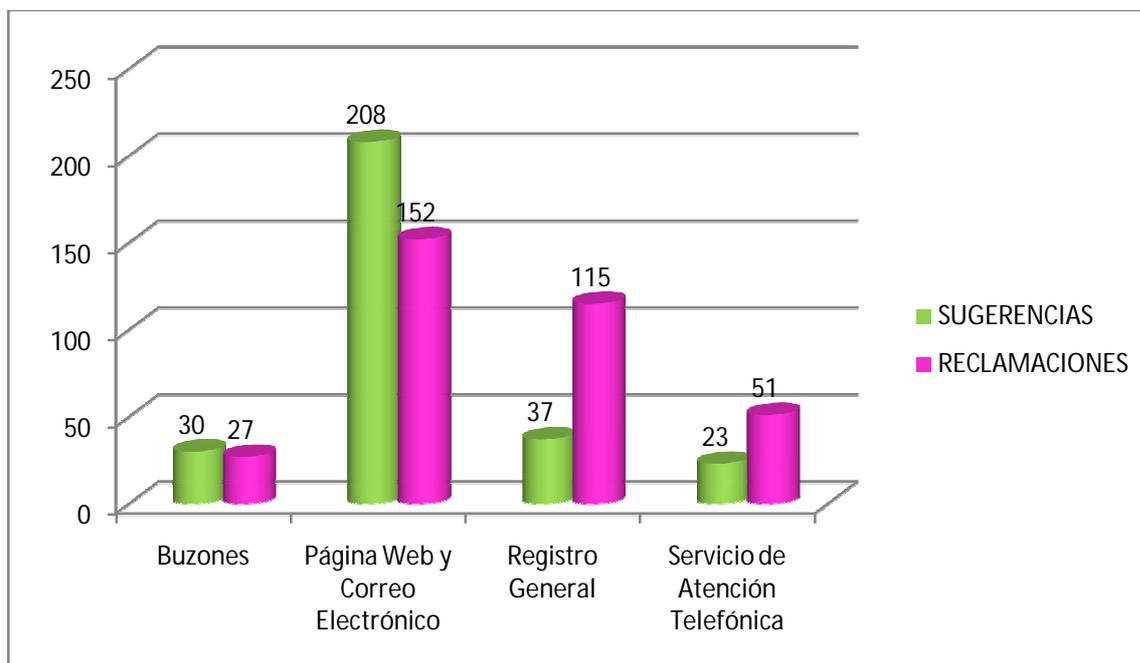


Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar sugerencias y reclamaciones sigue siendo Internet, como en ejercicios anteriores.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2012	2013	VARIACIÓN		2012	2013	VARIACIÓN
BUZONES	7%	10%	+3%	BUZONES	10%	8%	-2%
INTERNET	68%	70%	+2%	INTERNET	45%	44%	-1%
REGISTRO G.	15%	12%	-3%	REGISTRO G.	30%	33%	+3%
SERVICIO 010	10%	8%	-2%	SERVICIO 010	15%	15%	0%

En el caso de las sugerencias tanto la utilización de los buzones como Internet han experimentado un leve incremento (un 3% y un 2% respectivamente), compensado con el detrimento del uso del Registro General (-3%) y del Servicio Telefónico 010 (-2%).

En cuanto a las reclamaciones en el 2013, el único medio que ha crecido respecto al 2012 es el Registro General con un 3%, compensado con la disminución en la utilización de los buzones (-2%) e Internet (-1%). Por su parte, el teléfono mantiene la misma participación en el conjunto de los medios respecto al ejercicio anterior.

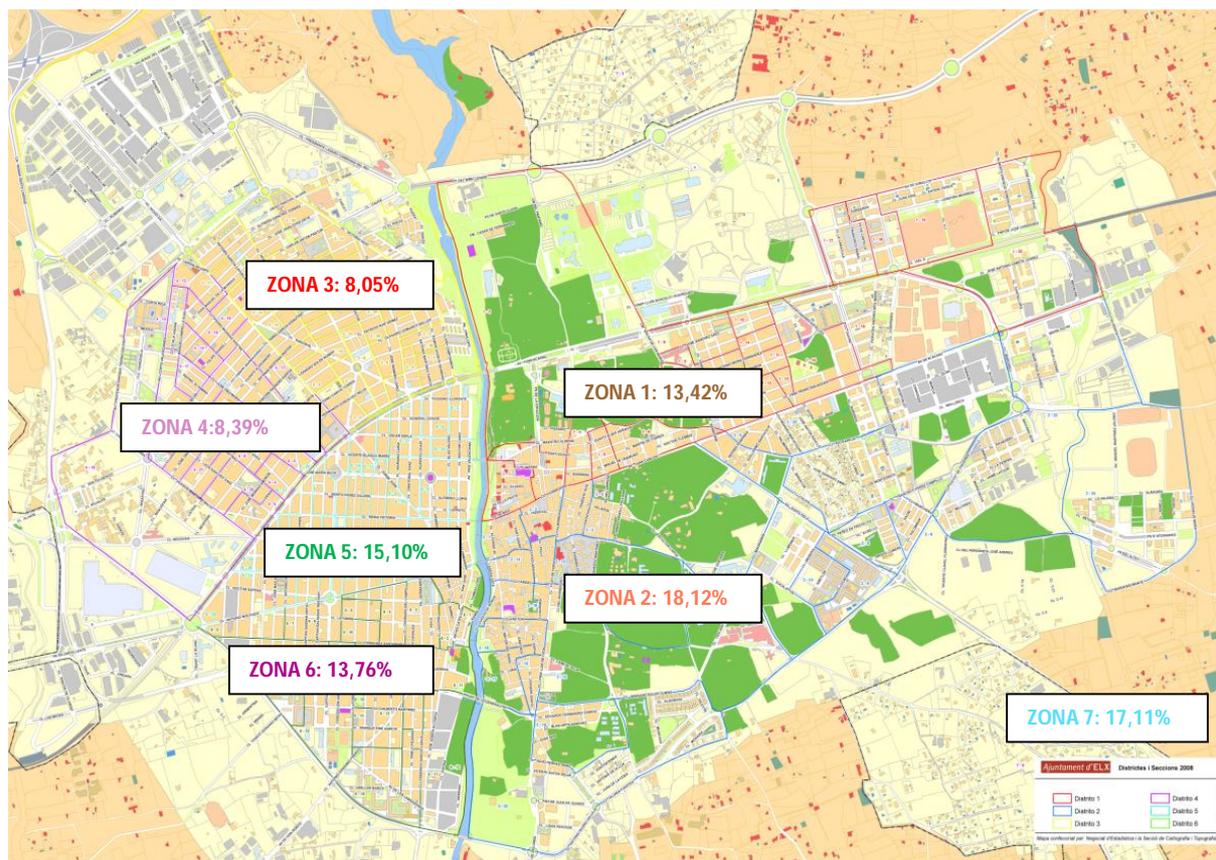
Sugerencias y Reclamaciones por medio de presentación 2013

En el cuadro anterior se puede observar la superioridad en la utilización de Internet, seguido del registro general, sobre todo para la presentación de reclamaciones. El medio que menos se ha utilizado para la presentación de sugerencias ha sido el buzón y en el caso de las reclamaciones el Servicio de Atención Telefónica 010.

ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones del 2013. Distribución por Zonas

En el 2013 se han recibido un total de **298 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 18 sugerencias (6,04%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.

Como podemos ver, el 76,85% de las personas que han presentado sugerencias residen en el casco urbano, un 17,11% en las pedanías y un 6,04% residen fuera de Elche.

Dentro del casco urbano, son los residentes de la zona 2 los que presentan más sugerencias (23,58%) junto con los de la zona 5 (19,65%). Alrededor de un 17% están los de las zonas, 1 y 6. Por último, los de las zonas 3, 4, tienen una participación entorno al 10% del total de las sugerencias presentadas por los residentes del casco urbano de la ciudad.

Por otro lado, 51 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano de la ciudad), siendo los habitantes de Torrellano los que han participado más activamente con 9 sugerencias (un 15,69% del total de las presentadas en pedanías), seguido por los residentes de San José-Peña de las Águilas-Carrús con 8 (15,69% del total). Los habitantes de la Hoya-Asprillas

han presentado 7 sugerencias (13,73%), en el Altet 6 (11,76%) y los de Arenales del Sol 5 sugerencias. Con un 5,8% de participación en cada una de ellas se encuentran Balsares, y las Bayas. Por su parte, con dos sugerencias presentadas y un 3,92% de participación, se encuentran: Ferriol-Vallongas-Altabix, Perleta-Maitino y la Marina, respectivamente. Por último con un 1,96% y una sugerencia presentada se encuentra Matola-Algoda, Derramador-Daimés, Alzabares y Valverde.

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las sugerencias

	2012	2013
Zona 1	13.84%	13,42%
Zona 2	16.67%	18,12%
Zona 3	7.91%	8,05%
Zona 4	11.30%	8,39%
Zona 5	14.12%	15,10%
Zona 6	11.86%	13,76%
Zona 7	21.19%	17,11%
(*)	3.11%	6,04%

(*) Residentes de fuera de Elche

Con respecto al 2012, ha aumentado la participación de los habitantes de la zona 6, con un incremento próximo al 2 % y los de las zonas 2,5 y 3. Por otro lado, ha disminuido la participación de los ciudadanos y ciudadanas de la zona 7, en un 4% y los de las zonas 4 y 1. También se ha incrementado la participación de ciudadanos y ciudadanas de fuera de Elche en un 2,93%.

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

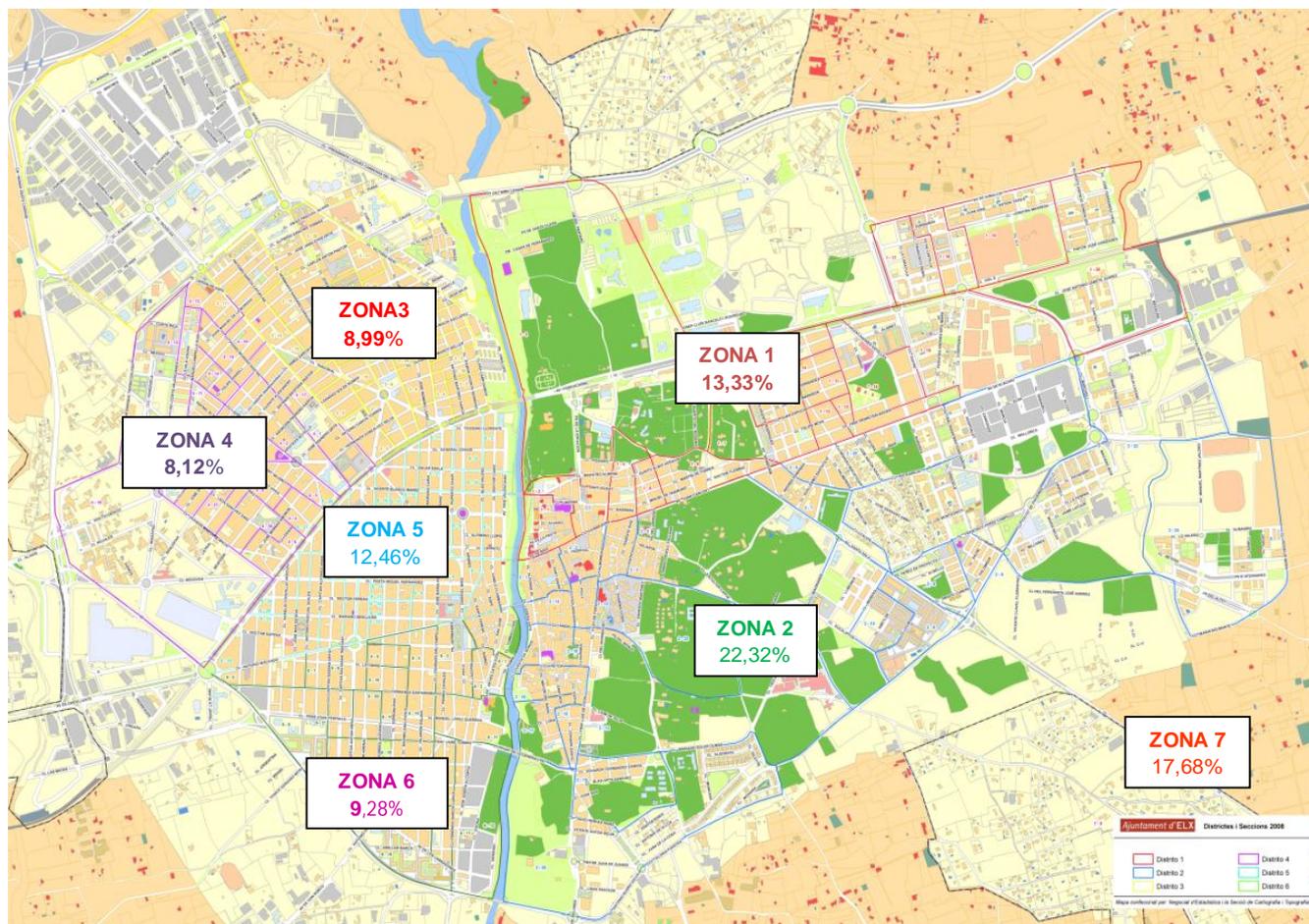
	Zona1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5	Zona 6	Zona 7	(*)	Total
Buzones	9	4	5	1	4	2	5	0	30
Internet	24	41	15	18	29	33	37	11	208
Registro	6	4	1	5	7	2	7	5	37
010	1	5	3	1	5	4	2	2	23
Total	40	54	24	25	45	41	51	18	298

(*) Residentes fuera de Elche

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

En el 2013 se ha recibido un total de **345 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 que se han admitido a trámite.

Para completar la distribución de las 345 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 7,83% (27 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.

Como se observa, el 74,49% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano frente a un 17,68% que viven en las partidas rurales.

Dentro del casco urbano de la ciudad, son los habitantes de la zona 2, al igual que en el caso de las sugerencias, los que han participado más activamente (29,96%), seguidos de los de las zonas 1 (17,90% y 5 (16,73%). Con una participación en torno al 12% están los habitantes de las zonas 6 y 3. Por último, los de la zona 4 son los ciudadanos y ciudadanas del casco urbano que menos reclamaciones han presentado (10,89%).

Por otro lado, 61 reclamaciones han sido presentadas por los habitantes de la zona 7 (fuera del casco urbano de la ciudad), siendo los habitantes de Torrellano los que han participado más activamente con 17 reclamaciones (un 27,87% del total de las presentadas en pedanías), seguido de Los Arenales del Sol y Valverde con 7 reclamaciones presentadas en cada una de ellas y una

participación del 11,48%. A continuación, con 6 reclamaciones (9,84%) los residentes en las Bayas y con 5 (un 8,2%), los de Ferriol-Vallongas-Altavix. Por su parte, los empadronados en el Altet han presentado 4 reclamaciones (6,56%), igual que los residentes en San José-Peña de las Águilas-Carrús. En Matola-Algoda y Balsares, se han presentado respectivamente 3 reclamaciones (un 4,91%). Entre una y dos reclamaciones presentadas se encuentra: La Marina (3,28%), Alzabares (1,64%), La Hoya-Asprillas (1,64%) y Matola-Algoda (1,64%).

Comparativa interanual de la distribución porcentual por zonas de las reclamaciones

	2012	2013
Zona 1	11,9%	13,33%
Zona 2	16,72%	22,32%
Zona 3	13,97%	8,99%
Zona 4	11,55%	8,12%
Zona 5	14,31%	12,46%
Zona 6	8,28%	9,28%
Zona 7	20,34%	17,68%
(*)	2,93%	7,83%

(*) Residentes de fuera de Elche

Si se comparan los datos con los de 2012, cabe destacar el incremento en la participación de los habitantes de la zona 2 (+5,6%) y en menor proporción los de las zonas 1 y 6 y la disminución de la participación de ciudadanos y ciudadanas que residen en la zona 3 (-4,98%), los de la zona 4 (-3,43%), los de fuera del casco urbano, pedanías (-2,66%) y los de la zona 5 (-1,85%). También se aprecia un incremento, en términos de porcentaje, de las reclamaciones presentadas por la ciudadanía de fuera de Elche (+4,9%).

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	5	8	3	0	5	0	6	0	27
Internet	24	41	11	16	16	13	21	10	152
Registro	13	20	12	8	10	12	26	14	115
010	4	8	5	4	12	7	8	3	51
TOTAL	46	77	31	28	43	32	61	27	345

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

Según el cuadro anterior, en las zonas 1, 2, 4 y 5 destaca como medio elegido para la presentación de reclamaciones Internet. En la zona 7, el medio más utilizado ha sido el Registro General, mientras que en las zonas 3 y 6 está muy equilibrado el uso de internet y el Registro General para la presentación de reclamaciones.

Llama la atención que el medio más utilizado por los residentes de fuera de Elche ha sido el Registro General.

iii. Total de Sugerencias y Reclamaciones del 2013. Distribución por Áreas.

Las 298 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 312 subexpedientes. Del mismo modo, las 345 reclamaciones admitidas a trámite han generado 378 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 690 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones para el año 2013.

ÁREA	SUG	RECL	TOTAL
Acción Social	6	23	29
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	2	1	3
Contratación	0	0	0
Coordinación y Relaciones Institucionales	22	15	37
Educación y Cultura	36	49	85
Empresa y Empleo	2	7	9
Hacienda, Intervención y Tesorería	2	0	2
Ordenación Urbana e Infraestructuras	13	11	24
Recursos Humanos	13	11	24
Secretaría	0	0	0
Seguridad, Tráfico y Emergencias	97	96	193
Turismo	13	7	20
Vía Pública	106	158	264
TOTAL	312	378	690

Como podemos observar, las áreas que más sugerencias y reclamaciones han recibido son, en primer lugar, Vía Pública, a continuación Seguridad, Tráfico y Emergencias, seguido de Educación y Cultura. Si lo comparamos con los datos del ejercicio anterior, se aprecia, que por volumen, se da el mismo orden de clasificación.

El área de Vía Pública experimenta el mayor número tanto de sugerencias como de reclamaciones, con el 38,26% del total de subexpedientes presentados en 2013. Hay que tener en cuenta que es normal que esta área concentre un mayor número de sugerencias y reclamaciones frente a otras, pues en ella se incluyen muchos servicios de interés para la ciudadanía como es la limpieza de calles y plazas, parques y jardines, aceras, calzada, etc. Se han presentado reclamaciones y sugerencias sobre todo referentes a la falta de alumbrado, tanto de vecinos como de comerciantes que solicitan que el apagado de luces se haga al menos de forma alternativa en ambos lados de la calle. Por otro lado, un elevado número de expedientes se refieren al cambio de ubicación de contenedores, o las referentes a la limpieza de la vía pública. El problema de suciedad provocado por los excrementos de perro, así como las molestias por el ruido que emiten los vehículos de limpieza viaria ha generado alguna reclamación o sugerencia, pero con una considerable menor incidencia en relación al 2012.

Entre los expedientes relativos al mantenimiento de parques, destaca los referidos al Parque Altabix-Universidad por la falta de mantenimiento de fuentes, bancos, etc.

La siguiente área con más reclamaciones y sugerencias, es el área de Seguridad, Tráfico y Emergencias con un 27,97% del total. En general, dentro de esta área, no hay ningún tema específico que englobe una mayor concentración de sugerencias o reclamaciones. Se presentan, de forma esporádica, algunas relativas a la falta o deterioro de señalización viaria, otras solicitando bolardos o badenes como medida de reducción de la velocidad. En lo referente a Transportes se centran en temas relacionados con el Bus Jove, como las que muestran desacuerdo con las condiciones de concesión de la exención a estudiantes menores de 26 años, por ejemplo la exclusión como beneficiarios de los alumnos de la escuela oficial de idiomas y los de la escuela de adultos. También se denuncia la falta de información del periodo de renovación de la exención o la imposibilidad de que ésta se pueda solicitar una vez finalizado el plazo, en el caso de que empeore la situación económica familiar. También relacionado con Transportes, se vuelve a solicitar la modificación de la línea R2 para dar servicio al cementerio y a la casita de reposo y peticiones de marquesinas. Por su parte, la Policía Local ha recibido un considerable número de subexpedientes relacionados con la presencia de patinadores en el paseo marítimo de Arenales del Sol, y vuelve a repetirse, como en años anteriores, sugerencias o reclamaciones relacionados con la falta de vigilancia policial para el cumplimiento de las ordenanzas municipales, sobre todo las referentes a limpieza, tenencia de animales de compañía, ruidos, etc.

En tercer lugar, el Área de Educación y Cultura con un 12,31% del total de sugerencias y reclamaciones recibidas en 2013. Una parte importante de las sugerencias del área de Cultura se refieren a temas relacionados con los cines Odeón: peticiones para que haya pases infantiles los viernes, cine en valenciano y en versión original subtitulada, que se pueda recibir la programación de la filmoteca a través de correo electrónico, etc. Por otro lado, dentro de esta área también son frecuentes las sugerencias para que se incluya dentro de la programación cultural a determinados artistas. En cuanto a bibliotecas, se ha solicitado la instalación de buzones para la devolución de libros y la creación de un club de lectura.

En cuanto a Educación, hay peticiones sueltas relacionadas con molestias originadas por las actividades que hacen las asociaciones en los recintos escolares, o alguna reclamación por el proceso de admisión e información sobre el mismo.

Entre las sugerencias recibidas sobre las instalaciones deportivas, se encuentra de nuevo la apertura del polideportivo de los palmerales, rampas de acceso en las piscinas descubiertas de Carrús, una calle de baño libre para padres que tuvieran a sus hijos en cursos de natación, la instalación de aparatos de gimnasia en la ciudad deportiva, así como la realización de actividades en la ladera del río. También hay una sugerencia para que se utilicen monedas distintas a la de dos euros para usar las taquillas. En cuanto a las reclamaciones, algunas relacionadas con la falta de mantenimiento y limpieza de las instalaciones o la gestión de los horarios asignados a las asociaciones.

Mencionar el área de Coordinación y Relaciones Institucionales con el 5,36% del total de sugerencias y reclamaciones recibidas, destacando las relativas al funcionamiento y uso del wifi en las zonas públicas y las referentes al arranque de la nueva web municipal y su adaptación para las personas con discapacidad. Relacionadas con las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana, se ha solicitado la ampliación de la Oficina de Francesc Cantó y que estén todos los puestos cubiertos, también alguna relativa a los tiempos de espera o saturación de público en determinadas campañas. En las OMACs de Francesc Cantó y Poeta Miguel Hernández se solicita que haya una persona que pueda facilitar los impresos sin tener que esperar para obtenerlos o una mesa rápida.

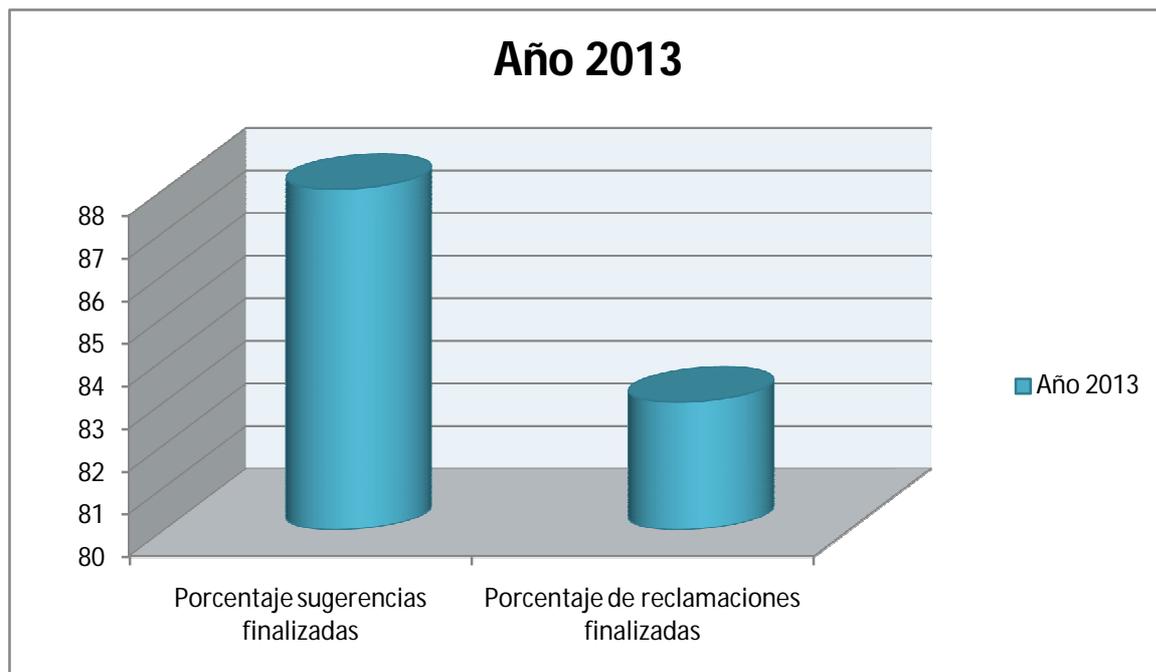
II. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS PARA LA CONTESTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR PARTE DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

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 2013 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 88%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 83%, mejorando en el caso de las sugerencias y empeorando en el de las reclamaciones respecto a los niveles del año anterior que fueron del 86% y del 92% respectivamente.



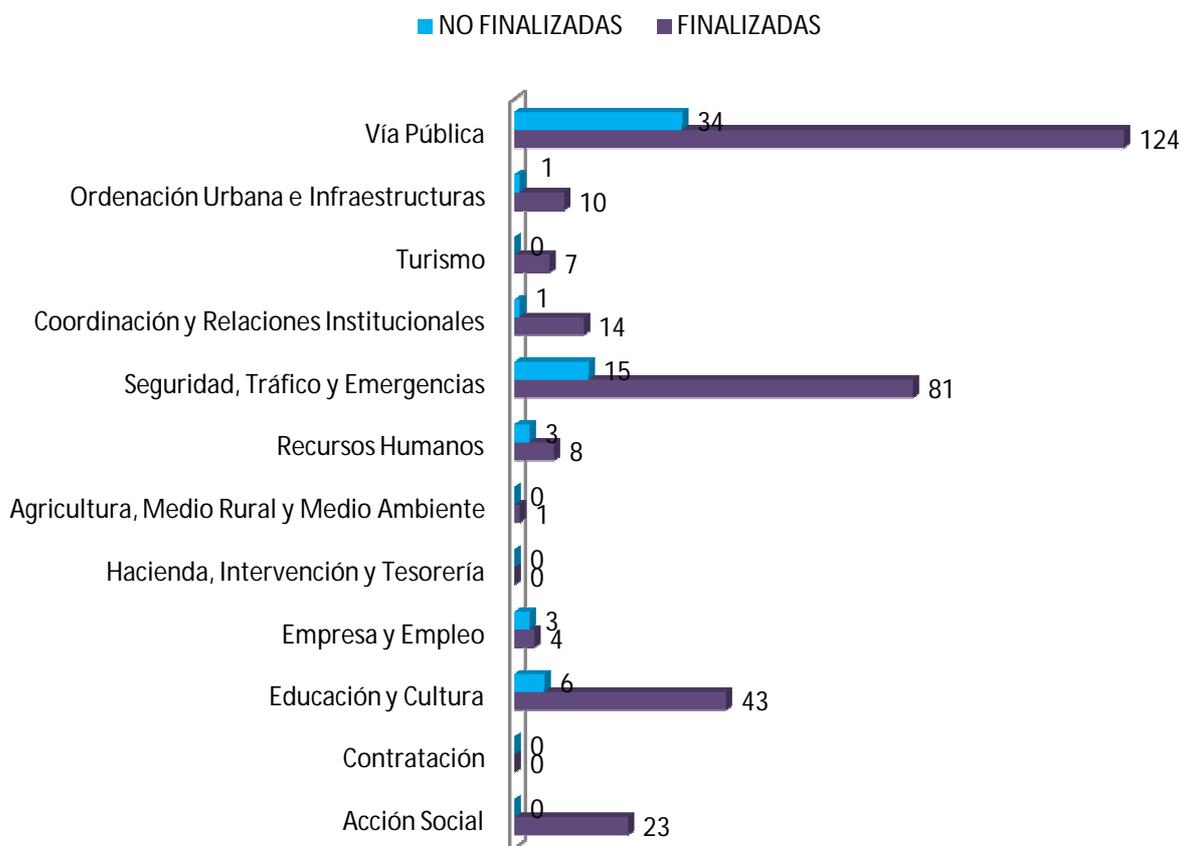


Hay que tener en cuenta que para aquellas sugerencias y reclamaciones presentadas durante el último trimestre de 2013 no ha finalizado el plazo para su contestación, por lo que aparecen como no resueltas pero puede considerarse que continúan “en trámite”.

En relación a las sugerencias finalizadas, el plazo medio de contestación ha sido de 48 días y en cuanto a las reclamaciones de 38 días, encontrándonos en un buen nivel ya que el plazo máximo que tiene la administración para hacerlo es de 90 días.

RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES		
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Acción Social	100%	0%
Contratación	0%	0%
Educación y Cultura	88%	12%
Empresa y Empleo	57%	43%
Hacienda, Intervención y Tesorería	0%	0%
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	100%	0%
Recursos Humanos	73%	27%
Seguridad, Tráfico y Emergencias	84%	16%
Coordinación y Relaciones Institucionales	93%	7%
Turismo	100%	0%
Ordenación Urbana e Infraestructuras	91%	9%
Vía Pública	78%	22%
TOTAL	83%	17%

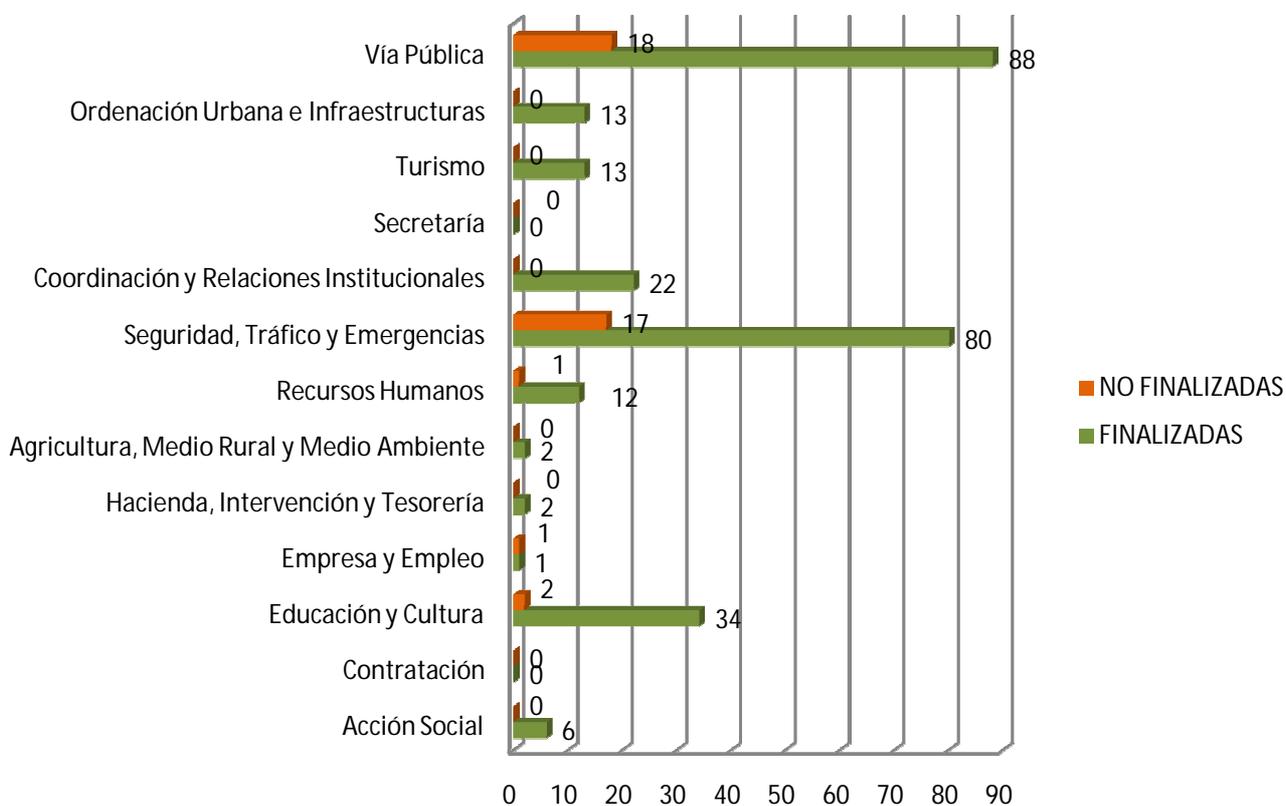
RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES



SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES

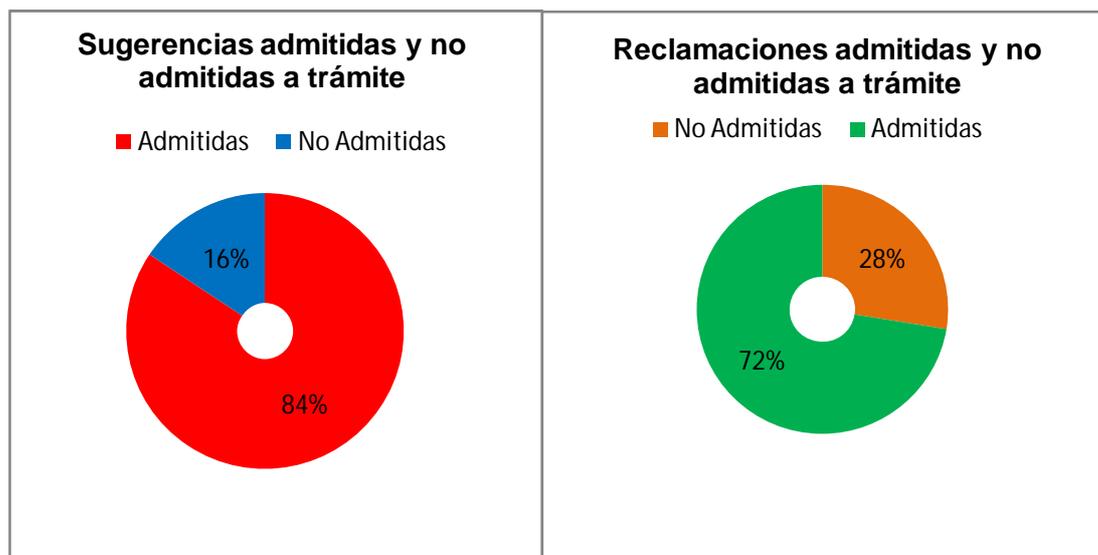
Área Municipal	Resueltas	Pendientes
Acción Social	100%	0%
Contratación	0%	0%
Educación y Cultura	94%	6%
Empresa y Empleo	50%	50%
Hacienda, Intervención y Tesorería	100%	0%
Agricultura, Medio Rural y Medio Ambiente	100%	0%
Recursos Humanos	92%	8%
Seguridad, Tráfico y Emergencias	82%	18%
Coordinación y Relaciones Institucionales	100%	0%
Secretaría	0%	0%
Turismo	100%	0%
Ordenación Urbana e Infraestructuras	100%	0%
Vía Pública	83%	17%
TOTAL	88%	12%

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

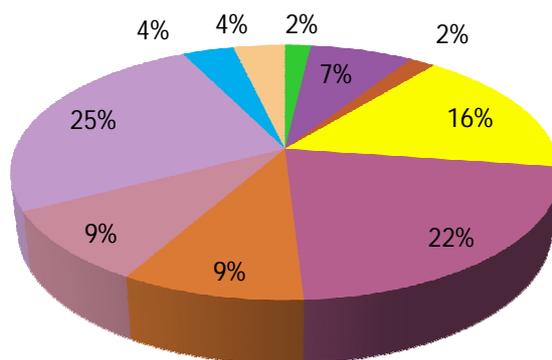
La no admisión de determinadas sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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 2013 no han sido admitidas a trámite un total de 55 sugerencias y 131 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

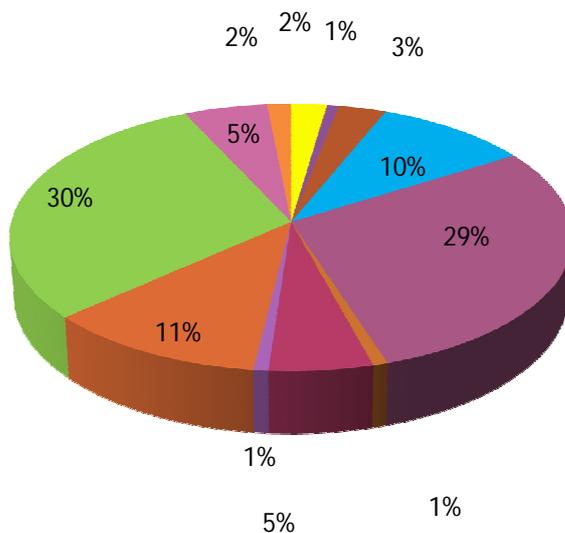
MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de Datos: 1
- No ser competencia municipal: 4
- Acumulación de expedientes : 1
- Existe otro procedimiento administrativo : 9
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 12
- Desestimado por el interesado: 5
- Comunicación de incidencias: 5
- Parte de servicio: 14
- Por ser agradecimiento: 2
- Por ser petición de información: 2



MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos: 3
- Lenguaje ofensivo: 1
- No ser competencia municipal: 4
- Acumulación de expedientes: 13
- Existe otro procedimiento administrativo: 38
- Problemas entre particulares: 1
- Distinto de una sugerencia o reclamación: 7
- Desestimado por el interesado: 1
- Comunicación de incidencias: 15
- Parte de servicio: 39
- Por ser opinión: 7
- Por ser petición de información: 2



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 siempre que es posible se le ofrece información complementaria que puede ser de utilidad para el ciudadano o ciudadana.

En el 2013 se han presentado 4 reclamaciones que no se han admitido a trámite por ser competencia de otra Administración o Entidad.

Nº RECLAMACIONES	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
1	Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente	Apoyo para que la Generalitat abone el segundo pago de las viviendas de VPO.
1	Registro Civil	Mal funcionamiento de la cita por Internet e imposibilidad de solicitarla por otros medios.
1	ADIF	Solicitud de medidas de protección necesarias en las vías del tren en Torrellano, para evitar más desgracias.
1	Conselleria de Sanidad	Solicita medidas para evitar que fume el responsable de un puesto en el Mercado Central.

Se han presentado 4 sugerencias que no han sido admitidas a trámite por ser competencia de otras administraciones o entidades, si bien en algunos casos éstas han sido remitidas al organismo competente y en otros, se le ha proporcionado al interesado o interesada los datos de la entidad a la que tiene que dirigirse.

Nº SUGERENCIAS	ADMINISTRACIÓN COMPETENTE/ENTIDAD	ASUNTO
2	ADIF	Ante la modificación del horario del primer tren de cercanías Elche-Alicante, se solicita que haya mejor comunicación entre ambas ciudades y el aumento de la frecuencia de trenes.
		Solicita una solución urgente para las vías del tren que se encuentran en la pedanía de Torrellano, adoptando medidas de protección como puentes, semáforos, etc. en las zonas de paso, para evitar más desgracias.
1	Conselleria de Sanidad	Sanciones para los agricultores que venden huevos los días de mercadillo
1	Conselleria de Educación	Solicita que se pueda acceder a la Biblioteca de la Escuela Oficial de Idiomas, para hacer consultas in situ, aunque no se esté inscrito.

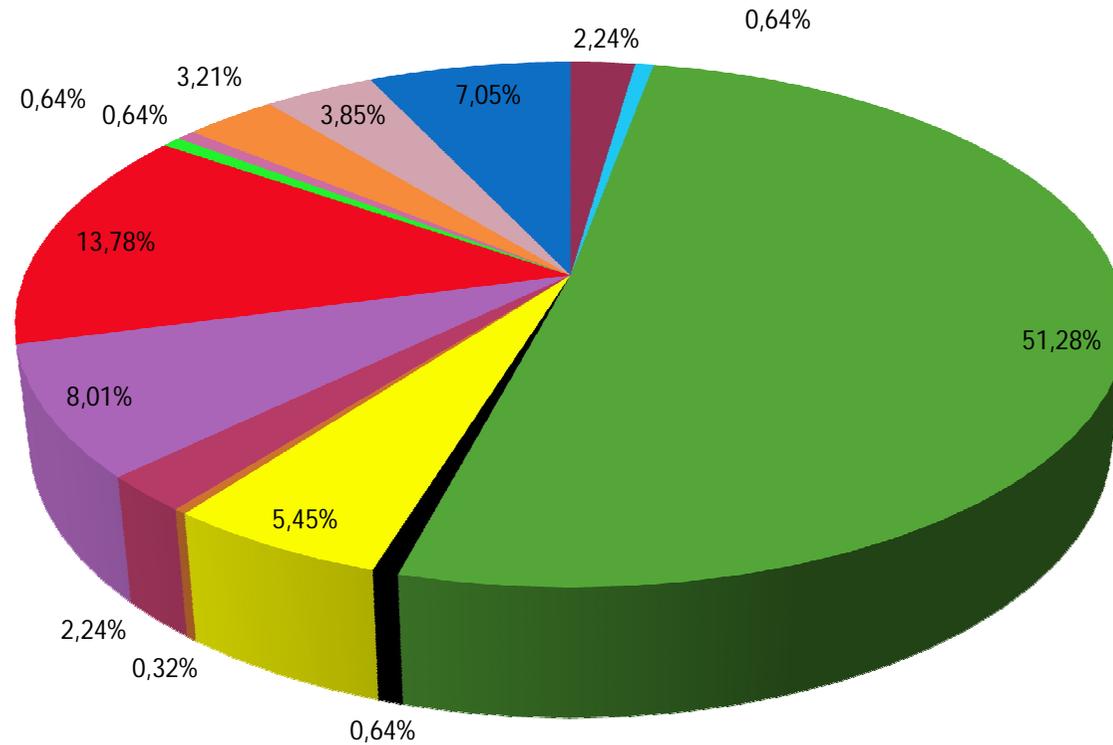
IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

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

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Calidad de la información	7	2.24%
Calidad en la atención	2	0.64%
Instalaciones, infraestructuras	160	51.28%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	2	0.64%
Horarios, plazos	17	5.45%
Recursos Humanos	1	0.32%
Ubicación	7	2.24%
Funcionamiento del Servicio	25	8.01%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	43	13.78%
Precio	2	0.64%
Medidas de protección	2	0.64%
Política Municipal	10	3.21%
Mantenimiento, conservación	12	3.85%
Normativa Municipal	22	7.05%
Otros	0	0.00%
TOTAL	312	100%

Tipología Sugerencias

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

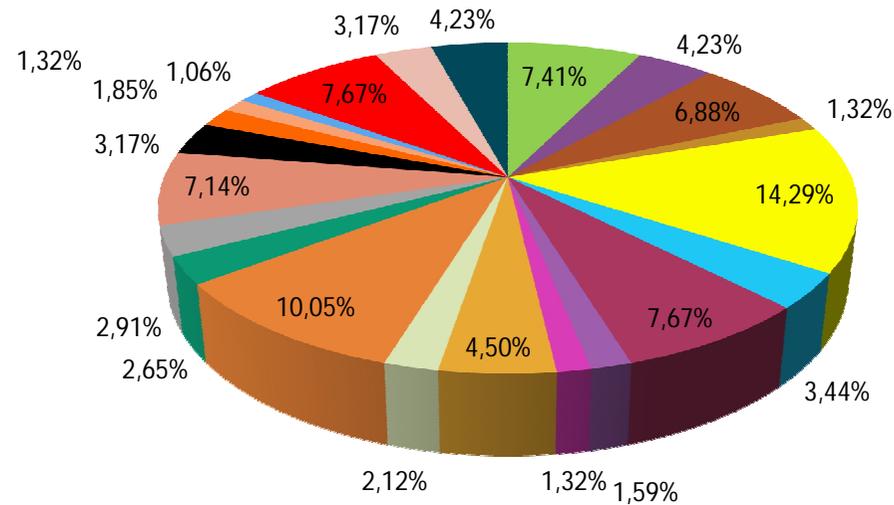


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	Número	Porcentaje
Horarios, plazos, fechas	28	7,41%
Tiempos de espera o tramitación excesiva	16	4,23%
Falta de respuesta o actuación	26	6,88%
Falta de recursos humanos	5	1,32%
Demanda de servicio, nuevo o insuficiente	54	14,29%
Solicitud de cambio de ubicación	13	3,44%
Molestias por ruidos, olores, etc.	29	7,67%
Roturas, solicitud de reposición	6	1,59%
Disconformidad en el precio	5	1,32%
Peligros para usuarios, transeúntes	17	4,50%
Falta de inspección o control	8	2,12%
Problemas de mantenimiento, conservación, calidad	38	10,05%
Accesibilidad y problemas edificios municipales ambientales, de seguridad, etc.	10	2,65%
Señalización, rotulación	11	2,91%
Calidad en el trato	27	7,14%
Calidad de la información	12	3,17%
Instalaciones particulares, obras, licencias, etc.	7	1,85%
Problemas de espacio	5	1,32%
Problemas con el mobiliario, equipamiento o recursos técnicos	4	1,06%
Limpieza e higiene	29	7,67%
Política Municipal	12	3,17%
Otros	16	4,23%
TOTAL	378	100%

Tipología Reclamaciones

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



V. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

El Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones contempla en su artículo 7 que “el ciudadano 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 2013 se han tramitado ante la Comisión 16 reclamaciones en queja.

Por un lado, en el 2013 se han finalizado 5 expedientes de reclamación en queja cuya tramitación se inició en 2012 y cuyos expedientes son:

1351/2012	1392/2012	1445/2012	1556/2012	1613/2012
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Por otro lado, se han tramitado 11 reclamaciones en queja, con inicio y fin de tramitación en 2013, correspondientes a los siguientes expedientes:

366/2013	561/2013	712/2013	881/2013	906/2013	77/2013
149/2013	203/2013	207/2013	255/2013	313/2013	

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones en unos casos ha aprobado las propuestas de acuerdo que daban por resueltas las mismas, asumiendo las tramitaciones y contestaciones realizadas por los departamentos y otras veces, se ha instado al departamento a actuar de una determinada manera. En todos los casos, se ha dado por finalizado el procedimiento.

También se han presentado 9 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite bien por no existir reclamación o sugerencia anterior o por acumulación de expedientes.

VI. DEFICIENCIAS OBSERVADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES

De nuevo, como se incluía en el anterior informe, se observa que algunos departamentos cambian en algunas ocasiones la tramitación de sus procedimientos y no siempre teniendo en cuenta el criterio de reducir en lo posible la documentación a aportar y la normalización de impresos. Muchas veces obvian la aprobación de la nueva tramitación por la Junta de Gobierno Local y no dan instrucciones a las oficinas para que retiren aquellos impresos que han quedado desfasados y para que se eliminen de la web, con lo que se genera confusión, tanto en la ciudadanía como en el personal de información. También se da el caso de algunos trámites que deben ser modificados por un cambio en la normativa y dicho proceso de modificación se dilata en el tiempo afectando a su gestión y a la propia legalidad de la tramitación.

Con el cambio de la web municipal y la incorporación de la oficina virtual se ha visto interrumpido temporalmente el buzón de la ciudadanía de www.elche.es que permitía la presentación de sugerencias, reclamaciones, reclamaciones en queja y peticiones de información sin necesidad de requerir firma digital. Por los problemas con la integración de la plataforma de la nueva web con el

sistema I5 del Ayuntamiento de Elche, desde finales de noviembre este servicio ha dejado de funcionar lo que ha afectado a la calidad del servicio y a los datos estadísticos a efectos de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones ya que es internet el medio más utilizado por la ciudadanía para trasladarnos estas comunicaciones. Esta deficiencia ha sido solucionada, volviendo a estar disponible este servicio para los usuarios y usuarias de la web municipal.

Se han detectado deficiencias puntuales en el servicio wifi gratuito en plazas, salas de estudio y centros sociales que se han ido resolviendo.

Hay que seguir incidiendo en la mejora de la coordinación entre todos y cada uno de los departamentos municipales con el fin de ofrecer una mejor información y documentación a la ciudadanía.

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

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

Se reitera la recomendación de que los cambios en los trámites municipales se hagan de acuerdo al protocolo aprobado por el Ayuntamiento y se aprueben por la Junta de Gobierno Local, con el objeto de mantener bien informada a la ciudadanía. La normalización de impresos y su incorporación a la web municipal también es un aspecto muy importante a cuidar para proporcionar unos buenos niveles de calidad en la información ciudadana.

Y en este contexto, se recomienda también al personal funcionario el uso no sexista en el lenguaje empleado tanto en la atención directa a la ciudadanía desde los departamentos como en los documentos emitidos por el Ayuntamiento.

Se recomienda que a la hora de desarrollar aplicaciones informáticas para el uso de los ciudadanos y ciudadanas, ya sean elaboradas por parte del Ayuntamiento o por empresas externas, que cumplan con los estándares establecidos de accesibilidad para personas con discapacidad.

En este ejercicio se vuelve a insistir en la necesidad de impulsar la creación de una base de datos documental donde cada ciudadano o ciudadana tenga una relación de documentos escaneados que ha tenido que presentar previamente en el Ayuntamiento. A esta base de datos podrían acceder aquellos departamentos que lo requieran para sus procedimientos evitando así que los ciudadanos o ciudadanas tengan que presentar repetidas veces un mismo documento.

Se recomienda que a la hora de elaborar una ordenanza municipal reguladora se tenga en consideración la implicación que puedan tener otros departamentos además del departamento impulsor de la misma. Habitualmente se detecta que, una vez aprobada la ordenanza e informada a los departamentos de OMAC y Rentas, no se ajusta adecuadamente a la casuística que se presenta a la hora de atender a los ciudadanos y ciudadanas o no está en consonancia con la ordenanza fiscal aprobada, debiendo hacerse modificaciones posteriores que se podrían haber evitado.

Cada vez es más común para obtener ayudas o bonificaciones municipales, solicitar a los ciudadanos y ciudadanas autorización para que el Ayuntamiento consulte con otras administraciones sus datos laborales, fiscales, catastrales, etc., con el fin de evitar a estos desplazamientos de una

administración a otra. Por todo ello, se recomienda que exista un departamento municipal que se encargue de los trámites administrativos frente a los organismos cedentes, de elaborar junto con los servicios informáticos municipales los programas de consulta necesarios y de custodiar las autorizaciones y responsabilizarse de las auditorias que se lleven a cabo por las distintas administraciones.

VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

El nuevo contrato para el servicio municipal de telecomunicaciones ha supuesto una serie de mejoras en materia de internet, comunicaciones fijas y móviles e infraestructuras de telecomunicaciones en general, que afectan directamente a la ciudadanía, tanto en el casco urbano como en las pedanías, lo que ha permitido:

- Con la mejora de las conexiones de red y datos se ha favorecido un mayor rendimiento en el tratamiento de las gestiones que se llevan a cabo en la red de Oficinas de Atención Ciudadana, al aumentar la velocidad de los programas y el acceso a las bases de datos municipales.
- Se han mejorado las restricciones de velocidad en el acceso a internet en la Red de Bibliotecas, traduciéndose en una disminución del tiempo de acceso a internet de los usuarios.
- Más fluidez en las tramitaciones electrónicas que realicen los ciudadanos y ciudadanas a través de la web municipal, al encontrarse los servicios de tramitación electrónica alojados en servidores internos. Los ciudadanos y ciudadanas pueden realizar con el Ayuntamiento cualquier transacción electrónica con una mayor rapidez.
- Al mejorar los servicios telefónicos 092 y 010, las comunicaciones del Ayuntamiento están preparadas para absorber un aumento del volumen de llamadas en casos de alerta, incidencia o desastre.

Nuevas zonas de conexión gratuita a Internet: plaza de Castilla, El Pla, La Marina, El Altet y Torrellano la plaza de la Llotja, el centro sociocultural de Altabix, la Biblioteca Central Pedro Ibarra, las proximidades de la parroquia del Corazón de Jesús. Además, se refuerza la conexión en el centro de la ciudad, con más áreas de wifi en el Ayuntamiento, la plaza de las Flores o la Oficina de Turismo. La conexión por wifi gratuito también ha llegado a las playas de El Carabassí, El Altet y La Marina en los meses de verano y a los nuevos modelos de autobús de las líneas K, H y J.

El Ayuntamiento ha cambiado su web para ofrecer a los usuarios la posibilidad de realizar trámites administrativos en línea, sin necesidad de desplazarse a las dependencias municipales. También ha incorporado la herramienta «Inclusite» que hace la web accesible para personas con discapacidad visual o de avanzada edad pudiendo consultar la información o realizar trámites telemáticos gracias a una voz que va leyendo opciones para activarlas con sonidos o el teclado para que sepan dónde se encuentran y hacia dónde pueden navegar.

El Ayuntamiento continúa con su política de apoyo a las personas más desfavorecidas llevando a cabo diversas acciones, entre las que se encuentran:

- El Ayuntamiento de Elche lanza una segunda convocatoria de becas educativas para familias con pocos recursos económicos de la ciudad por un importe de 30.000 euros.
- Se continúa con la bonificación del 100% del recibo del agua a las familias ilicitanas con escaso nivel de renta, familias numerosas de categoría especial o a personas con discapacidad. Se incluye como novedad la comunicación de las solicitudes aprobadas a través de mensajes de móvil, con el fin de que el usuario/a reciba la información de una manera ágil y eficaz.
- La aprobación de una nueva ordenanza del servicio de ayuda a domicilio que prevé entre sus modificaciones la posibilidad de prestar atención de forma intermitente y el baremo queda acceso a este servicio, teniendo en cuenta las cargas, tanto familiares como laborales dentro del entorno familiar de la persona que necesita del cuidado.
- Nuevo servicio de asesoramiento que ofrece el área jurídica de la concejalía de Acción Social para prestar ayuda a las personas que han sido desahuciadas de sus viviendas o a aquellas personas que están en riesgo, ofreciéndoles información sobre trámites, asesoramiento e incluso mediación ante las entidades bancarias.

En materia fiscal el Ayuntamiento ha agilizado el trámite de aplazamiento de deudas, dando la posibilidad de fraccionarlas hasta cuatro años. Del mismo modo, ha llevado a cabo una política de congelación de los impuestos para este ejercicio.

Nueva ordenanza municipal reguladora de las actividades económicas y la instalación de terrazas en la vía pública con el fin de dotarlas de una regulación específica y fomentar la flexibilidad y la simplificación de los procedimientos y los trámites. Asimismo, se ha vuelto a aplicar una bonificación del 50% en las tarifas para las nuevas licencias de actividad.

El Ayuntamiento ha sacado a licitación 35 kioscos para instalar en la vía pública, cuyo fin es desde la venta de periódicos o flores, a bares o cafeterías que podrán tener su correspondiente terraza con mesas y sillas.

Inauguración del mercadillo de La Hoya los viernes por la mañana, no siendo únicamente para agricultores sino que cuenta con cuatro puntos de calzado, ropa y complementos, seis de productos del campo y cuatro de alimentación.

Nuevo Plan Acústico Municipal que incluye nuevos criterios y determina en el municipio las zonas acústicamente saturadas.

Remodelación de la Plaza de la Aparadora, dotándola de zona ajardinada, parking subterráneo, quiosco, juegos infantiles, área de gimnasia para personas mayores y una fuente en homenaje a la mujer aparadora.

Mejora de la zona ajardinada de la Avenida de la Comunitat Valenciana, en el tramo comprendido entre los puentes de Altamira y la Pasarela del mercado, que incluye la renovación del mobiliario y una zona de juegos infantiles, con la posibilidad de instalar un quiosco.

Nuevos servicios en la pedanía de Torrellano con una nueva área de juegos infantiles y juegos para mayores en la plaza del Maestro Antonio Cutillas.

Remodelación en el Paseo de Germaníes con el cambio de la zona de juegos infantiles, instalación de bancos, una zona de sombra y caminos con troncos de palmera en forma de losas, utilizando la propia biomasa que genera el palmeral.

Mejora del aspecto estético de la Plaza de Obispo Siuri, con el cambio de arbolado y la instalación de césped artificial, así como la pintura de maceteros y bancos y la puesta en funcionamiento del riego por goteo. También se ha actuado, en cuanto a renovación de arbolado e instalación de maceteros en la plaza de Santa Isabel, junto a la Calahorra y en la Plaza de la Constitución.

Entre otras actuaciones relacionadas con obras en parques y zonas ajardinadas de la ciudad y pedanías, se encuentra la mejora del estado de conservación del sector E5 junto al Huerto de Travallón y las obras de ampliación del parque municipal con el cambio de pavimento de los juegos infantiles, el cambio de los módulos y las vallas protectoras.

Actuación de las brigadas municipales de Parques y Jardines y las de Medio Ambiente de la Generalitat en la pinada de La Marina con el fin de retirar las ramas secas de los pinos, podar los ejemplares y recoger la pinocha del suelo para, posteriormente, triturar todos los restos y que, de esta forma, puedan servir de abono para el paraje.

Mejora de la conservación de las zonas verdes en el parque empresarial donde las brigadas municipales han llevado a cabo labores de poda de palmeras y mantenimiento de jardines

Iniciativa municipal para facilitar la retirada gratuita de palmeras afectadas con picudo de las fincas particulares.

El Ayuntamiento se hace cargo de la reparación del respiradero del túnel de la Avenida del Ferrocarril, que ha consistido en un recalzado de la rejilla mediante perfiles macizos de acero, unión de rejillas mediante soldadura y relleno de aglomerado asfáltico perimetral.

Remodelación del espacio público en el entorno del colegio de El Altet, acondicionamiento del Centro Social de Torrellano, del Centro Médico de La Marina y reforma por fases el comedor social del barrio de Los Palmerales.

Actuaciones para mejorar el firme en varias zonas de la ciudad, como el arreglo de los baches de la calle Maestro Albéniz, que dificultaba sobre todo el tráfico de autobuses, la reparación del socavón y los hundimientos que se habían generado en la intersección de la avenida de la Libertad con Pedro Moreno Sastre, reparación del hundimiento que recorre la calzada en paralelo a la acera, por el carril destinado al autobús, en la Diagonal del Palau o las obras para arreglar de los desperfectos en el Pont Bimmi-lenari. También se ha remodelado el acceso al CP Els Garrofers, en Matola, que ha mejorado la seguridad vial de la zona.

Remodelación del pavimento en las calles de la Plaza de las Eres de Santa Lluçia y Gabriel Miró y semipeatonalización de la calle Senia del barrio de El Pla, eliminando las aceras y colocando hormigón asfáltico impreso que deja a la misma altura el espacio para los peatones y los vehículos.

El Ayuntamiento ha reemplazado los bolardos de la plaza Reyes Católicos por unos de caucho para evitar que los vehículos estacionen en la acera y ha ensanchado las aceras de Juan Ramón Jiménez.

Mejora del alumbrado en las pistas deportivas de los colegios Ausias March y La Galia. Por otro lado, se han instalado doce puntos de luz en la avenida de la Comunidad Valenciana, entre el puente de Altamira y la Pasarela para reconvertir la zona verde en un mirador.

Puesta en funcionamiento de la aplicación Elche Conectada, que permite a los ciudadanos y ciudadanas enviar vía móvil las incidencias detectadas en la vía pública directamente a la brigada municipal correspondiente, de esta forma pueden actuar lo antes posible. La herramienta facilita la realización de una fotografía y la localización del lugar y el usuario o usuaria puede conocer el estado de la tramitación de las incidencias trasladadas.

El Ayuntamiento en colaboración con Urbaser pone en marcha un nuevo servicio de limpieza a fondo en barrios y pedanías. Después de retirar los vehículos aparcados, un camión barredora se encarga de aspirar toda la calle y posteriormente un camión cuba baldea y friega las aceras para acabar con el polvo acumulado por la falta de lluvias que no se puede retirar cuando los vehículos están aparcados.

La Concejalía de Emergencias actualiza el estudio de los barrancos, donde se contempla ocho puntos conflictivos a lo largo del municipio, catalogados como zona roja, de mayor gravedad y peligro.

Convenio de colaboración con la Asociación de Desarrollo Rural para promocionar el Camp d'Elx a través de 22 rutas turísticas a pie y en bicicleta.

Aprobación de un plan de turismo inclusivo, para mejorar la accesibilidad de la ciudad y de sus espacios culturales a las personas con diferentes tipos de discapacidad. Este plan se completará con un programa para mejorar la accesibilidad de los espacios públicos.

La Llotja continúa albergando conciertos y eventos sociales y se ponen en marcha cursos gratuitos para enseñar a los ilicitanos a trenzar palma en el Huerto de San Plácido y nueva oferta de talleres en el Centro Social del barrio de San Antón.

Nueva campaña para la práctica del deporte en lugares o rincones de la ciudad no convencionales como plazas, parques y calles de la ciudad. La iniciativa "Actívate en la calle", tiene como objetivo la concienciación ciudadana en las mejoras de la salud y de la calidad de vida a través del ejercicio físico.

Puesta en marcha del servicio de alquiler de instalaciones deportivas a través de la web municipal, sistema que funciona a través del programa de gestión de instalaciones deportivas CRONOS.

Acceso gratuito a las piscinas municipales descubiertas para los menores de 12 años durante la campaña de verano, siempre y cuando vayan acompañados de un adulto.

Puesta en marcha del servicio municipal de taxi compartido a las pedanías o "ElcheTaxi" con seis rutas que llegan a Matola, La Hoya, Las Bayas, Valverde-Perleta-Balsares, Maitino-Torre Azul y Asprillas y con la incorporación posterior de una nueva ruta hasta La Alcudia y Museo de Pusol.

Entra en funcionamiento la "Policía de barrio", un dispositivo de seguridad cuya misión es tener una mayor cercanía con la ciudadanía, además de una mayor y mejor asistencia.

Actuaciones previstas para el 2014

Simplificación en la tramitación de la bonificación del recibo del agua de manera que se solicita en un único trámite los cuatro trimestres, cuando antes se tenía que concurrir a la convocatoria de cada trimestre. Igualmente, a aquellos estudiantes a los que en esta convocatoria se les conceda la exención en la tarjeta del autobús, no tendrán que volverla a solicitar el año próximo ya que la concesión se hará por dos ejercicios, lo que beneficiará a los ciudadanos y ciudadanas, ahorrándoles la tramitación para el siguiente ejercicio.

Aigües d'Elx impulsará cuatro proyectos de mejora de la red, las obras se desarrollarán en Carrús, Bonavista y La Galia, en los colectores de pluviales y alcantarillado de El Pla y el Sector V, en el cierre del anillo perimetral de la red de abastecimiento de agua de la ciudad y en una nueva pasarela sobre el río.

Aprobados los Proyectos de Ampliación y Mejora de la Red de Distribución de Agua Potable de Torrellano, el de Optimización del Suministro de Agua Potable en la C/ Antonio Machado y adyacentes y en Barrio de la Zapatillera.

El Ayuntamiento de Elche mejorará el servicio de autobús urbano con la ampliación de líneas y servicios, reforzando las frecuencias y recorridos. En concreto se ampliará el recorrido de cuatro líneas K, H,E y F. También habrá más puntos de conexión wifi y se instalarán tres intercambiadores nuevos en el Hospital General, en el ambulatorio San Fermín y en el barrio de San Antón que aumentarán la calidad del servicio. Por otro lado, se instalará una veintena de marquesinas.

Bicielx contará con una nueva estación de bicicletas que se colocará entre una de las zonas que han recibido más solicitudes a lo largo del año, por lo que a partir de 2014 habrá 36 estaciones.

Se ampliarán las bonificaciones del Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI) para familias numerosas y se rebajará el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM, impuesto de circulación).

Nueva ordenanza sobre accesibilidad al medio de personas con capacidades de movilidad reducida, que actualiza los requisitos, trámites o normativas que habrá de cumplirse para acceder a la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida. Del mismo modo, quedarán reguladas las concesiones de tarjetas de acceso gratuito al autobús y los bonotaxi y las concesiones de aparcamientos reservados ante las viviendas o lugares de trabajo para personas con problemas muy graves de movilidad (incluidas personas con obesidad mórbida, o problemas respiratorios graves introduciendo la novedad de que no pueden solicitarlo quienes cuenten con plaza de garaje en su domicilio).

Las salas Odeón rebajan el precio de las entradas, aumentan el número de ciclos, incluyendo largometrajes clásicos y taquilleros, así como proyecciones de hasta cuatro películas de animación con acceso gratuito.

Ampliación de la red de buzones de sugerencias y reclamaciones con la incorporación de 4 nuevos módulos en las instalaciones deportivas de Esperanza Lag, Pla, Carrús y Toscar. Con esta medida la red de buzones pasa a tener 24 unidades.

Incorporación de un sistema gestor de colas que contemplará la cita previa y la atención a personas con discapacidad visual en las OMACs de Francesc Cantó y Centro, lo que permitirá mejorar la accesibilidad y dar, en general, un mejor servicio. Del mismo modo, se está estudiando incluir un

punto de atención a personas con discapacidad auditiva en la OMAC del Centro que permitirá ofrecer un servicio de información en lengua de signos.

Dentro del Plan para convertir Elche en ciudad inteligente, las personas con discapacidad visual podrán activar la acústica de los semáforos con un mando a distancia y así evitar que el dispositivo acústico esté sonando durante todo el día.

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 de servicios obtenidos durante el ejercicio 2013.

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.	Durante este ejercicio no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el servicio. 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 de atención telefónica 010 y telemática
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.	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. Aún 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 y ciudadanas 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 reclamaciones y sugerencias.	100% Tramitadas.

COMPROMISO 4: Que en el 90% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la Unidad Administrativa comunique al ciudadano o ciudadana la admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el Registro General.	Indicador 1: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones cuya comunicación de la admisión o no admisión a trámite se ha hecho en un plazo menor de 10 días a contar desde la entrada en el registro.	98,78%
	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: 3 días. Promedio global: 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: 87,91% Reclamaciones: 91,42% Sobre las totales: Sugerencias: 76,92% Reclamaciones: 76.19%
COMPROMISO 6: El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano o ciudadana 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 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: 148 En cuanto a las reclamaciones: 129
COMPROMISO 8: El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se compromete a facilitar a la persona interesada, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación, el servicio destinatario y la unidad responsable de su contestación.	No hay indicador aprobado.	El programa informático permite en cualquier momento informar al ciudadano o ciudadana sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación.

COMPROMISO 9: Se realizará al menos un informe trimestral con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y un informe anual.	Indicador 5: Nº de informes estadísticos referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realizados anualmente.	Informes trimestrales: 4 Informes anuales:1
COMPROMISO 10: El Servicio de Atención Ciudadana se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica, etc.	Indicador 6: Número y tipología de mejoras anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.	En el último trimestre del 2013 se adjudicó la nueva web municipal y con ello se han iniciado los trabajos para mejorar la tramitación on-line de las sugerencias y reclamaciones. Se ha incorporado la tramitación de las sugerencias, reclamaciones y reclamaciones en queja con firma digital.

Como se puede observar, todos los indicadores se cumplen de acuerdo a la Carta de Servicios, si bien se debería mejorar el compromiso de dar a conocer el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

En relación a aquellos compromisos cuantificados numéricamente, todos se cumplen y en algún caso se mejoran con respecto al ejercicio anterior. Por ejemplo, en relación al compromiso 4, ha mejorado el número promedio de días en que se comunica al ciudadano o ciudadana la admisión o no admisión a trámite, ya que ha bajado de 3 a 2. También ha mejorado el porcentaje de expedientes comunicados antes de los 10 días pasando del 97.95% a un 98.78 %. Se mejoran igualmente los porcentajes del compromiso 5, que en el 2012 en el caso de las sugerencias, éste se quedaba ligeramente por debajo del 85% deseado y en el 2013, tanto para las sugerencias como para las reclamaciones se supera, de manera que más del 85% de las sugerencias y reclamaciones contestadas se realiza dicha contestación dentro del plazo de tres meses.

X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2013 estará a disposición de la ciudadanía, al menos, en cada una de las Oficinas Municipales de Atención Ciudadana. Asimismo, se publicará en la página web del Ayuntamiento de Elche.