



# INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2024

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del  
Ayuntamiento de Elche

## INTRODUCCIÓN

Tal como viene siendo habitual todos los años se expone el informe anual de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche correspondiente al año 2024. Este informe refleja la responsabilidad del Ayuntamiento de Elche con la transparencia y el avance hacia la mejora de los servicios públicos ofertados a la ciudadanía. La implicación de todas las áreas municipales es imprescindible para la consecución de una ciudad más capaz, integradora y encaminada al bienestar de todos sus habitantes. Las aportaciones que la ciudadanía realiza al consistorio, a través del procedimiento establecido en el Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche son recogidas, analizadas y evaluadas en este informe y sirven para la puesta en marcha de nuevas acciones municipales que contribuyen a alcanzar los objetivos de mejora de la gestión de la ciudad.

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

### i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2024. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2024 se han admitido a trámite 497 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 122 expedientes más que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	30	182	212
Sede electrónica	39	100	139
Registro presencial	27	108	135
Servicio Atención Telefónica	1	10	11
Total	97	400	497

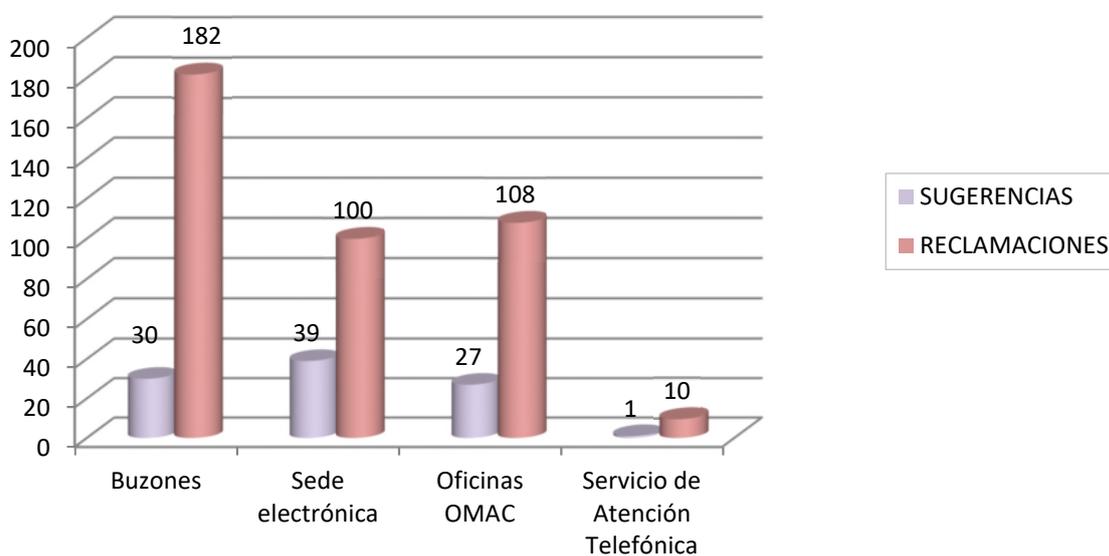


Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar reclamaciones ha sido el Buzón y para las sugerencias la Sede electrónica.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2023	2024	VARIACIÓN		2023	2024	VARIACIÓN
<b>BUZONES</b>	32%	31%	-1%	<b>BUZONES</b>	33%	46%	13%
<b>SEDE ELECTRÓNICA</b>	47%	40%	-7%	<b>SEDE ELECTRÓNICA</b>	30%	25%	-5%
<b>REGISTRO PRESENCIAL</b>	19%	28%	9%	<b>REGISTRO PRESENCIAL</b>	32%	27%	-5%
<b>SERVICIO 010</b>	1%	1%	0%	<b>SERVICIO 010</b>	6%	3%	-3%

Comparando el 2024 con el 2023, en el caso de las reclamaciones, la utilización de los buzones ha experimentado un aumento porcentual del 13%, compensándose con la misma disminución en total en el resto de medios de presentación.

En el caso de las sugerencias, las variaciones más pronunciadas se producen en el Registro presencial, que aumenta un 9% y la Sede electrónica, que disminuye un 7%.

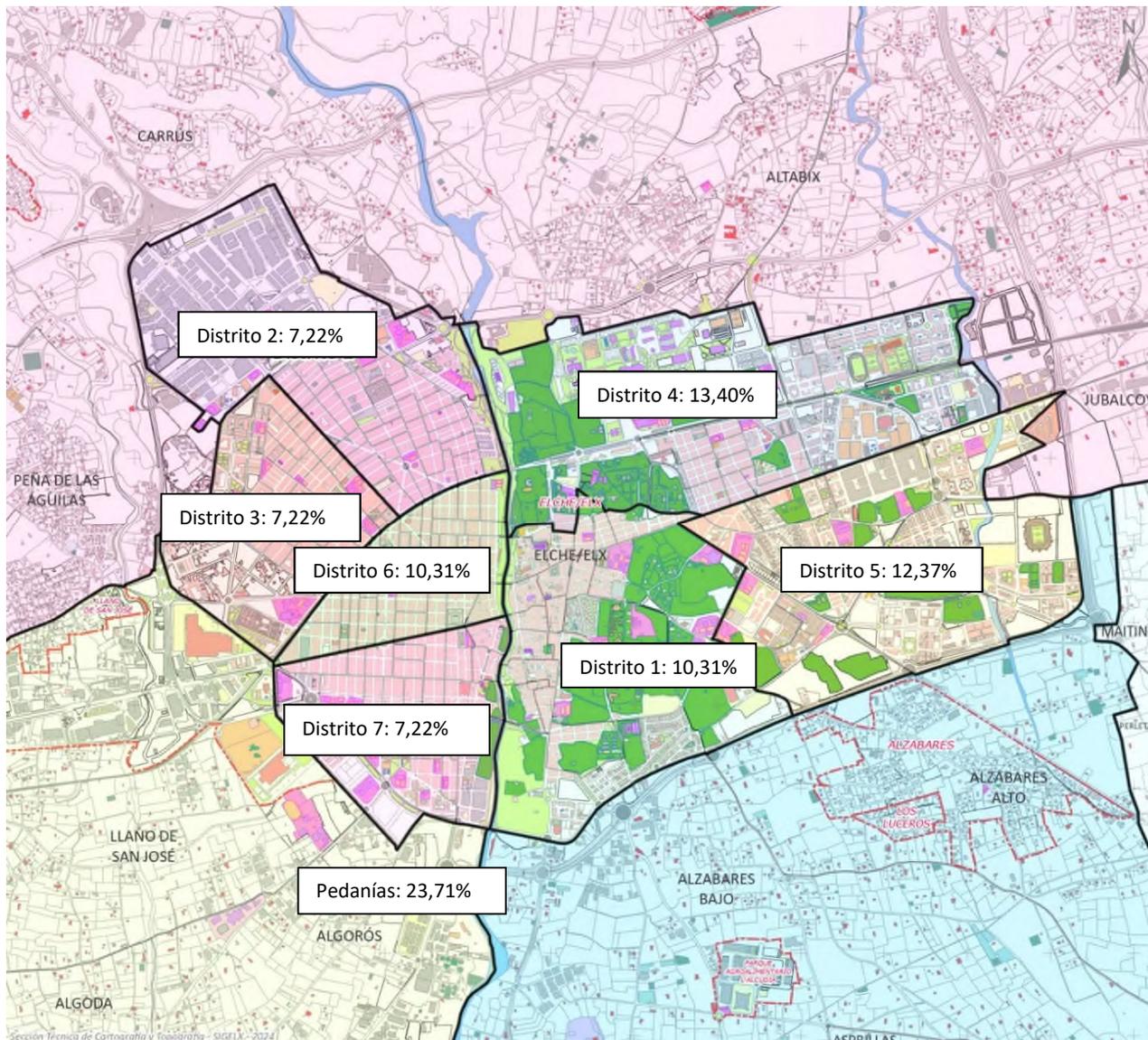


En el cuadro anterior se puede observar que uno de los medios más utilizados con las reclamaciones son los Buzones y con las sugerencias, la Sede electrónica. El medio que menos se ha utilizado en 2024 para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

## ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2024. Distribución por Zonas.

En 2024 se han presentado un total de 97 sugerencias, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y en base a la nueva distribución por distritos, es la siguiente:

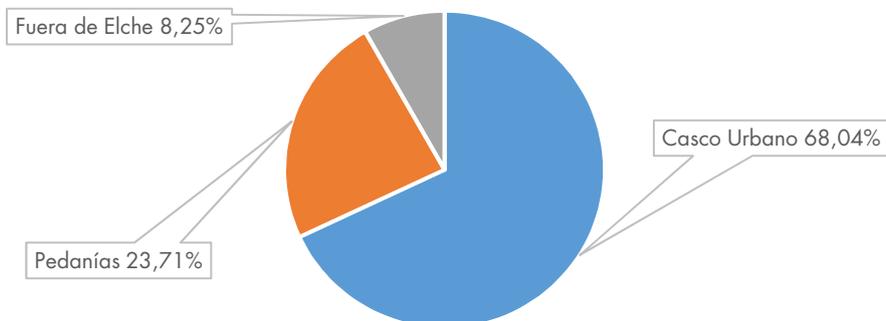
### DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR ZONAS



*Porcentajes extraídos de aquellos expedientes admitidos a trámite.*

Completan esta distribución 8 sugerencias (8,25%) que corresponden a residentes de otras poblaciones.

### Procedencia de la ciudadanía que presenta Sugerencias



**Dentro del casco urbano**, en cuanto a los porcentajes relativos, son los residentes de las zonas 4 y 5 los que presentan más sugerencias. Y los que menos, los de las zonas 2, 3 y 7.

	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
<b>DISTRITO 1 - La Vila-Raval-Huertos y Molinos</b>	10	15,15%	10,31%
<b>DISTRITO 2 - Carrús Este- Plaza de Barcelona</b>	7	10,61%	7,22%
<b>DISTRITO 3 - Carrús Oeste-Toscar</b>	7	10,61%	7,22%
<b>DISTRITO 4 - Altabix-Universidad</b>	13	19,70%	13,40%
<b>DISTRITO 5 - San Antón-Travalón</b>	12	18,18%	12,37%
<b>DISTRITO 6 - Sagrado Corazón-Obispo Siuri</b>	10	15,15%	10,31%
<b>DISTRITO 7 - Pla de Sant Josep-Sector V</b>	7	10,61%	7,22%
	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>68%</b>

Por otro lado, 23 sugerencias han sido presentadas por los habitantes de los distritos de **fuera del casco urbano de la ciudad**, con la siguiente distribución:

DISTRITOS	PARTIDA	SUGERENCIAS	% RELATIVO	% ABSOLUTO
DISTRITO 8 - Torrellano	TORRELLANO	9	39,13%	9,28%
DISTRITO 9 - El Altet	L' ALTET	2	8,70%	2,06%
DISTRITO 10 - Norte - Nord	SALADES			
	ALTABIX	2	8,70%	2,06%
	CARRÚS	1	4,35%	1,03%
	FERRIOL			
	JUBALCOI	2	8,70%	2,06%
	PENYA DE LES ÀGUILLES			
	SALADAS			
	SANTA ANNA			
	VALLONGAS			
DISTRITO 11 - Levante-Llevant	BALSARES	1	4,35%	1,03%
	ELS ARENALS DEL SOL			
	MAITINO			
	PERLETA	2	8,70%	2,06%
	LA VALLVERDA			
DISTRITO 12 - Mediodia-Migjorn	ATZAVARES			
	ASPRELLA			
	LA BAIÀ	1	4,35%	1,03%
	DAIMÉS	1	4,35%	1,03%
	LA FOIA			
	EL DERRAMADOR			
DISTRITO 13 - La Marina	LA MARINA	1	4,35%	1,03%
DISTRITO 14 - Poniente-Ponent	ALGODA			
	ALGOROS	1	4,35%	1,03%
	PLA SANT JOSEP			
	MATOLA			
	PUÇOL			
	TOTAL	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>24%</b>

Como podemos ver, los habitantes de Torrellano son los que han participado más activamente con 9 sugerencias, lo que supone un porcentaje de participación del 39,13% en el total de las presentadas en pedanías, seguido por los residentes de L'Àltet, Altábix, Jubalcoi y Perleta (8,70% cada uno).

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

	2023	2024
<b>Casco urbano</b>	81,82%	68,04%
<b>Pedanías</b>	13,13%	23,71%
<b>Fuera de Elche</b>	5,05%	8,25%
TOTAL	100%	100,00%

Con respecto a 2023, a nivel porcentual, en 2024 ha disminuido la participación en el casco urbano y ha aumentado en las pedanías.

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

	Buzones	Servicio 010	Registro presencial	Sede electrónica	Total
<b>DISTRITO 1</b>	4	0	1	5	<b>10</b>
<b>DISTRITO 2</b>	2	0	3	2	<b>7</b>
<b>DISTRITO 3</b>	1	0	0	6	<b>7</b>
<b>DISTRITO 4</b>	4	0	2	7	<b>13</b>
<b>DISTRITO 5</b>	1	0	5	6	<b>12</b>
<b>DISTRITO 6</b>	4	0	4	2	<b>10</b>
<b>DISTRITO 7</b>	4	0	2	1	<b>7</b>
<b>DISTRITO 8</b>	2	0	7	0	<b>9</b>
<b>DISTRITO 9</b>	1	0	0	1	<b>2</b>
<b>DISTRITO 10</b>	1	0	1	3	<b>5</b>
<b>DISTRITO 11</b>	1	1	0	1	<b>3</b>
<b>DISTRITO 12</b>	0	0	0	2	<b>2</b>
<b>DISTRITO 13</b>	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>DISTRITO 14</b>	1	0	1	0	<b>2</b>
<b>(*)</b>	4	0	1	3	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>97</b>

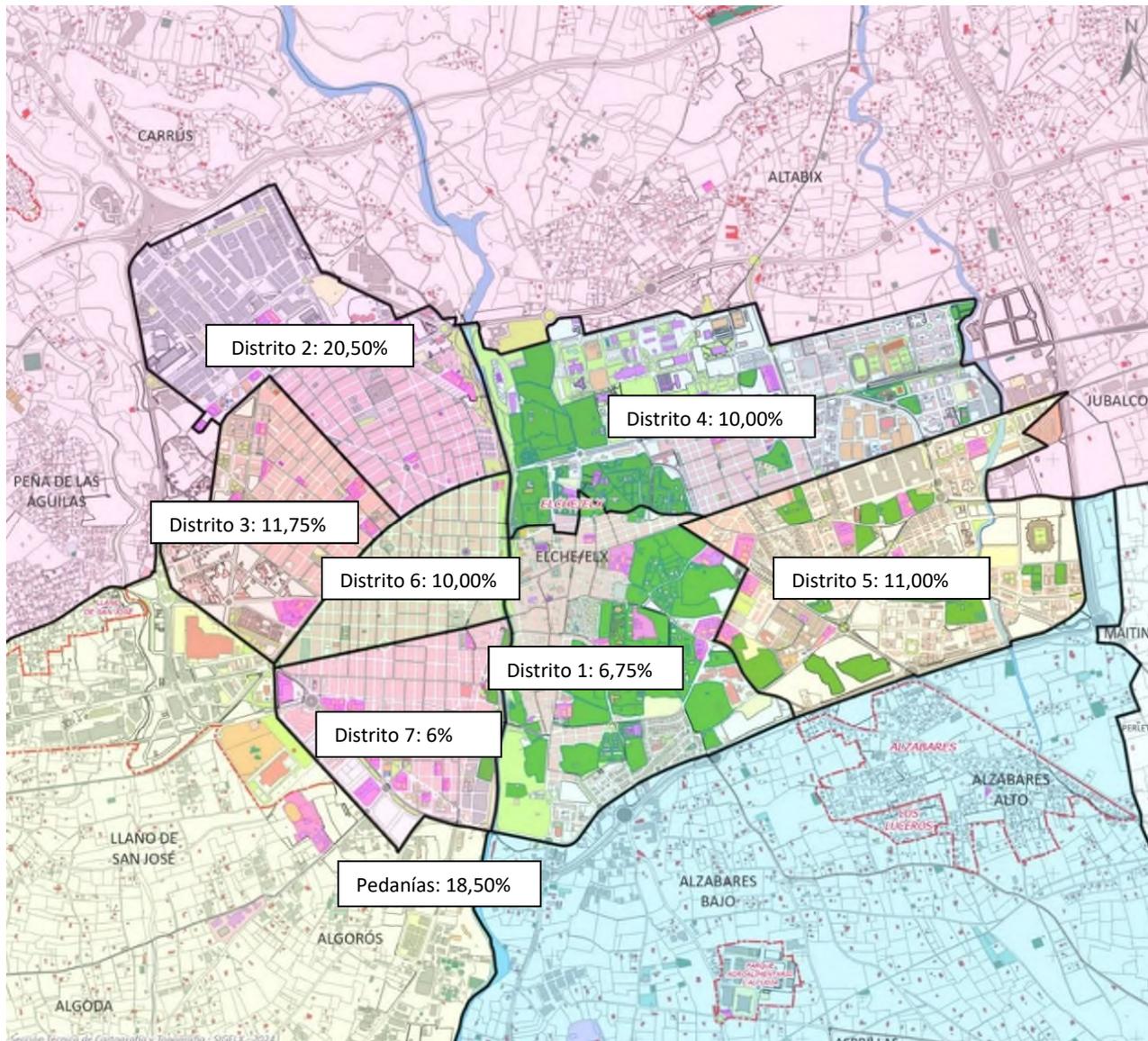
(\*) Residentes fuera de Elche

Conforme se observa en el anterior cuadro, en la mayoría de los distritos el medio más utilizado es la Sede electrónica, excepto en el 2 y el 8 que es el Registro presencial, en el 6 y en el 14 que están empatados los Buzones con el Registro y en el 7 que son los Buzones.

Para los no empadronados en Elche, el medio más utilizado son los Buzones.

En 2024 se han recibido un total de **400 reclamaciones**, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y extraída a partir de las circunscripciones del municipio, es la siguiente:

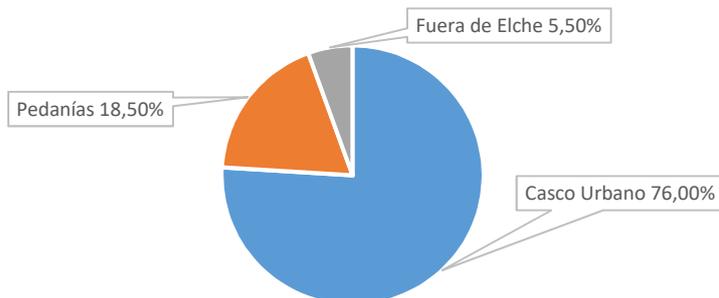
### DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR ZONAS



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

Para completar la distribución de las 400 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 5,50% (22 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.

### Procedencia de la ciudadanía que presenta Reclamaciones



Como se observa, el 76,00% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano de la ciudad frente a un 18,50% que viven en las pedanías.

**Dentro del casco urbano** y teniendo en cuenta los porcentajes relativos, son los habitantes del Distrito 2 los que han participado más activamente (26,97%) y los que menos son los del Distrito 7, con un porcentaje de participación del 7,89%.

	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1 - La Vila-Raval-Huertos y Molinos	27	8,88%	6,75%
DISTRITO 2 - Carrús Este- Plaza de Barcelona	82	26,97%	20,50%
DISTRITO 3 - Carrús Oeste-Toscar	47	15,46%	11,75%
DISTRITO 4 - Altabix-Universidad	40	13,16%	10,00%
DISTRITO 5 - San Antón-Travalón	44	14,47%	11,00%
DISTRITO 6 - Sagrado Corazón-Obispo Siuri	40	13,16%	10,00%
DISTRITO 7 - Pla de Sant Josep-Sector V	24	7,89%	6,00%
	304	100%	76%

Por otro lado, 74 reclamaciones han sido presentadas por los habitantes fuera del casco urbano de la ciudad, con la siguiente distribución:

DISTRITOS	PARTIDA	RECLAMACIONES	% RELATIVO	% ABSOLUTO
DISTRITO 8 - Torrellano	TORRELLANO	17	22,97%	4,25%
DISTRITO 9 - El Altet	L' ALTET	7	9,46%	1,75%
DISTRITO 10 - Norte - Nord	SALADES	1	1,35%	0,25%
	ALTABIX	8	10,81%	2,00%
	CARRÚS			
	FERRIOL	1	1,35%	0,25%
	JUBALCOI			
	PENYA DE LES ÀGUILLES	4	5,41%	1,00%
	SANTA ANNA	5	6,76%	1,25%
	VALLONGAS	1	1,35%	0,25%
	LA GALIA			
DISTRITO 11 - Levante-Llevant	BALSARES	2	2,70%	0,50%
	ELS ARENALS DEL SOL	3	4,05%	0,75%
	MAITINO	2	2,70%	0,50%
	PERLETA	2	2,70%	0,50%
	LA VALLVERDA	4	5,41%	1,00%
DISTRITO 12 - Mediodia-Migjorn	ATZAVARES	1	1,35%	0,25%
	ASPRELLA	1	1,35%	0,25%
	LA BAIA	1	1,35%	0,25%
	DAIMÉS	2	2,70%	0,50%
	LA FOIA			
	EL DERRAMADOR	1	1,35%	0,25%
DISTRITO 13 – La Marina	LA MARINA	10	13,51%	2,50%
DISTRITO 14 - Poniente-Ponent	ALGODA			
	ALGOROS			
	PLA SANT JOSEP	1	1,35%	0,25%
	MATOLA			
	PUÇOL			
	TOTAL	74	100%	18,50%

Son los habitantes de Torrellano quienes han participado más activamente, con 17 reclamaciones (un 22,97% del total de las presentadas en pedanías), seguido de La Marina, con un porcentaje del 13,51% y 10 reclamaciones.

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

	2023	2024
<b>Casco urbano</b>	80,80%	76,00%
<b>Pedanías</b>	17,75%	18,50%
<b>Fuera de Elche</b>	1,45%	5,50%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Si se comparan los datos de 2024 con los del ejercicio 2023, vemos que porcentualmente disminuyen las reclamaciones de ciudadanos que viven en el casco urbano (-4,8%) y aumentan en las Pedanías (+0,75%) y fuera de Elche (+4,05%).

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

	Buzones	Servicio 010	Oficinas OMAC	Sede electrónica	Total
<b>DISTRITO 1</b>	6	2	8	11	<b>27</b>
<b>DISTRITO 2</b>	57	2	11	12	<b>82</b>
<b>DISTRITO 3</b>	39	0	6	2	<b>47</b>
<b>DISTRITO 4</b>	15	1	9	15	<b>40</b>
<b>DISTRITO 5</b>	10	1	23	10	<b>44</b>
<b>DISTRITO 6</b>	15	3	11	11	<b>40</b>
<b>DISTRITO 7</b>	7	1	10	6	<b>24</b>
<b>DISTRITO 8</b>	4	0	11	2	<b>17</b>
<b>DISTRITO 9</b>	7	0	2	0	<b>9</b>
<b>DISTRITO 10</b>	5	0	2	13	<b>20</b>
<b>DISTRITO 11</b>	2	0	3	6	<b>11</b>
<b>DISTRITO 12</b>	1	0	4	1	<b>6</b>
<b>DISTRITO 13</b>	7	0	3	0	<b>10</b>
<b>DISTRITO 14</b>	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>(*)</b>	7	0	4	11	<b>22</b>
<b>TOTAL</b>	<b>182</b>	<b>10</b>	<b>108</b>	<b>100</b>	<b>400</b>

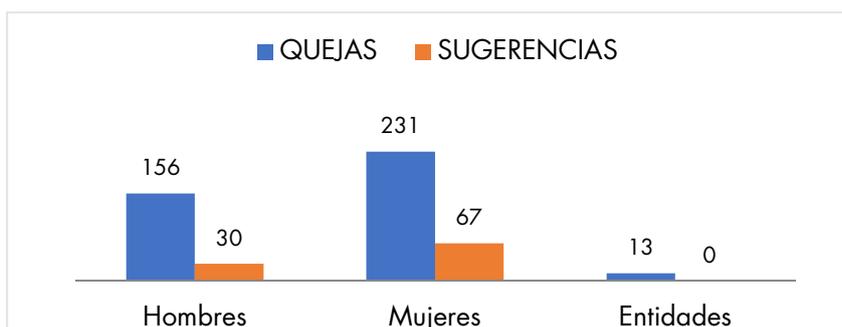
(\*) Residentes fuera de Elche

Según el cuadro anterior, destacan los Buzones como medio elegido para la presentación de reclamaciones a nivel general. No obstante, en el distrito 5 se ha utilizado de forma prioritaria el Registro, mientras que en los distritos 1, 10 y 11 se ha utilizado mayoritariamente la Sede Electrónica.

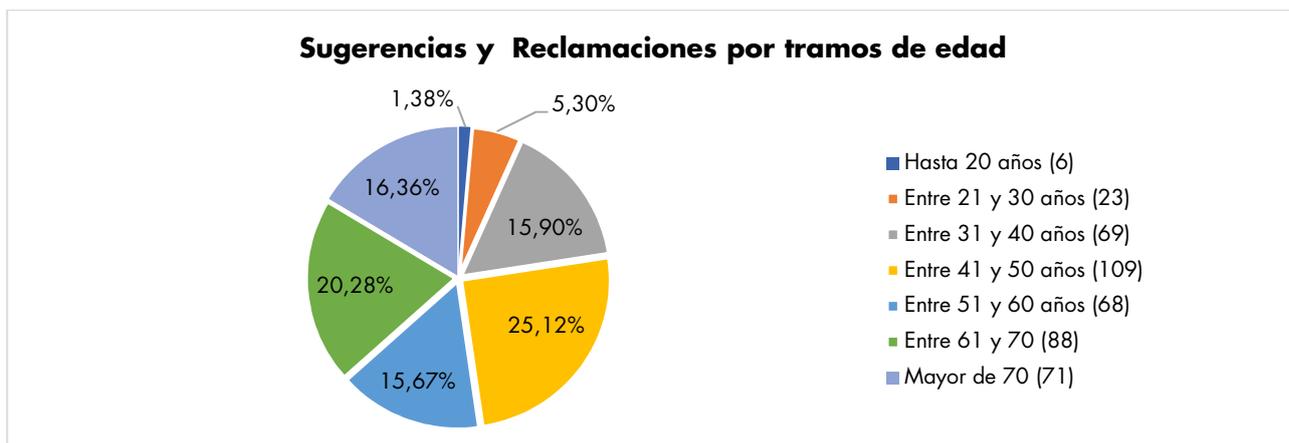
### iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2024 por sexo y edad.

En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2024. La información que a continuación se muestra se obtiene cruzando las bases de datos del Padrón Municipal con las bases de datos de Sugerencias y Reclamaciones y completando manualmente la información de las personas físicas no empadronados en Elche. Además, se contabilizan las sugerencias y reclamaciones que se han presentado por entidades o asociaciones.

En cuanto a la presentación de sugerencias y reclamaciones por sexo, observamos que el 60% han sido presentadas por mujeres y el 37% por hombres, correspondiendo un 3% a entidades.



Los datos de la edad, únicamente se obtienen cruzando las bases de datos del Padrón Municipal con las bases de datos de Sugerencias y Reclamaciones. A continuación, se muestran los datos de las sugerencias y reclamaciones agrupadas por tramos de edad de los residentes de Elche, quedando excluidos del gráfico las entidades y los residentes de fuera del municipio.



#### iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2024. Distribución por Áreas Municipales.

Las 97 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 108 subexpedientes. Del mismo modo, las 400 reclamaciones admitidas a trámite han generado 404 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 512 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2024.

Área	Denominación	sugerencias	reclamaciones	total
<b>ALCALDIA</b>	ALCALDÍA	1	1	2
	SERV. RELAC. INSTITUCIONALES	4	6	10
	SERVICIO OMAC	5	32	37
	POLICIA LOCAL	6	4	10
	SERVICIO PATRIMONIO CULTURAL	0	0	0
	Total área ..	16	43	59
<b>ACCIÓN SOCIAL, PARTICIP. SANIDAD</b>	SERVICIO BIENESTAR SOCIAL	11	187	198
	SANIDAD	1	5	6
	OMIC	0	1	1
	TRANSPARENCIA, PARTICIPACION, DISTRITOS	1	1	2
	Total área ..	13	194	207
<b>ÁREA DE CULTURA Y DEPORTES</b>	CULTURA	2	4	6
	SERVICIO ARCHIVO Y BIBLIOTECA	3	4	7
	FIESTAS	4	3	7
	SERVICIO DEPORTES	7	36	43
	Total área ..	16	47	63
<b>FAMILIA, DISCAPAC. Y EDUCACIÓN</b>	SERVICIO EDUCACIÓN	1	4	5
	FAMILIA, MAYORES, DISCAP. Y JUVENTUD	4	5	9
	Total área ..	5	9	14
<b>PROMOCIÓN ECON. TURISM. Y EMPLEO</b>	PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPL. FORMAC.	0	0	0
	COMERCIO, MERCADOS, MERCADILLO	0	3	3
	TURISMO	1	0	1
	APERTURAS, AUTORIZAC. ACTIVIDAD.	2	11	13
	Total área ..	3	14	17
<b>INNOVAC. CONTRATAC, PROJ ,FOND. PB</b>	CONTRATACIÓN, CENTRAL COMPRAS	0	0	0
	MODERNIZAC. Y DESARR. TECNOLÓGIC	2	3	5
	OF. PROYECTOS Y FONDOS PBCOS.	0	0	0
	Total área ..	2	3	5

<b>HACIENDA</b>	SERVICIO GESTIÓN TRIBUTARIA	0	1	1
	SERVICIO INTERVENCIÓN	0	0	0
	SERVICIO TESORERÍA	0	0	0
	Total área ..	0	1	1
<b>AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE</b>	SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE	1	4	5
	PEDANÍAS	0	0	0
	PALMERAL	0	1	1
	MEDIO RURAL Y AGRICULTURA	0	0	0
	Total área ..	1	5	6
<b>URBANISMO</b>	SERVICIO TÉCNICO URBANISMO	3	2	5
	SERVICIO JURÍDICO URBANISMO	0	1	1
	SERV. NUEV.INFRAESTR. Y TRÁFICO	0	0	0
	PIMESA	0	0	0
	SERV.ARQUIT.Y PATRIMONIO CULT.	0	1	1
	Total área ..	3	4	7
<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	SERVICIO TÉCNICO MANTENIMIENTO	17	32	49
	PARQUES Y JARDINES, PALMERAL	11	9	20
	SERV.MOVILIDAD TRÁFICO	12	3	15
	SERVICIOS PÚBLICOS	0	5	5
	MOVILIDAD Y TRANSPORTES	9	33	42
	CONCEJALIA DE AGUAS	0	2	2
	Total área ..	49	84	133
<b>TOTAL ...</b>		<b>108</b>	<b>404</b>	<b>512</b>

Durante el año 2024 ha aumentado en 123 el número de subexpedientes presentados respecto al año 2023. Según el anterior cuadro, las áreas que han recibido más subexpedientes en el año 2024 son el Área de Acción Social, Participación y Sanidad con 207 seguida por el Área de Servicios Públicos y Fondos Europeos con 133. Estas dos Áreas suman más del 66% del total.

En el ámbito del **Área de Acción Social, Participación y Sanidad**, las principales quejas registradas en 2024 se han centrado en la dificultad para contactar por teléfono y obtener una cita con los trabajadores y las trabajadoras sociales.

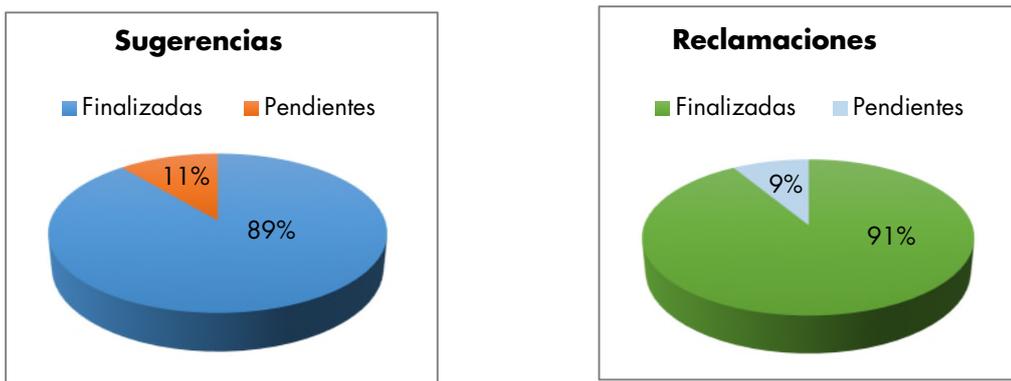
Por otro lado, en el **Área de Servicios Públicos y Fondos Europeos**, las reclamaciones y propuestas se han enfocado en la mejora de la limpieza en calles y plazas. Se ha solicitado la instalación de contenedores accesibles, la ampliación de los de reciclaje, el cambio de ubicación de algunos por las molestias que generan y la instalación de nuevos. Además, han trasladado problemas de alumbrado en diversas calles, plazas y urbanizaciones, y quejas relacionadas con los taxis, tanto por la falta de disponibilidad como por las demoras en su llegada. También ha aumentado el número de sugerencias y reclamaciones por los cambios en las rutas de algunas líneas de autobús.

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

### i. Sugerencias y reclamaciones finalizadas y pendientes

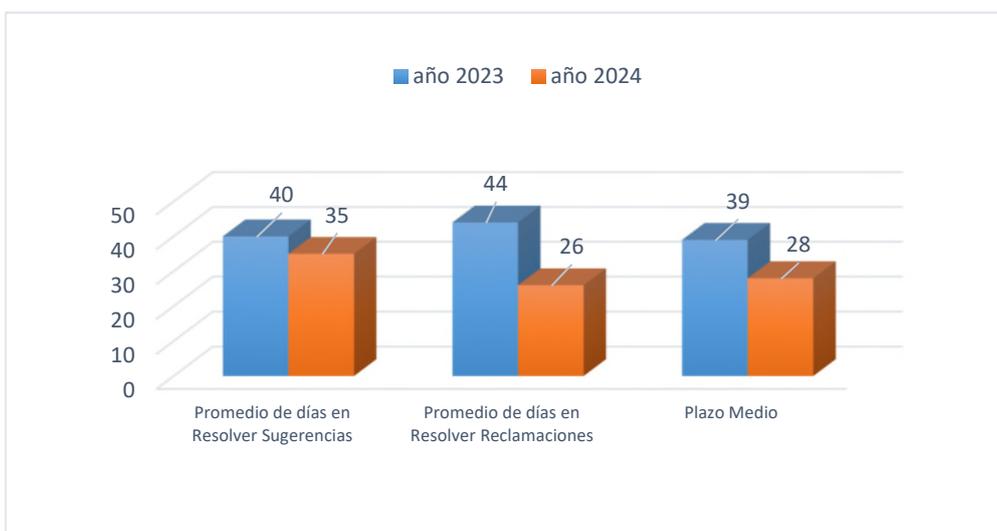
A efectos de esta Comisión, se consideran sugerencias y reclamaciones finalizadas aquellas en las que la ciudadanía ha obtenido contestación municipal, independientemente de que sea o no satisfactoria, y pendientes, aquellas que, habiendo finalizado o no los plazos establecidos para su contestación,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

En 2024 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 88,89%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 91,34%.



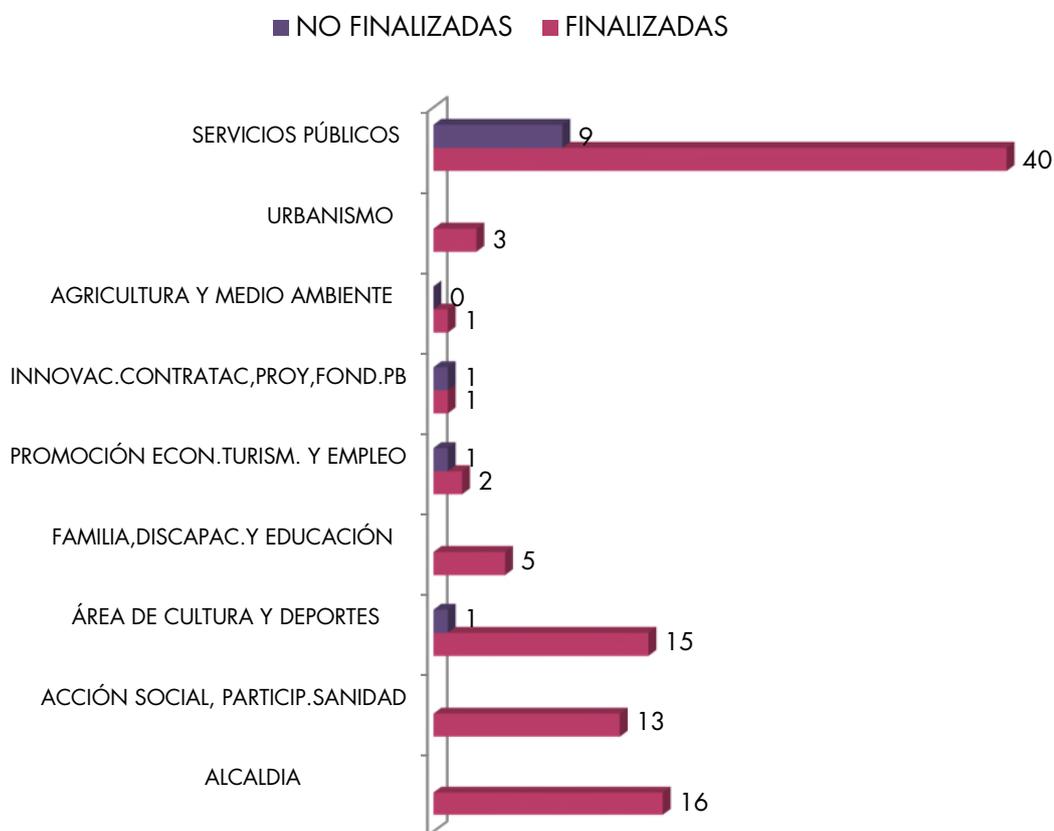
El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 35 días y el de las reclamaciones ha sido de 26 días.

Esto da un promedio conjunto de 28 días, lo que supone un nivel por debajo del plazo máximo que tiene la administración para contestar, que es de 3 meses.



<b>SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES</b>	<b>Resueltas</b>	<b>Pendientes</b>
ALCALDIA	100,00%	0,00%
ACCIÓN SOCIAL, PARTICIP.SANIDAD	100,00%	0,00%
ÁREA DE CULTURA Y DEPORTES	93,75%	6,25%
FAMILIA,DISCAPAC.Y EDUCACIÓN	100,00%	0,00%
PROMOCIÓN ECON.TURISM. Y EMPLEO	66,67%	33,33%
INNOVAC.CONTRATAC,PROY,FOND.PB	50,00%	50,00%
HACIENDA		
AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	100,00%	0,00%
RECURSOS HUMANOS		
SECRETARIA		
URBANISMO	100,00%	0,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	81,63%	18,37%
OTRAS ADMINISTRACIONES		
<b>TOTAL</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>

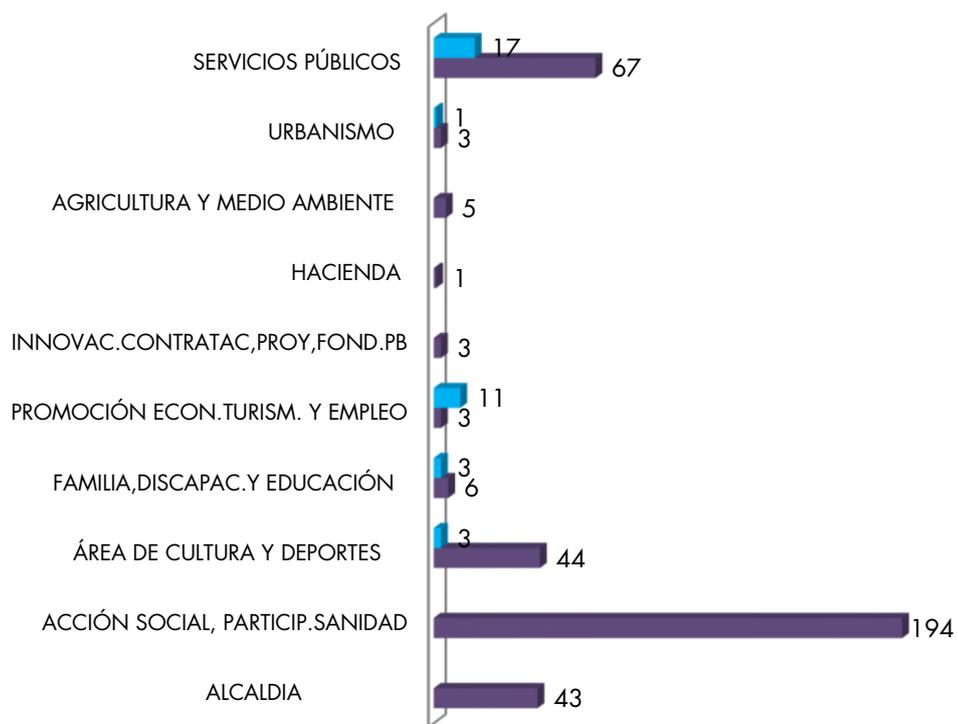
### SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDIA	100%	0%
ACCIÓN SOCIAL, PARTICIP.SANIDAD	100%	0%
ÁREA DE CULTURA Y DEPORTES	94%	6%
FAMILIA,DISCAPAC.Y EDUCACIÓN	67%	33%
PROMOCIÓN ECON.TURISM. Y EMPLEO	21%	79%
INNOVAC.CONTRATAC,PROY,FOND.PB	100%	0%
HACIENDA	100%	0%
AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	100%	0%
RECURSOS HUMANOS		
SECRETARIA		
URBANISMO	75%	25%
SERVICIOS PÚBLICOS	80%	20%
OTRAS ADMINISTRACIONES		
<b>TOTAL</b>	<b>91%</b>	<b>9%</b>

### RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS

■ NO FINALIZADAS ■ FINALIZADAS

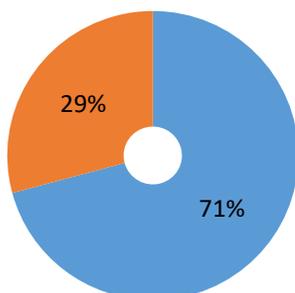


### III. SUGERENCIAS O RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

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

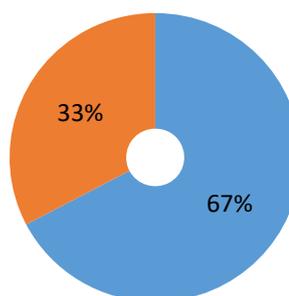
#### Sugerencias admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



#### Reclamaciones admitidas y no admitidas a trámite

■ Admitidas ■ No Admitidas



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

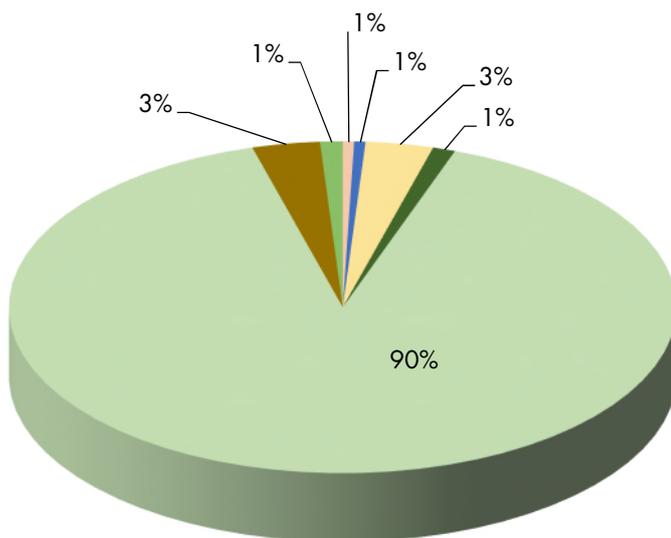
La no admisión de las sugerencias y reclamaciones se debe a alguno de los siguientes motivos:

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

A lo largo de 2024 no han sido admitidas a trámite un total de 40 sugerencias y 194 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:

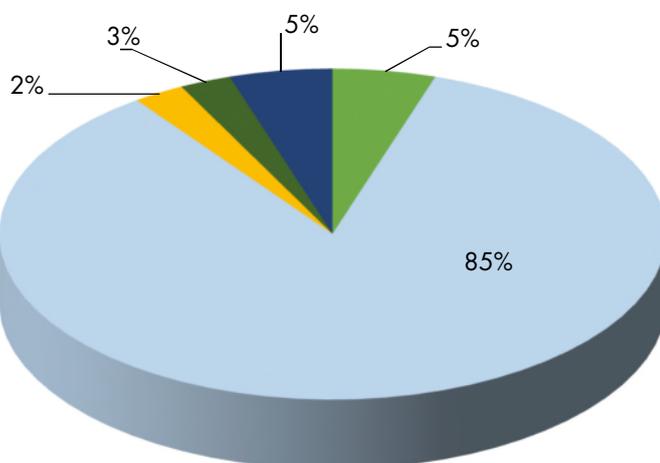
### MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Lenguaje ofensivo (1)
- Falta de fundamentación (1)
- No ser competencia municipal (6)
- Acumulación de expedientes (2)
- Existe otro procedimiento administrativo (165)
- Problemas entre particulares (6)
- Distinto de una sugerencia o reclamación (2)



### MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- Falta de datos (2)
- Existe otro procedimiento administrativo (34)
- Distinto de una sugerencia o reclamación (1)
- Renuncia del/de la interesado/a (1)
- Por ser opinión (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 la remisión de estos expedientes al organismo competente. Además, siempre que es posible, se le ofrece a la ciudadanía información complementaria que puede resultarle de utilidad.

En 2024 no se ha presentado ninguna reclamación ni sugerencia que no haya sido admitida a trámite por ser competencia de otra administración o entidad.

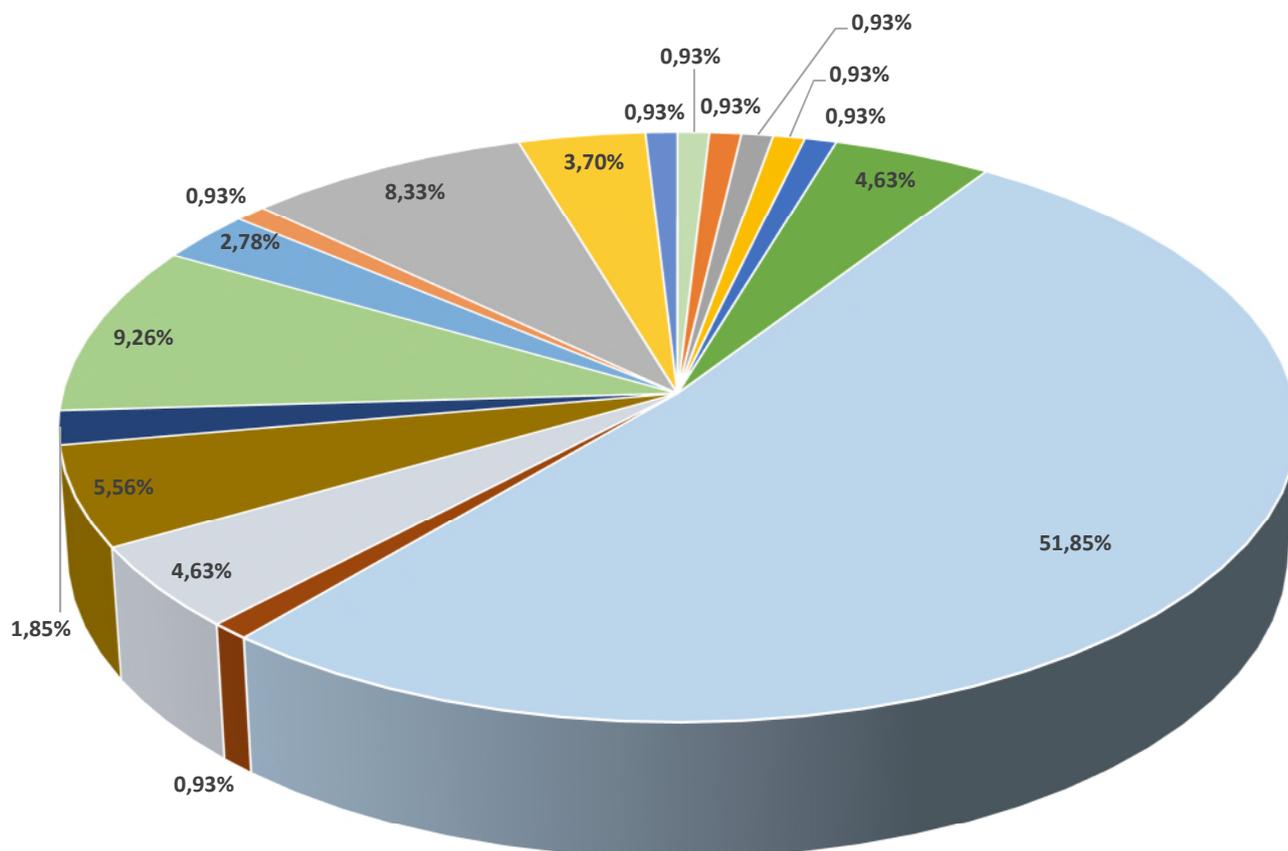
## IV. TOTAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR TEMA.

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, a las instalaciones e infraestructuras o si se refieren a actuaciones de particulares, empresas, etc.

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Calidad del servicio	1	0,93%
Horarios	1	0,93%
Documentación solicitada	1	0,93%
Recursos humanos	1	0,93%
Ubicación	1	0,93%
Funcionamiento del servicio	5	4,63%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	56	51,85%
Medidas de protección	1	0,93%
Política municipal	5	4,63%
Mantenimiento, conservación	6	5,56%
Normativa municipal	2	1,85%
Accesibilidad	10	9,26%
Mobiliario o equipamiento	3	2,78%
Mantenimiento y conservación	1	0,93%
Nuevos proyectos	9	8,33%
Señalización	4	3,70%
Condiciones ambientales	1	0,93%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

## TIPOLOGÍA SUGERENCIAS

- Calidad del servicio
- Documentación solicitada
- Ubicación
- Nuevo servicio, reposición, ampliación
- Política municipal
- Normativa municipal
- Mobiliario o equipamiento
- Nuevos proyectos
- Condiciones ambientales
- Horarios
- Recursos humanos
- Funcionamiento del servicio
- Medidas de protección
- Mantenimiento, conservación
- Accesibilidad
- Mantenimiento y conservación
- Señalización

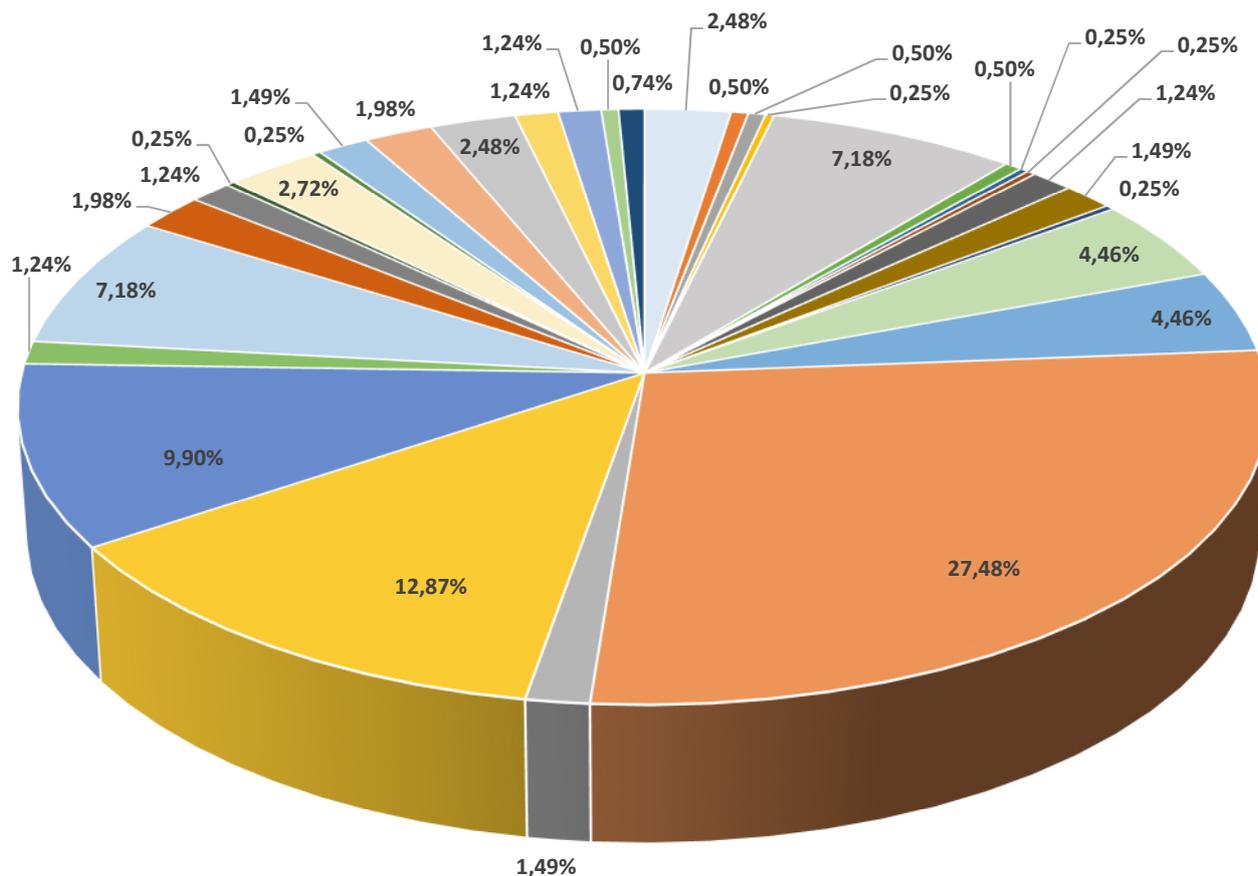


Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Información deficiente, incompleta o no actualizada	10	2,48%
Información no actualizada	2	0,50%
Tiempo de obtención de la información	2	0,50%
Trato a los ciudadanos	1	0,25%
Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación	29	7,18%
Autoritarismo	2	0,50%
Falta de equidad en el trato	1	0,25%
Falta de capacidad, nivel conocimiento funcionario	1	0,25%
Calidad del servicio	5	1,24%
Horarios	6	1,49%
Plazos / Fechas	1	0,25%
Tiempos de espera excesivos / colas	18	4,46%
Tiempo de tramitación excesivo	18	4,46%
Falta de respuesta o actuación	111	27,48%
Falta de recursos humanos	6	1,49%
Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio	52	12,87%
Otras incidencias en la gestión	40	9,90%
Solicitud cambio de ubicación / ubicación no adecuada	5	1,24%
Molestias a los ciudadanos / ruidos / olores / limpieza	29	7,18%
Roturas, solicitud de reposición, etc..	8	1,98%
Peligros para los usuarios	5	1,24%
Falta de inspección, control	1	0,25%
Falta de calidad, mantenimiento, conservación	11	2,72%
Exceso, despilfarro	1	0,25%
Accesibilidad, barreras arquitectónicas	6	1,49%
Señalización, rotulación inadecuada	8	1,98%
Condiciones ambientales en edificios	10	2,48%
Falta de espacios o inadecuación de los existentes	5	1,24%
Falta de recursos técnicos	5	1,24%
Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente	2	0,50%
Desacuerdo con la política municipal	3	0,74%
<b>TOTAL</b>	<b>404</b>	<b>100 %</b>

## TIPOLOGÍA RECLAMACIONES

- Información deficiente, incompleta o no actualizada
- Tiempo de obtención de la información
- Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación
- Falta de equidad en el trato
- Calidad del servicio
- Plazos / Fechas
- Timpo de tramitación excesivo
- Falta de recursos humanos
- Otras incidencias en la gestión
- Molestias a los ciudadanos / ruidos / olores / limpieza
- Peligros para los ciudadanos
- Falta de calidad, mantenimiento , conservación
- Accesibilidad, barreras arquitectónicas
- Condiciones ambientales en edificios
- Falta de recursos técnicos
- Desacuerdo con la política municipal
- Información no actualizada
- Trato a los ciudadanos
- Autoritarismo
- Falta de capacidad, nivel conocimiento funcionario
- Horarios
- Tiempos de espera excesivos / Colas
- Falta de respuesta o actuación
- Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio
- Solicitud cambio de ubicación / ubicación no adecuada
- Roturas, solicitud de reposición, etc...
- Falta de inspección, control
- Exceso, despilfarro
- Señalización, rotulación inadecuada
- Falta de espacios o inadecuación de los existentes
- Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente



## V. QUEJAS ANTE LA COMISIÓN

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

Al amparo de este precepto, durante el año 2024 se han tramitado ante la Comisión 4 expedientes de reclamaciones en queja, los tres iniciados en 2024 y cuyos expedientes se relacionan a continuación:

*Año 2024*

21/2024	365/2023	492/2024	774/2024
---------	----------	----------	----------

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

También se han presentado 14 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite. En estos casos, las causas más comunes de desestimación son: corresponder a otro procedimiento administrativo, ser una petición de información, no existir una reclamación o sugerencia anterior y también, por renuncia del interesado.

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

Necesidad de agilizar las tramitaciones con herramientas informáticas más ágiles, para que no se dilaten tiempos de atención a la ciudadanía.

Falta de automatización de determinados procesos administrativos rutinarios que se realizan manualmente, lo que consume tiempo y recursos de los empleados y empleadas y ralentizan los procedimientos.

Necesidad de disminuir los tiempos de espera por la elevada fluctuación de trabajadores y trabajadoras en los puestos de atención al público, afectando a la calidad del servicio por la falta de continuidad, quedando afectados determinados servicios municipales.

Falta de más protocolos de trabajo claros y eficientes entre departamentos, lo que genera desorganización, falta de previsión y una ralentización en la atención ciudadana.

Necesidad de ampliar servicios de atención a la ciudadanía en las pedanías para dar más cobertura y se facilite el no tener que desplazarse a otras dependencias en el casco urbano.

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

Continuar trabajando en la reducción de tiempos de espera de los ciudadanos y ciudadanas al ser atendidos, redefiniendo los perfiles de atención del personal de atención para dar una respuesta más rápida y eficiente a la ciudadanía.

Facilitar y agilizar la sustitución de personal de forma que la atención al público de los diferentes departamentos no se vea desatendida e, incluso, sin poder dar servicio por falta de recursos.

Trabajar por una estabilidad a largo plazo para los puestos del personal de atención a la ciudadanía, con el fin de ofrecer la mejor atención posible y evitar la fluctuación de trabajadores y trabajadoras.

Insistir en la necesidad de expandir las alternativas digitales de interacción con la ciudadanía, implementando servicios de atención virtual mediante videollamadas que ofrezcan una experiencia más personalizada y accesible que la actual sede electrónica, eliminando la necesidad de desplazamientos físicos.

Incrementar la automatización de los procesos rutinarios y administrativos, como puedan ser las liquidaciones de tasas e impuestos municipales, para que la ciudadanía y, en especial las personas jurídicas, pueda autoliquidarse, liberando así tiempo de los empleados municipales para enfocarse en tareas que requieran atención personalizada.

Fomentar la creación de protocolos de trabajo de los diferentes departamentos y de colaboración interdepartamental, para conseguir trabajar de forma más eficiente y organizada.

Mejorar la usabilidad de la sede electrónica municipal para hacerla más amigable, accesible y sencilla de navegar. Esto incluiría interfaces intuitivas, ayudas en tiempo real y formularios dinámicos que guíen al usuario o usuaria a través de los procesos administrativos sin complicaciones.

Mantener actualizada la información sobre trámites y servicios en la web municipal, en la cartelería y en los impresos, facilitando su acceso y comprensión por parte de la ciudadanía.

Incorporar sistemas basados en inteligencia artificial (IA) que permitan a los ciudadanos y ciudadanas realizar sus trámites de manera autónoma, estos sistemas podrían guiar a los usuarios y usuarias paso a paso, responder dudas en tiempo real, ayudar a rellenar impresos, hacer una validación previa de la documentación y hasta gestionar solicitudes sin la necesidad de intervención directa del personal administrativo.

Fortalecer la atención de la OMAC en las pedanías, ampliando o redistribuyendo sus servicios en su red de oficinas para cubrir la demanda ciudadana, evitando desplazamientos al casco urbano.

Seguir trabajando en la mejora de la Seguridad y Protección de Datos de todos los sistemas y plataformas digitales que gestionan la información de los ciudadanos y ciudadanas y el intercambio de documentación garantizando la protección de los datos personales en la atención directa a la ciudadanía.

Facilitar la creación de espacios de atención que fomenten la privacidad de las tramitaciones realizadas por la ciudadanía.

## VIII. ACTUACIONES REALIZADAS

Se aumentó el presupuesto destinado al pago de las ayudas para el abono de gastos inherentes a la titularidad de la vivienda habitual (ayudas IBI) de 1.500.000€ a 1.700.000€.

Se concedieron ayudas económicas para la compra de vehículos no contaminantes: patinetes eléctricos, automóviles híbridos o eléctricos, bicicletas, bicicletas y motos eléctricas por un importe total de 28.940€.

Se realizó una bajada del IBI del 2% para el año 2025.

Se destinaron 450.000€, de los cuales 350.000€ fueron destinados para la bonificación del recibo del agua y 100.000€ a la bonificación del recibo en su concepto de "alcantarillado".

Se beneficiaron 12.525 personas de la campaña de Bono Consumo, de apoyo al comercio local y a las familias, y el importe económico total consumido fue de 3.275.703,45€.

Se asignó una partida presupuestaria de 170.000€ para la ayuda a jóvenes que obtuvieron el carné de conducir entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2024. Se concedieron 482 ayudas.

Se pagaron 143 ayudas a jóvenes, entre 18 y 30 años que obtuvieron un título de inglés (B1, B2 o C1) entre el 1 de enero y el 15 de septiembre de 2024.

Se continuó durante todo el año 2024 con la reducción del 50% en el precio de los bonos de autobús urbano.

Fueron más de 8.000 los estudiantes menores de 26 años que se beneficiaron de la exención de la Tarifa de BUS Lliure.

Se crearon 24 nuevas licencias de taxi.

Se habilitaron paradas de taxi accesibles en la calle Antonio Machado nº 3, Centro de Salud de Altavix y Centro de Salud de San Fermín.

Se ampliaron 55 nuevas estaciones de BiciElx en la zona centro y los barrios de Carrús, Altabix y El Plá y 4 en la pedanía de Torrellano.

Se acordó la gratuidad del servicio de autobús urbano los días 28 y 29 de noviembre y del 21 al 24 de diciembre.

Se adjudicó el contrato de obras del proyecto de mejora de la accesibilidad y la colocación de marquesinas en 4 paradas de la red de autobuses en el casco urbano.

Comenzaron las obras del intercambiador central de autobuses de la C/ Doctor Caro.

Se incorporaron 6 nuevos vehículos 100% eléctricos a la flota de autobuses urbanos, contando con una flota total de 14 vehículos eléctricos y 28 híbridos, lo que supuso el 70% de la flota. Los nuevos autobuses van equipados con sistemas de seguridad como sensores de detección de peatones o ciclistas, puntos ciegos o avisos de colisión, sensores de marcha atrás, asistente inteligente de velocidad, alcoholímetro con bloqueo de arranque... entre otros. Además, son más respetuosos con el medio ambiente.

Implementación de las actuaciones necesarias para el establecimiento del servicio municipal de transporte al campo con la propuesta de la puesta en marcha de 10 líneas y 15 autobuses.

Se llevó a cabo la ampliación de horarios de la línea de autobús urbano R4 que une Elche con la estación del AVE.

Mejora de las condiciones de la ladera del río mediante la plantación de nueva jardinería, el cambio de las luminarias led y el proyecto de la instalación de un ascensor para las personas de movilidad reducida.

Adjudicación del ajardinamiento de toda la ronda sur (EL20) incluida en el Plan Natura, con un coste económico de 334.000€.

Se llevó a cabo la plantación de árboles en la C/ Marqués de Asprillas y en la C/ Ginés García Esquitino.

Se realizaron las obras de adecuación paisajista en el entorno a la ermita de San Crispín con una inversión de 140.000€.

Se ha continuado con la instalación de los contenedores marrones para residuos orgánicos en todo el casco urbano y en pedanías.

Se instalaron contenedores adaptados para personas con discapacidad.

Se lanzó la campaña "Cuidemos Elche Juntos", junto a UTE Elche, para la concienciación de los problemas que ocasiona dejar basura acumulada en la vía pública.

Durante los meses de julio y agosto se instaló un punto limpio móvil informatizado en la pedanía de Arenales del Sol.

Se realizó, de forma puntual, la campaña "puerta a puerta" de recogida de residuos (vidrio) en el sector de la hostelería.

Se continuó con el plan de renovación de luminarias históricas en el casco urbano, con la instalación de 1.900 nuevas en la zona de Carrús y unas 200 aproximadamente en el Parque Municipal y en la C/ Santa Ana, además del cambio de farolas en la C/ Sant Jordi, Puerta Orihuela, San Miguel, Solares, Replaceta de les Barques y el entorno de Santa Bárbara.

Mejora de las salas de estudio municipales, mediante la instalación de wifi y aumento de enchufes, mobiliario nuevo y una pantalla informativa en la sala ubicada en Altabix.

Se dio comienzo a las obras de saneamiento de conducción de agua potable y mejora de accesibilidad en San Jordi.

El Consistorio continuó con el plan de asfaltado en el casco urbano con actuaciones en Carrús, Toscar y Sector V y en las pedanías, con 24 kilómetros de caminos asfaltados.

Se iniciaron las obras de mejora de la accesibilidad y plataforma única en diversas calles del Raval.

El consejo de administración de Aigües d'Elx adjudicó la continuación de las obras de renovación de la red de saneamiento en la calle Antonio Machado.

Presentación del proyecto de rehabilitación y reforma integral del barrio de Porfirio Pascual de ejecución de los 18 edificios y 302 viviendas del barrio.

Se crearon nuevas plazas de aparcamiento en el casco urbano, en calles como Ausías March, Despertar Femenino, Pascual García Rocamora...etc.

Se habilitaron más de 200 aparcamientos gratuitos en las calles Ángel esquina calle Solars, en Josefina Manresa y en Filet de Fora.

Se reformó la calle Curtidores y se renovaron áreas de juegos infantiles en diferentes plazas y jardines del casco urbano, a través del "Plan Planifica 2024-2027" de la Diputación de Alicante.

Se inició el procedimiento de contratación para la instalación de toldos en alguna de las principales calles comerciales de la ciudad de cara al año 2025.

Se adjudicó el contrato de renovación de aceras en el casco urbano y pedanías por un importe de 500.000€.

Se reabrieron los 7 centros juveniles ubicados en el casco urbano y pedanías.

Se aumentó en 130.000€ las ayudas y apoyo en el área de Familia e Infancia: ayudas para la emancipación y mejora de los convenios de comedores sociales.

Se ampliaron la oferta de talleres en centros sociales y cívicos del municipio y se impartieron 259 talleres.

Puesta en marcha del proyecto "Reto Salud" en los barrios de Carrús y Palmerales mediante la realización de actividades en los colegios encaminadas a la mejora de hábitos de alimentación y el aumento de la actividad física.

Se procedió a dar continuidad al Programa 'En Forma' con la impartición de más cursos (46) y más plazas ofertadas (1.000).

Se registraron unas 2.000 inscripciones del Programa de Deporte Escolar del curso 2024-2025.

Se iniciaron los trabajos de renovación del césped artificial en varios de los campos de fútbol de la Ciudad Deportiva con una inversión total de cerca de 474.495€.

El Ayuntamiento de Elche junto con VisitElche y la fundación de l'Esport Il.licitá puso en marcha el Plan "Elche, un oasis de experiencias deportivas" cuya finalidad era potenciar el deporte, el crecimiento turístico deportivo y el desarrollo de la economía y comercio local.

Se aprobó una modificación de la Ordenanza de Terrazas para la simplificación de algunos puntos a petición del sector de la hostelería.

Se llevó a cabo el Proyecto de iluminación ornamental de la fachada del Ayuntamiento: en los balcones, palmeras, interior y profundidad del arco, torre de la Vella con Calendura y Calendureta.

El Ayuntamiento acogió la celebración de un encuentro para abordar el futuro urbanístico del municipio con la participación de representantes de los Colegios de Arquitectos e Ingenieros, de la Universidad Miguel Hernández y de diversas entidades sociales de la ciudad.

Se inició el proceso de licitación, con un plazo de ejecución de 10 meses, por un importe de 638.741,89€, de la rehabilitación integral de la Casa de la Virgen y su entorno.

Se aprobaron las bases Reguladoras para la concesión de ayudas destinadas a actuaciones de conservación y ornato de edificios de viviendas y la mejora de la accesibilidad en los mismos para el año 2024.

Se llevó a cabo la II Jornada de puertas abiertas de las bibliotecas municipales.

El Archivo Municipal permitió el acceso online a libro de actas entre los años 1736 y 1924.

Se realizaron las obras de refuerzo de la cubierta del CEIP Miguel de Cervantes.

Se inauguraron las nuevas instalaciones del CEIP de las Bayas: 6 nuevas aulas de infantil y 12 de primaria. Financiadas con 1,8 millones de euros por el Plan Edificant.

Se adjudicaron las obras de reparación de cubiertas de la Escuela Oficial de Idiomas por un importe de 481.443,92€.

Se realizaron obras para apuntalar la fachada oeste del CEIP Baix Vinalopó.

Se adjudicó la construcción del nuevo CEIP LES ARRELS por 6,6 millones de euros.

Se realizaron actuaciones de mejora de la seguridad en los centros educativos mediante la revisión, y en su caso, retirada de palmeras.

Se instalaron pérgolas en los centros educativos: Centro de Educación Especial Tamarit, El Toscar, Menéndez Pelayo, Jorge Guillén, Las Bayas, Candalix, Sanchís Guarner, Mestre Canaletes y Alcudia, con una inversión de 70.000€.

Se retiró el fibrocemento de los C.P Miguel de Cervantes, Sanchís Guarner y La Alcudia.

Se llevó a cabo un plan de choque para acabar con la proliferación de mosquitos con la puesta en marcha de trabajos de fumigación por todo el municipio.

Se realizó la campaña “La Caca más Cara que Nunca” para la concienciación sobre la recogida de excrementos de mascotas.

Se puso en funcionamiento una campaña de información a la ciudadanía sobre la gestión que realiza el Ayuntamiento sobre las más de un centenar de colonias felinas que hay registradas en todo el término municipal.

El Ayuntamiento planificó las obras para la construcción de 2.000 nichos en los cementerios Viejo, el Virgen de la Asunción y el Nuevo de San Agatángelo iniciándose la construcción de los mismos en el año 2024.

Se adecuó un nuevo espacio de atención a la ciudadanía para la OMAC Central y la oficina de atención telefónica 010 situado en la Calle Alfonso XII, número 16. Se habilitó un espacio más accesible y habitable, con una sala de espera más espaciosa y la atención ubicada en una sola planta, a diferencia de la anterior oficina de la Plaza de Baix.

Se habilitó en la OMAC el servicio “SVisual” de interpretación en lengua de signos para la atención de personas sordas o con discapacidad auditiva.

Se habilitó la tramitación del “Sistema de alertas del Ayuntamiento de Elche”, mediante la actualización de los teléfonos móviles.

Se firmó convenio para la cesión de uso temporal de los jardines de l’Hort del Xocolater y dar uso a la ciudadanía y para la realización de eventos culturales o sociales de carácter público organizados directamente por el Ayuntamiento.

Se activó el dispositivo “Playas Seguras 2024”, durante los meses de julio, agosto y mitad de septiembre, de lunes a domingo en horario de 09:00 a 19:00 horas, con un total de 46 agentes de la Policía Local de Elche y 6 de movilidad urbana.

Se iniciaron las obras para la puesta en marcha de la comisaría de barrio en Carrús.

## IX. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIO DE LAS DIFERENTES UNIDADES ADMINISTRATIVAS

El 18 de noviembre de 2010 fue aprobada la Carta del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche que recoge, entre otros aspectos, los servicios prestados, los derechos y obligaciones de la ciudadanía y nuestros compromisos. Corresponde realizar un seguimiento del cumplimiento de los compromisos asumidos. Para ello tendremos en cuenta los valores de los indicadores aprobados en la carta del servicio obtenidos durante el ejercicio 2024.

COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
<p><b>COMPROMISO 1:</b> Difundir el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestro objetivo de dar a conocer este servicio que facilita la participación ciudadana.</p>	Indicador 1: Encuesta interanual.	<p>A través de la página web municipal elche.es y la de Transparencia se difunde información sobre las sugerencias, reclamaciones y peticiones de información que realizan los ciudadanos.</p> <p>Durante el ejercicio 2024 no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio, pero se ha incluido un enlace en el menú del nuevo whatsapp municipal (966658050).</p> <p>Además, el personal de las OMACs siempre da cuenta de la existencia de este Servicio a través de las catorce oficinas y del servicio telemático y de atención telefónica 010.</p>
<p><b>COMPROMISO 2:</b> El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todas las oficinas de Atención Ciudadana y donde se ubiquen los buzones de sugerencias y reclamaciones. Estos impresos podrán ir acompañados de todos aquellos documentos, especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.</p>	<p>No hay indicador aprobado.</p> <p>Indicador utilizado: Comprobación in situ.</p>	<p>El personal de la OMAC tiene instrucciones para que diariamente se compruebe la existencia de impresos actualizados en los buzones. Aun así, trimestralmente, desde la OMAC Centro se llama a cada una de las oficinas con buzones y se comprueba la existencia de los impresos y el resto de documentación.</p> <p>Además, el impreso actualizado está disponible en la Sede electrónica, en el trámite correspondiente.</p>
<p><b>COMPROMISO 3:</b> Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010, del 966658050 o a través de correo electrónico o Internet, siempre que los ciudadanos y ciudadanas manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.</p>	<p>Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas.</p> <p>Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la Sede electrónica y del 010 al programa informático de reclamaciones y sugerencias.</p>	100% Tramitadas.

<p><b>COMPROMISO 4:</b> Que en el 90% de las sugerencias y reclamaciones presentadas, la Unidad Administrativa comunique al ciudadano o ciudadana la admisión o no admisión a trámite en el plazo máximo de 10 días a contar desde la entrada en el Registro General.</p>	<p>Indicador 1: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones cuya comunicación de la admisión o no admisión a trámite se ha hecho en un plazo menor o igual a 10 días hábiles a contar desde la entrada en el registro.</p>	<p>Porcentaje medio: 99,33%</p>
	<p>Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.</p>	<p>Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 2 días Plazo medio de reclamaciones: 2 días. Promedio global: 2 días.</p>
<p><b>COMPROMISO 5:</b> Que de las sugerencias y reclamaciones derivadas por la Unidad Administrativa a los departamentos responsables, el 85% sean contestadas en un plazo no superior a 3 meses.</p>	<p>Indicador 3: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en un plazo menor de 3 meses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobre las contestadas: Sugerencias 95% Reclamaciones 95%</li> <li>• Sobre las totales: Sugerencias 84% Reclamaciones 87% Porcentaje medio 86,5%</li> </ul>
<p><b>COMPROMISO 6:</b> El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano o ciudadana que haya presentado la sugerencia o reclamación, por el método más rápido y efectivo.</p>	<p>No hay indicador aprobado.</p>	<p>Se procura contactar por correo electrónico, que es el medio más rápido y económico, tanto desde la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones como por parte del resto de Departamentos, aunque aquellas solicitudes que se tramitan por sede también son contestadas a través de sede, a pesar que la tramitación y el seguimiento de los expedientes se hace a través del I5 y no de TAO.</p>
<p><b>COMPROMISO 7:</b> Todas las sugerencias y reclamaciones que no sean contestadas en un plazo de un mes desde su remisión al Servicio de Atención Ciudadana, serán comunicadas a la Dirección del Área correspondiente.</p>	<p>No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: nº de requerimientos anuales realizados a la Concejalía y al servicio o área.</p>	<p>Nº de requerimientos realizados:  En relación a las sugerencias, 40 En cuanto a las reclamaciones, 93</p>
<p><b>COMPROMISO 8:</b> El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se compromete a facilitar a la persona interesada, en cualquier momento, el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación, el servicio destinatario y la unidad responsable de su contestación.</p>	<p>No hay indicador aprobado.</p>	<p>Los programas informáticos permiten en cualquier momento informar al ciudadano o ciudadana sobre el estado de tramitación de su sugerencia o reclamación.</p>

<p><b>COMPROMISO 9:</b> Se realizará al menos un informe trimestral con las estadísticas referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y un informe anual.</p>	<p>Indicador 5: N° de informes estadísticos referentes al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realizados anualmente.</p>	<p>Informes trimestrales: 4 Informes anuales: 1</p>
<p><b>COMPROMISO 10:</b> El Servicio de Atención Ciudadana se compromete a mejorar continuamente, introduciendo al menos una mejora anual referida a ampliación y optimización de gestiones, adaptación a la administración electrónica, etc.</p>	<p>Indicador 6: Número y tipología de mejoras anuales en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.</p>	<p>Se ha ampliado la definición de sugerencias y reclamaciones permitiendo que mayor número de peticiones de ciudadanos al ayuntamiento sean consideradas como tales y llevar así un mejor seguimiento de las propuestas.</p>

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

## X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del informe anual 2024 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.