

INFORME ANUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES 2025

Comisión Especial de Sugerencias y
Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche



Excelentísimo
AYUNTAMIENTO
de ELCHE

INTRODUCCIÓN.

Tal como viene siendo habitual todos los años, a continuación, se expone el informe anual de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Elche correspondiente al año 2025. Este año, el desarrollo de la actividad ha estado marcado por un ciberataque contra el Ayuntamiento de Elche, que, a pesar de producirse a finales de agosto, ha repercutido en el normal funcionamiento de la organización por su impacto en bases de datos municipales.

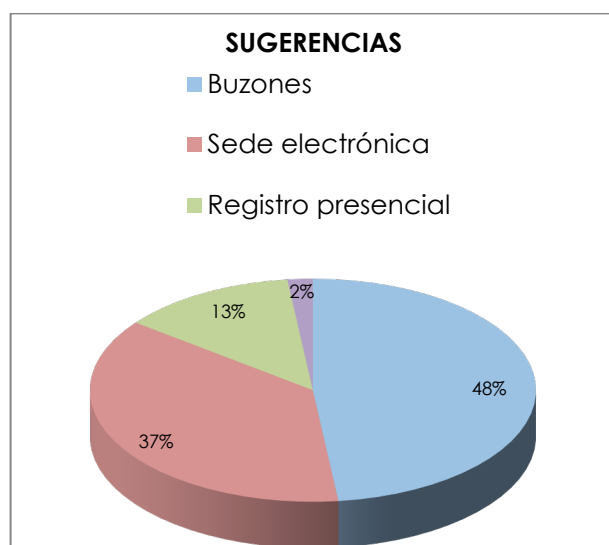
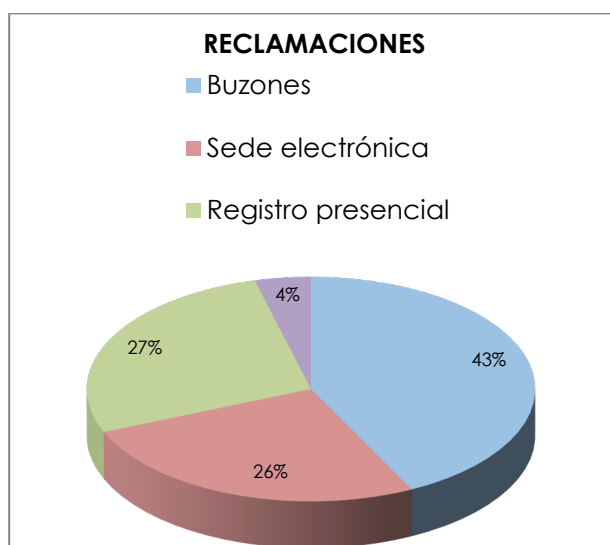
Este informe refleja la responsabilidad del Ayuntamiento de Elche con la transparencia y el avance hacia la mejora de los servicios públicos ofertados a la ciudadanía. Sin lugar a dudas, la implicación de todas las áreas municipales ha sido imprescindible para afrontar esta situación y conseguir una ciudad más capaz, integradora y encaminada al bienestar de todos sus habitantes. Las aportaciones y/o contribuciones 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 en este informe, analizadas y evaluadas y sirven para la puesta en marcha de nuevas acciones municipales que contribuyen a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

I. NÚMERO Y TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

i. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2025. Distribución por modo de entrada.

Durante el ejercicio 2025 se han admitido a trámite 535 expedientes de sugerencias y reclamaciones, lo que supone 38 expedientes más que en el ejercicio anterior.

MEDIO UTILIZADO	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	TOTAL
Buzones	79	158	237
Sede electrónica	61	97	158
Registro presencial	21	101	122
Servicio Atención Telefónica	3	15	18
Total	164	371	535

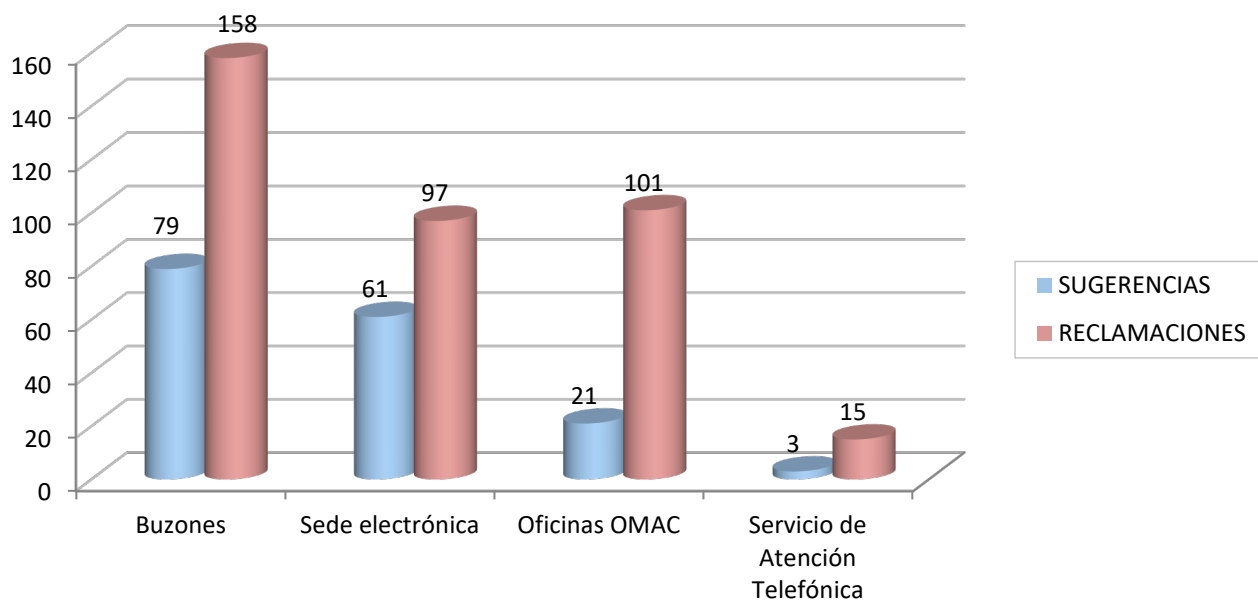


Como podemos observar, el medio más utilizado por la ciudadanía para presentar tanto las sugerencias como las reclamaciones ha sido el Buzón.

SUGERENCIAS				RECLAMACIONES			
	2024	2025	VARIACIÓN		2024	2025	VARIACIÓN
BUZONES	31%	48%	17%	BUZONES	46%	43%	-3%
SEDE ELECTRÓNICA	40%	37%	-3%	SEDE ELECTRÓNICA	25%	26%	1%
REGISTRO PRESENCIAL	28%	13%	-15%	REGISTRO PRESENCIAL	27%	27%	0%
SERVICIO 010	1%	2%	1%	SERVICIO 010	3%	4%	1%

Comparando el 2025 con el 2024, en el caso de las reclamaciones, la utilización de los buzones ha experimentado una disminución del 3%, aumentando en un 1% en sede electrónica y servicio 010 y manteniéndose el porcentaje en el Registro presencial.

En el caso de las sugerencias, las variaciones son más pronunciadas, sobre todo en los buzones, con un aumento del 17% y con una disminución del 15% en el Registro presencial.

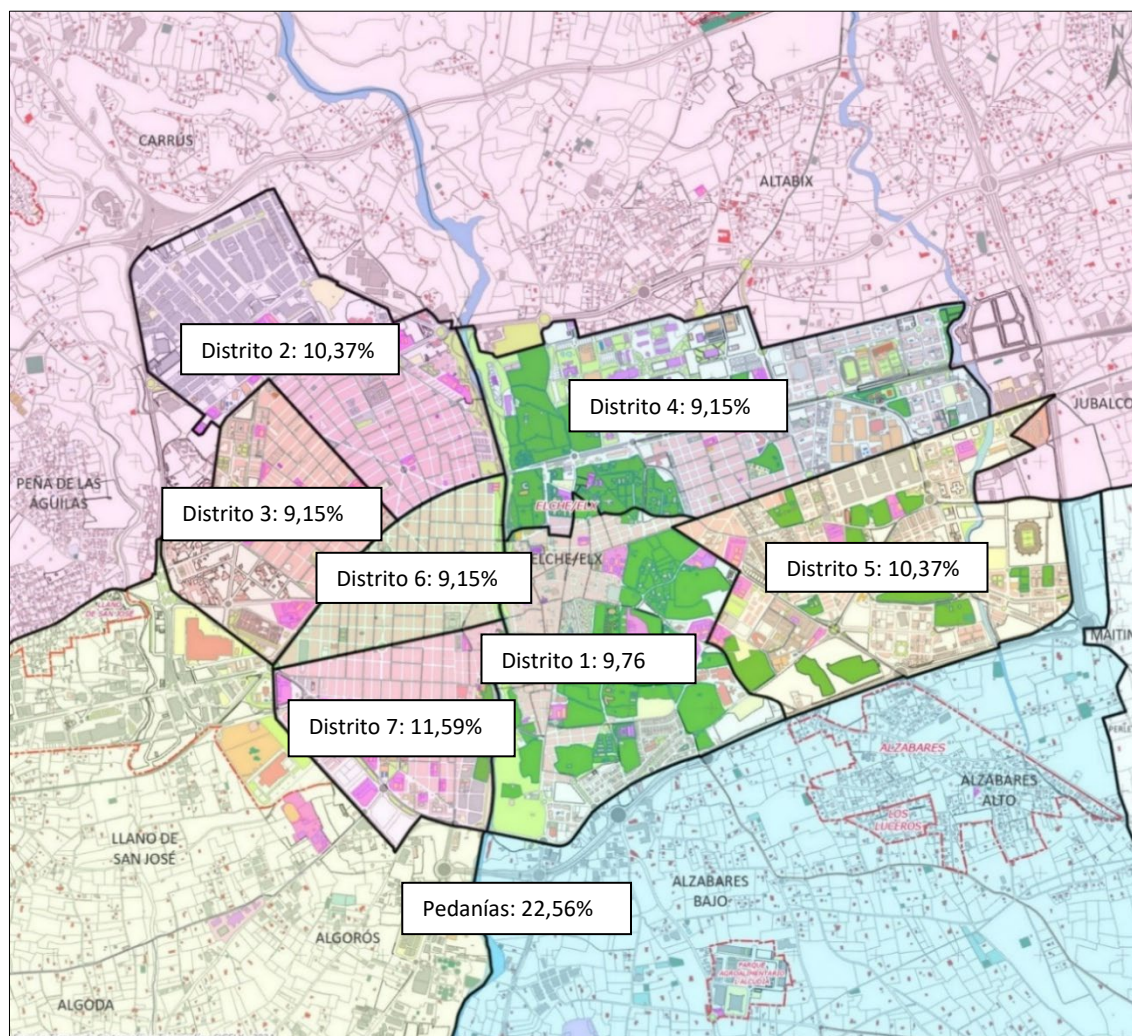


En el cuadro anterior se puede observar que tanto en las sugerencias como en las reclamaciones el medio más utilizado es el Buzón. El medio que menos se ha utilizado en 2025 para la presentación de sugerencias y reclamaciones ha sido el Servicio de Atención Telefónica 010.

ii. Total de Sugerencias y Reclamaciones de 2025. Distribución por Zonas.

En 2025 se han presentado un total de 164 sugerencias, cuya distribución, según la zona de residencia del solicitante y en base a la nueva distribución por distritos, es la siguiente:

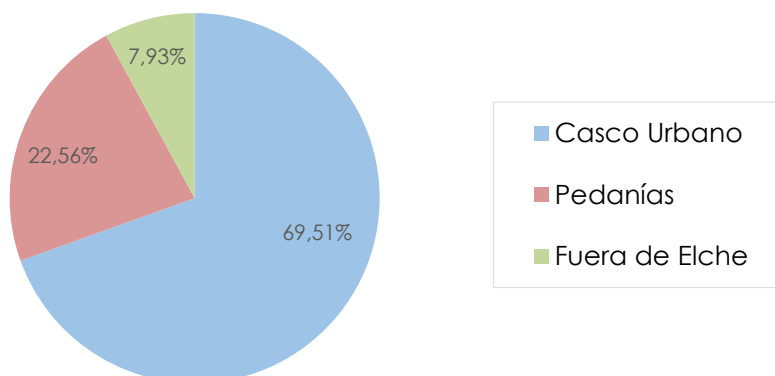
DISTRIBUCIÓN DE SUGERENCIAS POR ZONAS



Porcentajes extraídos de aquellos expedientes admitidos a trámite.

Completan esta distribución 13 sugerencias (7,93%) 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 la zona 7 en primer lugar, y los de los distritos 2 y 5, los que presentan más sugerencias, y los que menos, los de las zonas 3, 4 y 6.

	SUGERENCIAS PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1 - La Vila-Raval-Huertos y Molinos	16	14,04%	9,76%
DISTRITO 2 - Carrús Este- Plaza de Barcelona	17	14,91%	10,37%
DISTRITO 3 - Carrús Oeste-Toscar	15	13,16%	9,15%
DISTRITO 4 - Altabix-Universidad	15	13,16%	9,15%
DISTRITO 5 - San Antón-Travalón	17	14,91%	10,37%
DISTRITO 6 - Sagrado Corazón-Obispo Siuri	15	13,16%	9,15%
DISTRITO 7 - Pla de Sant Josep-Sector V	19	16,67%	11,59%
Total	114	100%	69,51%

Por otro lado, 37 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	6	16,22%	3,66%
DISTRITO 9 - El Altet	L' ALTET	4	10,81%	2,44%
DISTRITO 10 Norte-Nord	SALADES			
	ALTABIX	1	2,70%	0,61%
	CARRÚS			
	FERRIOL			
	JUBALCOI	1	2,70%	0,61%
	PENYA DE LES ÀGUILLES			
	SANTA ANNA			
	VALLONGAS			
DISTRITO 11 Levante-Llevant	LA GALIA			
	BALSARES			
	ELS ARENALS DEL SOL	3	8,11%	1,83%
	MAITINO	2	5,41%	1,22%
DISTRITO 12 Mediodía-Migjorn	PERLETA	2	5,41%	1,22%
	LA VALLVERDA	3	8,11%	1,83%
	ATZAVARES			
	ASPRELLA			
	LA BAIA	2	5,41%	1,22%
DISTRITO 13 - La Marina	DAIMÉS	1	2,70%	0,61%
	LA FOIA	6	16,22%	3,66%
	EL DERRAMADOR	0	0,00%	0,00%
	LA MARINA	4	10,81%	2,44%
DISTRITO 14 Poniente-Ponent	ALGODA			
	ALGOROS	1	2,70%	0,61%
	PLA SANT JOSEP			
	MATOLA	1	2,70%	0,61%
	PUÇOL			
TOTAL		37	100%	22,56%

Como podemos ver, los habitantes de Torrellano son los que han participado más activamente con 6 sugerencias, al igual que los ciudadanos de La Foia, lo que supone un porcentaje de participación del 16,22% en el total de las presentadas en pedanías, seguido por los residentes de L'Altet y La Marina, ambas con 10,81%.

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

	2024	2025
Casco urbano	68,04%	69,51%
Pedanías	23,71%	22,56%
Fuera de Elche	8,25%	7,93%
TOTAL	100%	100%

Con respecto a 2024, a nivel porcentual, en 2025 ha aumentado la participación en el casco urbano y han disminuido las provenientes de pedanías y fuera de Elche.

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

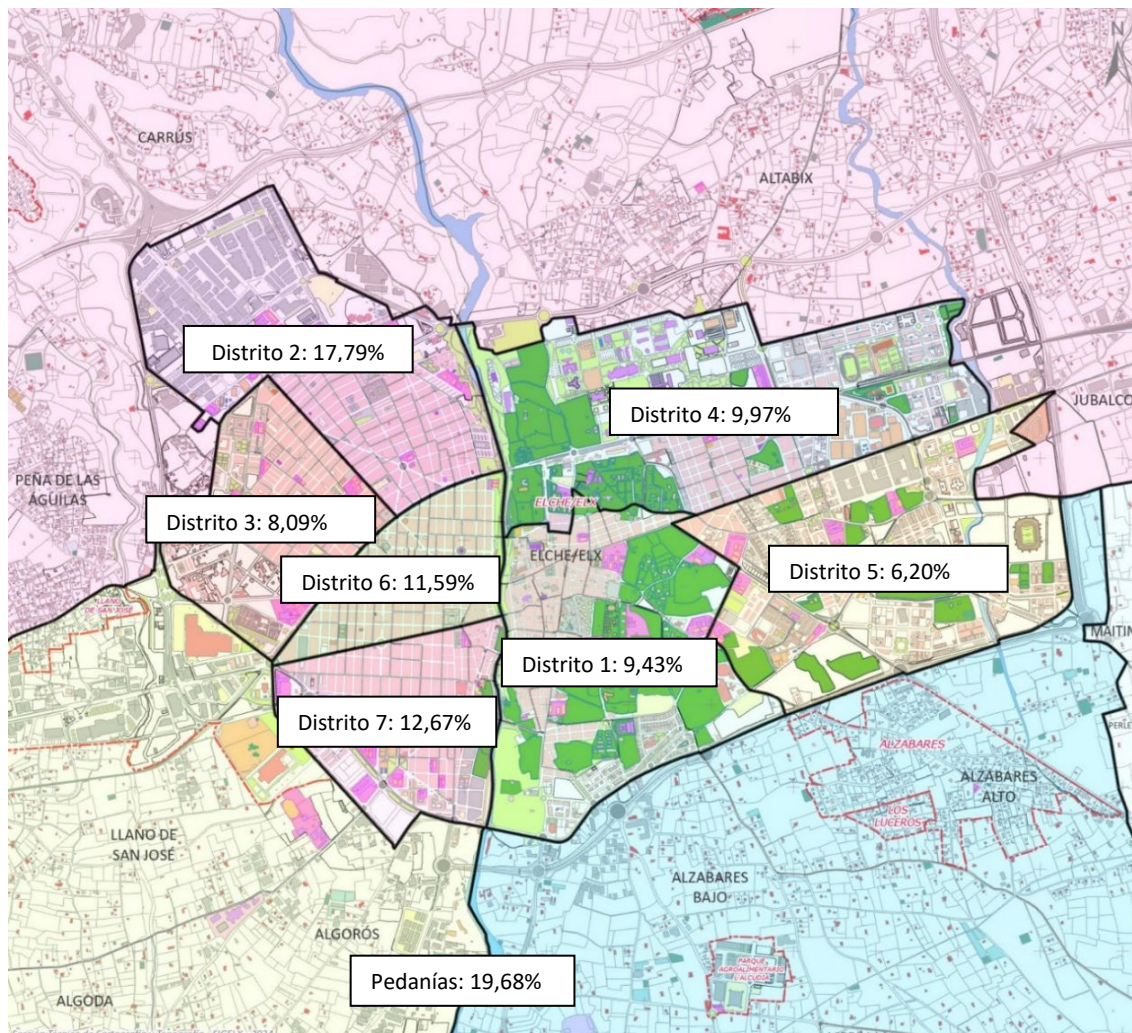
	Buzones	Servicio 010	Registro presencial	Sede electrónica	Total
DISTRITO 1	5		3	8	16
DISTRITO 2	11	1		5	17
DISTRITO 3	9		1	5	15
DISTRITO 4	5		4	6	15
DISTRITO 5	3		2	12	17
DISTRITO 6	10		1	4	15
DISTRITO 7	12	1	2	4	19
DISTRITO 8	1		3	2	6
DISTRITO 9	4				4
DISTRITO 10	2				2
DISTRITO 11	4	1	5		10
DISTRITO 12	1			8	9
DISTRITO 13	2			2	4
DISTRITO 14	2				2
(*)	12			1	13
TOTAL	83	3	21	57	164

(*) Residentes fuera de Elche

Conforme se observa en el anterior cuadro, en el distrito 5 destaca como medio elegido para la presentación de sugerencias la sede electrónica. En cambio, los habitantes de los distritos 2, 6 y 7 son los que utilizan en mayor medida los Buzones. Los habitantes de las pedanías prefieren los Buzones o la Sede electrónica. Para los no empadronados en Elche, el medio más utilizado son los Buzones.

En 2025 se han recibido un total de **371 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 371 reclamaciones presentadas hay que indicar que un 4,58% (17 reclamaciones) corresponde a residentes de otras poblaciones.

Procedencia de la ciudadanía que presenta Reclamaciones



Como se observa, el 75,74% de las personas que han presentado reclamaciones viven en el casco urbano de la ciudad frente a un 19,68% que viven en las pedanías.

Dentro del casco urbano y teniendo en cuenta los porcentajes relativos, son los habitantes Distrito 2 los que han participado más activamente 23,49% y los que menos son los del Distrito 5, con un porcentaje de participación del 8,19%.

	RECLAMACIONES PRESENTADAS POR DISTRITO	% SOBRE LAS PRESENTADAS EN EL CASCO URBANO	% SOBRE EL TOTAL PRESENTADO
DISTRITO 1 - La Vila-Raval-Huertos y Molinos	35	12,46%	9,43%
DISTRITO 2 - Carrús Este- Plaza de Barcelona	66	23,49%	17,79%
DISTRITO 3 - Carrús Oeste-Toscar	30	10,68%	8,09%
DISTRITO 4 - Altabix-Universidad	37	13,17%	9,97%
DISTRITO 5 - San Antón-Travalón	23	8,19%	6,20%
DISTRITO 6 - Sagrado Corazón-Obispo Siuri	43	15,30%	11,59%
DISTRITO 7 - Pla de Sant Josep-Sector V	47	16,73%	12,67%
Total	281	100,00%	75,74%

Por otro lado, 73 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	21	28,77%	5,66%
DISTRITO 9 - El Altet	L' ALTET	15	20,55%	4,04%
DISTRITO 10 - Norte - Nord	SALADES	1	1,37%	0,27%
	ALTABIX	8	10,96%	2,16%
	CARRÚS	1	1,37%	0,27%
	FERRIOL			
	JUBALCOI	2	2,74%	0,54%
	PENYA DE LES ÀGUILLES			
	SANTA ANNA			
	VALLONGAS			
	LA GALIA			
DISTRITO 11 - Levante-Llevant	BALSARES	1	1,37%	0,27%
	ELS ARENALS DEL SOL	3	4,11%	0,81%
	MAITINO			
	PERLETA	4	5,48%	1,08%
	LA VALLVERDA	4	5,48%	1,08%
DISTRITO 12 - Mediodia-Migjorn	ATZAVARES	3	4,11%	0,81%
	ASPRELLA			
	LA BAIA			
	DAIMÉS	1	1,37%	0,27%
	LA FOIA	5	6,85%	1,35%
DISTRITO 13 - La Marina	EL DERRAMADOR	1	1,37%	0,27%
	LA MARINA	2	2,74%	0,54%
DISTRITO 14 - Poniente-Ponent	ALGODA			
	ALGOROS			
	PLA SANT JOSEP			
	MATOLA	1	1,37%	0,27%
	PUÇOL			
TOTAL		73	100%	19,68%

Son los habitantes de Torrellano quienes han participado más activamente, con 21 reclamaciones (un 28,77% del total de las presentadas en pedanías), seguido de L'Altet, con un porcentaje del 20,55% y 15 reclamaciones.

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

	2024	2025
Casco urbano	76,00%	75,74%
Pedanías	18,50%	19,68%
Fuera de Elche	5,50%	4,58%
TOTAL	100%	100%

Si se comparan los datos de 2025 con los del ejercicio 2024, vemos que porcentualmente disminuyen las reclamaciones presentadas en el casco urbano (-0,26%) y fuera de Elche (-0,92%), aumentando en las Pedanías (+1,18%).

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

	Buzones	Servicio 010	Oficinas OMAC	Sede electrónica	Total
DISTRITO 1	8		10	17	35
DISTRITO 2	46	3	10	7	66
DISTRITO 3	21	2	3	4	30
DISTRITO 4	4		20	13	37
DISTRITO 5	4	2	14	3	23
DISTRITO 6	22	2	11	8	43
DISTRITO 7	18	2	7	20	47
DISTRITO 8	12	2	3	4	21
DISTRITO 9	9		5	2	16
DISTRITO 10	3		7	2	12
DISTRITO 11			5	6	11
DISTRITO 12	3	1	2	4	10
DISTRITO 13			2		2
DISTRITO 14			1		1
(*)	8	1	1	7	17
Total	158	15	101	97	371

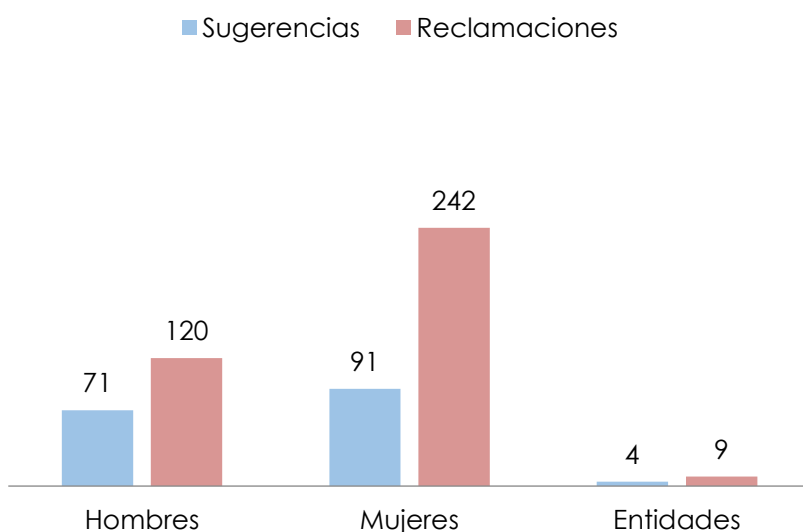
(*) Residentes fuera de Elche

Según el cuadro anterior, destacan los Buzones como medio elegido para la presentación de reclamaciones a nivel general. No obstante, en el distrito 4, 5, 10, 13 y 14 se ha utilizado de forma prioritaria el Registro, mientras que en los distritos 1, 7, 11 y 12 se ha utilizado mayoritariamente la Sede Electrónica.

iii. Distribución de las Sugerencias y Reclamaciones 2025 por sexo y edad.

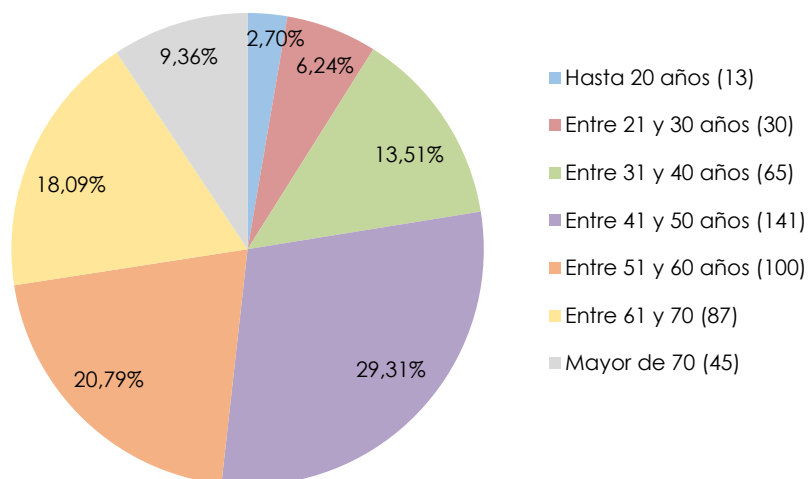
En este informe se incluye información estadística referente al sexo y edad de aquellos ciudadanos y ciudadanas que han presentado sugerencias y reclamaciones durante 2025. La información que a continuación se muestra se obtiene cruzando las bases de datos del Padrón Municipal con las bases de datos 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 62% han sido presentadas por mujeres y el 36% por hombres, correspondiendo un 2% a entidades.



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

Sugerencias y Reclamaciones por tramos de edad



iv. Total de Sugerencias y Reclamaciones 2025. Distribución por Áreas Municipales.

Las 164 sugerencias admitidas a trámite han generado a su vez 198 subexpedientes. Del mismo modo, las 371 reclamaciones admitidas a trámite han generado 387 subexpedientes.

En el siguiente cuadro se muestra la distribución por áreas del total de los 586 subexpedientes de sugerencias y reclamaciones del año 2025.

Área	Denominación	Sugerencias	Reclamaciones	Total
ALCALDÍA	ALCALDÍA	1	2	3
	SERV. RELAC. INSTITUCIONALES		16	16
	SERVICIO OMAC	7	56	63
	POLICÍA LOCAL	28	9	37
	SERVICIO PATRIMONIO CULTURAL			0
Total		36	83	119
ACCIÓN SOCIAL, PARTICIP. SANIDAD	SERVICIO BIENESTAR SOCIAL	9	104	113
	SANIDAD	1	4	5
	OMIC			0
	TRANSPARENCIA, PARTIC., DISTritos	1		1
Total		11	108	119
ÁREA DE CULTURA	FIESTAS	3	2	5
	CULTURA	16	8	24
	SERVICIO ARCHIVO Y BIBLIOTECA	1	4	5
				0
Total		20	14	34
FAMILIA, DISCAPAC.Y EDUCACIÓN	SERVICIO EDUCACIÓN	3	2	5
	FAMILIA, MAYORES, DISCAP. Y JUVENTUD	9	4	13
Total		12	6	18
PROMOCIÓN ECON., TURISMO Y EMPLEO	PROMOCIÓN ECONÓMICA, EMPLEO Y FORMACIÓN		1	1
	COMERCIO, MERCADOS, MERCADILLO		1	1
	TURISMO	6	4	10
	APERTURAS, AUTORIZACIÓN ACTIVIDADES	1	3	4
Total		7	9	16
INNOVAC. CONTRATAC, PROY. Y FOND.PB	CONTRATACIÓN, CENTRAL COMPRAS			0
	MODERNIZAC. Y DESARROLLO TECNOLOGICO	1	3	4
	OF. PROYECTOS Y FONDOS PBCOS.			0
Total		1	3	4
HACIENDA	SERVICIO GESTIÓN TRIBUTARIA	1	1	2
	SERVICIO INTERVENCIÓN			0
	SERVICIO TESORERÍA	1		1
Total		2	1	3

DEPORTES, AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	PEDANÍAS		1	1
	SERVICIO DEPORTES	8	53	61
	SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE			0
	PALMERAL			0
	MEDIO RURAL Y AGRICULTURA			0
Total		8	54	62
RECURSOS HUMANOS	SERVICIO RECURSOS HUMANOS	1		1
	SERV. ORGANIZACIÓN Y CALIDAD		2	1
Total		1	2	3
URBANISMO	SERVICIO TÉCNICO URBANISMO		1	1
	SERVICIO JURÍDICO URBANISMO	2	2	4
	SERV. NUEV. INFRAESTR. Y TRÁFICO			0
	PIMESA			0
	SERV. ARQUIT. Y PATRIMONIO CULT.	1		1
Total		3	3	6
SERVICIOS PÚBLICOS	SERVICIO TÉCNICO MANTENIMIENTO	49	53	102
	PARQUES Y JARDINES, PALMERAL	8	10	18
	SERV. MOVILIDAD TRÁFICO	22	11	33
	SERVICIOS PÚBLICOS	1	2	3
	MOVILIDAD Y TRANSPORTES	17	25	42
	CONCEJALÍA DE AGUAS		3	3
Total		97	104	201
TOTAL		198	387	585

Durante el año 2025 ha aumentado en 73 el número de subexpedientes presentados respecto al año 2024. Según el anterior cuadro, las áreas que han recibido más subexpedientes en el año 2025 son: el Área de Servicios Públicos y Fondos Europeos, con 201, seguida del Área de Acción Social, Participación y Sanidad y el Área de Alcaldía, con 119 cada una. Estas tres Áreas suman más del 75% del total.

En el Área de Servicios Públicos y Fondos Europeos, las reclamaciones y propuestas coinciden en gran medida con el año anterior, se han enfocado en la mejora de la limpieza en las calles y en las plazas, también en más peticiones para la tala de árboles y la posterior recogida de hojas, instalación y reubicación de contenedores, la falta de alumbrado en las calles, plazas, y urbanizaciones, han sugerido el arreglo de calles y zonas comunes. En relación al servicio de transportes han manifestado su disconformidad en cuanto a la supresión y cambios de itinerarios en varias líneas de autobuses, así como a los tiempos excesivos de espera, tanto de autobuses como de taxis, sobre todo en horas nocturnas. Como novedad, ha habido un aumento de sugerencias referentes a la instalación de puntos de recarga eléctricos para vehículos.

Por otro lado, en el Área de Acción Social, Participación y Sanidad, la mayoría de reclamaciones han estado relacionadas con el sistema establecido para la obtención de cita con un/a trabajador/a social, por su imposibilidad para obtenerla. También hacen referencia a la tardanza en recibir las resoluciones de las solicitudes de Renta Valenciana de Inclusión y de Dependencia.

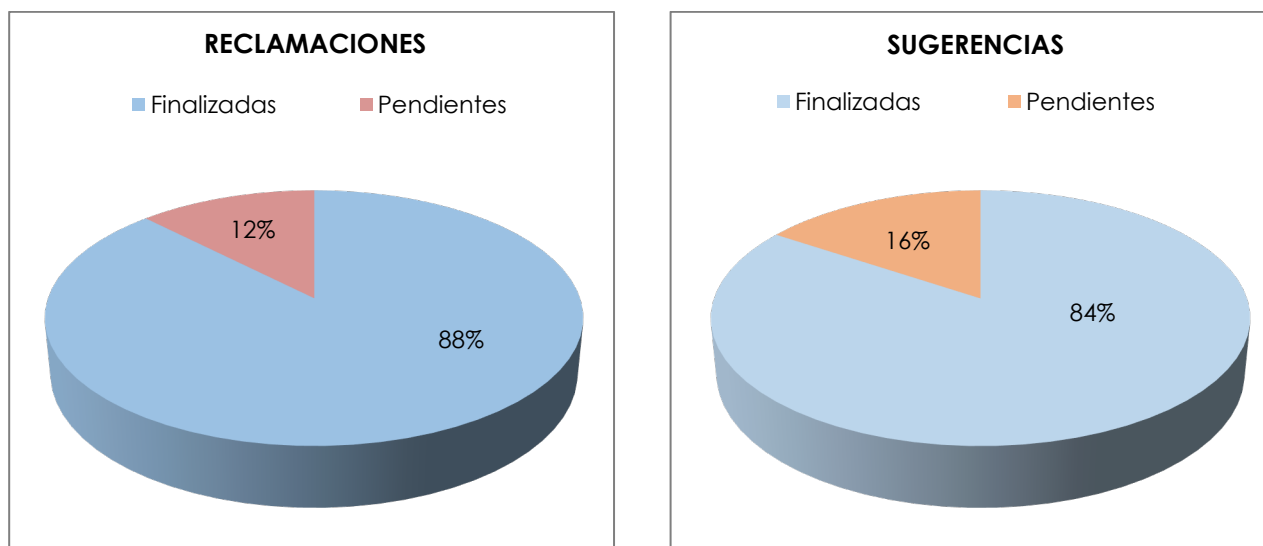
Por último, y en cuanto al Área de Alcaldía las principales quejas del año 2025 están relacionadas con los tiempos excesivos de espera en las oficinas de la OMAC, sobre todo en la oficina Central y Francesc Cantó, al mismo tiempo sugieren la ampliación de personal y la apertura de más días en oficinas de pedanías para poder hacer frente a la demanda de la ciudadanía. Respecto de la Policía local proponen una mayor presencia policial a partir de las 23:00 h.

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.

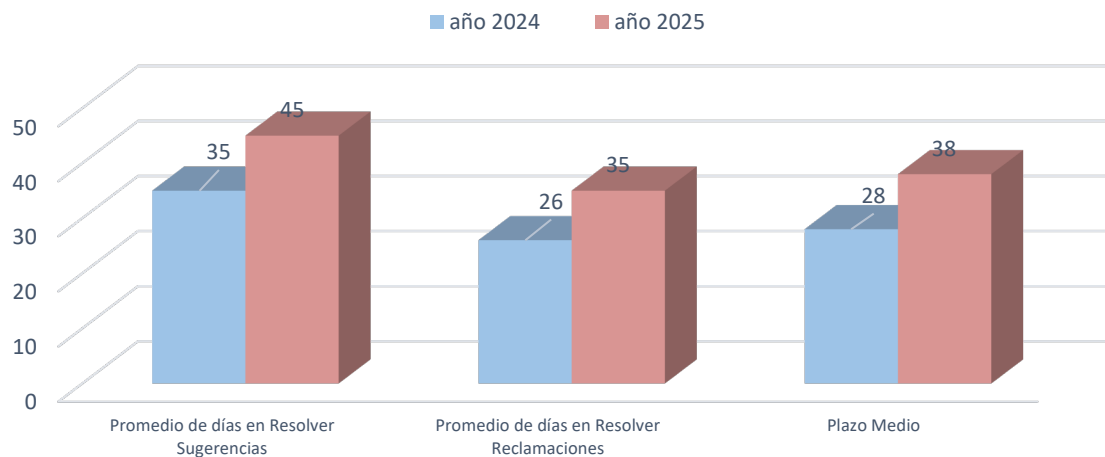
A efectos de esta Comisión, se consideran sugerencias y reclamaciones finalizadas aquellas en las que la ciudadanía ha obtenido contestación municipal, independientemente de que sea o no satisfactoria, y pendientes, aquellas que, habiendo finalizado o no los plazos establecidos para su contestación,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

En 2025 el porcentaje de respuesta en relación al total de las sugerencias admitidas a trámite es del 84,34%, y en cuanto a las reclamaciones este porcentaje alcanza un 87,60%.



El plazo medio de contestación de las sugerencias ha sido de 45 días y el de las reclamaciones ha sido de 35 días.

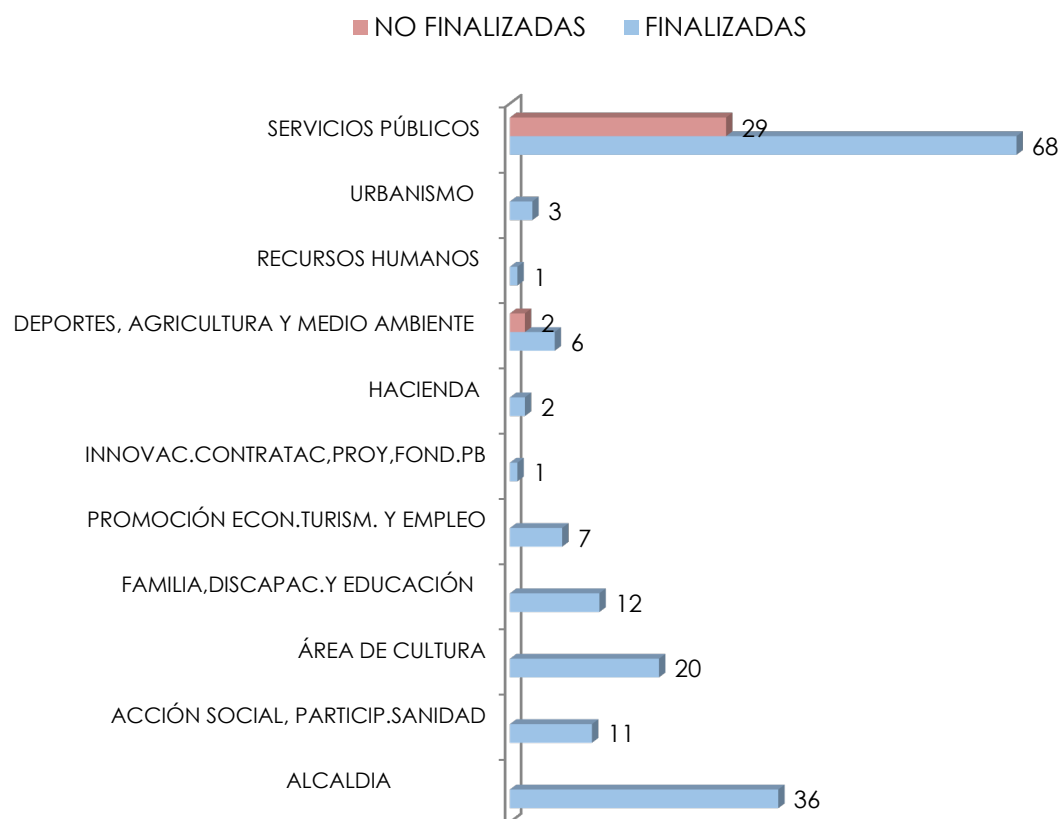
Teniendo en cuenta todos los subexpedientes de sugerencias y reclamaciones, da un promedio de contestación conjunto de 38 días, lo que supone un nivel por debajo del plazo máximo que tiene la administración para contestar, que es de 3 meses.





SUGERENCIAS RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDÍA	100,00%	0,00%
ACCIÓN SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y SANIDAD	100,00%	0,00%
ÁREA DE CULTURA	100,00%	0,00%
FAMILIA, DISCAPACIDAD Y EDUCACIÓN	100,00%	0,00%
PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO Y EMPLEO	100,00%	0,00%
INNOVACIÓN, CONTRATACIÓN, PROYECTOS Y FONDOS PB	100,00%	0,00%
HACIENDA	100,00%	0,00%
DEPORTES, AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	75,00%	25,00%
RECURSOS HUMANOS	100,00%	0,00%
URBANISMO	100,00%	0,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	70,10%	29,90%
TOTAL	84%	16%

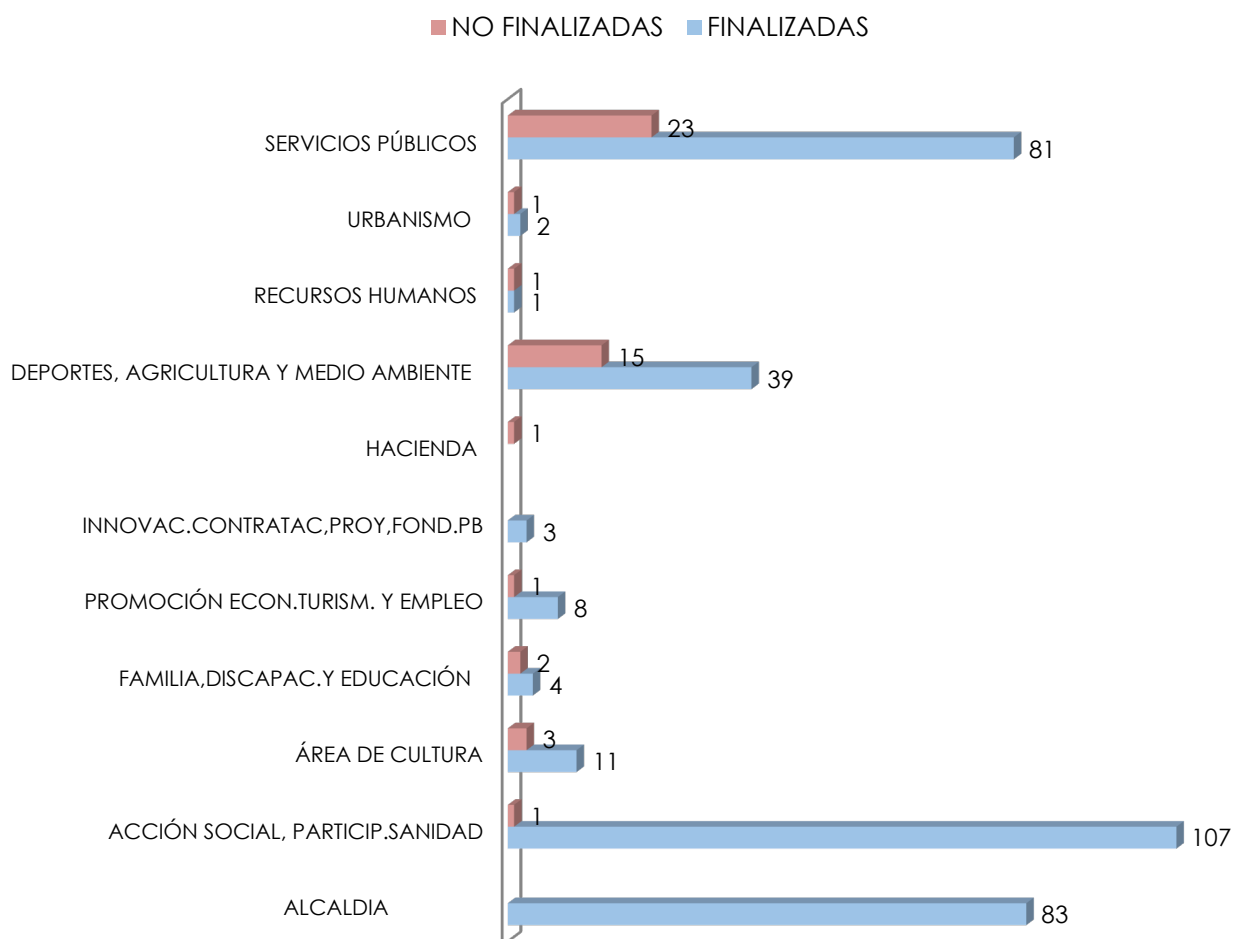
SUGERENCIAS FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS





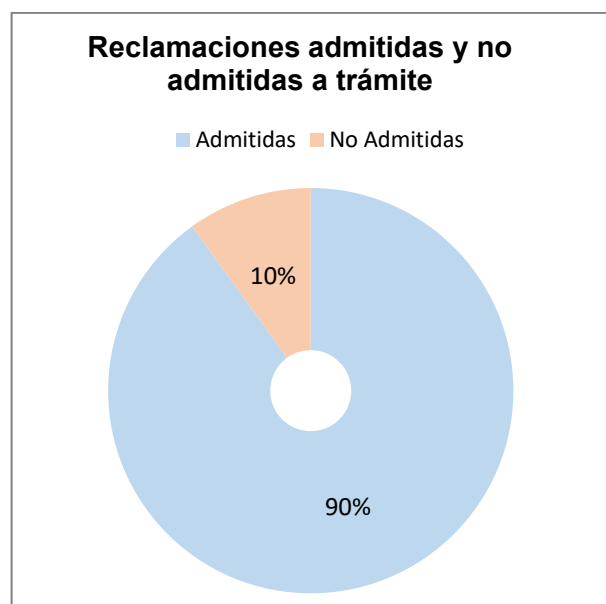
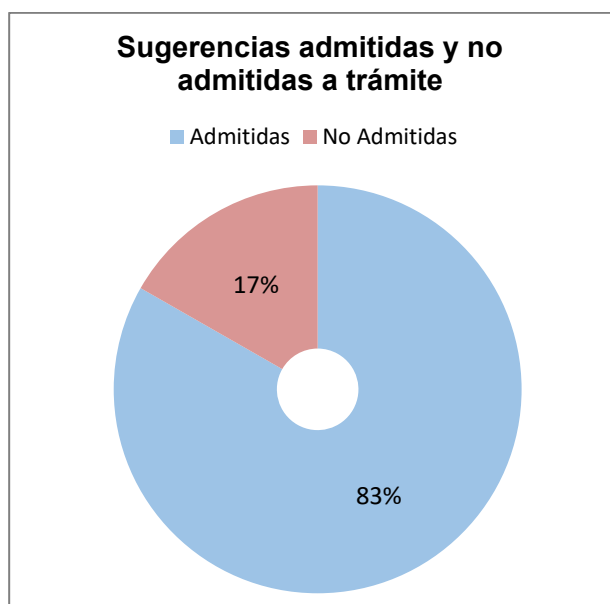
RECLAMACIONES RESUELTAS FRENTE A PENDIENTES	Resueltas	Pendientes
ALCALDÍA	100%	0%
ACCIÓN SOCIAL, PARTICIPACIÓN Y SANIDAD	99%	1%
ÁREA DE CULTURA	79%	21%
FAMILIA, DISCAPACIDAD Y EDUCACIÓN	67%	33%
PROMOCIÓN ECONÓMICA, TURISMO Y EMPLEO	89%	11%
INNOVACIÓN, CONTRATACIÓN, PROYECTOS Y FONDOS PB	100%	0%
HACIENDA	0%	100%
DEPORTES, AGRICULTURA Y MEDIO AMBIENTE	72%	28%
RECURSOS HUMANOS	50%	50%
URBANISMO	67%	33%
SERVICIOS PÚBLICOS	78%	22%
TOTAL	88%	12%

RECLAMACIONES FINALIZADAS FRENTE A PENDIENTES POR ÁREAS



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.



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:

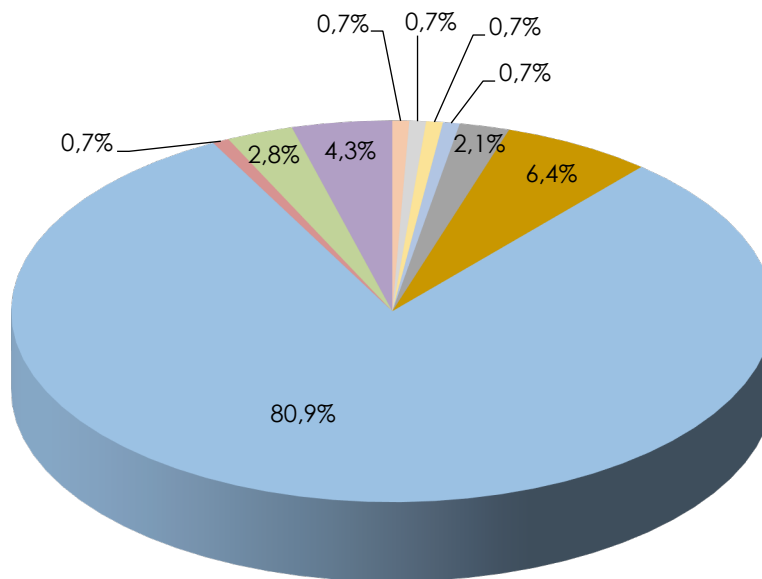
1	Falta de datos	9	Distinto de una sugerencia o reclamación
2	Uso abusivo del procedimiento	10	Renuncia del/de la interesado/a
3	Lenguaje ofensivo	11	Comunicación de incidencias
4	Falta de fundamentación	12	Parte de servicio
5	No ser competencia municipal	13	Por ser agradecimiento
6	Acumulación de expedientes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

A lo largo de 2025 no han sido admitidas a trámite un total de 22 sugerencias y 141 reclamaciones, distribuidas, según la causa, del siguiente modo:



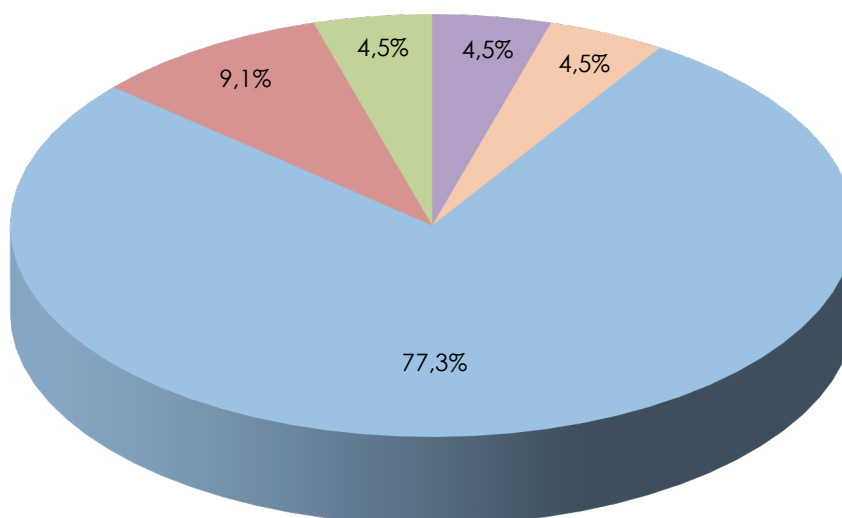
MOTIVOS NO ADMISIÓN RECLAMACIONES

- Falta de datos (1)
- Lenguaje ofensivo (1)
- No ser competencia municipal (3)
- Existe otro procedimiento administrativo (114)
- Distinto de una sugerencia o reclamación (4)
- Uso abusivo del procedimiento (1)
- Falta de fundamentación (1)
- Acumulación de expedientes (9)
- Problemas entre particulares (1)
- Por ser petición de información (6)



MOTIVOS NO ADMISIÓN SUGERENCIAS

- No ser competencia municipal (1)
- Existe otro procedimiento administrativo (17)
- Comunicación de incidencias (1)
- Acumulación de expedientes (1)
- Distinto de una sugerencia o reclamación (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 2025 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.

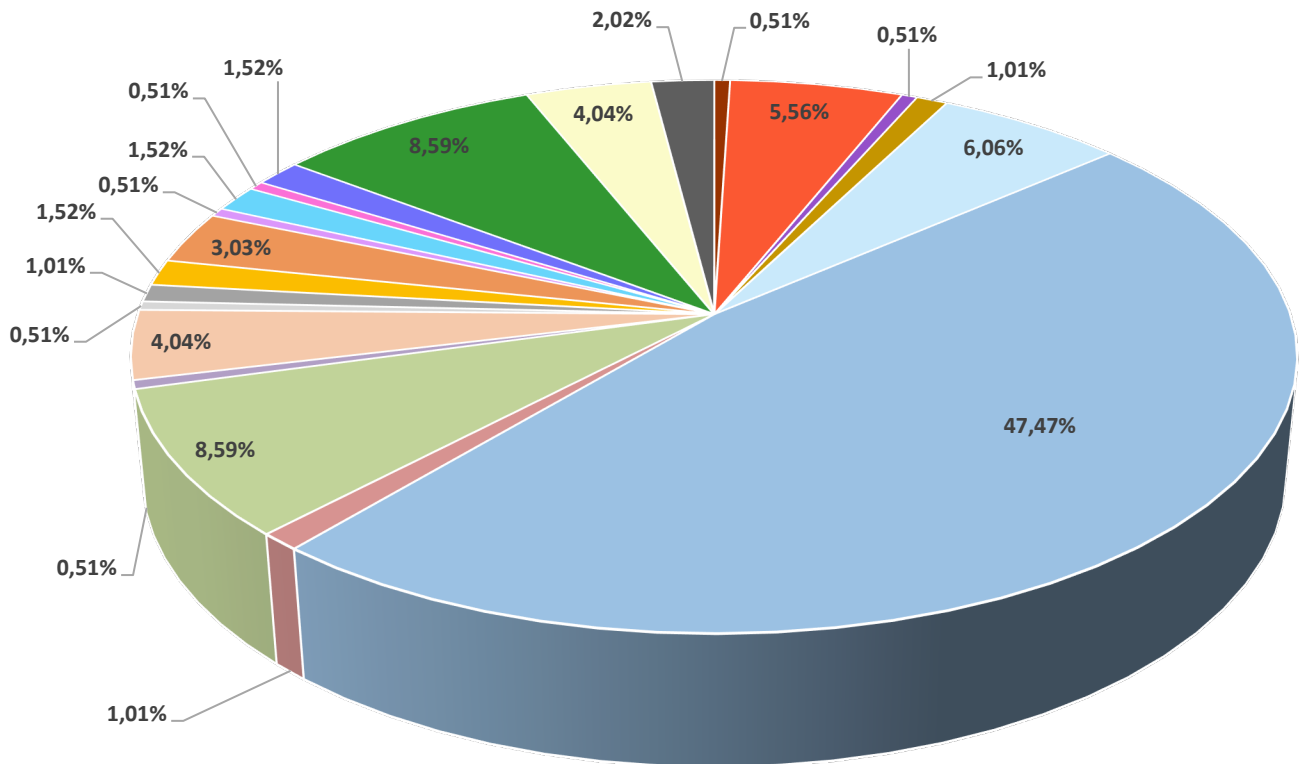
Se ha establecido como tipología de las sugerencias la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, al funcionamiento de los servicios, al trato a los ciudadanos y ciudadanas, a las instalaciones e infraestructuras o si se refieren a actuaciones de particulares,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

TIPOLOGÍA DE LAS SUGERENCIAS	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Trato a los ciudadanos	1	1%
Horarios	11	6%
Recursos humanos	1	1%
Ubicación	2	1%
Funcionamiento del servicio	12	6%
Nuevo servicio, reposición, ampliación	94	48%
Precio	2	1%
Medidas de protección	17	9%
Política municipal	1	1%
Mantenimiento, conservación	8	4%
Normativa municipal	1	1%
Instalaciones/infraestructuras	2	1%
Accesibilidad	3	2%
Mobiliario o equipamiento	6	3%
Recursos técnicos	1	1%
Seguridad	3	2%
Higiene	1	1%
Mantenimiento y conservación	3	2%
Nuevos proyectos	17	9%
Señalización	8	4%
Condiciones ambientales	4	2%
TOTAL	198	100%



TIPOLOGÍA SUGERENCIAS

- Trato a los ciudadanos
- Recursos humanos
- Funcionamiento del servicio
- Precio
- Política municipal
- Normativa municipal
- Accesibilidad
- Recursos técnicos
- Higiene
- Nuevos proyectos
- Condiciones ambientales
- Horarios
- Ubicación
- Nuevo servicio, reposición, ampliación
- Medidas de protección
- Mantenimiento, conservación
- Instalaciones/infraestructuras
- Mobiliario o equipamiento
- Seguridad
- Mantenimiento y conservación
- Señalización





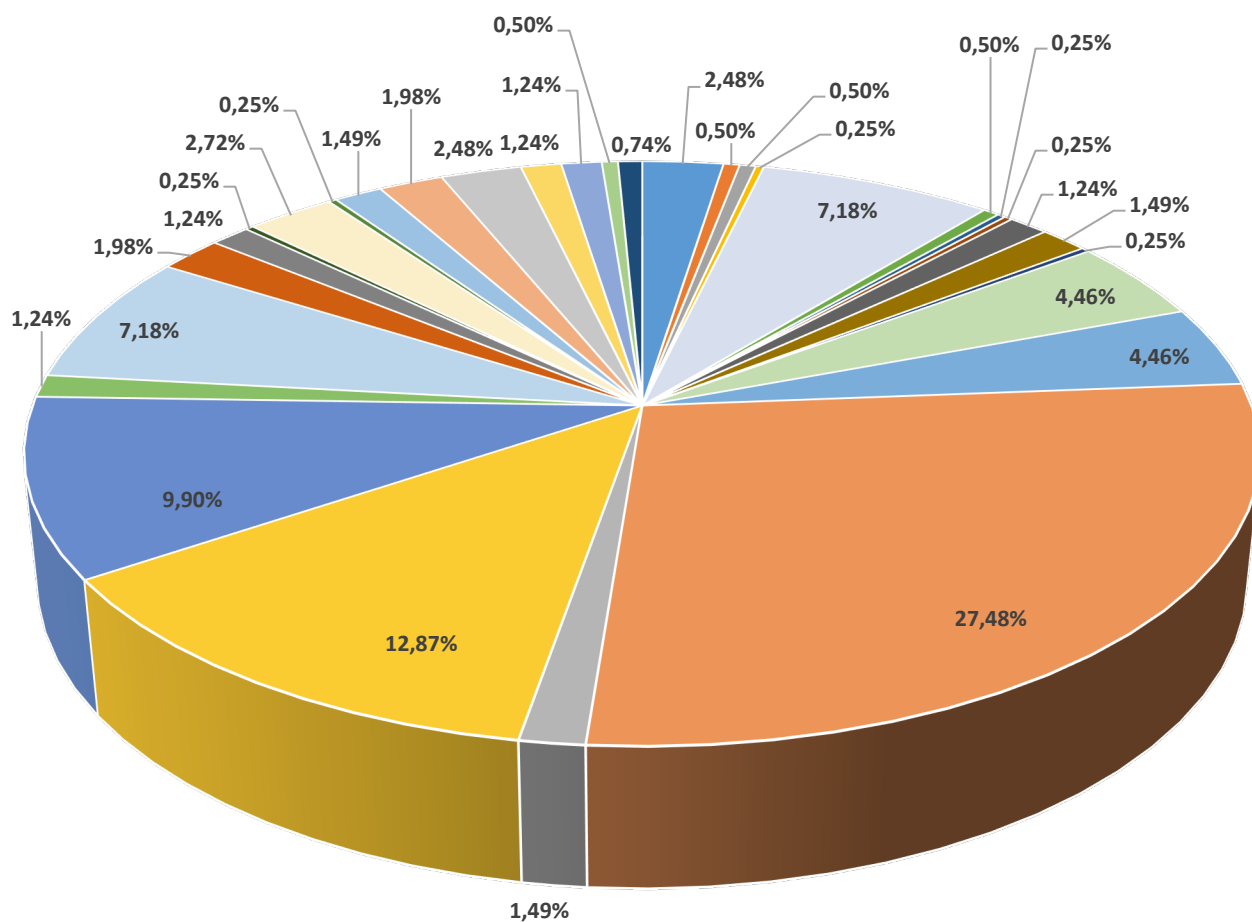
Se ha establecido como tipología de las reclamaciones la siguiente clasificación, atendiendo a si las mismas se refieren a la información facilitada, la calidad en el trato, el funcionamiento de los servicios, la accesibilidad a las instalaciones o problemas con edificios municipales o si se refieren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

TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	NÚMERO SUBEXPEDIENTES	PORCENTAJE
Información deficiente, incompleta o no actualizada	9	2,33%
Trato a los ciudadanos	1	0,26%
Falta de interés, amabilidad, cortesía o educación	38	9,82%
Autoritarismo	6	1,55%
Falta de capacidad, nivel conocimiento funcionario	4	1,03%
Horarios	11	2,84%
Plazos / Fechas	1	0,26%
Tiempos de espera excesivos / colas	30	7,75%
Tiempo de tramitación excesivo	15	3,88%
Falta de respuesta o actuación	64	16,54%
Falta de recursos humanos	11	2,84%
Servicio insuficiente, solicitud nuevo servicio	46	11,89%
Otras incidencias en la gestión	31	8,01%
Solicitud cambio de ubicación	10	2,58%
Molestias a los ciudadanos / ruidos / olores / limpieza	10	2,58%
Roturas, solicitud de reposición, etc..	13	3,36%
Peligros para los usuarios	4	1,03%
Falta de inspección, control	1	0,26%
Falta de calidad, mantenimiento, conservación	24	6,20%
Accesibilidad, barreras arquitectónicas	3	0,78%
Señalización, rotulación inadecuada	11	2,84%
Condiciones ambientales en edificios	7	1,81%
Falta de espacios o inadecuación de los existentes	13	3,36%
Falta de recursos técnicos	2	0,52%
Mobiliario o equipamiento inadecuado o inexistente	4	1,03%
Desacuerdo con la política municipal	4	1,03%
Actitud temeraria	1	0,26%
Problemas de coordinación entre departamentos	1	0,26%
Petición de documentación entre departamentos	1	0,26%
Peligros para los transeúntes	1	0,26%
Falta de seguridad en edificios e instalaciones	3	0,78%
Falta de limpieza, higiene	3	0,78%
Problemas entre particulares	2	0,52%
Falta de civismo, incumplimiento de ordenanzas	1	0,26%
Problemas de mendicidad	1	0,26%
Total	387	100 %



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
- Tiempo 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/a
- 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 2025 se han tramitado ante la Comisión 6 expedientes de reclamaciones en queja, uno iniciado en 2024 y cinco en 2025 y cuyos expedientes se relacionan a continuación:

Año 2024

774/2024

Año 2025

82/2025	368/2025	484/2025	583/2025	789/2025
---------	----------	----------	----------	----------

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 6 reclamaciones en queja que no han sido admitidas a trámite. En estos casos, las causas más comunes de desestimación han sido: corresponder a otro procedimiento administrativo, ser una petición de información y, no existir una reclamación o sugerencia anterior.

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

Excesiva complejidad y falta de simplificación administrativa. Persisten autorizaciones previas en supuestos donde sería jurídicamente viable un control posterior, así como una falta de estandarización de procedimientos comunes entre áreas, lo que genera demoras significativas y una elevada carga interna de trabajo.

Uso limitado del régimen de declaración responsable y mantenimiento de un modelo de control previo excesivo. Predomina un sistema basado en licencias y autorizaciones previas, incluso en supuestos de bajo impacto, lo que ralentiza innecesariamente el inicio de actividades. No se ha llevado a cabo una revisión sistemática de procedimientos susceptibles de transformarse en declaraciones responsables o comunicaciones previas. Asimismo, se detectan carencias en los sistemas de control posterior, en los modelos normalizados y en la información accesible sobre las consecuencias jurídicas de incumplimiento.

Insuficiente revisión y actualización normativa. Las ordenanzas municipales presentan dispersión normativa, redacción compleja y, en algunos casos, requisitos desproporcionados o alejados del principio de mínima intervención. Esta situación incrementa las cargas administrativas y reduce la seguridad jurídica.

Digitalización incompleta y poco orientada a la eficiencia. Persisten situaciones de aportación reiterada de documentación por parte de la ciudadanía y ausencia de criterios claros sobre el tratamiento digital de los documentos. La falta de optimización en los procesos de digitalización genera ineficiencias y mayores tiempos de atención.

Escasa automatización de procedimientos administrativos. No se dispone de herramientas tecnológicas suficientes para realizar validaciones automáticas en declaraciones responsables ni de formularios inteligentes con autocompletado. Tampoco se garantiza un seguimiento online claro y actualizado del estado de los trámites, lo que reduce la transparencia y la experiencia de la persona usuaria.



Incumplimiento efectivo del principio "solo una vez" (once-only). La ciudadanía debe aportar en múltiples ocasiones datos y documentos que ya obran en poder de la administración. Se detecta falta de interoperabilidad entre departamentos y ausencia de una base documental compartida que facilite la verificación automática de identidad y el intercambio interno de información.

Cultura organizativa poco orientada a la agilización y a la gestión por resultados

Se aprecia insuficiente formación específica del personal en materia de simplificación administrativa y gestión orientada a resultados. No existen manuales internos homogéneos ni evaluaciones periódicas de cargas administrativas que permitan identificar y corregir ineficiencias.

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

Agilizar procedimientos y fomentar la simplificación administrativa, llevando a cabo una reingeniería integral de procedimientos, con el mapeo completo de todos los procedimientos administrativos municipales, identificación de duplicidades, informes innecesarios y pasos sin valor añadido, sustitución de autorizaciones previas por controles posteriores cuando sea jurídicamente viable y estandarización de procedimientos comunes entre áreas. Todo ello con el objetivo de reducir significativamente los tiempos de tramitación y la carga interna de trabajo.

Ampliación estratégica de las declaraciones responsables, cambiando el modelo de control previo por un modelo basado en confianza legítima y supervisión posterior, reduciendo drásticamente tiempos de inicio de actividad. Requerirá de una revisión sistemática de procedimientos susceptibles de pasar de licencia/autorización previa a declaración responsable o comunicación previa, con una aplicación prioritaria en departamentos no solo de Urbanismo o Aperturas sino otros como Ocupaciones temporales de bajo impacto o subvenciones de pequeña cuantía. Aparejado a ello deben establecerse sistemas eficaces de control a posteriori e inspección selectiva, creación de modelos normalizados claros y sencillos e información accesible sobre consecuencias jurídicas de falsedad o incumplimiento.

Impulsar la simplificación normativa con la revisión y actualización de ordenanzas municipales para adaptarlas al principio de mínima intervención. Con ello se conseguiría reducir cargas administrativas y aumentar la seguridad jurídica, eliminación de requisitos desproporcionados, redacción clara y comprensible de la normativa y consolidación de textos normativos dispersos.

Implantar una digitalización orientada a la eficiencia y así evitar la aportación repetida de documentación, así como diferenciar aquella documentación que debe escanearse individualmente de aquella que puede hacerse de forma conjunta y ahorrar así tiempos de atención.

Automatización de procesos que permitan formularios inteligentes con autocompletado de datos, seguimiento online del estado del trámite etc.

Gestionar de forma activa los plazos de tramitación a través del establecimiento de plazos internos más breves que los legales, sistema de alertas automáticas para expedientes próximos a vencimiento, publicación de tiempos medios reales de resolución e impulso del silencio administrativo positivo cuando proceda. Todo ello con el objetivo de garantizar previsibilidad y confianza.

Implantación efectiva del principio "once-only" o "solo una vez", el ciudadano o ciudadana no aportará datos ya obrantes en poder de la administración, hacer una verificación automática de identidad y crear base documental municipal compartida entre departamentos, que facilite la interoperabilidad interna y con otras administraciones.

Fomentar una cultura organizativa orientada a la agilización a través de la formación del personal en simplificación y gestión por resultados, elaborando manuales internos de criterios homogéneos, y realizando evaluaciones periódicas de cargas administrativas.

Garantizar el reciclaje del personal de atención al público con módulos de formación y actualización que permita mejorar las habilidades comunicativas y disponer de técnicas para afrontar situaciones difíciles.

VIII. ACTUACIONES REALIZADAS.

AYUDAS

1.623.430,91€ se destinaron para el pago de las ayudas para el abono de gastos inherentes a la titularidad de la vivienda (IBI).

Se estima que se beneficiaron unas 8.800 personas de las Ayudas del Fondo Social del Agua.

Fueron 224 las solicitudes de ayudas económicas para el fomento de la natalidad y 118 las aprobadas con un gasto total de 118.000€.

En cuanto a las ayudas económicas de competencia lingüística se ha realizado un desembolso de 11.289,91€ y han sido 118 las familias beneficiadas.

Por último y en relación al Bus Lliure se han estimado 9.056 solicitudes.

AUTOBUS, BICIELX, TAXIS, TRÁFICO

Iniciación del proceso de adjudicación para la instalación de paneles de control de velocidad en entornos educativos.

Se aumentó en 117 nuevos conductores el servicio de taxi del municipio.

La Diputación de Alicante ejecutó las obras del carril ciclo-peatonal en la CV-849 en el tramo de la pedanía de El Altet.

El Ayuntamiento instaló cámaras de gestión inteligente de movilidad a través de "Vive Elche".

Los menores de 14 años viajaron de manera gratuita en autobuses urbanos desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre.

Se adquirieron 16 nuevos autobuses para el transporte de pedanías y se concedieron 24 nuevas licencias de Taxi, actualmente se cuenta con 224.

Se instaló una cámara de control de acceso de vehículos en la calle Fira.

De forma ocasional, el Ayuntamiento ofreció autobuses gratuitos hasta la estación de AVE a los aficionados de Elche CF.

Se redactó el proyecto para la solución del tráfico en el entorno de la rotonda de l'Aljub.

Desde el 9 al 14 de agosto y, de forma puntual, el Ayuntamiento habilitó 8 líneas nocturnas de autobuses tanto para el casco urbano como para pedanías.

Se renovó de forma automática la tarjeta del Bus Lluire para el curso escolar 25/26.

El servicio de autobús urbano batió récord y alcanzó los 15 millones de pasajeros.

La zona de bajas emisiones de Elche entró en vigor el 31 de diciembre de 2025 sin restricciones generales.

OMAC

Durante el año 2025 se realizaron 241.390 atenciones al público en las distintas oficinas de OMAC del municipio y pedanías.

Fueron un total de 267.194 los documentos tramitados en las OMAC: altas, bajas y certificados padrón, registro de solicitudes tarjetas, exención, renovación, duplicados bus Lluire, acuse registros de entrada...etc.

Colaboración con el Proyecto SIGETE de la Diputación de Alicante e INE de transformación digital y modernización de los sistemas de gestión del Padrón Municipal.

Ampliación de días de Atención en la oficina de OMAC de la pedanía de Los Arenales del Sol.

SANIDAD

Se llevó a cabo el II Congreso Nacional de IA en Enfermería con temas relacionados con robótica, inteligencia artificial y realidad virtual para transformar los cuidados de salud.

Celebración de la XVIII Jornadas de la Muerte y el Morir.

Se instalaron 40 desfibriladores semiautomáticos de carga solar en espacios públicos.

Se realizaron en las pedanías cursos gratuitos sobre la RCP y uso desfibrilador.

En su lucha contra el mosquito, como novedad se utilizó el tratamiento que incluye la "técnica del insecto estéril".

LIMPIEZA Y RECICLAJE

Se inició la contratación de un nuevo contrato de limpieza de dependencias municipales y centros educativos con un valor estimado de alrededor de 54 millones de euros para un periodo de 5 años.

Por primera vez, el servicio de recogida de poda puerta a puerta en el Camp d'Elx alcanzó los 1,5 millones de kilos.

Se instalaron los contenedores marrones en todas las pedanías de Elche.

Se produjo el dato récord de recogida de envases con más de 280 toneladas en un mes.

Se realizó una limpieza de choque en los barrios del Pla y Altabix.

EDUCACIÓN

Se realizó el concurso Velles de Serra con la participación de una quincena de centros educativos, comercios y particulares.

Se adjudicaron las obras de ampliación del CEIP Rodolfo Tomás Samper de El Altet, así como, se iniciaron los trabajos de la adecuación de la parcela anexa para ampliar su patio.

Se invirtieron cerca de 3 millones de euros para la mejora de los colegios y las escuelas infantiles mediante la instalación de pérgolas, arreglo de pistas, instalación de toldos de vela tensado, arreglos de cocinas, climatización de los espacios...etc.

SERVICIOS SOCIALES

Cada vez que las temperaturas marcaron menos de 5 grados el Ayuntamiento activó el dispositivo especial por bajas temperaturas para atender a personas sin hogar con voluntarios de la fundación Conciénciate, de Cruz Roja y de Cáritas.

El Ayuntamiento ofreció soluciones habitacionales a los vecinos desalojados del barrio de San Antón: 28 viviendas en pre-propiedad y 3 en prioridad en la adjudicación del nuevo edificio por construir en San Antón, además de ayudas para el alquiler y adquisición de mobiliario.

Durante la edición 2024-2025, los talleres sociales han acogido a 4.991 personas repartidas en 286 talleres en centros sociales y cívicos de todo el municipio.

Se inauguró la Casa de la Familia con la puesta en marcha del nuevo Servicio de Atención Psicológica Preventiva.

Se llevó a cabo un estudio de diagnóstico social sobre la realidad de la situación de la infancia y la familia en Elche.

Se inició el servicio de apoyo y acompañamiento a personas mayores para combatir la soledad no deseada denominado código NES, dirigido a personas empadronadas en Elche mayores de 70 años.

Durante el mes de octubre se celebró el "Mes del Mayor" con la programación de más de 20 actividades.

Durante el periodo navideño se realizaron actuaciones de corales y grupos de baile en las distintas residencias de personas mayores del municipio como parte de la programación de actividades dirigidas a la tercera edad del municipio.

Se constituyó la comisión redactora del Plan Municipal de Accesibilidad Universal de Elche.

BIBLIOTECAS

Se programo un nuevo servicio de visionado y escucha de audiovisuales en la Biblioteca Central Pedro Ibarra.

Como novedad y en colaboración con una academia de inglés, se realizaron actividades en inglés para bebés de 1 a 3 años.

Con motivo del Año Jubilar, la Biblioteca Central acogió la exposición "Imágenes de la Asunción".

Por primera vez se presentó una programación estival en Arenales del Sol.

PARQUES Y JARDINES

Se realizaron trabajos de poda de más de 3.800 palmeras en huertos ajardinados.

Se puso en marcha la renovación de las jardineras de la calle Obispo Barrachina (actualmente sin finalizar).

Se procedió a la plantación del nuevo arbolado en las calles Blas Valero y Antonio Martínez García.

Incluida en la primera fase del Plan Elx Natura se llevó a cabo la plantación de diferentes especies de arbolado en una zona de alrededor de 44.000 metros cuadrados situados en la Ronda Sur, concretamente en la rotonda de la Avenida de El Altet, de Las Bayas, La Hoya y carretera de León.

Integrado en el Proyecto de Recuperación de Huertos Históricos, se procedió a la plantación de alfalfa y cereales en el Huerto de la Virgen, de girasoles en el Huerto de Bon Lladré y de girasoles y tagetes en el Huerto de Malena, estos últimos se utilizaron en la Batalla de las Flores en las fiestas patronales.

Se instaló un vallado perimetral provisional y una malla superior protectora en el estanque de los patos del Parque Municipal como medida preventiva ante la gripe aviar.

URBANISMO

Se modificó el presupuesto y se dotó con 700.000€ la partida de subvenciones para la rehabilitación de edificios de la convocatoria del año 2024.

Se inspeccionaron 11 bloques del barrio de San Antón. Actualmente los expedientes no se han finalizado.

Desde la Diputación se realizó un concurso de Anteproyectos arquitectónicos para el nuevo Palacio de Congresos de Elche.

Desde PIMESA se adjudicó la construcción del edificio de alquiler asequible en el barrio de Travalón y se iniciaron las obras con la firma del acta de replanteo del primer edificio de 76 viviendas, 2 locales comerciales y 75 plazas de aparcamiento incluido en el Plan Casa Fácil.

Se llevó a cabo el derribo de los bloques 11 y 14 del barrio de San Antón.

Se aprobó por parte de la Junta de Gobierno Local el proyecto de urbanización y mejora de los accesos al Estadio Martínez Valero (actualmente pendiente adjudicación de contrato).

Se firmó el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Elche y la Generalitat Valenciana para impulsar la actuación de regeneración urbana del barrio de San Antón.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Realización de tareas de recuperación para el restablecimiento de los servicios informáticos municipales tras el ciberataque sufrido en agosto del 2025.

POLICÍA LOCAL

Se puso en marcha el primer sistema de alarmas de aviso en diferentes puntos críticos del municipio para avisar a la población ante situaciones de emergencia.

Se llevó a cabo el dispositivo de seguridad especial para las fiestas Navideñas con alrededor de 3.600 efectivos.

OBRAS, MANTENIMIENTO, ALUMBRADO, CEMENTERIO, AGUAS

Aprobación del proyecto de reurbanización de la Plaza de Santa María y su entorno.

Se instalaron seis pantallas LED en puntos estratégicos de la ciudad para la difusión de todo tipo de información y gestión pública municipal en tiempo real.

Finalización del último tramo de alumbrado en la urbanización Bonavista. La actuación completa supuso la instalación de 222 farolas en 18 calles con una inversión de 693.000€.

Adjudicación de las obras para la rehabilitación integral del Mercado Central. Actualmente en obras.

Se realizaron obras de mejora y/o accesibilidad en las calles:

- Mare Déu del Remei en El Salvador
- Velázquez
- José García Ferrández
- Bufart
- San Pascual y San Antonio del Raval
- Avenida Ausiás March en Carrús
- Clara Campoamor
- Plaza de los Pisos Azules
- Verónica
- Mare Déu de l'Assumpció en Raval
- Clara Campoamor

Puesta en funcionamiento de la fuente ornamental de Altabix tras tres años en desuso.

Iniciación de las obras de rehabilitación del barrio Porfirio Pascual con una actuación de reforma de 18 edificios (alrededor de 300 viviendas) y reurbanización de todo el entorno con una inversión total de aproximadamente 14 millones de euros.

Construcción de 382 nuevos nichos en el cementerio de San Agatángelo.

Continuación de la ejecución de la construcción de la pasarela de Altabix.

Se llevó a cabo la retirada de 74 tendidos aéreos y su sustitución por canalizaciones subterráneas con una inversión de 137.000€.

Reurbanización y modernización de la plaza de los pisos azules.

Se retornaron los trabajos de rehabilitación de la casa del L'Hort del Gat con un aumento en la inversión de 430.000€.

Creación de 100 plazas de aparcamiento en el entorno de Plaza Castilla.

Redacción del proyecto de construcción y ejecución de las obras de la calzada de la glorieta del Pont del Bimil tenari.

Puesta en marcha del estudio detalle de toda la manzana de Nuevos Riegos el Progreso con el fin de ordenar los volúmenes de la zona.

Se mejoró la luminaria en toda la ladera del río Vinalopó mediante el cambio de 188 farolas del sistema del vapor de sodio por el sistema led.

La Generalitat emitió la evaluación ambiental favorable a las modificaciones del PGOU que proponía el Ayuntamiento de Elche, con el objetivo de crear una regulación sobre la implantación de instalaciones de energía fotovoltaica en suelo no urbanizable.

Se instalaron doce temporizadores en distintos semáforos de la ciudad.

Adjudicación de las obras para la construcción del nuevo Centro Social de Torrellano.

Aprobación del Proyecto de las obras de conexión de las fases 1,2,3 y 4 del alcantarillado de la red secundaria de Peña de las Águilas.

Elaboración Proyecto de reurbanización de la calle Porta de la Morera y su entorno.

Adjudicación provisional de la redacción y asistencia del proyecto y dirección de obras de la rehabilitación de Las Clarisas.

Se continuó con el proyecto de mejora y modernización de las infraestructuras hídricas en el campo ilicitano.

Finalización de la última fase de renovación del alcantarillado de la calle Antonio Machado.

Finalización obras de redistribución del tráfico en San Bartolomé de Tirajana en Arenales del Sol.

Se inició la instalación de nuevas luminarias en el barrio de Altabix, actuación incluida en el proyecto de modernización del alumbrado público en la zona de Altabix y en el Sector V.

Adjudicación del contrato de las obras de construcción del nuevo centro sociocultural de Jayton por 13,9 millones de euros.

Finalización de las obras de mejora de accesibilidad, seguridad vial y ampliación aparcamientos en el Polígono de Carrús.

Inicio de obras de asfaltado de 5 de las rotondas del Parque Empresarial de Elche.

DEPORTES

Al igual que en años anteriores se puso en marcha el programa "en Forma" con el desarrollo de actividades gratuitas, tanto en temporada (septiembre-junio) como en el periodo estival.

Se adecuaron las zonas deportivas y recreativas en Valverde, Torrellano y Santa Ana.

Se inauguró el pabellón inclusivo con el nombre de las gimnastas con discapacidad Sara Marín y María Díez.

Celebración de la I Maratón Eche-Alicante con una participación de 4.300 corredores.

TURISMO

Con motivo del año Jubilar se ofrecieron a turistas e ilicitanos subidas en globo aerostático para ver panorámicas de la ciudad desde el aire.

Se estrenó el primer mirador turístico ubicado en la Avenida de la Comunidad Valenciana.

Se inauguró el nuevo espacio renovado del Museo del Misteri Festa d'Elx.

OTROS

Por primera vez en Elche se llevó a cabo el XII JOHC: Encuentro Nacional de Jóvenes de Hermandades y Cofradías.

Se celebró el primer festival de música "Oasis Elche Music Fest" con motivo del Año Jubilar de la ciudad.

Se llevó a cabo la actualización del Proyecto Laboral EMPACE para la priorización de orientación y prospección de empleo de las personas con discapacidad con un importe de 371.060,48€.

Se adjudicó de manera definitiva el contrato de concesión administrativa para la explotación de cinco quioscos de titularidad municipal: tres en La glorieta, uno en la Plaza de Eres de Santa Llucía y el último en el cruce de Reina Victoria con Gabriel Miró.

Adjudicación del contrato del suministro de equipamiento de vigilancia en edificios públicos y puntos críticos del municipio, con el suministro de 65 cámaras de interior, 35 de exterior y 15 de lectura de matrículas por un importe de 138.674€.

Enmarcada dentro de la iniciativa "Vive Elche" se instalaron 12 sensores de calidad de aire en la ciudad y en las pedanías de Torrellano y El Altet.

Inauguración del Museo del Agua en el Molí del Real.

Celebración de "La Fireta del Camp d'Elx 2025" con la asistencia de más de 60.000 personas.

Puesta en marcha de la página web "a2pasos". La aplicación consiste en un mapa del municipio que señala las ubicaciones de los comercios adscritos.

A través del proyecto "Signem el Mercat", se colocaron carteles informativos con los principales productos de alimentación en lengua de signos para facilitar el entendimiento entre vendedores y personas sordas.

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 2025.

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 el ejercicio 2025 no se ha hecho ninguna campaña específica para difundir el Servicio. A través de la página web municipal elche.es y la de Transparencia se difunde información sobre las sugerencias y reclamaciones que realizan los ciudadanos. Además, el personal de las OMAC siempre da cuenta de la existencia de este Servicio a través de las catorce oficinas y del servicio telemático y de atención telefónica 010.
COMPROMISO 2: El Ayuntamiento garantizará la existencia de impresos para la presentación de sugerencias y reclamaciones en todas las oficinas de Atención Ciudadana y donde se ubiquen los buzones de sugerencias y reclamaciones. Estos impresos podrán ir acompañados de todos aquellos documentos,	No hay indicador aprobado. Indicador utilizado: Comprobación in situ.	El personal de la OMAC tiene instrucciones para que diariamente se compruebe la existencia de impresos actualizados en los buzones. Aun así, trimestralmente, desde la OMAC Centro se llama a cada una de las oficinas con buzones y se comprueba la



COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
especialmente Cartas de Servicios, que expresen los compromisos que asume el Ayuntamiento en la prestación de los servicios.		existencia de los impresos y el resto de documentación. Además, el impreso actualizado está disponible en la Sede electrónica, en el trámite correspondiente.
COMPROMISO 3: Se tramitarán todas las sugerencias o reclamaciones presentadas a través del 010, del 966658050 o a través de correo electrónico o Internet, siempre que los ciudadanos y ciudadanas manifiesten su nombre, apellidos, DNI y dirección completa.	Indicador 4: Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los totales presentadas. Otro indicador utilizado: 100% de transferencia de datos de la Sede electrónica y del 010 al programa informático de reclamaciones y sugerencias.	100% Tramitadas.
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 o igual a 10 días hábiles a contar desde la entrada en el registro.	Porcentaje medio: 92,9% Sugerencias: 95,46% Reclamaciones: 91,86%
	Indicador 2: Plazos medios en la comunicación de la admisión o no admisión a trámite.	Plazo medio de admisión o no admisión de sugerencias: 4 días Plazo medio de reclamaciones: 3 días. Promedio global: 4 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.	<ul style="list-style-type: none">Sobre las contestadas: Sugerencias 81% Reclamaciones 90% Porcentaje medio 87%Sobre las totales: Sugerencias 68% Reclamaciones 78% Porcentaje medio 75% Estos datos están afectados por el ciberataque, al no poder acceder los departamentos durante un tiempo a la información y obtener una fecha posterior a la real.
COMPROMISO 6: El Ayuntamiento se compromete a responder al ciudadano o ciudadana que haya presentado la sugerencia o reclamación, por el método más rápido y efectivo.	No hay indicador aprobado.	Se procura contactar por correo electrónico, que es el medio más rápido y económico, tanto desde la Unidad de Sugerencias y Reclamaciones como por parte del resto de Departamentos, aunque aquellas solicitudes que se tramitan por sede también son contestadas



COMPROMISOS DE CALIDAD	Indicador	Valor
		a través de sede, a pesar de que la tramitación y el seguimiento de los expedientes se hace a través del AS400 y no de TAO.
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, 59 En cuanto a las reclamaciones, 93
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.	Los programas informáticos permiten 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.	Elaboración de guía con recomendaciones al personal de OMAC al registrar sugerencias y reclamaciones presencialmente.

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

X. PUBLICACIÓN

Un ejemplar del Informe Anual 2025 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.