



RESUMEN TERCER TRIMESTRE BUZÓN CIUDADANO – AÑO 2021

En el tercer trimestre del año 2021, 74 ciudadanos han hecho uso del Buzón Ciudadano y han presentado al Ayuntamiento 86 propuestas. De estas propuestas se han trasladado a los diferentes departamentos municipales un total de 72 consultas o solicitudes de informe. Hay que tener en cuenta que algunas propuestas requieren la actuación de más de un departamento o incluyen diversos temas.

La media de las propuestas recibidas es de 28,7 mensuales. El mes de mayor recepción de propuestas ha sido agosto con 38 expedientes tramitados, y por contra, septiembre ha sido el mes con menos propuestas recibidas, con 19 expedientes.

El tiempo medio de respuesta desde que una propuesta se recibe hasta que se contesta al ciudadano, analizando las propuestas recibidas durante el tercer trimestre del año, es de 4,81 días hábiles. Hay que tener en cuenta que a fecha de emisión de este informe hay propuestas pendientes de contestación.

Los departamentos que más propuestas han recibido durante este tercer trimestre han sido Inspección General de Servicios, Medio Ambiente y Policía Local.

En cuanto a los temas más planteados han sido aquellos relacionados con quejas, consultas y propuestas sobre los servicios municipales, limpieza viaria y sobre la circulación de peatones y vehículos por las vías públicas.

Este canal comunicativo entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, redonda en una mejora de los servicios públicos que este ayuntamiento presta, dado que los ciudadanos pueden hacer llegar de manera rápida y sencilla sus propuestas, sugerencias, agradecimientos o quejas relacionados con temas de competencia municipal, los cuales son atendidos por los diferentes departamentos municipales tan pronto como sea posible.

Alcoi, 7 de octubre de 2021



RESUMEN TRIMESTRAL BUZÓN CIUDADANO – AÑO 2021

1. Tabla correspondiente al total de propuestas recibidas, con su desglose por meses:

| PROPUESTAS 2021 | TOTALES |
|-----------------|-----------|
| JULIO | 29 |
| AGOSTO | 38 |
| SEPTIEMBRE | 19 |
| TOTALES | 86 |

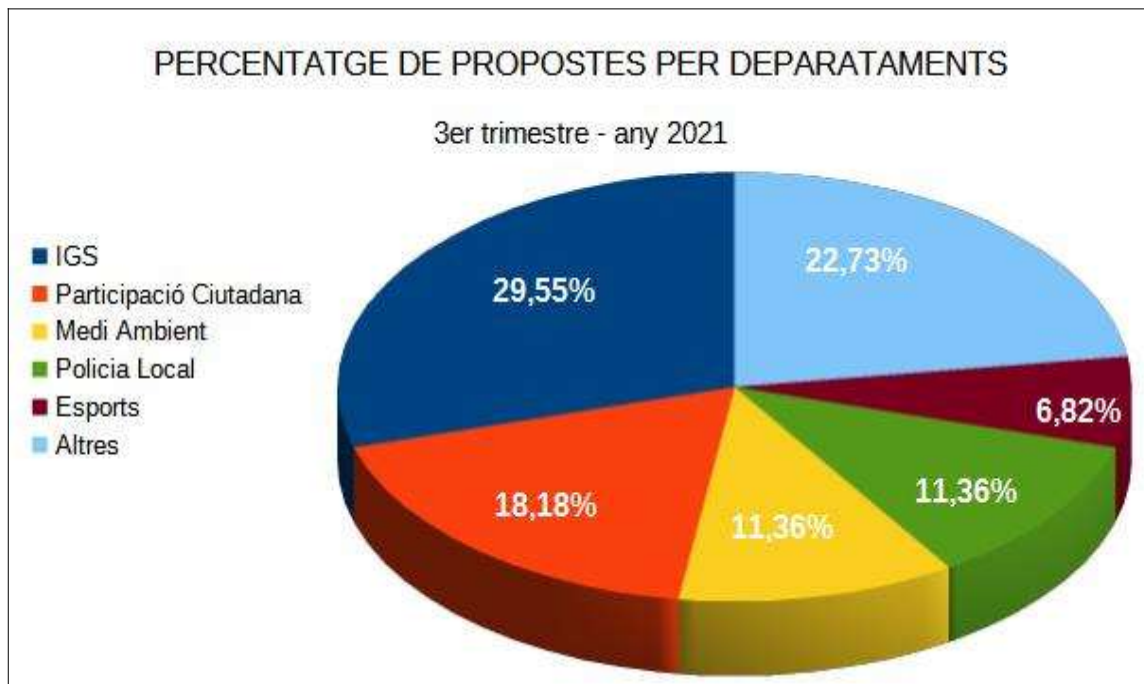
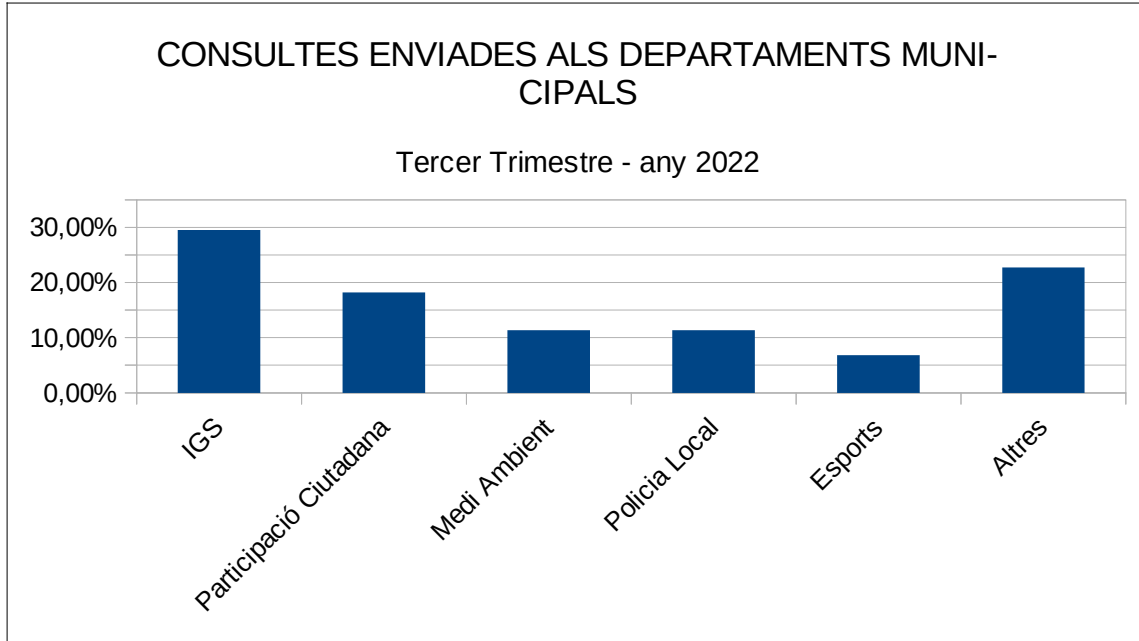
2. Tabla de propuestas, con su desglose por meses y por los departamentos con mayor número de consultas realizadas:

| DEPARTAMENTOS | IGS | Participación | Medio Ambiente | Policia Local | Deportes | Otros | TOTAL |
|---------------|-----------|---------------|----------------|---------------|----------|-----------|-----------|
| JULIO | 8 | 8 | 2 | 1 | 4 | 6 | 29 |
| AGOSTO | 10 | 6 | 7 | 7 | 0 | 10 | 38 |
| SEPTIEMBRE | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 19 |
| TOTAL | 26 | 16 | 10 | 10 | 6 | 20 | 86 |

Nota: El número de propuestas recibidas no coincide con las trasladadas a los departamentos ya que algunas propuestas se contestan directamente, requieren la actuación de más de un departamento o incluyen diversos temas.



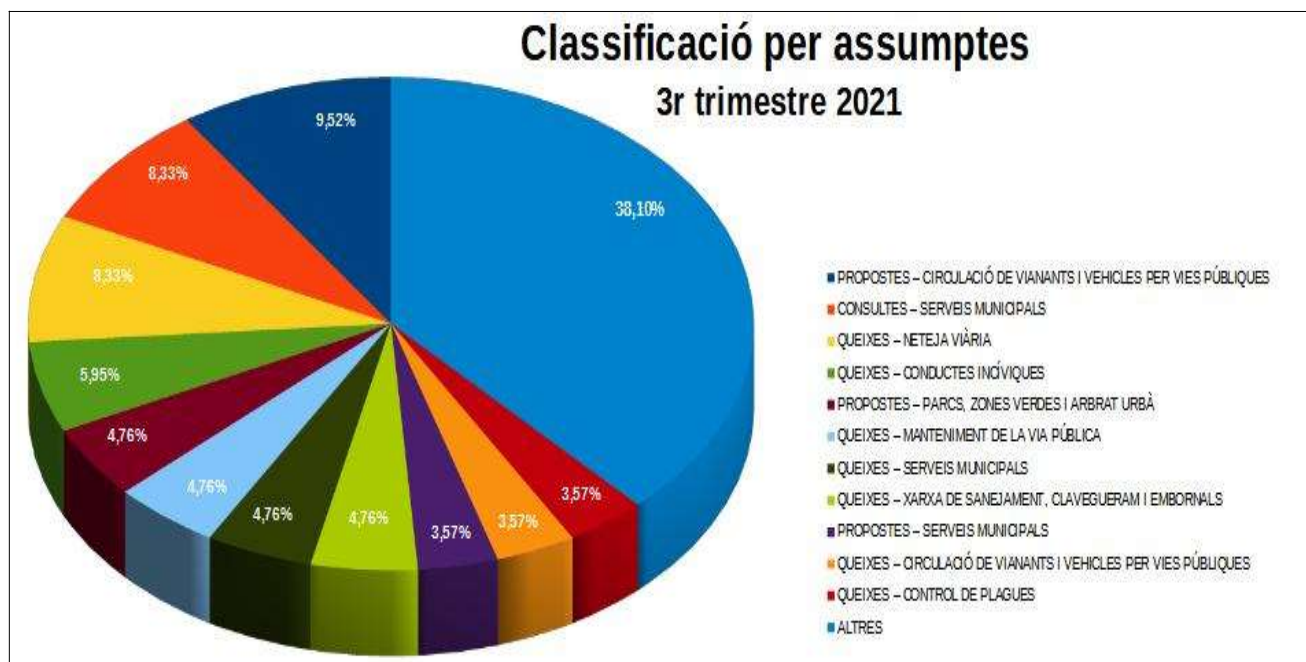
3.Gràfico de las propuestas trasladadas a los diferentes departamentos, con su desglose por meses y gráfico con los porcentajes obtenidos por los departamentos con mayor flujo de propuestas recibidas.





4. Tabla y gráfico con los temas más tratados en las quejas, propuestas y consultas recibidas.

| CLASSIFICACIÓ 3r TRIMESTRE | JULIOL | AGOST | SETEMBRE | TOTALS | PERCENTATGES |
|--|--------|-------|----------|--------|--------------|
| PROPOSTES – CIRCULACIÓ DE VIANANTS I VEHICLES PER VIES PÚBLIQUES | 3 | 3 | 2 | 8 | 9,52% |
| CONSULTES – SERVEIS MUNICIPALS | 4 | 2 | 1 | 7 | 8,33% |
| QUEIXES – NETEJA VIÀRIA | 1 | 6 | 0 | 7 | 8,33% |
| QUEIXES – CONDUCTES INCÍVÍQUES | 2 | 3 | 0 | 5 | 5,95% |
| PROPOSTES – PARCS, ZONES VERDES I ARBRAT URBA | 2 | 1 | 1 | 4 | 4,76% |
| QUEIXES – MANTENIMENT DE LA VIA PÚBLICA | 0 | 2 | 2 | 4 | 4,76% |
| QUEIXES – SERVEIS MUNICIPALS | 0 | 2 | 2 | 4 | 4,76% |
| QUEIXES – XARXA DE SANEJAMENT, CLAVEGUERAM I EMBORNALS | 2 | 0 | 2 | 4 | 4,76% |
| PROPOSTES – SERVEIS MUNICIPALS | 2 | 1 | 0 | 3 | 3,57% |
| QUEIXES – CIRCULACIÓ DE VIANANTS I VEHICLES PER VIES PÚBLIQUES | 1 | 1 | 1 | 3 | 3,57% |
| QUEIXES – CONTROL DE PLAGUES | 1 | 1 | 1 | 3 | 3,57% |
| ALTRES | 9 | 16 | 7 | 32 | 38,10% |



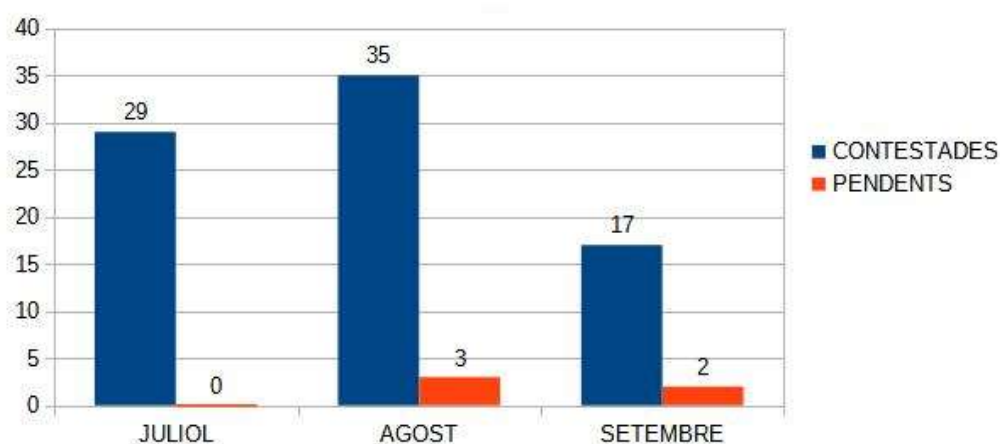


5. Tabla y gráfico del total de propuestas, según su estado de tramitación con su desglose por meses.

| PROPUESTAS | CONTESTADAS | PENDIENTES | TOTALES |
|----------------|-------------|------------|-----------|
| JULIO | 29 | 0 | 29 |
| AGOSTO | 35 | 3 | 38 |
| SEPTIEMBRE | 17 | 2 | 19 |
| TOTALES | 81 | 5 | 86 |

Bústia Ciutadana 2021

(3r trimestre)



6. Tabla del tiempo medio de respuesta a la ciudadanía desde que se recibe la propuesta hasta su contestación por parte del Ayuntamiento, desglosada en meses.

| PROPUESTAS | TIEMPO DE RESPUESTA (en días hábiles) |
|--------------------------------------|--|
| JULIO | 8,24 |
| AGOSTO | 3,26 |
| SEPTIEMBRE | 2,18 |
| MEDIA DEL TIEMPO DE RESPUESTA | 4,81 |

Nota:

Estos datos reflejan la media del tiempo de respuesta desde que la propuesta llega al Ayuntamiento hasta que se contesta a los ciudadanos. El tiempo de respuesta se cuenta en días hábiles. El tiempo medio de respuesta, analizando las 86 propuestas recibidas en el tercer trimestre del año, es de 4,81 días hábiles (hay que tener en cuenta que hay propuestas pendientes de contestación a fecha de realización de este documento).