



## RESUM TERCER TRIMESTRE BÚSTIA CIUTADANA – ANY 2021

Al tercer trimestre de l'any 2021 74 ciutadans han fet ús de la Bústia Ciutadana i han presentat a l'Ajuntament 86 propostes. D'aquestes propostes s'han traslladat a altres departaments municipals un total de 72 consultes o sol·licituds d'informe. Hi ha que tenir en compte que algunes propostes requereixen l'actuació de més d'un departament o inclouen diversos temes.

La mitjana de les propostes rebudes és de 28,7 propostes mensuals. El mes de major recepció de propostes ha sigut agost amb 38 expedients tramitats; i per contra setembre ha sigut el mes amb menys propostes rebudes, amb 19 expedients.

El temps mitjà de resposta, des de que una proposta es rebuda fins que es contesta al ciutadà, analitzant les propostes rebudes durant el tercer trimestre de l'any, és de 4,81 dies hàbils. Hi ha que tindre en compte que a data d'emissió d'aquest informe hi ha propostes pendents de contestació.

Els departaments que més propostes han rebut durant aquest segon trimestre han sigut Inspecció General de Serveis, Medi Ambient i Policia Local.

En quant als temes més plantejats han sigut aquells relacionats amb queixes, consultes i propostes sobre els serveis municipals, neteja viària i sobre la circulació de vianants i vehicles per les vies públiques.

Aquest canal comunicatiu entre l'Ajuntament i la ciutadania, redunda en una millora dels serveis públics que aquest ajuntament presta, atès que els ciutadans poden fer arribar de manera ràpida i senzilla les seues propostes, suggeriments, agraïments o queixes relacionades amb temes de competència municipal, els quals són atesos pels diferents departaments municipals tant prompte com és possible.

Alcoi, 7 d'octubre de 2021



## RESUM TRIMESTRAL BÚSTIA CIUTADANA – ANY 2021

### 1. Taula corresponent al total de propostes rebudes, amb el seu desglossament per mesos:

PROPOSTES 2021	TOTALS
JULIOL	29
AGOST	38
SETEMBRE	19
<b>TOTALS</b>	<b>86</b>

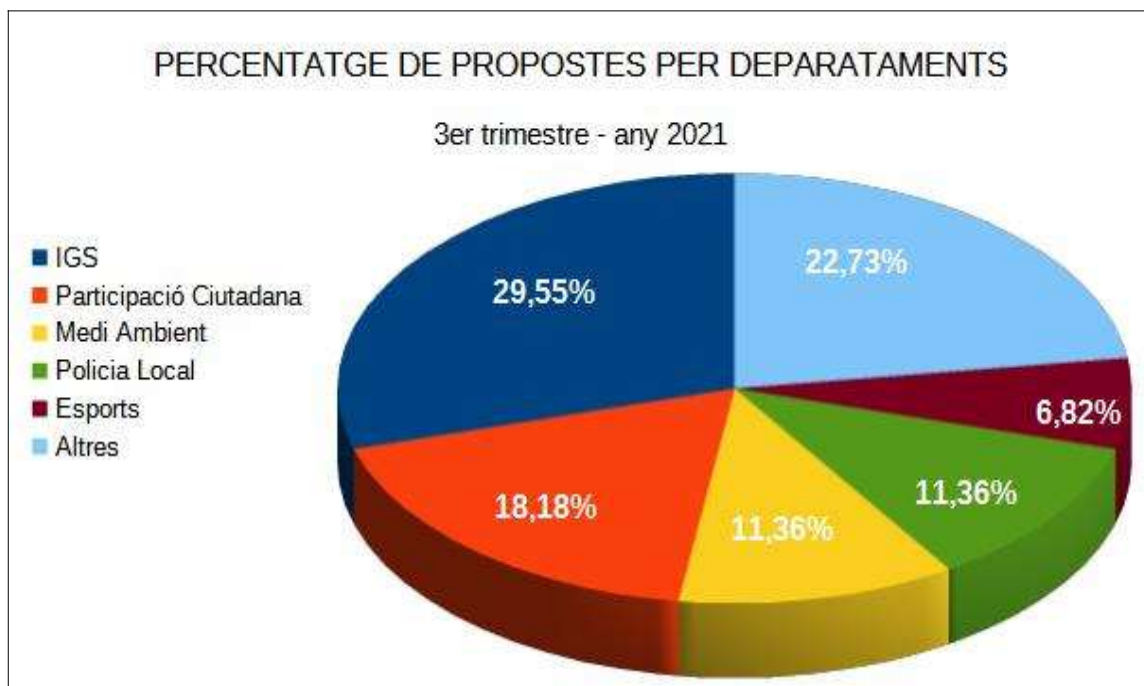
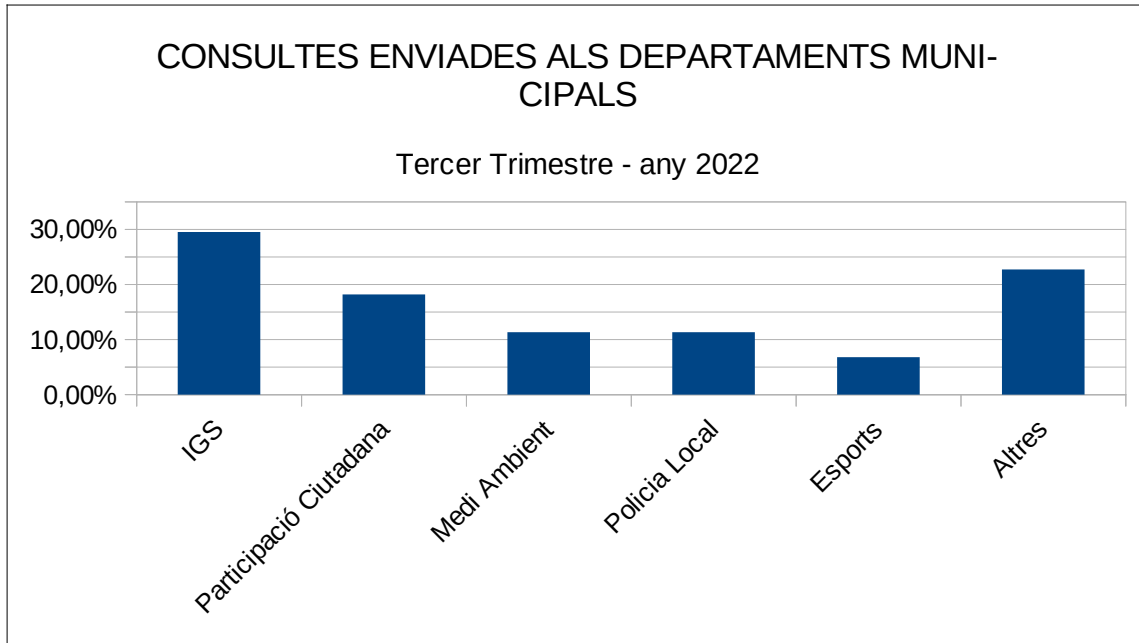
### 2. Taula de propostes, amb el seu desglossament per mesos i pels departaments amb major nombre de consultes realitzades:

DEPARTAMENTS	IGS	Participació	Medi Ambient	Policia Local	Esports	Altres	TOTAL
JULIOL	8	8	2	1	4	6	29
AGOST	10	6	7	7	0	10	38
SETEMBRE	8	2	1	2	2	4	19
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>86</b>

Nota: El nombre de propostes rebudes no coincideix amb les traslladades als departaments ja que algunes propostes es contesten directament, requereixen l'actuació de més d'un departament o inclouen diversos temes.



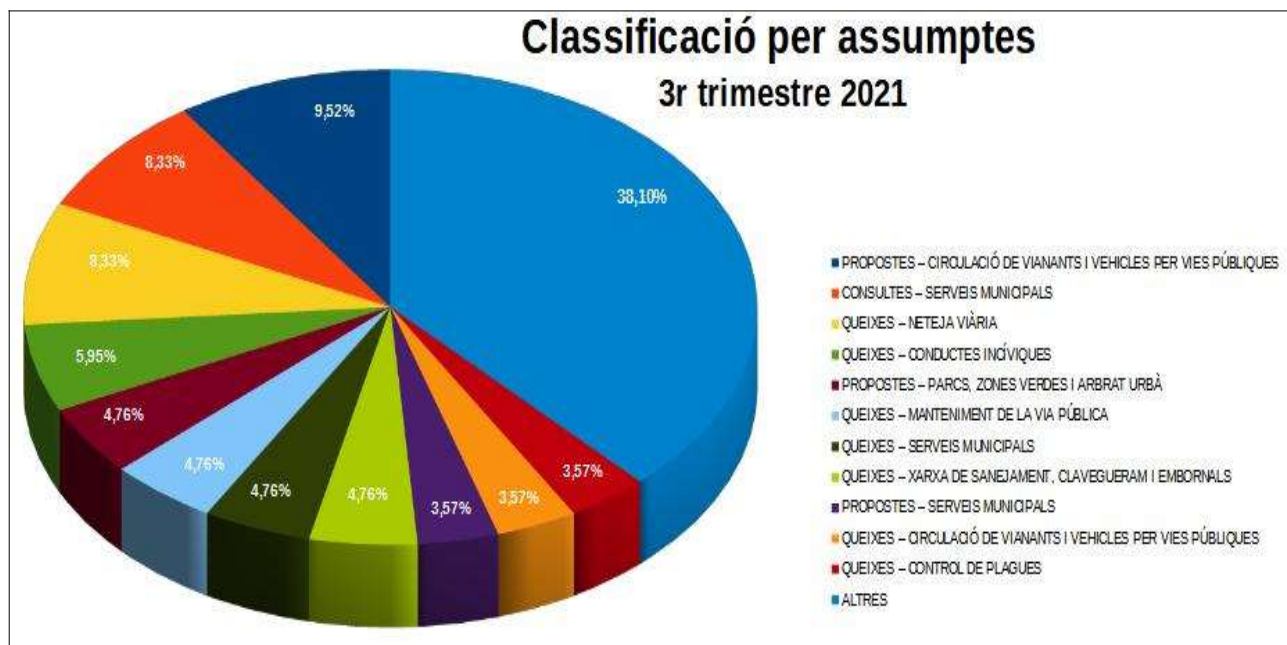
**3.Gràfic de les propostes traslladades als diferents departaments, amb el seu desglossament per mesos i gràfic amb els percentatges obtinguts pels departaments amb major flux de propostes rebudes.**





#### 4. Taula i gràfic amb els temes més tractats en les queixes, propostes i consultes rebudes.

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%



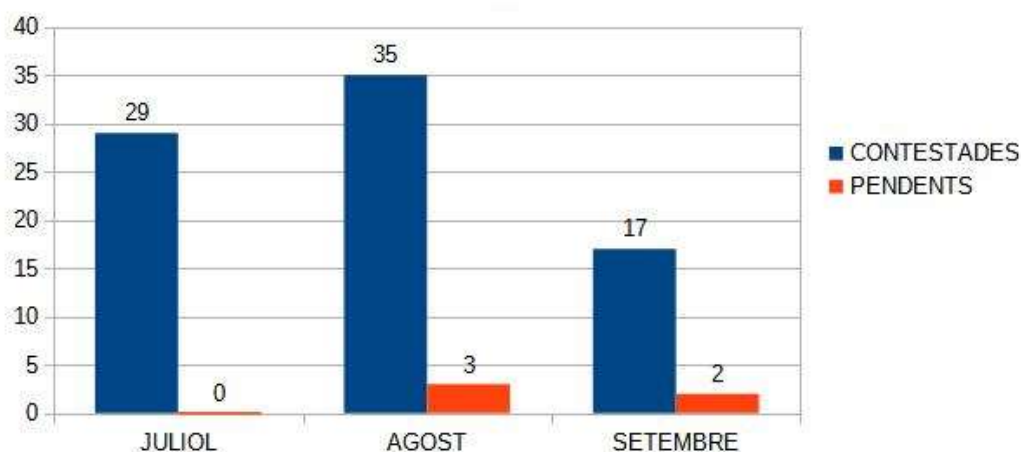


**5. Taula i gràfic del total de propostes, segons el seu estat de tramitació amb el seu desglossament per mesos.**

PROPOSTES	CONTESTADES	PENDENTS	TOTALS
JULIOL	29	0	29
AGOST	35	3	38
SETEMBRE	17	2	19
<b>TOTALS</b>	<b>81</b>	<b>5</b>	<b>86</b>

Bústia Ciutadana 2021

(3r trimestre)



**6. Taula del temps mitjà de resposta a la ciutadania des que es rep la proposta fins a la seua contestació per part de l'Ajuntament, desglossada en mesos.**

PROPOSTES	TEMPS DE RESPOSTA (en dies hàbils)
JULIOL	8,24
AGOST	3,26
SETEMBRE	2,18
<b>MITJANA DEL TEMPS DE RESPOSTA</b>	<b>4,81</b>

**Nota:**

Aquestes dades reflecteixen la mitjana del temps de resposta des que la proposta arriba a l'Ajuntament fins que es contesta als ciutadans. Els temps de resposta es compta en dies hàbils. El temps mitjà de resposta analitzant les 86 propostes rebudes al segon trimestre de l'any és de 4,81 dies hàbils (hi ha que tindre en compte que hi ha propostes pendents de contestació a data de realització d'aquest document).