



RESUMEN ANUAL BUZÓN CIUDADANO -AÑO 2020

En el año 2020, 357 ciudadanos han hecho uso del Buzón Ciudadano y han presentado en el ayuntamiento 418 propuestas, de las cuales se han trasladado a los diferentes departamentos municipales un total de 465 propuestas. El número de propuestas que entran en los departamentos es mayor que el número de propuestas recibidas ya que algunos propuestas requieren la actuación de más de un departamento o incluyen diversos temas.

La media de las propuestas recibidas es de unas 35 propuestas mensuales. El mes de mayor recepción de propuestas ha sido mayo, con 56 expedientes tramitados, y por contra febrero ha sido el mes con menos propuestas recibidas, con tan solo 15 expedientes.

Por departamentos, el servicio que más propuestas ha tratado es Participación Ciudadana, con 99 expediente, lo cual supone un 21,29% del total de las propuestas recibidas. El segundo departamento con más propuestas recibidas ha sido Inspección General de Servicios, encargado de hacer las obras de reparación y mejora de la ciudad, la iluminación viaria, control de plagas y el mantenimiento de parques y jardines, con un total de 91 propuestas, un 19,57% del total de las propuestas recibidas. Los servicios municipales que siguen con Policía Local (61 propuestas), el Departamento de Medio Ambiente (50 propuestas), Alcaldía (35 propuestas) y Movilidad Urbana Sostenible (15 propuestas). Entre ellos suponen el 34,62% de las propuestas recibidas.

Resumiendo de manera global las propuestas recibidas, los temas más planteados son aquellos referentes al mantenimiento, mejora y reparación de las calles y zonas verdes de la ciudad, la iluminación viaria, la limpieza viaria, los contenedores de residuos urbanos, el tráfico, las consultas sobre trámites municipales y cuestiones sobre actividades y servicios municipales.

El tiempo medio de respuesta desde que una propuesta es recibida hasta que se contesta al ciudadano, analizando las propuestas recibidas a fecha 31 de diciembre de 2020, es de 7 días hábiles, pero hay que tener en cuenta que a fecha de emisión de este informe hay propuestas pendientes de contestación.

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 relacionadas con temas de competencia municipal, los cuales son atendidos por los diferentes departamentos municipales en cuanto es posible.

Por último, señalar que esta herramienta ha ido consolidándose los últimos años dado que el número de ciudadanos que han hecho uso de ésta ha aumentado significativamente de 94 usuarios en el año 2016, llegando a los 357 usuarios en el 2020.

Alcoi, 13 de enero de 2020

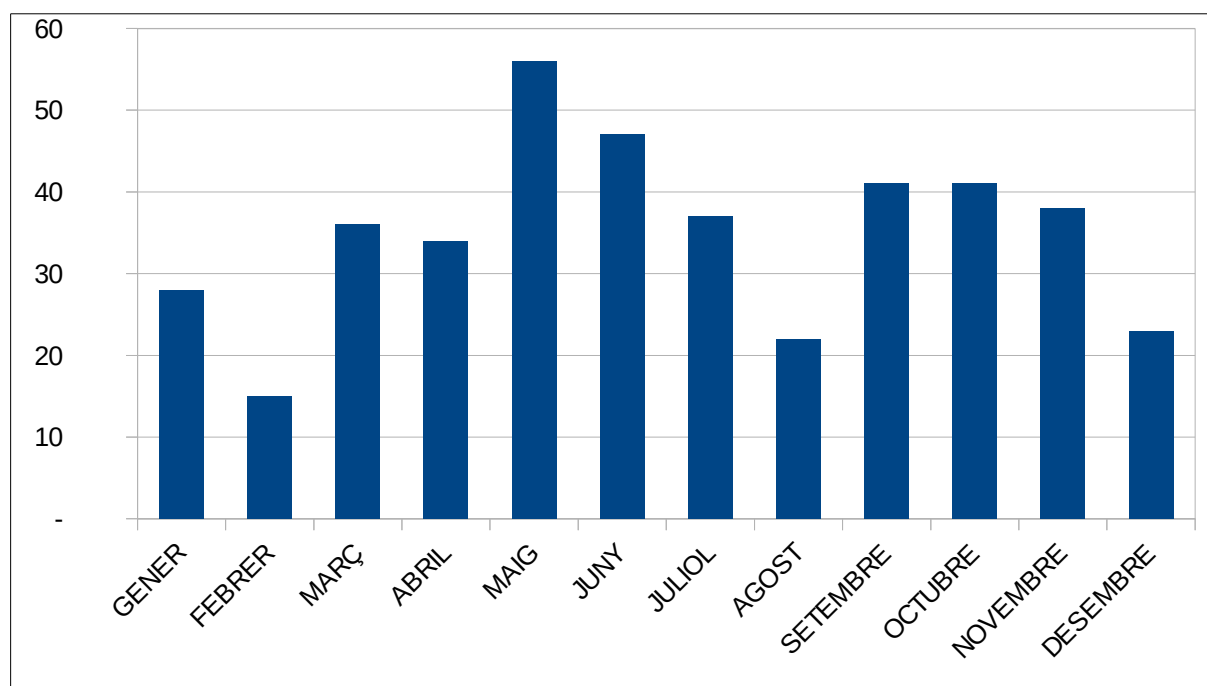


RESUMEN ANUAL BUZÓN CIUDADANO – AÑO 2020

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

PROPUESTAS 2020	TOTALES
ENERO	28
FEBRERO	15
MARZO	36
ABRIL	34
MAYO	56
JUNIO	47
JULIO	37
AGOSTO	22
SEPTIEMBRE	41
OCTUBRE	41
NOVIEMBRE	38
DICIEMBRE	23
TOTALES	418

2. Gráficos del total de propuestas recibidas con su desglose por meses.





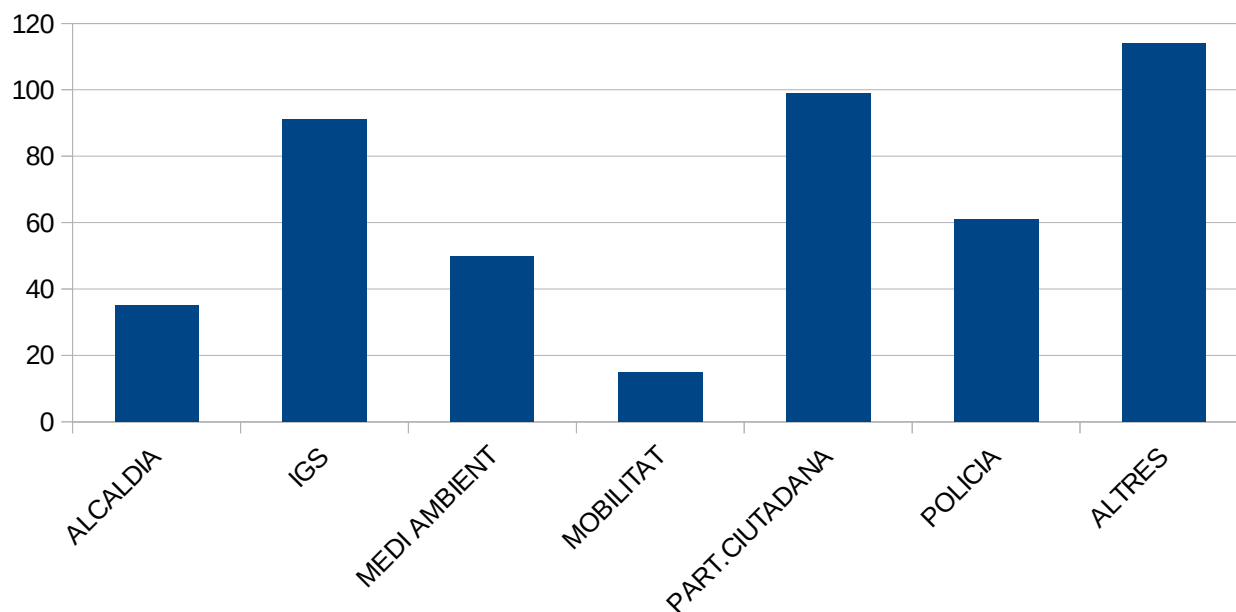
3. Tabla de propuestas, con su desglose por meses y por los departamentos con mayor flujo de propuestas recibidas.

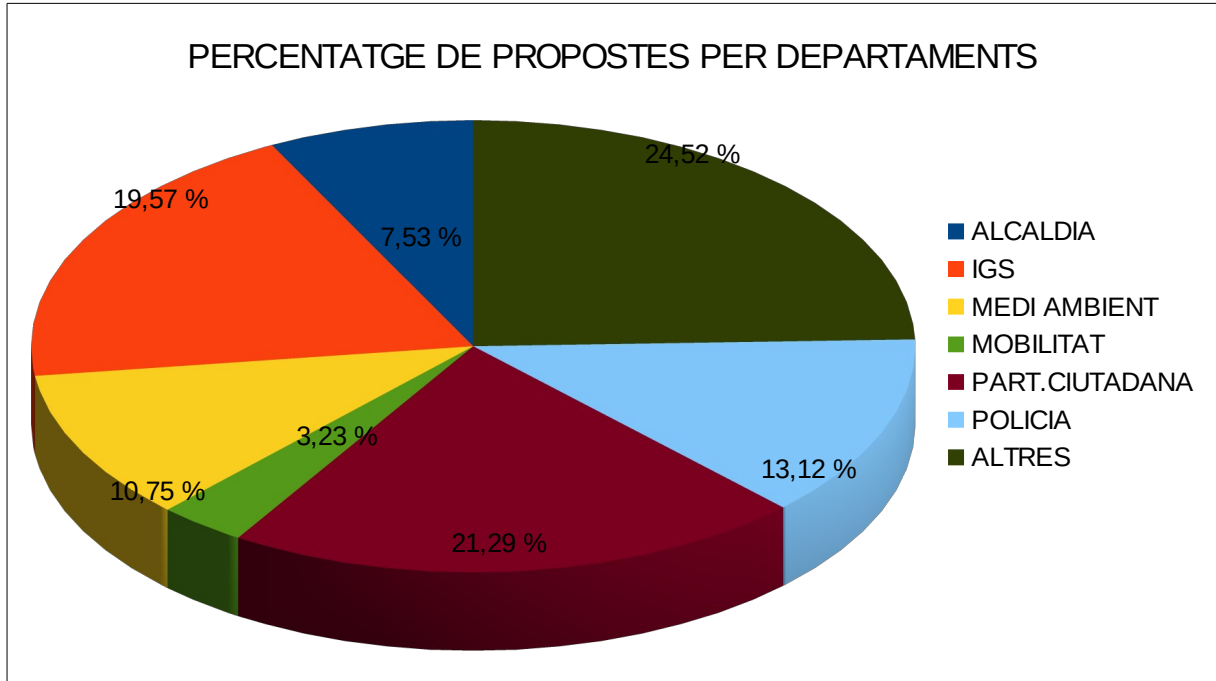
DEPARTAMENTS	ALCALDIA	IGS		MOVILITAT		POLICIA	ALTRES	TOTAL
GENER	2	6	3	1	2	3	13	30
FEBRER		6	2		5	3	4	20
MARÇ	11	3	4		9	4	7	38
ABRIL	2	1	1		9	9	13	35
MAIG	5	11	8	1	10	14	14	63
JUNY	3	11	5	1	13	9	14	56
JULIOL		12	5	1	11	1	7	37
AGOST	1	4	5		8	2	6	26
SETEMBRE	7	9	4	2	8	8	12	50
OCTUBRE	3	8	9	5	11	4	10	50
NOVEMBRE		13	3	3	7	3	9	38
DESEMBRE	1	7	1	1	6	1	5	22
TOTAL	35	91	50	15	99	61		465

4. Gráfico de las propuestas trasladadas a los diferentes departamentos, con su desglose por meses y gráficos con los porcentajes obtenidos por los departamentos con mayor flujo de propuestas recibidas.

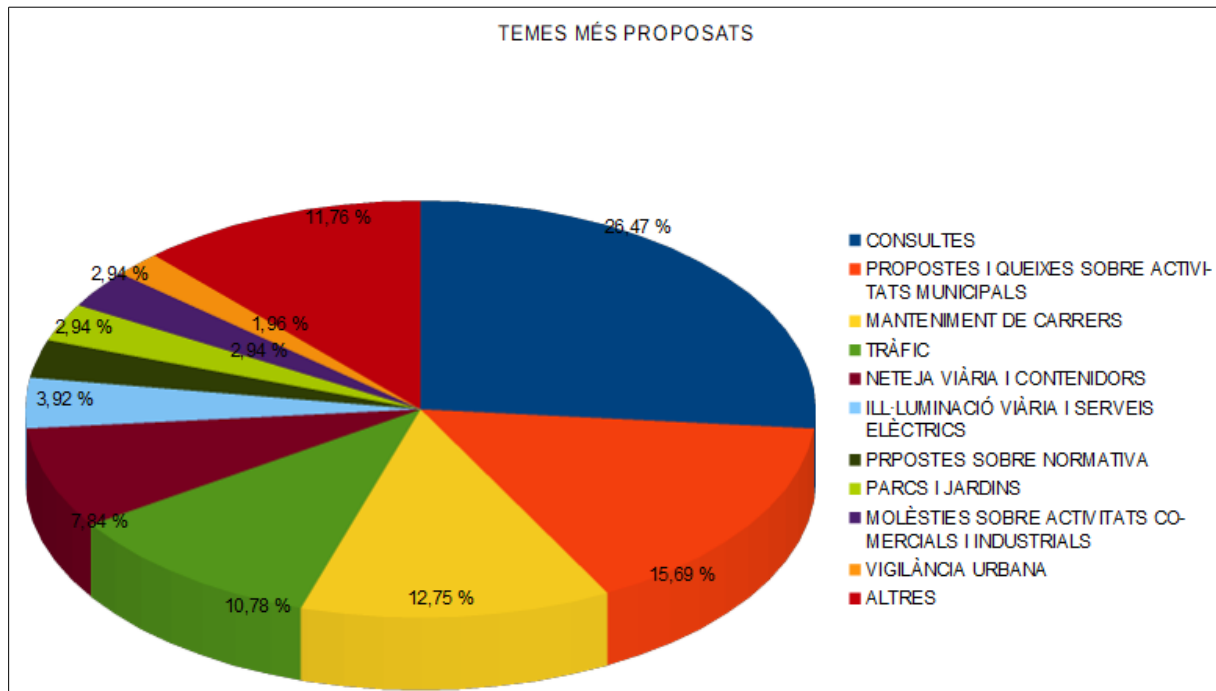
3

PROPOSTES PER DEPARTAMENT DURANT L'ANY 2020





5. Gráfico de los temas más tratados en las propuestas recibidas.

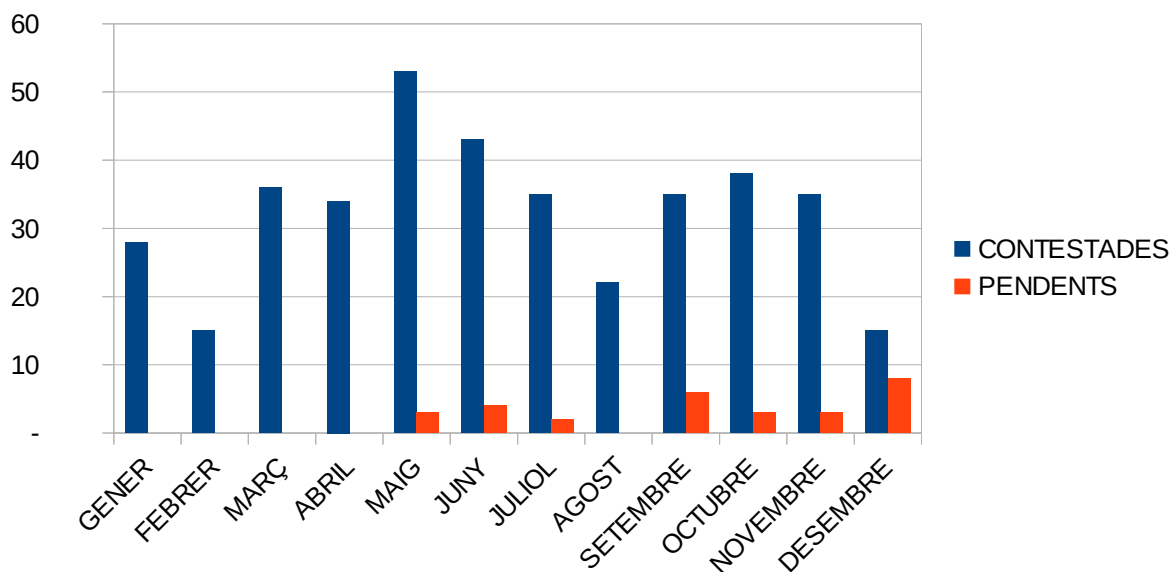




6. Tabla y gráfico del total de propuestas, según su estado de tramitación con su desglosa por meses.

PROPOSTES	CONTESTADES	PENDENTS		TOTALS
GENER	28	-		28
FEBRER	15	-		15
MARÇ	36	-		36
ABRIL	34	-		34
MAIG	53	3		56
JUNY	43	4		47
JULIOL	35	2		37
AGOST	22	-		22
SETEMBRE	35	6		41
OCTUBRE	38	3		41
NOVEMBRE	35	3		38
DESEMBRE	15	8		23
TOTALS	389	29		418

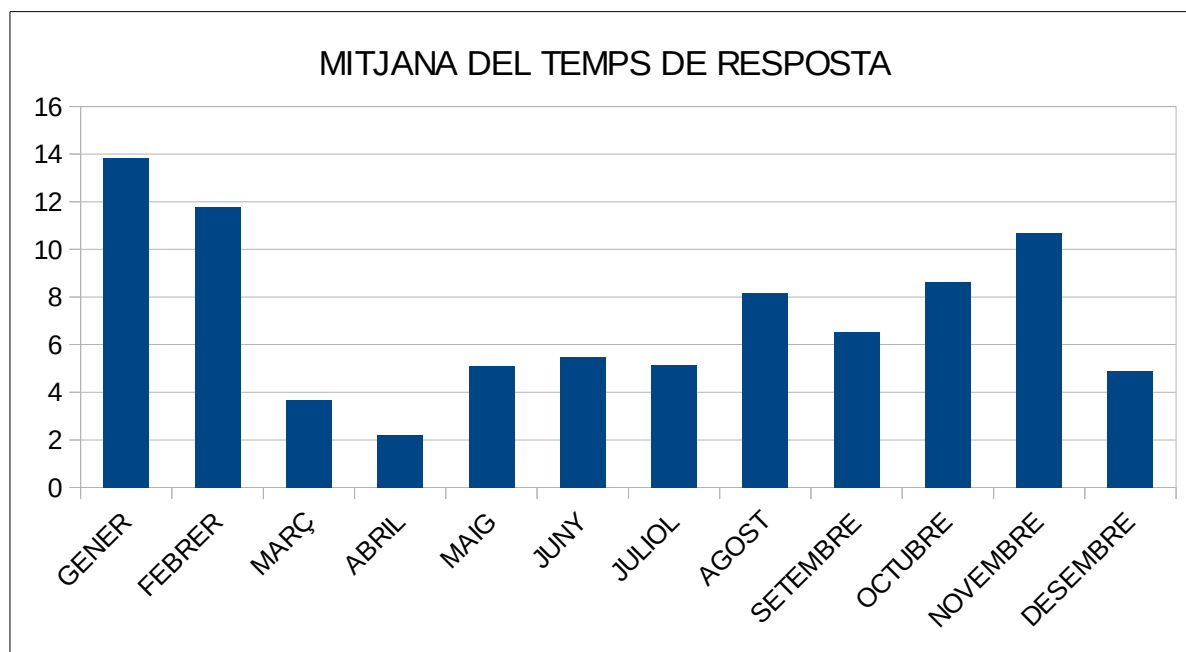
ESTAT DE TRAMITACIÓ DE LES PROPOSTES





7. Tabla y gráfico de los tiempos medios de respuesta al ciudadanos desde que se recibe la propuesta hasta su contestación por parte del ayuntamiento, desglosado por meses.

PROPUESTAS	TEMPS DE RESPOSTA (en dies hàbils)
ENERO	14
FEBRERO	30
MARZO	27
ABRIL	14
MAYO	21
JUNIO	16
JULIO	19
AGOSTO	20
SEPTIEMBRE	13
OCTUBRE	13
NOVIEMBRE	8
DICIEMBRE	5
MEDIA DEL TIEMPO DE RESPUESTA	7



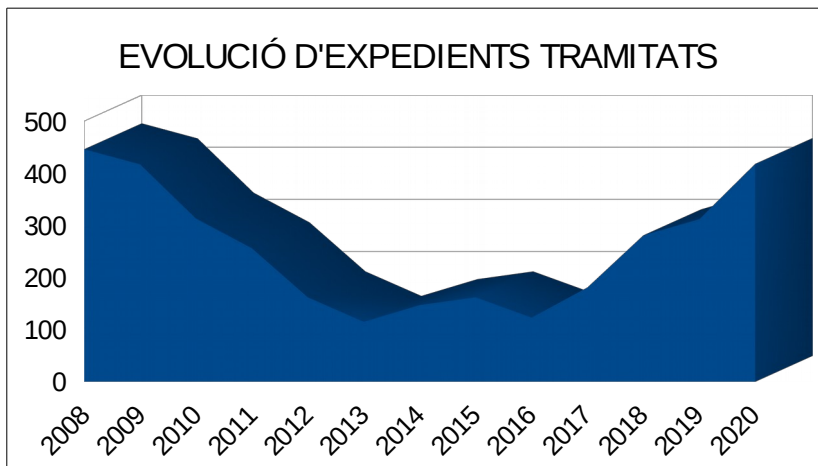
Nota:

Estos datos reflejan la media de 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 152 propuestas recibidas a 31 de diciembre de 2020, es de 7 días hábiles (hay que tener en cuenta que existen propuestas pendientes de contestación a fecha de realización de este informe).



8 . Tablas y gráficos con el número de expedientes tramitados y el número de usuarios durante los últimos años.

ANY	REBUDES
2008	446
2009	417
2010	313
2011	256
2012	162
2013	115
2014	147
2015	162
2016	123
2017	181
2018	281
2019	312
2020	418



ANY	USUARIS
2014	107
2015	112
2016	94
2017	181
2018	243
2019	256
2020	348

