



RESUM ANUAL BÚSTIA CIUTADANA – ANY 2020

A l'any 2020, 357 ciutadans han fet ús de la Bústia Ciutadana i han presentat a l'Ajuntament 418 propostes, de les quals s'han traslladat als diferents departaments municipals un total de 465 propostes. El nombre de propostes que entren als departaments és major que el nombre de propostes rebudes ja que algunes propostes requereixen l'actuació de més d'un departament o inclouen diversos temes.

La mitjana de les propostes rebudes és d'unes 35 propostes mensuals. El mes de major recepció de propostes ha sigut maig, amb 56 expedients tramitats; i, per contra, febrer ha sigut el mes amb menys propostes rebudes, amb tan sols 15 expedients.

Per departaments, el servei que més propostes ha tractat és Participació Ciutadana, amb 99 expedients, la qual cosa suposa un 21,29% del total de les propostes rebudes.

El segon departament amb més propostes rebudes ha sigut Inspecció General de Serveis, encarregat de fer les obres de reparació i millora de la ciutat, la il·luminació viària, control de plagues i el manteniment de parcs i jardins, amb un total de 91 propostes, un 19,57% del total de les propostes rebudes.

Els serveis municipals que van a continuació són Policia Local (61 propostes), el Departament de Medi Ambient (50 propostes), Alcaldia (35 propostes) i Mobilitat Urbana Sostenible (15 propostes). Entre elles suposen el 34,62% de les propostes rebudes.

Resumint de manera global i significativa les propostes rebudes, els temes més plantejats són aquells referents al manteniment, millora i reparació dels carrers i zones verdes de la ciutat, la il·luminació viària, la neteja viària i els contenidors de residus, el trànsit, les consultes sobre tràmits municipals i qüestions sobre activitats i serveis municipals.

El temps mitjà de resposta des que una proposta es rebuda, fins que es contesta el ciutadà, analitzant les propostes rebudes a data 31 de desembre de 2020, és de 7 dies hàbils, però hi ha que tindre en compte que a data d'emissió d'aquest informe hi ha propostes pendents de contestació).

Aquest canal comunicatiu entre l'Ajuntament i la ciutadania, redunda en una millora dels serveis públics que aquest Ajuntament presta, donat 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.

Per últim, assenyalar que aquesta ferramenta a anat consolidant-se als últims any atès que el nombre de ciutadans que han fet ús de la mateixa ha augmentat significativament de 94 usuaris a l'any 2016, arribant als 357 usuaris al 2020.

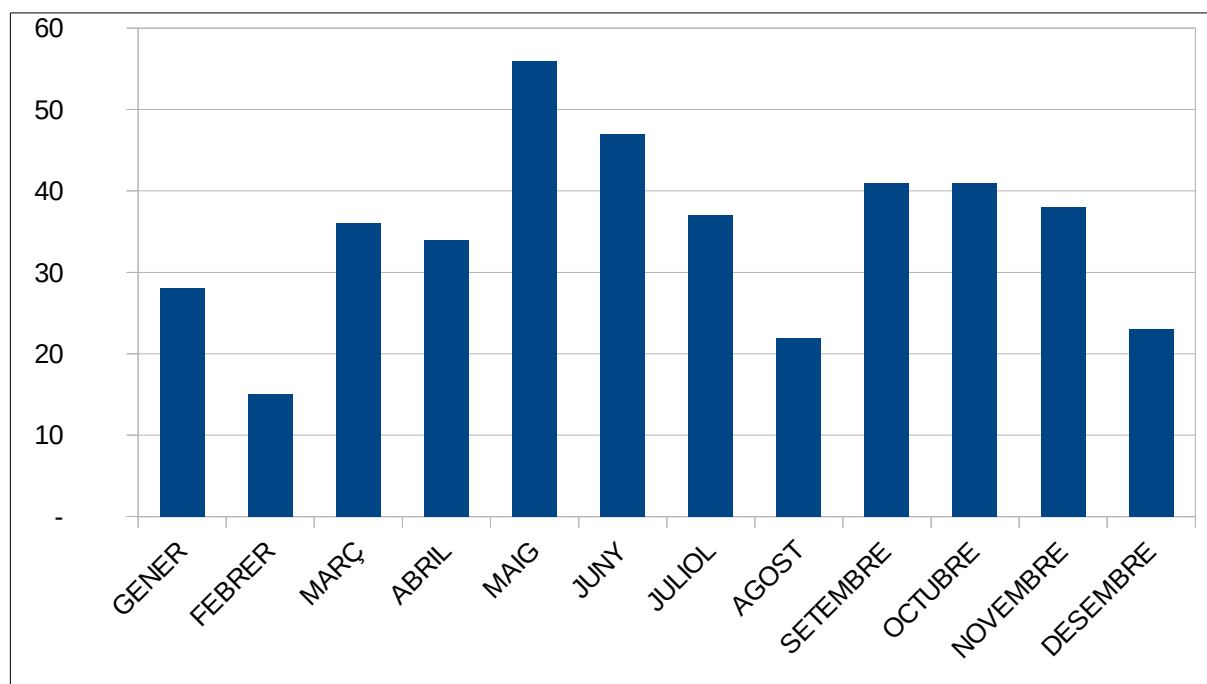
Alcoi, 13 de gener de 2020



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

PROPOSTES 2019	TOTALS
GENER	28
FEBRER	15
MARÇ	36
ABRIL	34
MAIG	56
JUNY	47
JULIOL	37
AGOST	22
SETEMBRE	41
OCTUBRE	41
NOVEMBRE	38
DESEMBRE	23
TOTALS	418

2. Gràfics del total de propostes rebudes amb el seu desglossament per mesos.





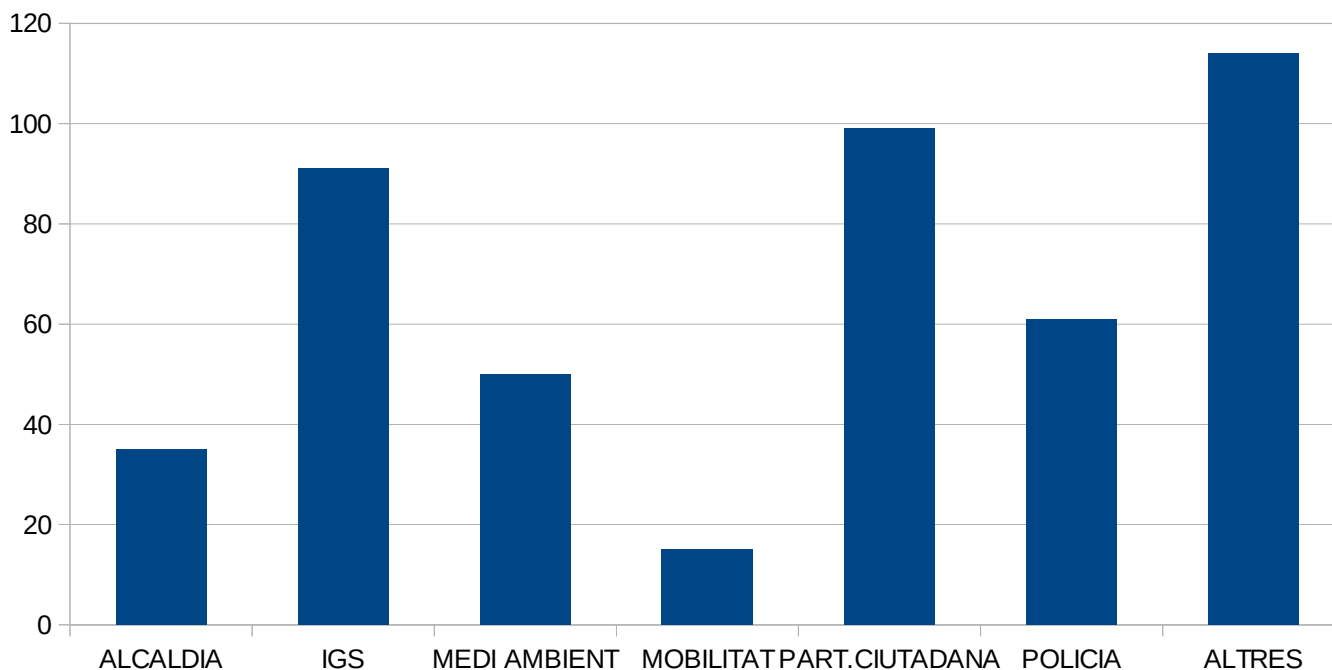
3. Taula de propostes, amb el seu desglossament per mesos i pels departaments amb major flux de propostes rebudes.

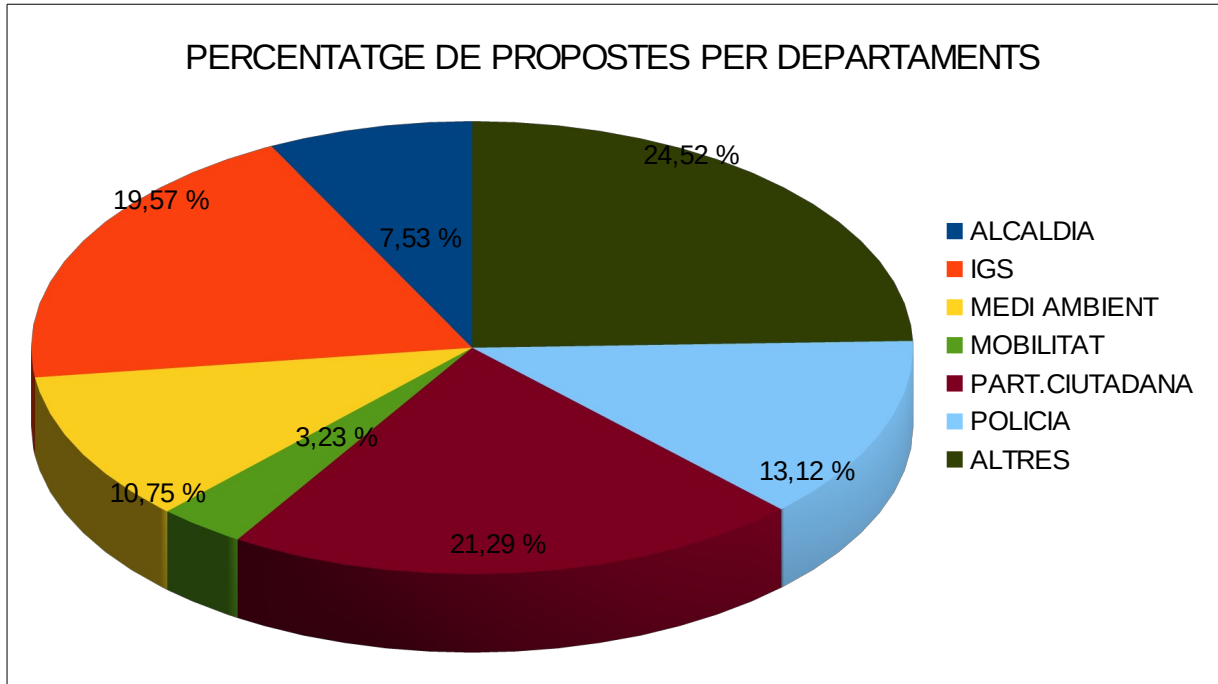
DEPARTAMENTS	ALCALDIA	IGS		MOVILITAT		POLICIA	ALTRES	TOTAL
GENER	2	6	3	1	2	3	13	30
FEBRER		6	2		5	3	4	20
MARÇ	11	3	4		9	4	7	38
ABRIL	2	1	1		9	9	13	35
MAIG	5	11	8	1	10	14	14	63
JUNY	3	11	5	1	13	9	14	56
JULIOL		12	5	1	11	1	7	37
AGOST	1	4	5		8	2	6	26
SETEMBRE	7	9	4	2	8	8	12	50
OCTUBRE	3	8	9	5	11	4	10	50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

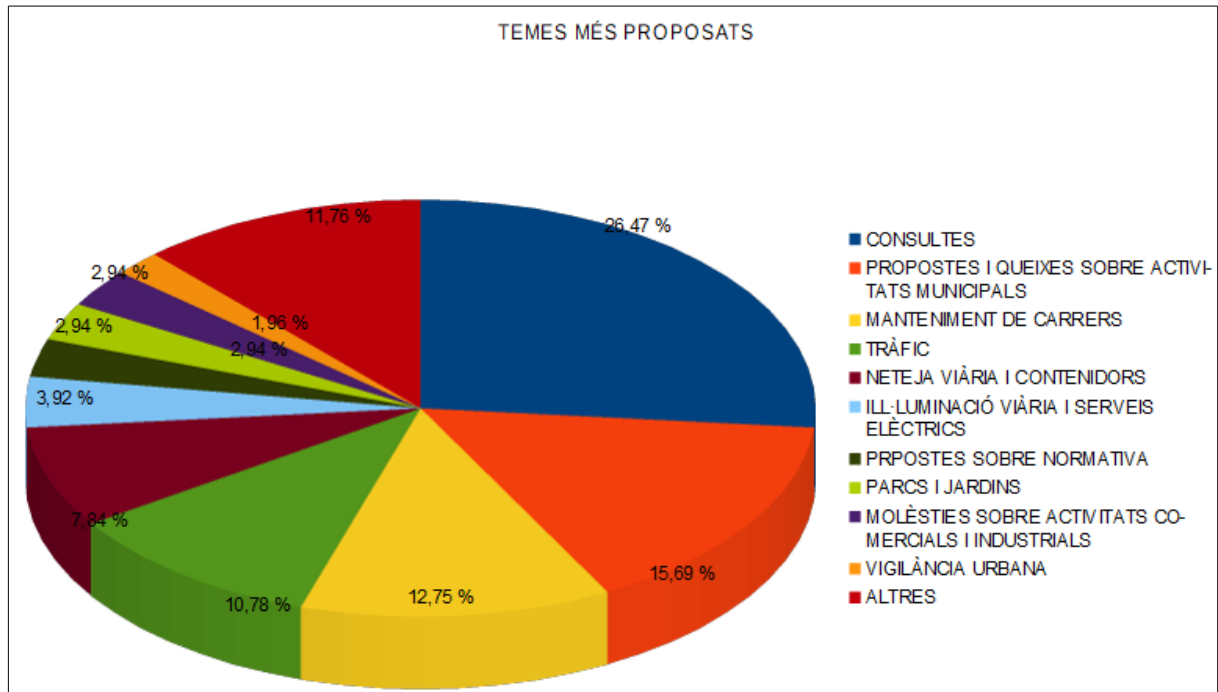
3

PROPOSTES PER DEPARTAMENT DURANT L'ANY 2020





5. Gràfic dels temes més proposats a les propostes rebudes.

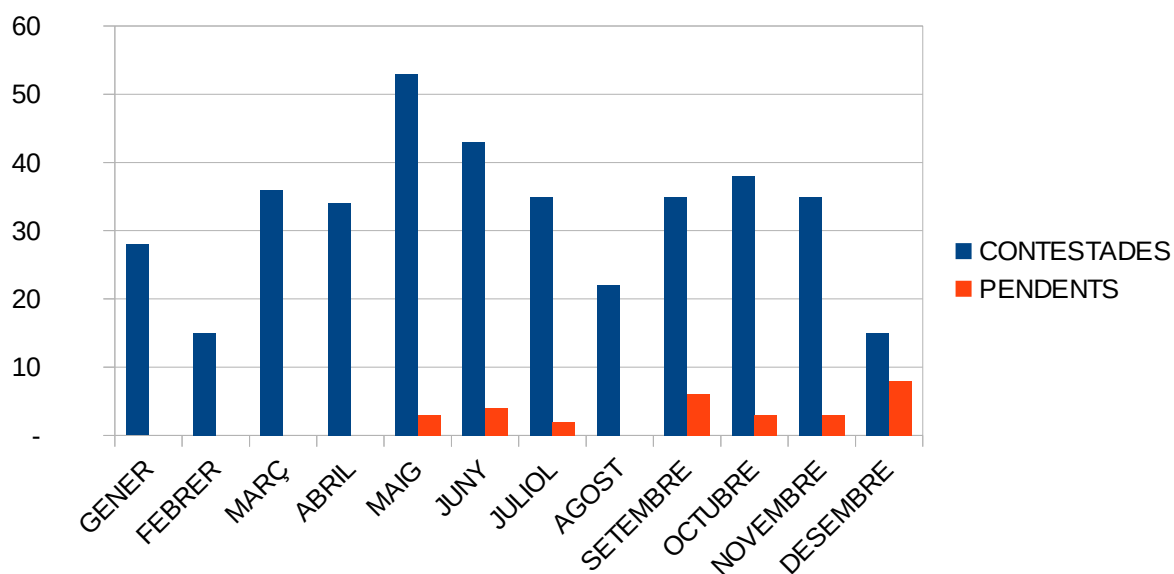




6. Taula i gràfic del total de propostes, segons el seu estat de tramitació amb el seu desglossament per mesos.

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



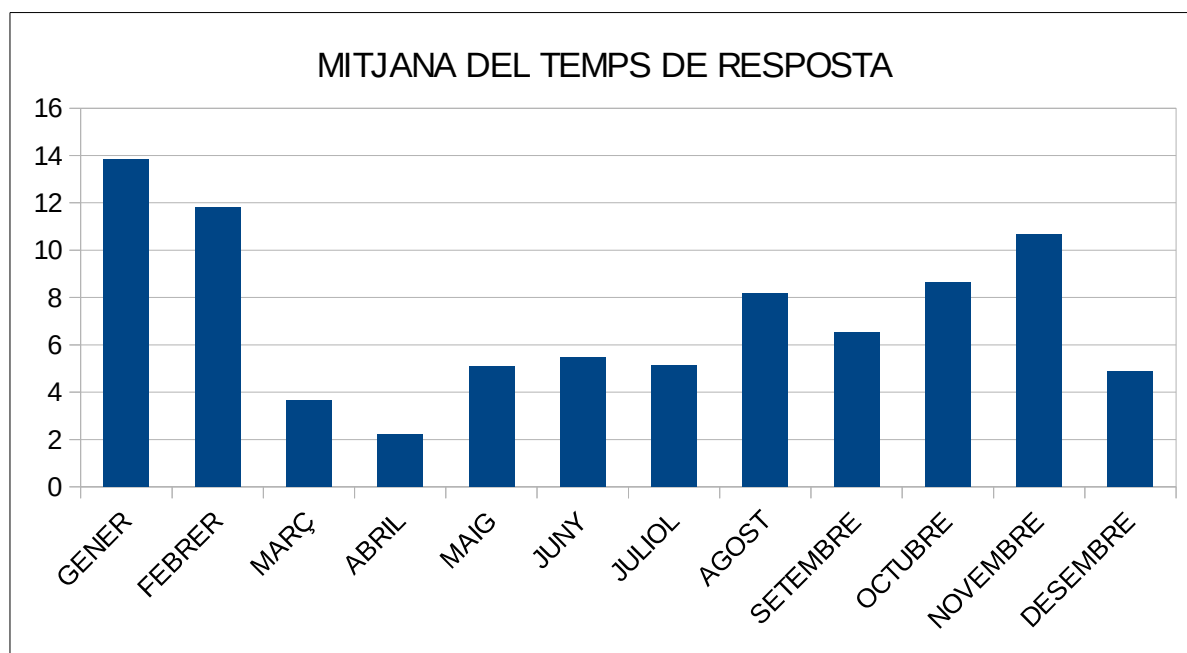


7. Taula i gràfic del temps mitjà de resposta al ciutadà des que es rep la proposta fins a la seua contestació per part de l'Ajuntament, desglossada en mesos.

PROPOSTES	TEMPS DE RESPOSTA (en dies hàbils)
GENER	14
FEBRER	30
MARÇ	27
ABRIL	14
MAIG	21
JUNY	16
JULIOL	19
AGOST	20
SETEMBRE	13
OCTUBRE	13
NOVEMBRE	8
DESEMBRE	5
MITJANA DEL TEMPS DE RESPOSTA	7

Nota:

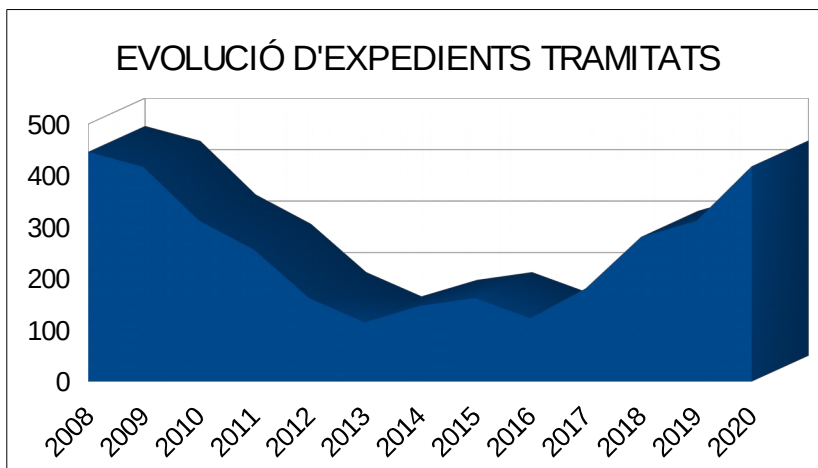
Aquestes dades reflecteixen la mitjana del temps de resposta des que la proposta arriba a l'Ajuntament fins que es contesta els ciutadans. Els temps de resposta es compta en dies hàbils. El temps mitjà de resposta analitzant les 152 propostes rebudes a 31 de desembre de 2019 és de 17 dies hàbils (hi ha que tindre en compte que hi ha propostes pendents de contestació a data de realització d'aquest informe).





8 . Taules i gràfics amb el nombre d'expedients tramitats i nombre de usuaris als últims anys.

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

