



RESUMEN ANUAL BUZÓN CIUDADANO -AÑO 2021

En el año 2021, 288 ciudadanos han hecho uso del Buzón Ciudadano y han presentado en el ayuntamiento 345 propuestas, de las cuales se han trasladado a los diferentes departamentos municipales un total de 353 propuestas. El número de propuestas que entran en los departamentos es mayor que el número de propuestas recibidas ya que algunas propuestas requieren la actuación de más de un departamento o incluyen diversos temas.

La media de las propuestas recibidas es de unas 29 propuestas mensuales. El mes de mayor recepción de propuestas ha sido marzo, con 42 expedientes tramitados, y por contra octubre ha sido el mes con menos propuestas recibidas, con tan solo 10 expedientes.

Por departamentos, el servicio que más propuestas ha tratado es Participación Ciudadana, con 114 expediente, lo cual supone un 32,29% 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 84 propuestas, un 23,80% del total de las propuestas recibidas. Los servicios municipales que siguen con Policía Local (38 propuestas), el Departamento de Medio Ambiente (23 propuestas), y Movilidad Urbana Sostenible (16 propuestas). Entre ellos suponen el 43,91% 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 2021, es de 5 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 redundo 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 288 usuarios en el 2021.

Alcoi, 13 de enero de 2021

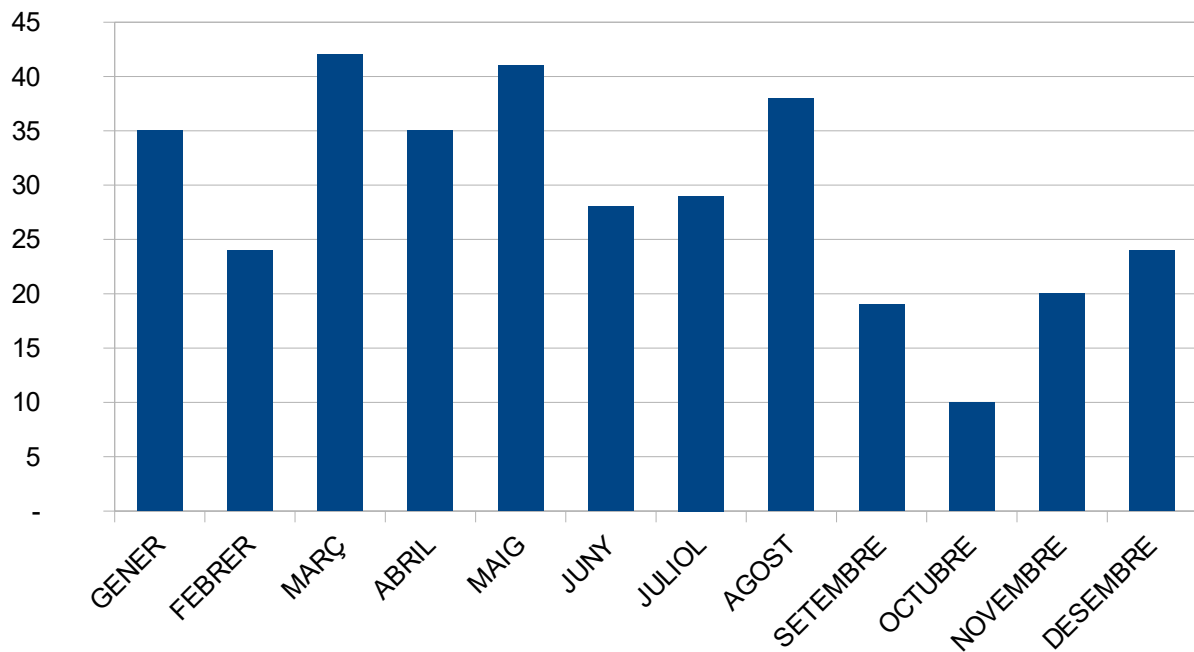


RESUMEN ANUAL BUZÓN CIUDADANO – AÑO 2021

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

PROPUESTAS 2021	TOTALES
ENERO	35
FEBRERO	24
MARZO	42
ABRIL	35
MAYO	41
JUNIO	28
JULIO	29
AGOSTO	38
SEPTIEMBRE	19
OCTUBRE	10
NOVIEMBRE	20
DICIEMBRE	24
TOTALES	345

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

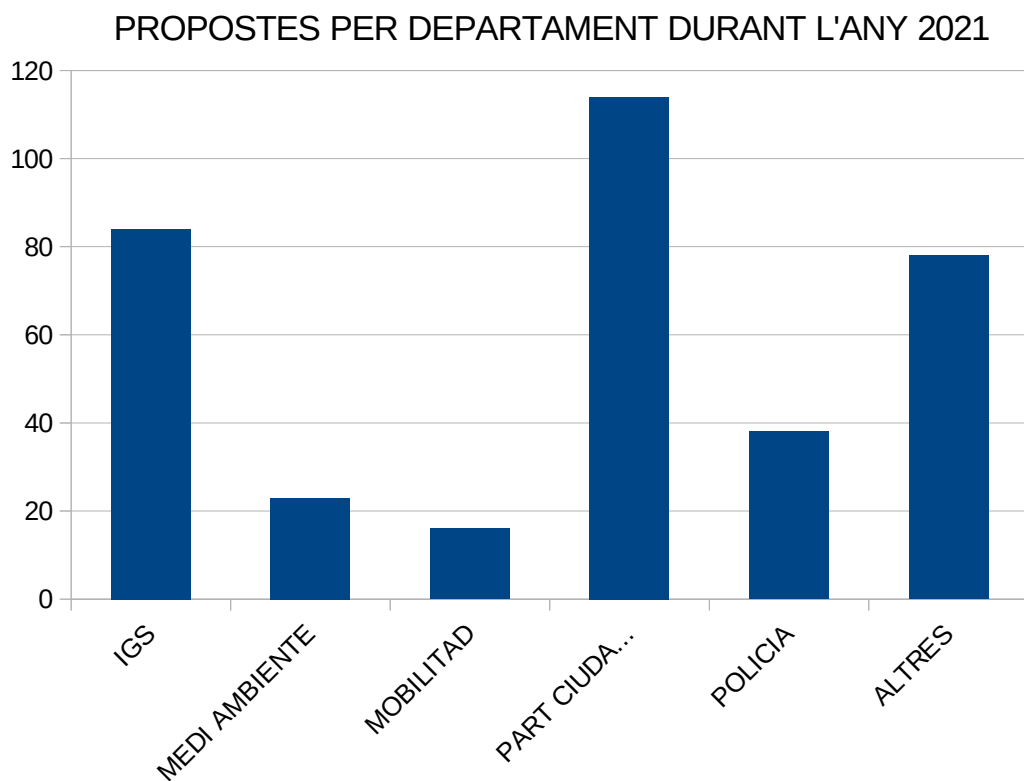




3. Taula de propostes, con su desglose por meses y por los departamentos con mejor flujo de propuestas recibidas.

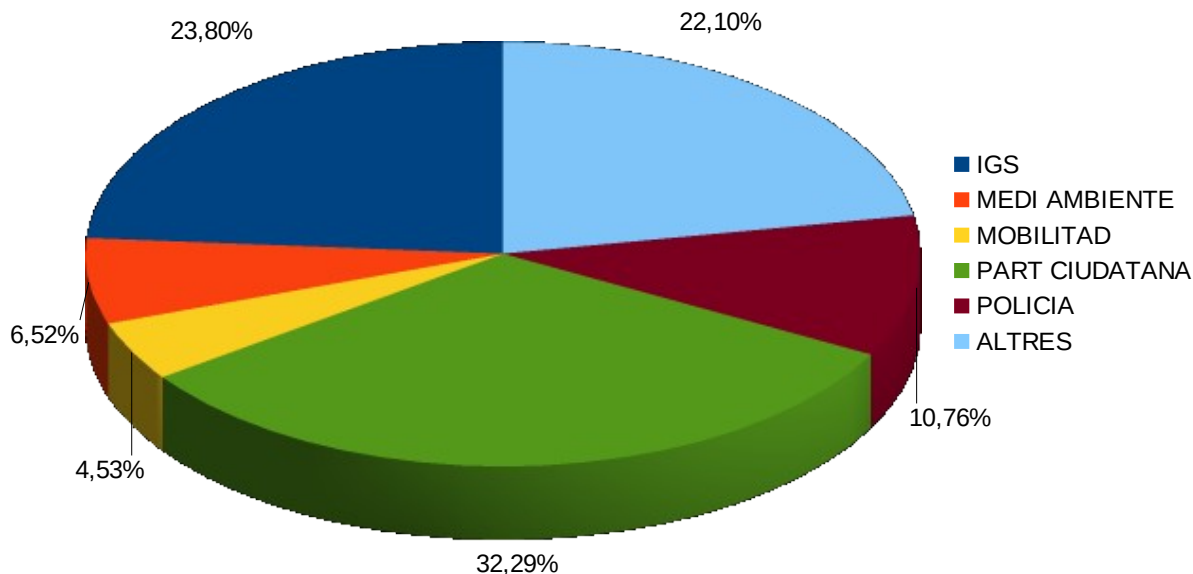
DEPARTAMENTS	IGS	MEDI AMBIENTE	MOBILITAD	PART CIUDATANA	POLICIA	ALTRES	TOTAL
GENER	7	2	1	13	2	13	38
FEBER	6	1	1	8	4	2	22
MARC	5	2	9	15	4	8	43
ABRIL	6	1	0	18	2	8	35
MAIG	8	1	0	19	6	7	41
JUNY	9	2	1	11	3	2	28
JULIOL	8	2	0	8	1	10	29
AGOST	10	7	0	6	7	10	40
SETEMBRE	8	1	0	2	2	6	19
OCTUBRE	5	2	0	0	2	1	10
NOVEMBRE	3	1	2	9	1	6	22
DESEMBRE	9	1	2	5	4	5	26
TOTAL	84	23	16	114	38	78	353

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.

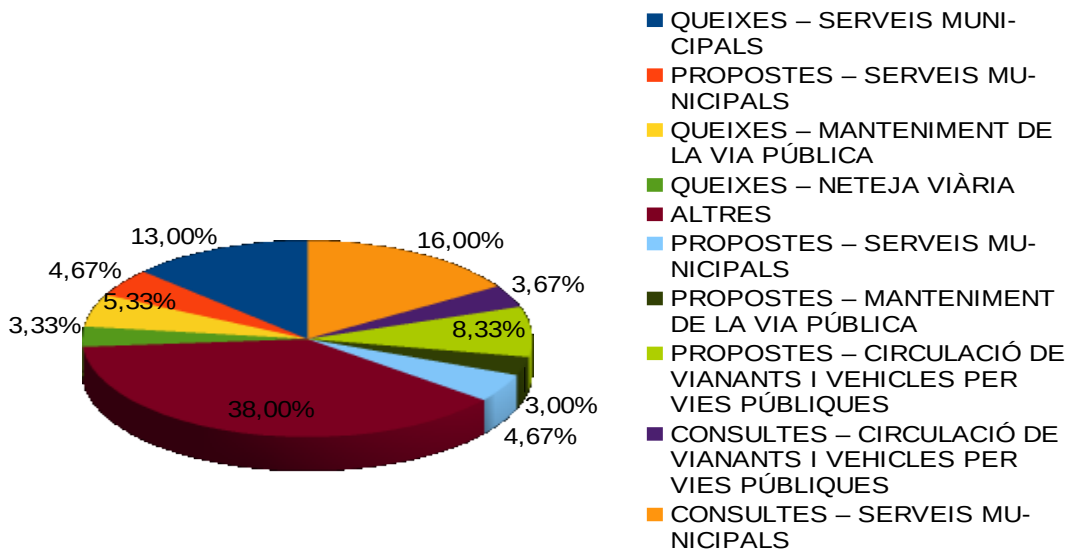




PERCENTATGE DE PROPOSTES PER DEPARTAMENS



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

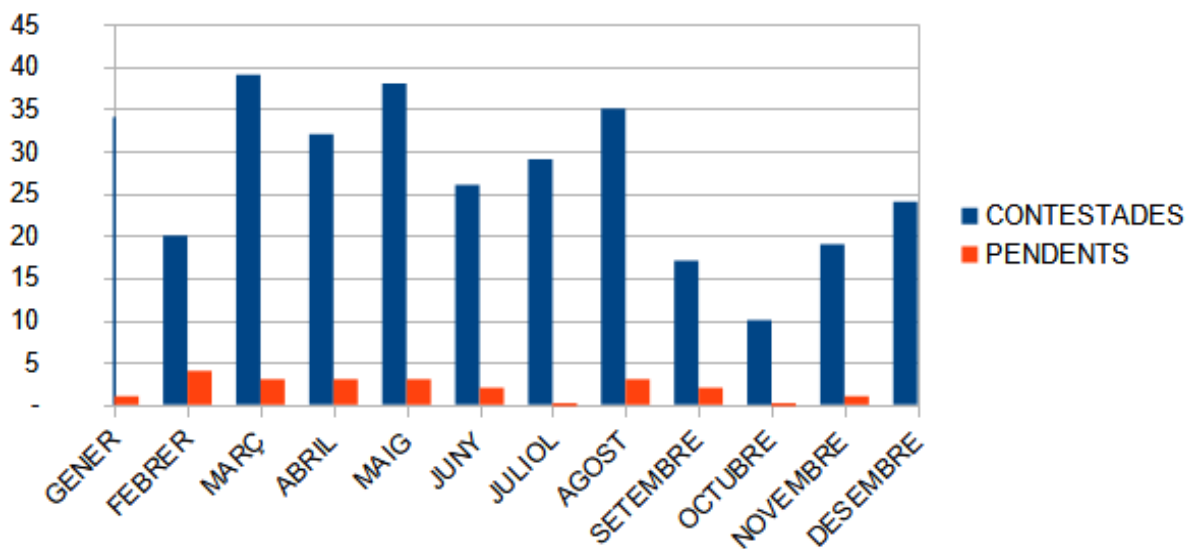




6. Tabla y gráfico del total de propuestas, según su estado de tramitación con su desglosa por meses.

PROPOSTES	CONTESTADES	PENDENTS	TOTALS
GENER	34	1	35
FEBRER	20	4	24
MARÇ	39	3	42
ABRIL	32	3	35
MAIG	38	3	41
JUNY	26	2	28
JULIOL	29	-	29
AGOST	35	3	38
SETEMBRE	17	2	19
OCTUBRE	10	-	10
NOVEMBRE	19	1	20
DESEMBRE	24	-	24
TOTALS	323	22	345

ESTAT DE TRAMITACIÓ DE LES PROPOSTES

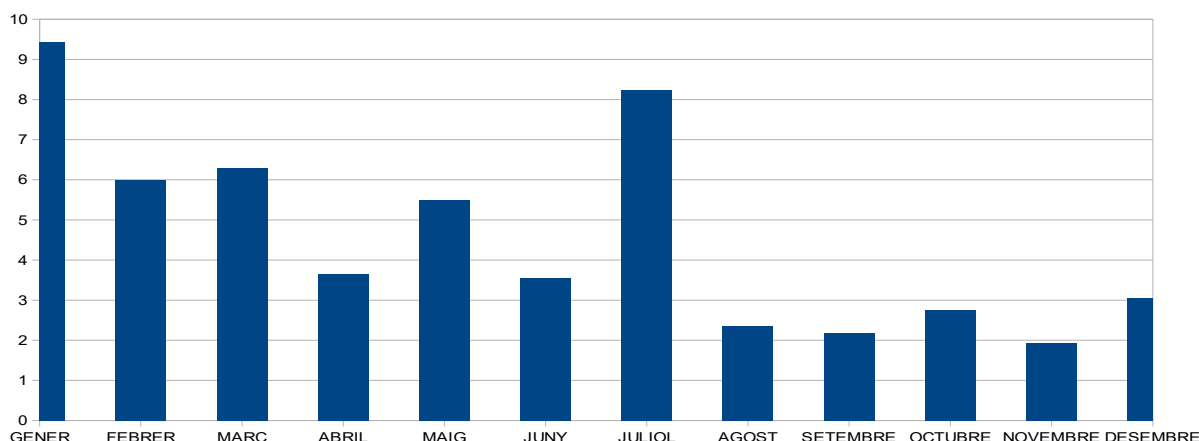




7. Tabla y gráfico de los tiempos medios de respuesta al ciudadanos desde que se recibe la propuesta hasta su contestación por parte del ayuntamiento, desglosado por meses.

PROPUESTAS	TIEMPOS DE RESPUESTA (en días hábiles)
ENERO	9
FEBRERO	6
MARZO	6
ABRIL	4
MAYO	6
JUNIO	4
JULIO	8
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	2
OCTUBRE	3
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	3
MEDIA DEL TIEMPO DE RESPUESTA	5

MITJANA DEL TEMPS DE RESPOSTA
sub-title



Nota:

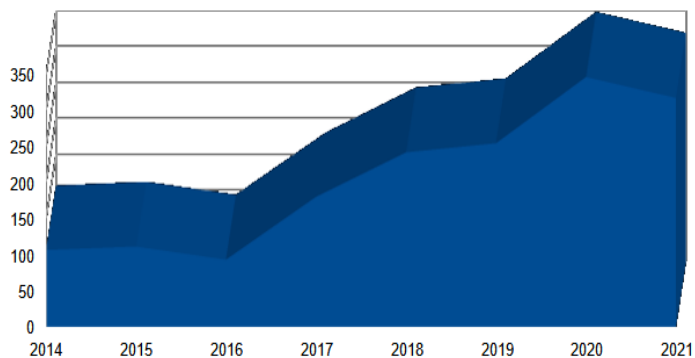
Estos datos reflejan la media de tiempo de respuesta desde que la propuesta llega al ayuntamiento hasta que se contesta a los ciudadanos. El tiempo de respuesta se cuenta en días hábiles. El tiempo medio de respuesta, analizando las **152** propuestas recibidas a 31 de diciembre de 2021, es de 5 días 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
2021	345

NOMBRE D'USUARIS DE LA BÚSTIA CIUTADANA



ANY	USUARIS
2014	107
2015	112
2016	94
2017	181
2018	243
2019	256
2020	348
2021	288

EVOLUCIÓ D'EXPEDIENTS TRAMITATS

