



RESUM ANUAL BÚSTIA CIUTADANA – ANY 2021

A l'any 2021, 288 ciutadans han fet ús de la Bústia Ciutadana i han presentat a l'Ajuntament 345 propostes, de les quals s'han traslladat als diferents departaments municipals un total de 353 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 29 propostes mensuals. El mes de major recepció de propostes ha sigut març, amb 42 expedients tramitats i, per contra octubre febrer ha sigut el mes amb menys propostes rebudes, amb tan sols 10 expedients.

Per departaments, el servei que més propostes ha tractat és Participació Ciutadana, amb 114 expedients, la qual cosa suposa un 32,29% 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 84 propostes, un 23,80% del total de les propostes rebudes. Els serveis municipals que van a continuació són Policia Local (38 propostes), el Departament de Medi Ambient (23 propostes) i Mobilitat Urbana Sostenible (16 propostes). Entre elles suposen el 43,91% de les propostes rebudes.

Resumint de manera global 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, 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 2021, és de 5 dies hàbils, però hi ha que tindré 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 288 usuaris a l'any 2021.

Alcoi, 13 de gener de 2022

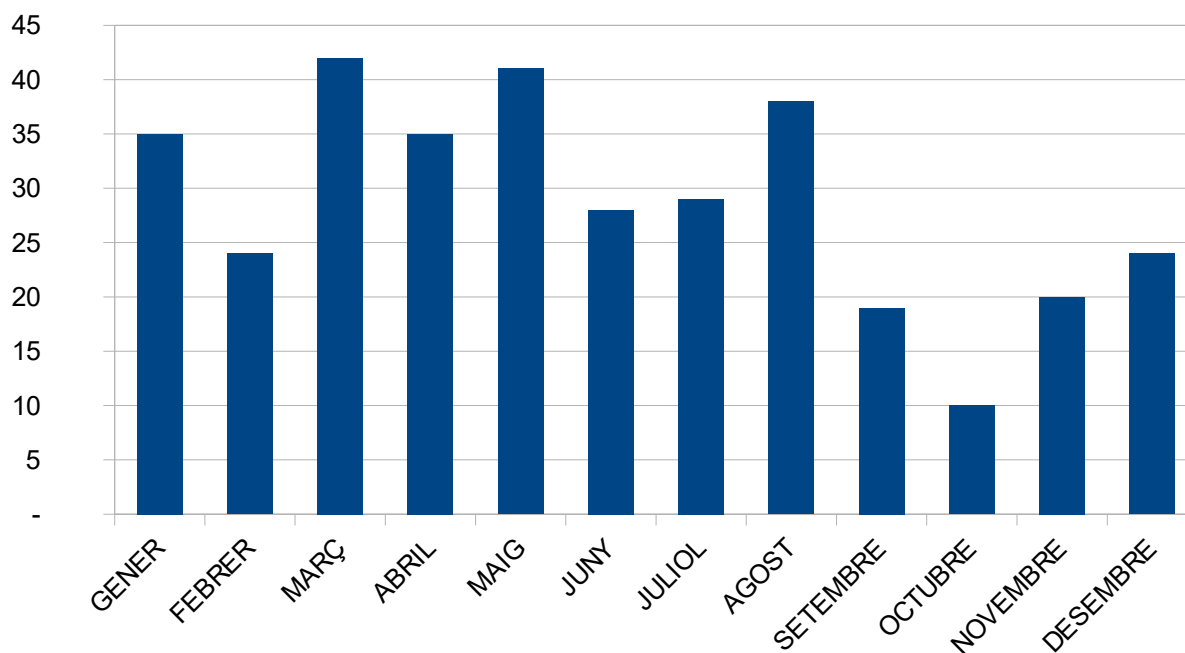


RESUM ANUAL BÚSTIA CIUTADANA – ANY 2021

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

PROPOSTES 2021	TOTALS
GENER	35
FEBRER	24
MARÇ	42
ABRIL	35
MAIG	41
JUNY	28
JULIOL	29
AGOST	38
SETEMBRE	19
OCTUBRE	10
NOVEMBRE	20
DESEMBRE	24
TOTALS	345

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





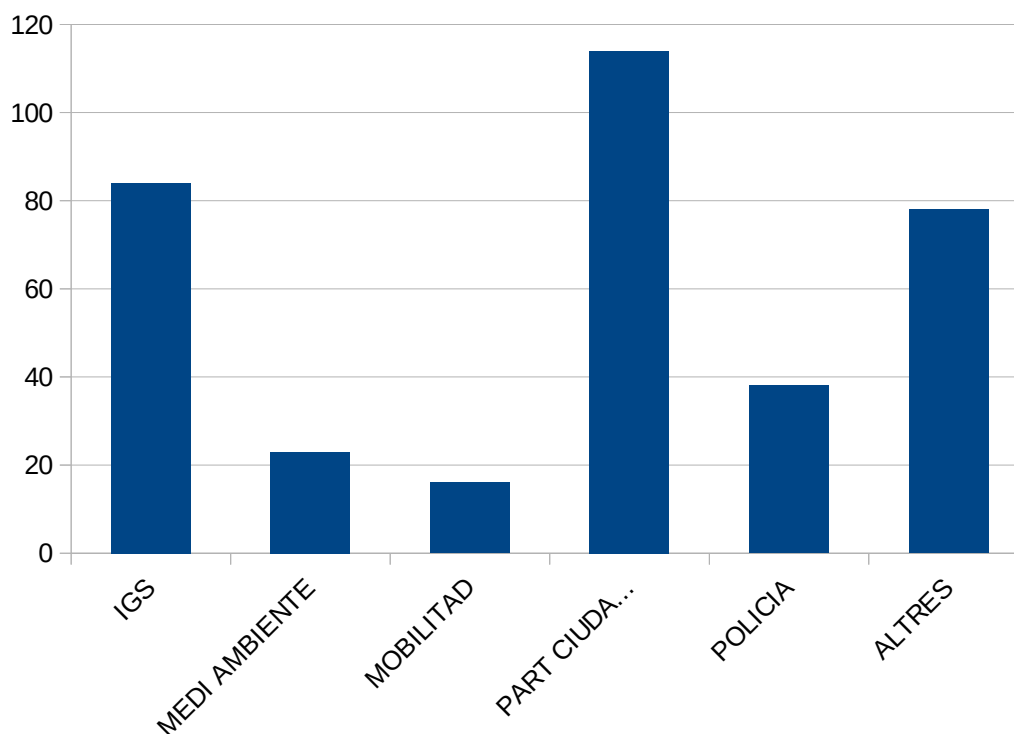
3. Taula de propostes, amb el seu desglossament per mesos i pels departaments amb major flux de propostes rebudes.

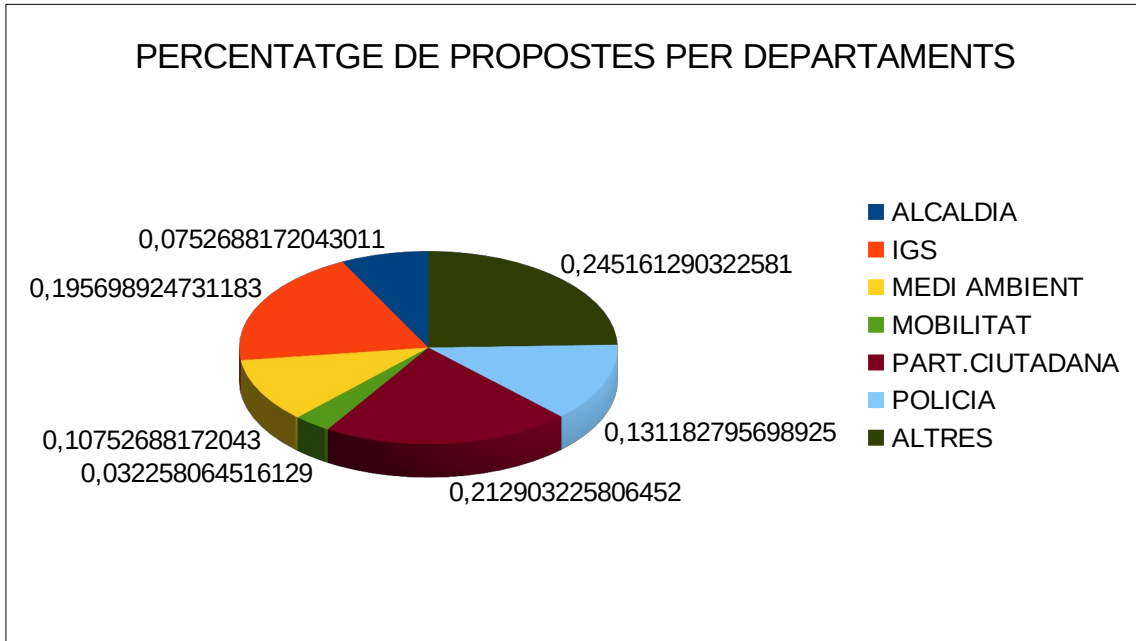
DEPARTAMENTS	IGS	MEDI AMBIENTE	MOBILITAD	PART CIUDATANA	POLICIA	ALTRES	TOTAL
GENER	7	2	1	13	2	13	38
FEBER	6	1	1	8	4	2	22
MARC	5	2	9	15	4	8	43
ABRIL	6	1	0	18	2	8	35
MAIG	8	1	0	19	6	7	41
JUNY	9	2	1	11	3	2	28
JULIOL	8	2	0	8	1	10	29
AGOST	10	7	0	6	7	10	40
SETEMBRE	8	1	0	2	2	6	19
OCTUBRE	5	2	0	0	2	1	10
NOVEMBRE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

4. 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.

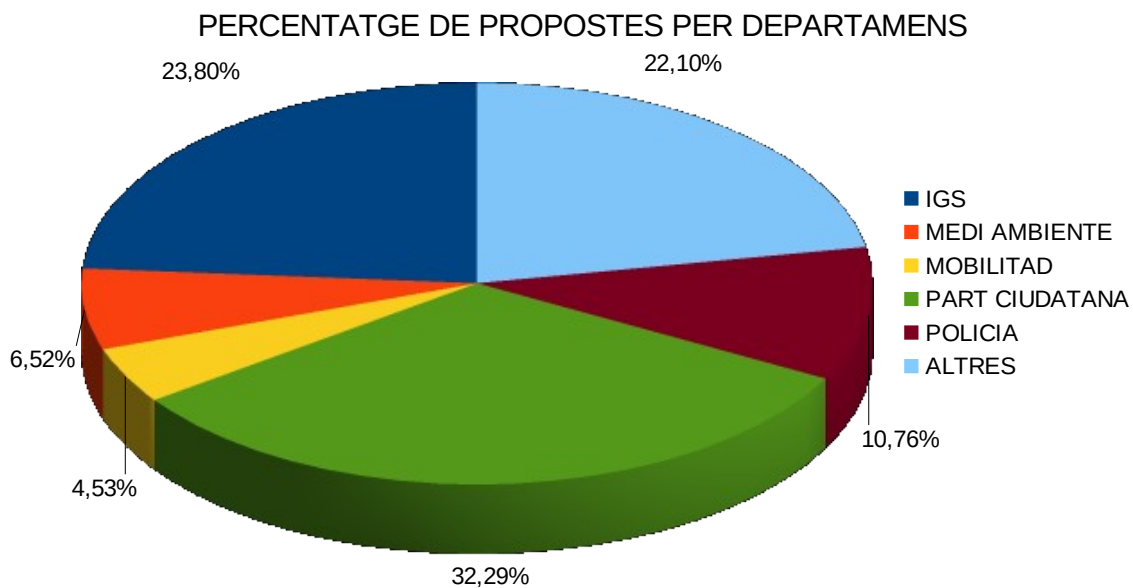
3

PROPOSTES PER DEPARTAMENT DURANT L'ANY 2021





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

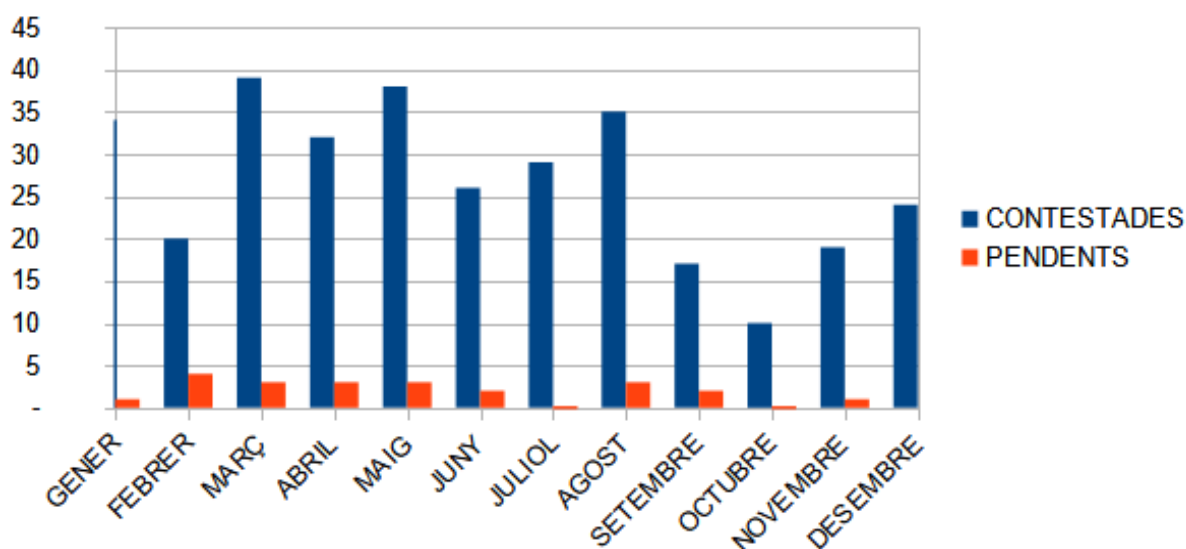




6. Taula i gràfic del total de propostes, segons el seu estat de tramitació amb el seu desglossament per mesos.

PROPOSTES	CONTESTADES	PENDENTS	TOTALS
GENER	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

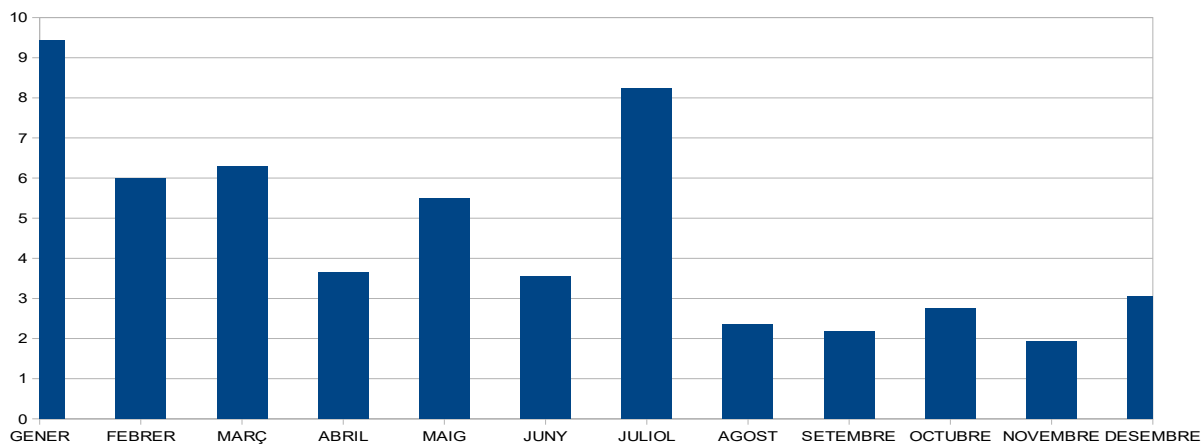




7. Taula i gràfic del temps mitjà de resposta al ciutadà des que es rep la proposta fins a la seua contestació per part de l'Ajuntament, desglossada en mesos.

PROPOSTES	TEMPS DE RESPOSTA (en dies hàbils)
GENER	9
FEBRER	6
MARÇ	6
ABRIL	4
MAIG	6
JUNY	4
JULIOL	8
AGOST	3
SETEMBRE	2
OCTUBRE	3
NOVEMBRE	2
DESEMBRE	3
MITJANA DEL TEMPS DE RESPOSTA	5

MITJANA DEL TEMPS DE RESPOSTA
sub-title



Nota:

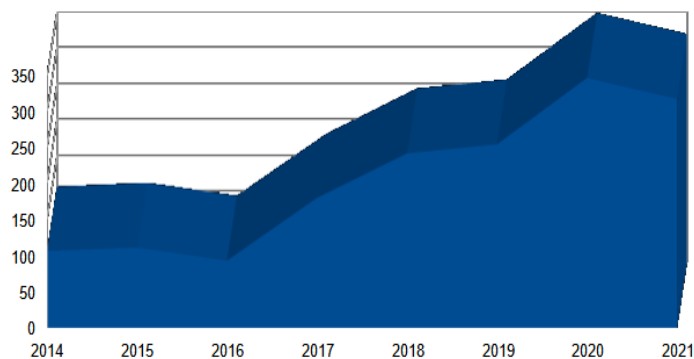
Aquestes dades reflecteixen la mitjana del temps de resposta des que la proposta arriba a l'Ajuntament fins que es contesta els ciutadans. Els temps de resposta es compta en dies hàbils. El temps mitjà de resposta analitzant les 152 propostes rebudes a 31 de desembre de 2020 és de 7 dies hàbils (hi ha 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
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

