



## RESUMEN ANUAL BUZÓN CIUDADANO – AÑO 2022

Durante el año 2022, 185 ciudadanos han hecho uso del Buzón Ciudadano y han presentado en el Ayuntamiento 225 propuestas, de las cuales se han trasladado a los diferentes departamentos municipales un total de 182 propuestas.

La media de las propuestas recibidas es de unas 19 propuestas mensuales. El mes de mayor recepción de propuestas ha sido junio con 35 expedientes tramitados y, por contra, mayo y septiembre son los meses que han tenido menos propuestas recibidas con tan solo 12 expedientes cada uno de ellos.

Por departamentos, el servicio que más propuestas ha tratado es la Inspección General de Servicios, encargado de los trabajos de reparación y mejora de la ciudad, la iluminación viaria, control de plagas y el mantenimiento de parques y jardines, con 56 expedientes, lo cual supone un 16,47% del total de las propuestas recibidas. El segundo departamento con más propuestas ha sido Participación Ciudadana con 43 expedientes, un 12,56% del total de las propuestas recibidas. Los servicios municipales que van a continuación son Medio Ambiente (33 propuestas), Policía Local (21 propuestas), Movilidad Urbana Sostenible (18 propuestas) y Deportes (16 propuestas). Entre ellas suponen un 55% de las propuestas recibidas.

Resumiendo de manera global, los temas más planteados son aquellos referentes al mantenimiento, mejora y reparación de las calles y zonas verdes de la ciudad, la iluminación, la limpieza viaria, los contenedores de residuos sólidos urbanos, el tráfico, las consultas sobre los 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 2022, es de 3 días hábiles.

Este canal comunicativo entre el ayuntamiento y la ciudadanía redundará en una mejora de los servicios públicos que este ayuntamiento presta ya 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 tan pronto como 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 la misma ha aumentado significativamente de 94 usuarios en el año 2016, a los 185 de 2022.

Alcoi, 9 de enero de 2023

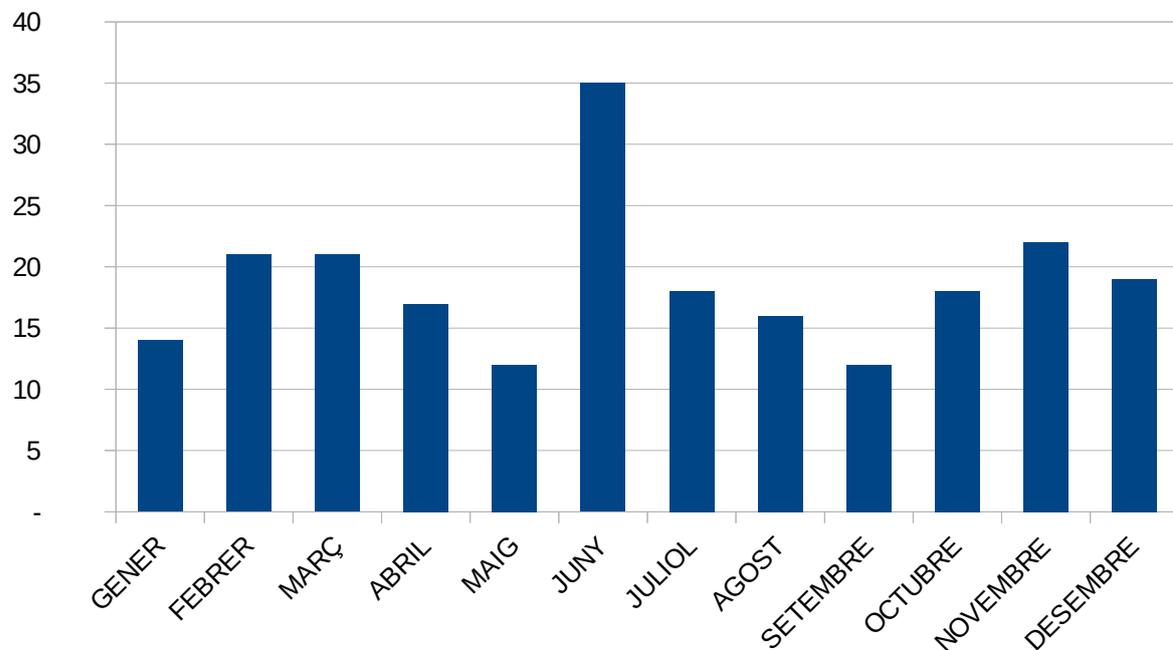


## ANEXO – DATOS ESTADÍSTICOS

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

PROPOSTES 2022	TOTALS
GENER	14
FEBRER	21
MARÇ	21
ABRIL	17
MAIG	12
JUNY	35
JULIOL	19
AGOST	15
SETEMBRE	12
OCTUBRE	18
NOVEMBRE	22
DESEMBRE	19
<b>TOTALS</b>	<b>225</b>

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

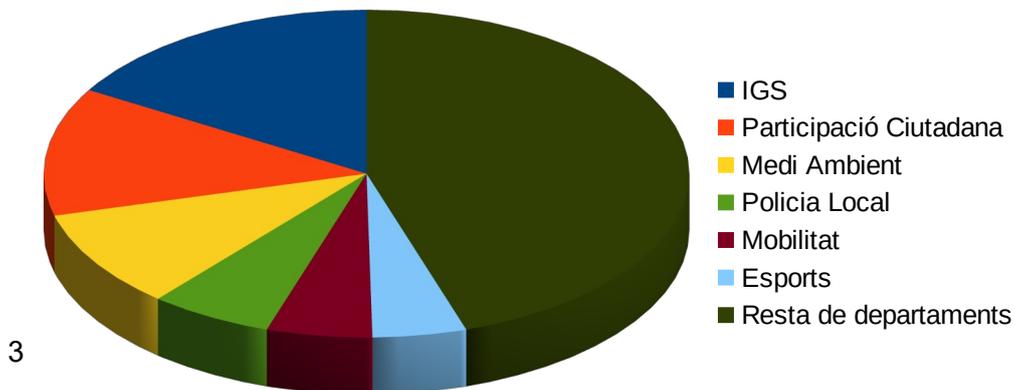




### 3. Tabla y gráfico de las propuestas trasladadas a los departamentos municipales durante el año 2022.

#### ANUAL 2022

IGS	56	16,47%
Participació Ciutadana	43	12,65%
Medi Ambient	33	9,71%
Policia Local	21	6,18%
Mobilitat	18	5,29%
Esports	16	4,71%
Resta de departaments	153	45,00%

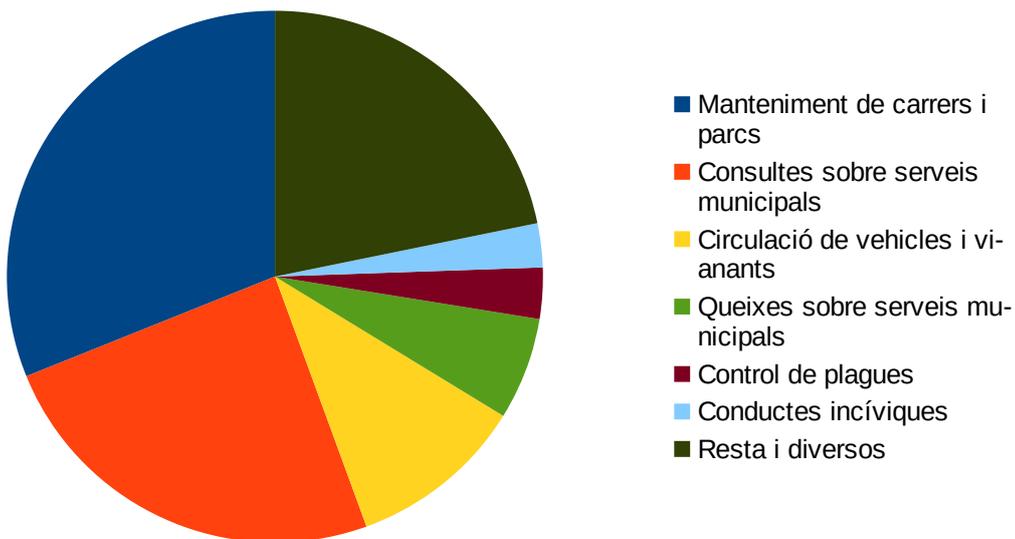




### 5. Tabla y gráfico de los temas más tratados en las propuestas recibidas.

Manteniment de carrers i parcs	70	31,11%
Consultes sobre serveis municipals	55	24,44%
Circulació de vehicles i vianants	24	10,67%
Queixes sobre serveis municipals	14	6,22%
Control de plagues	7	3,11%
Conductes incíviques	6	2,67%
Resta i diversos	49	21,78%

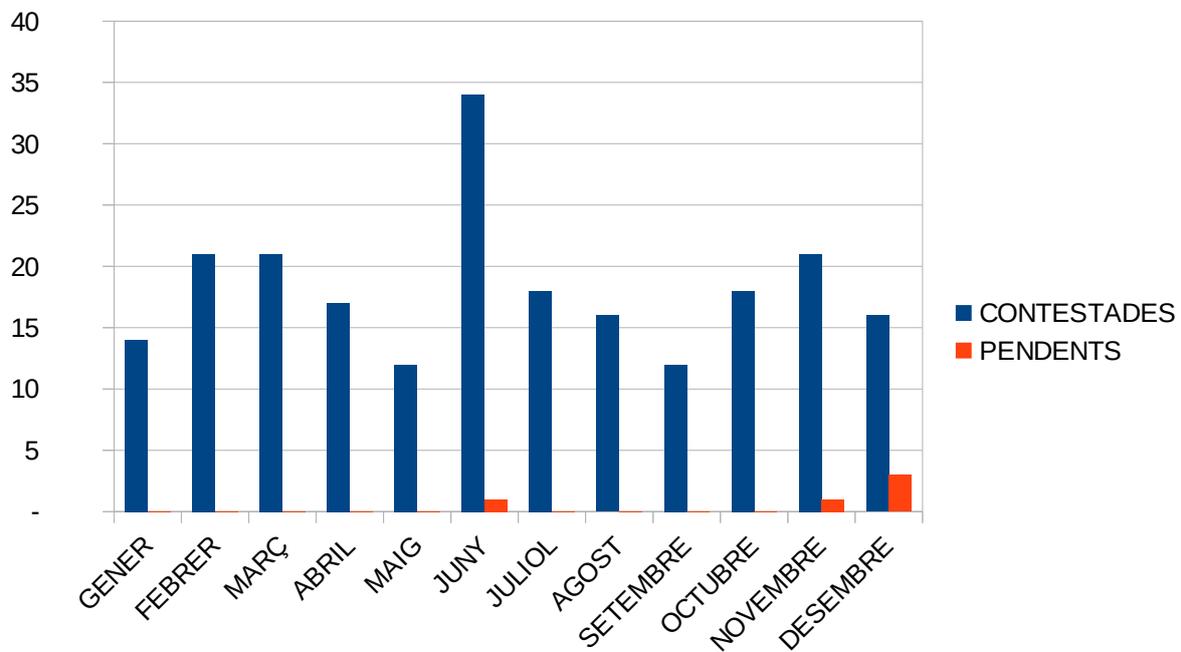
225





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

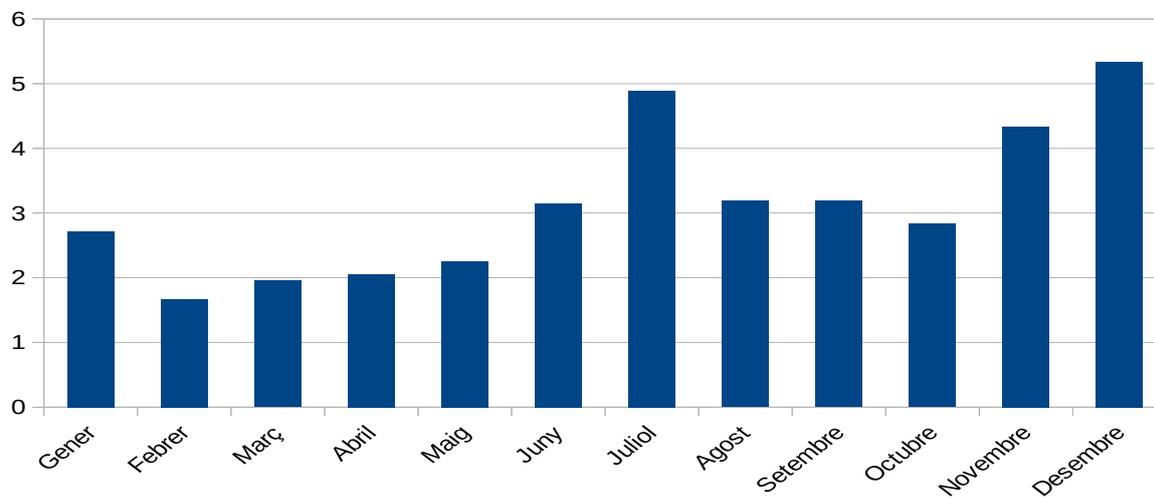
PROPOSTES	CONTESTADES	PENDENTS	TOTALS
GENER	14	-	14
FEBRER	21	-	21
MARÇ	21	-	21
ABRIL	17	-	17
MAIG	12	-	12
JUNY	34	1	35
JULIOL	18	-	18
AGOST	16	-	16
SETEMBRE	12	-	12
OCTUBRE	18	-	18
NOVEMBRE	21	1	22
DESEMBRE	16	3	19
<b>TOTALS</b>	<b>220</b>	<b>5</b>	<b>225</b>





**7. Tabla y gráfico del tiempo medio de respuesta a la ciudadanía desde que se recibe la propuestas hasta su contestación, desglosada por meses.**

MES	TEMPS DE RESPOSTA (en dies hàbils)
Gener	3
Febrer	2
Març	2
Abril	2
Maig	2
Juny	3
Juliol	5
Agost	3
Setembre	3
Octubre	3
Novembre	4
Desembre	5
<b>MITJANA ANUAL</b>	<b>3</b>





## 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
2022	255

ANY	USUARIS
2014	107
2015	112
2016	94
2017	181
2018	243
2019	256
2020	348
2021	288
2022	185