

INFORME

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL BUZÓN CIUDADANO A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2019

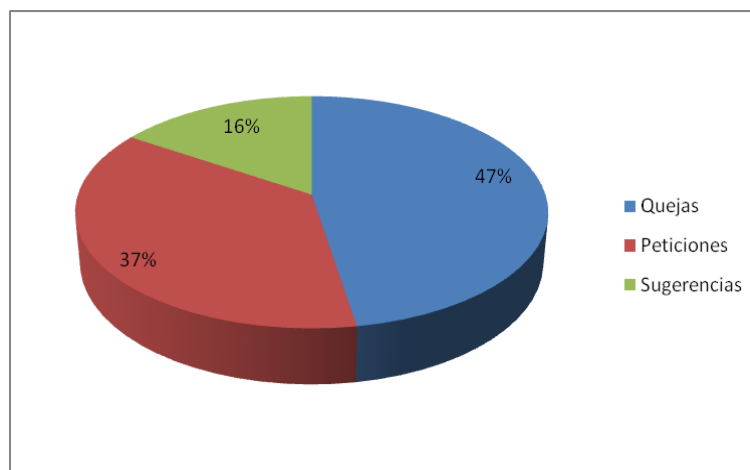
1. Demandas recibidas

En el transcurso del año 2019, el Buzón del Ciudadano, ha gestionado las siguientes **demandas vecinales**:

Demanda vecinal	
Quejas	104
Peticiones	56
Sugerencias	10
TOTAL	170

Las **principales demandas** recibidas han estado relacionadas con las siguientes cuestiones:

- Limpieza viaria
- Poda de árboles
- Ruidos, a horas muy tempranas, por máquinas de limpieza viaria, fuegos artificiales, etc.
- Ruidos y otras quejas organizativas en las Fiestas Patronales
- Señalización de la vía pública
- Inseguridad ciudadana
- Altos niveles de contaminación
- Baches y hundimientos de calzada
- Dudas sobre procesos selectivos
- Plagas de animales



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



2. Resolución de demandas por servicio

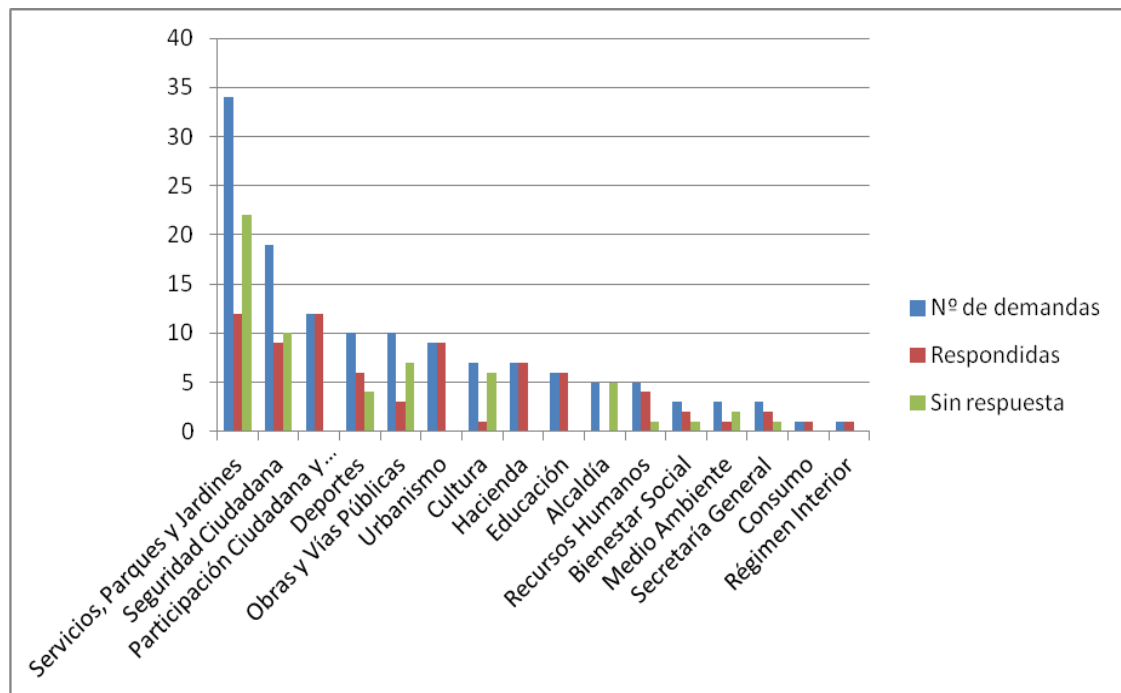
En relación con los Servicios Municipales a los que se dirigen las demandas vecinales, indicar que dichas demandas se concentran principalmente, en dos Áreas: el Área de **Obras y Servicios (34 %)** y al **Área de Seguridad Ciudadana (15 %)**.

El **porcentaje de respuesta**, de las distintas demandas por servicio, se detalla en la siguiente tabla:

SERVICIO	Nº de demandas	Respondidas	Sin respuesta	% sin respuesta
Desarrollo de la Ciudad y Patrimonio Histórico	61	0	61	100 %
Seguridad Ciudadana	27	14	13	48 %
Desarrollo Económico	17	16	1	6 %
Desarrollo Urbano	12	12	0	0 %
Transparencia, Comunicación y Modernización	12	12	0	0 %
Bienestar Social, Familia y Mujer	10	5	5	50 %
Deportes	10	8	2	20 %
Cultura, Educación y Juventud	8	3	5	63 %
Hacienda	8	7	1	13 %
Alcaldía	5	2	3	60 %
Recursos Humanos	4	1	3	75 %
Régimen Interior	3	3	0	0 %
Turismo y Fiestas	3	1	2	67 %
Desarrollo Local	2	2	0	0 %
TOTAL	182*	86	96	53 %

*El valor no coincide con el número total de demandas reflejado en el apartado anterior por existir demandas que afectan a varios Servicios.





3. Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta expresado en días hábiles, es el que se detalla en la siguiente tabla:

SERVICIO	DEMANDAS RESPONDIDAS	TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA
Seguridad Ciudadana	14	7,29 días
Desarrollo Económico	16	9,20 días
Desarrollo Urbano	12	2,80 días
Transparencia, Comunicación y Modernización	12	1,20 días
Bienestar Social, Familia y Mujer	5	3,20 días
Deportes	8	8 días
Cultura, Educación y Juventud	3	2,66 días
Hacienda	7	1,25 días
Alcaldía	2	3,50 días
Recursos Humanos	1	1 día
Régimen Interior	3	2,33 días
Turismo y Fiestas	1	19 días
Desarrollo Local	2	1 día
TOTAL	86	4,80 días

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@aytolcantarilla.es

