

INFORME

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL BUZÓN CIUDADANO A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2020

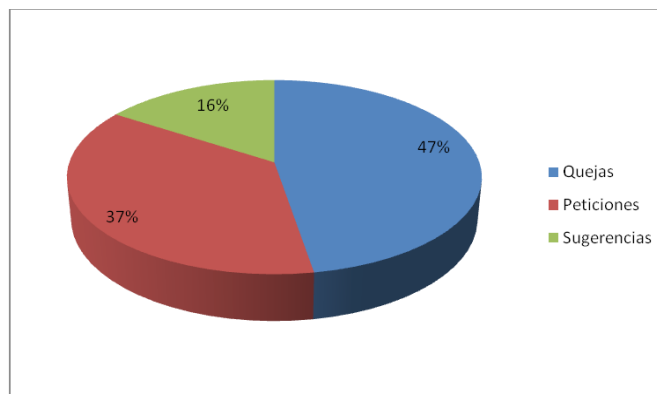
1. Demandas recibidas

En el transcurso del año 2020, el Buzón del Ciudadano, ha gestionado las siguientes **demandas vecinales**:

Demanda vecinal	
Quejas	202
Peticiones	82
Sugerencias	12
Agradecimientos	1
TOTAL	297

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, animales en viviendas, 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
- Liquidación de Impuestos
- Plagas de animales
- Temas relacionados con el Covid-19



2. Resolución de demandas por servicio

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



En relación con los Servicios Municipales a los que se dirigen las demandas vecinales, indicar que dichas demandas se concentran principalmente, en tres Áreas: el **Área de Obras y Servicios (39 %)**, el **Área de Seguridad Ciudadana (16 %)** y el **Área de Transparencia, Comunicación y Modernización (13,50 %)**.

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

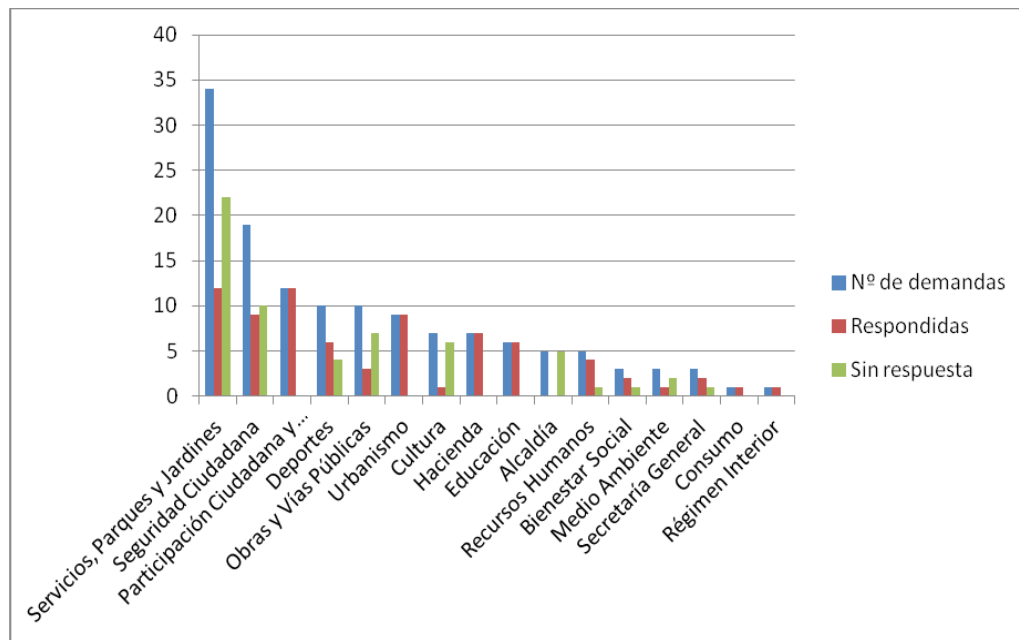
SERVICIO	Nº de demandas	Respondidas	Sin respuesta	% sin respuesta
Desarrollo de la Ciudad y Patrimonio Histórico	117	1	116	99 %
Seguridad Ciudadana	50	1	49	98 %
Transparencia, Comunicación y Modernización	40	40	0	0 %
Deportes	14	10	4	29 %
Desarrollo Económico	14	8	6	43 %
Desarrollo Urbano	14	6	8	57 %
Hacienda	14	7	7	50 %
Bienestar Social, Familia y Mujer	9	2	7	77 %
Cultura, Educación y Juventud	9	6	3	33 %
Recursos Humanos	5	2	3	60 %
Régimen Interior	5	2	3	60 %
Desarrollo Local	3	1	2	67 %
Turismo y Fiestas	2	2	0	0 %
Alcaldía	1	0	1	100 %
Consumo	1	0	1	100 %
TOTAL	298*	88	210	70 %

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

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





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
Deportes	10	9,60 días
Desarrollo Económico	8	5,25 días
Desarrollo de la Ciudad	1	2 días
Desarrollo Urbano	5	2 días
Turismo y Fiestas	2	2 días
Régimen Interior	2	1,50 días
Desarrollo Local	1	1 día
Hacienda	7	1 día
Recursos Humanos	2	1 día
Seguridad Ciudadana	1	1 día
Transparencia, Comunicación y Modernización	40	1 día
Bienestar Social, Familia y Mujer	2	0,50 días
Cultura, Educación y Juventud	6	0,50 días
TOTAL	86	4,80 días

EL JEFE DE SERVICIO DE MODERNIZACIÓN,

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@aytolcantarilla.es



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

