



INFORME

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL BUZÓN CIUDADANO, A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2016

9 de enero de 2017

1. Demandas recibidas

En el transcurso del año 2016, el Buzón del Ciudadano, ha gestionado las siguientes **demandas vecinales**:

Demanda vecinal	Número de demandas
Quejas	100
Peticiones	58
Sugerencias	30
TOTAL	188

Las **principales demandas** recibidas han estado relacionadas con los siguientes temas:

- Ubicación de los nuevos contenedores
- Limpieza viaria
- Señalización de la vía pública
- Inseguridad ciudadana
- Altos niveles de contaminación
- Episodios de malos olores
- Contaminación acústica
- Ruidos y otras quejas organizativas en las Fiestas de Mayo

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 el **Área de Servicios, Parques y Jardines (33%)**.

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
Servicios, Parques y Jardines	62	33	29	47 %
Participación Ciudadana	29	29	0	0 %



Ayuntamiento de Alcantarilla

y Transparencia				
Seguridad Ciudadana	21	4	17	81 %
Cultura	15	4	11	73 %
Medio Ambiente	13	12	1	8 %
Hacienda	8	6	2	25 %
Deportes	7	6	1	14 %
Obras y Vías Públicas	7	2	5	71 %
Urbanismo	7	7	0	0 %
Recursos Humanos	5	3	2	40 %
Bienestar Social	4	2	2	50 %
Alcaldía	3	1	2	67 %
Atención al Ciudadano	2	2	0	0 %
Desarrollo Local	2	2	0	0 %
Secretaría General	2	2	0	0 %
Educación	1	1	0	0 %
Nuevas Tecnologías	1	0	1	100 %
TOTAL	189*	116	73	39 %

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

Vista la anterior tabla, podemos concluir que el **39 % no han tenido respuesta**, por parte de los Servicios Municipales.

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
Educación	1	0 días
Recursos Humanos	3	0,66 días
Participación Ciudadana y Transparencia	29	0,93 días
Atención al Ciudadano	2	1 día
Cultura	4	1,75 días
Secretaría General	2	2,50 días

MOD/PAI/atr34v



Ayuntamiento de Alcantarilla

Bienestar Social	2	3,50 días
Desarrollo Local	2	3,50 días
Seguridad Ciudadana	4	4,25 días
Urbanismo	7	4,86 días
Hacienda	6	5,66 días
Alcaldía	1	8 días
Deportes	6	8,66 días
Obras y Vías Públicas	2	9 días
Servicios, Parques y Jardines	33	13,79 días
Medio Ambiente	12	17,66 días
TOTAL	116	5,36 días

Vista la anterior tabla, podemos concluir que el tiempo medio de respuesta, por parte de los Servicios Municipales, asciende a **5,36 días**, desde que se recibe la demanda.

EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

Fco. Javier Galián López