



INFORME EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL BUZÓN CIUDADANO A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2018

31 de enero de 2018

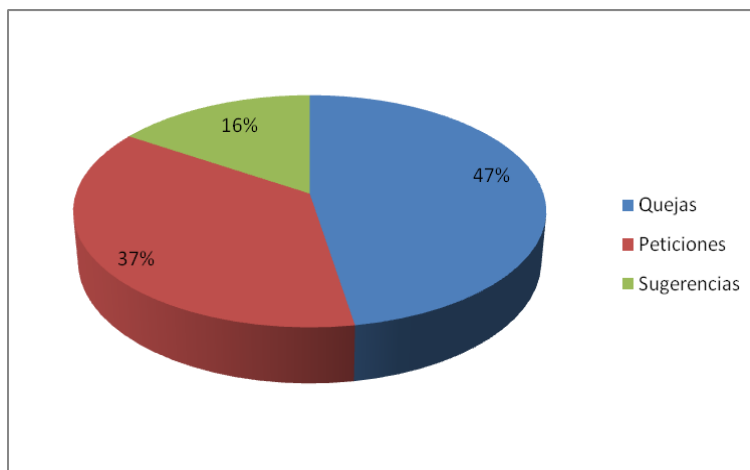
1. Demandas recibidas

En el transcurso del año 2018, el Buzón del Ciudadano, ha gestionado las siguientes **demandas vecinales**:

Demanda vecinal	
Quejas	112
Peticiones	61
Sugerencias	16
TOTAL	189

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

- Limpieza viaria
- Poda de árboles
- Ruidos, a horas muy tempranas, por máquinas de limpieza viaria, fuegos artificiales, etc.
- Señalización de la vía pública
- Inseguridad ciudadana
- Altos niveles de contaminación
- Baches y rehundimientos de calzada
- Horarios de la biblioteca
- Ruidos y otras quejas organizativas en las Fiestas Patronales



DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



2. Resolución de demandas por servicio

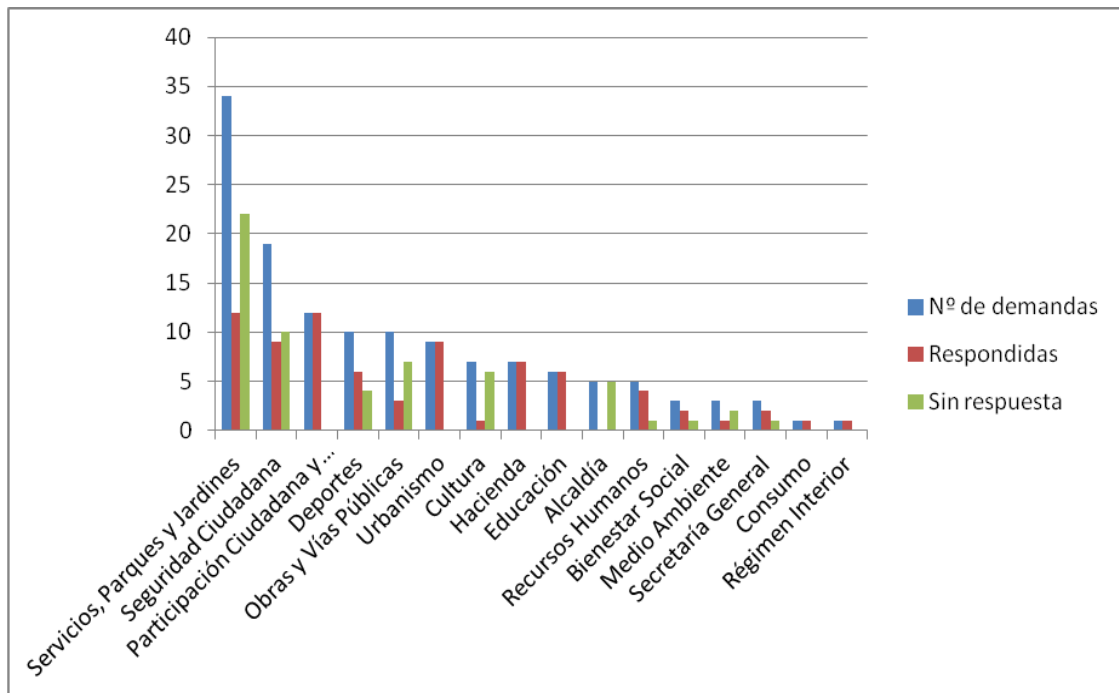
En relación con los Servicios Municipales a los que se dirigen las demandas vecinales, indicar que dichas demandas se concentran principalmente, en dos Áreas: el Área de **Obras y Servicios (36%)** y al **Área de Seguridad Ciudadana (19%)**.

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	52	2	50	96 %
Seguridad Ciudadana	36	6	30	83 %
Participación Ciudadana y Transparencia	23	23	0	0 %
Obras y Mantenimiento	16	1	15	94 %
Cultura y Festejos	9	4	5	56 %
Hacienda	8	6	2	25 %
Urbanismo	8	8	0	0 %
Bienestar Social	7	5	2	29 %
Deportes	7	6	1	14 %
Medio Ambiente	6	5	1	17 %
Alcaldía	4	0	4	100 %
Desarrollo Local	4	4	0	0 %
Régimen Interior	4	2	2	50 %
Recursos Humanos	3	3	0	0 %
Consumo y Mercados	2	1	1	50 %
Educación	1	1	0	0 %
TOTAL	190*	77	113	60 %

*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



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	16 días
Obras y Vías Públicas	1	15 días
Medio Ambiente	5	11 días
Régimen Interior	2	7 días
Bienestar Social	5	3,80 días
Deportes	6	3,17 días
Hacienda	6	2,83 días
Servicios, Parques y Jardines	2	2,50 días
Desarrollo Local	4	1,67 días
Urbanismo	8	1,63 días
Cultura y Festejos	4	1,50 días
Participación Ciudadana y Transparencia	23	1,20 días
Seguridad Ciudadana	6	1,20 días
Consumo y Mercados	1	1 día
Recursos Humanos	3	1 día
TOTAL	77	4,70 días

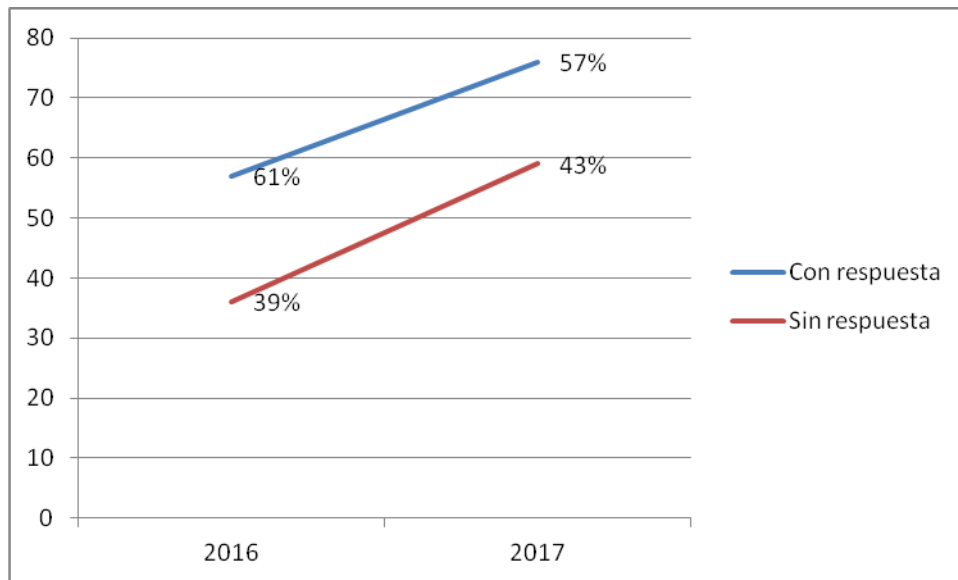
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



4. Comparativa por años

Analizando la evolución de las demandas realizadas a través del servicio, se observa que existe una subida del 43% en el número total de demandas efectuadas pasando de 93 en el año 2016 a 133 en el 2017.

Valorando las respuestas emitidas por los servicios, en el año 2017 se incrementa el número de demandas sin respuesta; de cada 10 demandas efectuadas por la ciudadanía se responden 5,5, empeorando este apartado con respecto al año 2016 onde se respondían 6 de cada 10 demandas.



5. Conclusiones

Teniendo en cuenta el análisis efectuado habría que plantearse si es conveniente mantener el servicio operativo, principalmente por varias cuestiones:

1. **Poner en marcha servicios de este tipo requiere un compromiso por parte del conjunto de Áreas Municipales.**
 - a. Acercar el Ayuntamiento a los vecinos, "abrir una puerta a los ciudadanos" requiere que exista un objetivo común y un compromiso por parte de los distintos departamentos, con una serie de indicadores mínimos que deben cumplir. Si este aspecto no está resuelto, es preferible no implementar servicios, ya que se generan en los ciudadanos expectativas y no se da respuesta a las mismas.
 - b. A lo largo del periodo de funcionamiento del Servicio, se ha trasladado en diversas ocasiones la necesidad de dar valor y proporcionar respuestas a las demandas vecinales; en el momento en el que se ha trasladado esta

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



circunstancia se ha constatado una leve mejoría en el funcionamiento del Buzón, pero al poco tiempo la dinámica ha vuelto a ser la misma, las demandas no se responden y el tiempo de respuesta de las mismas es muy elevado.

2. El deficiente funcionamiento de este servicio puede generar desconfianza de los ciudadanos en la labor de su Ayuntamiento.

Se encuentra en funcionamiento un servicio en el que casi la mitad de las demandas no obtienen respuesta; este hecho puede generar desconfianza ya que más de la mitad de las demandas no obtienen respuesta.

3. Mejorar el funcionamiento del Buzón Ciudadano pasa por mejorar el porcentaje de respuestas de los servicios con mayores demandas ciudadanas y de aquellos servicios con peor porcentaje de respuestas emitidas.

a. Los servicios con mayor número de solicitudes y con menor número de respuestas son Servicios, Parques y Jardines y Seguridad Ciudadana, dos servicios muy cercanos a los vecinos y que sin duda hacen más visible la labor del Ayuntamiento. Mejorar el funcionamiento del Buzón Ciudadano pasa sin duda, porque estos servicios aumenten el porcentaje de demandas respondidas y el tiempo de respuesta de las mismas.

EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA Y TRANSPARENCIA

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE