

# INFORME

## EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DEL BUZÓN CIUDADANO A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2021

### 1. Demandas recibidas

En el transcurso del año 2021, el Buzón del Ciudadano, ha gestionado las siguientes **demandas vecinales**:

| Demanda vecinal |            |
|-----------------|------------|
| Quejas          | 271        |
| Peticiones      | 70         |
| Sugerencias     | 20         |
| <b>TOTAL</b>    | <b>361</b> |

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
- Confusión con los nuevos horarios del autobús urbano
- Temas relacionados con el Covid-19

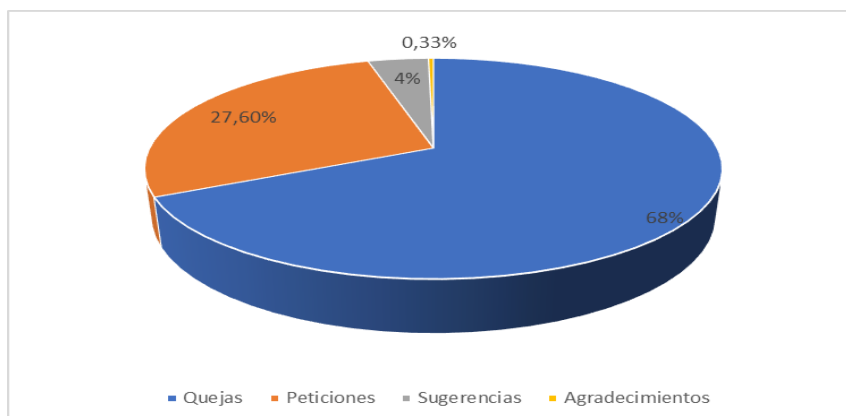


Gráfico. Buzón ciudadano- demandas

### 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 (45 %)**, y el **Área de Seguridad Ciudadana (13 %)**

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 | 162            | 4           | 158           | 98 %            |
| Seguridad Ciudadana                            | 46             | 2           | 44            | 96 %            |
| Transparencia, Comunicación y Modernización    | 32             | 32          | 0             | 0 %             |
| Desarrollo Urbano                              | 26             | 5           | 21            | 81 %            |
| Desarrollo Económico                           | 24             | 12          | 12            | 50 %            |
| Deportes                                       | 16             | 9           | 7             | 44 %            |
| Desarrollo Local                               | 13             | 0           | 13            | 100 %           |
| Régimen Interior                               | 13             | 4           | 9             | 69 %            |
| Cultura, Educación y Juventud                  | 8              | 3           | 5             | 63 %            |
| Hacienda                                       | 5              | 4           | 1             | 20 %            |
| Bienestar Social, Familia y Mujer              | 5              | 0           | 5             | 100 %           |
| Alcaldía                                       | 4              | 1           | 3             | 75 %            |
| Recursos Humanos                               | 4              | 0           | 4             | 100 %           |
| Consumo  | 3              | 1           | 2             | 66 %            |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>361</b>     | <b>77</b>   | <b>284</b>    | <b>79 %</b>     |

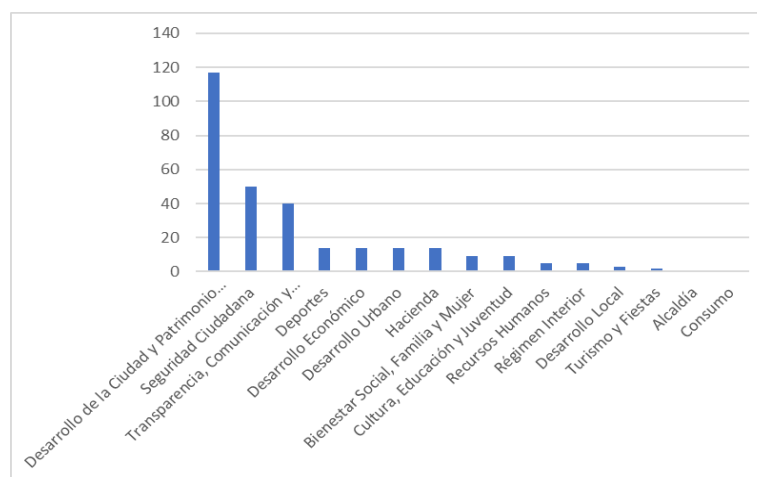


Gráfico. Demandas vecinales por servicio

### 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 |
|---|----------------------|---------------------------|
| Transparencia, Comunicación y Modernización | 32                   | 1,20 días                 |
| Desarrollo Económico                        | 12                   | 5 días                    |
| Deportes                                    | 9                    | 7,55 días                 |
| Desarrollo Urbano                           | 5                    | 4,8 días                  |
| Régimen Interior                            | 4                    | 1,5 días                  |
| Hacienda                                    | 4                    | 2,5 días                  |
| Desarrollo de la Ciudad                     | 4                    | 3,75 días                 |
| Cultura, Educación y Juventud               | 3                    | 3,66 días                 |
| Seguridad Ciudadana                         | 2                    | 2 días                    |
| Alcaldía                                    | 1                    | 0 días                    |
| Consumo                                     | 1                    | 1 día                     |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>77</b>            | <b>3 días</b>             |

EL JEFE DE SERVICIO DE MODERNIZACIÓN,  
COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

#### DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE