

Informe de Resultados del Buzón del Ciudadano del Ayuntamiento de Cartagena con base en los datos estadísticos recopilados durante el año 2024:

• **INFORME DE RESULTADOS**

Buzón del Ciudadano – Ayuntamiento de Cartagena

Período analizado: 1 de enero – 31 de diciembre de 2024

Fecha de actualización: 7 de enero de 2025

Total de mensajes recibidos: 3.071

1. RESUMEN GENERAL

El sistema del Buzón del Ciudadano recibió un total de **3.071 mensajes** distribuidos entre distintas áreas municipales. Este canal refleja la participación activa de la ciudadanía y su percepción sobre la gestión de los servicios públicos.

2. SERVICIOS MÁS DEMANDADOS

Servicio	Nº de Mensajes
Recursos Humanos	426
Parques y Jardines	330
Alumbrado	192
Policía Local	163
Urbanismo	162
Limpieza Viaria	141
Mantenimiento Vía Pública	122
Soporte Técnico	125
Estadística - Padrón de Habitantes	103
Sanciones Vía Pública	87

Estas áreas representan el **72% del total de los mensajes**, indicando una alta sensibilidad ciudadana respecto a los **servicios urbanos, atención ciudadana, y recursos humanos**.

3. SERVICIOS CON MAYOR URGENCIA CIUDADANA

Se destacan los siguientes servicios por la naturaleza de los avisos y quejas que suelen implicar respuesta inmediata o de carácter operativo:

- **Parques y Jardines (330):** quejas por mantenimiento, poda, riego y mobiliario deteriorado.
- **Alumbrado (192):** farolas apagadas, zonas oscuras.
- **Limpieza Viaria (141):** solicitudes de limpieza en barrios específicos.
- **Policía Local (163):** vigilancia, conflictos vecinales o infracciones.
- **Urbanismo (162):** inquietudes sobre construcciones, licencias o uso del suelo.

4. SERVICIOS CON BAJA INTERACCIÓN CIUDADANA

Algunas áreas registraron escasa participación, lo que puede reflejar desconocimiento, baja visibilidad o buen funcionamiento sin incidencias:

- **Economía, Presupuestos Municipales, Universidad Popular, Redes Sociales:** 0 mensajes
- **Datos Abiertos, Contratación, Oficina de Empresas, Servicio de Informática:** entre 1 y 2 mensajes

Esto sugiere la **necesidad de evaluar la visibilidad, utilidad y promoción de estos servicios** ante la ciudadanía.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- El Buzón del Ciudadano sigue siendo una **herramienta clave de participación**.
- Las áreas más demandadas están vinculadas a **servicios públicos visibles y cotidianos**.
- La distribución de mensajes muestra **preocupación ciudadana constante por el entorno urbano y la atención municipal**.

Recomendaciones:

1. **Refuerzo de personal o recursos** en áreas con alta carga de solicitudes (Recursos Humanos, Parques, Alumbrado).
2. **Mejora de los canales de respuesta rápida**, especialmente para alumbrado y limpieza.
3. **Campañas de información ciudadana** para dar a conocer servicios con baja interacción.
4. **Digitalización y automatización** de respuestas en áreas administrativas para liberar carga operativa.
5. **Análisis mensual de los datos del buzón** para detección temprana de problemas recurrentes.

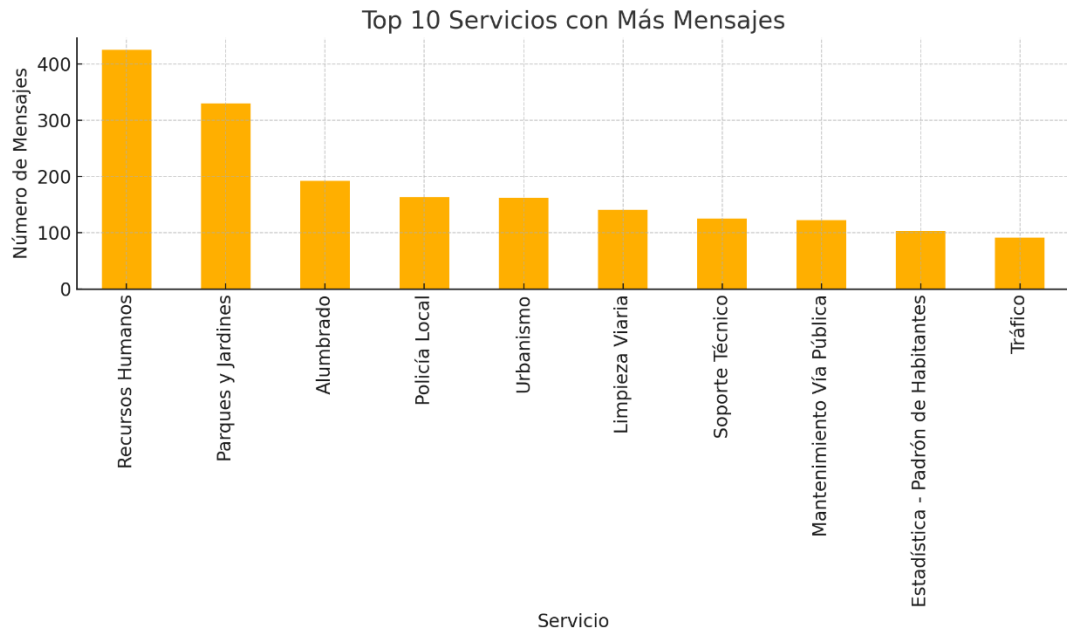


Figura 1. Servicios con Más Mensajes)

Top 10 Servicios con Más Mensajes: muestra claramente cuáles reciben la mayor carga de solicitudes, destacando Recursos Humanos y Parques y Jardines.

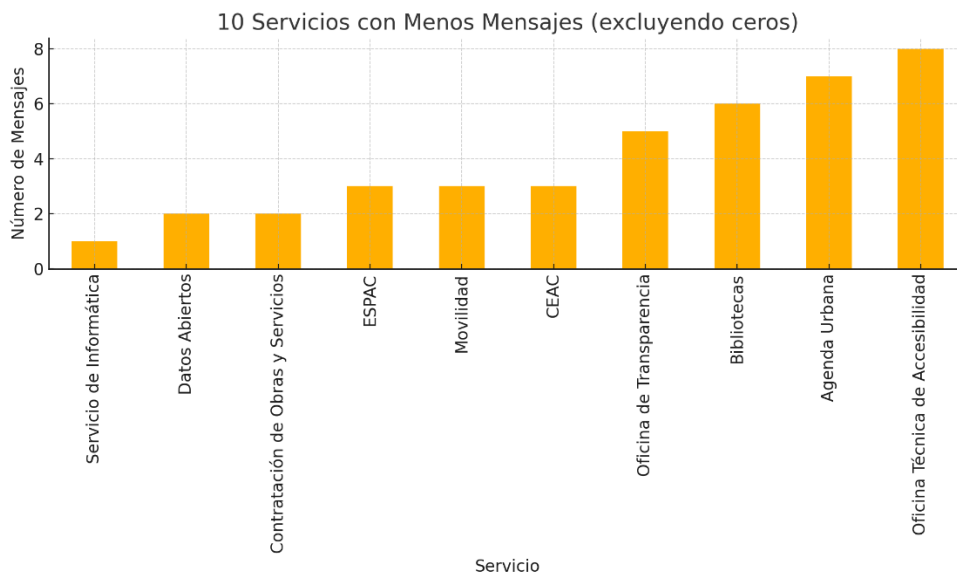


Figura 2. Servicios con Menos Mensajes (excluyendo ceros)

10 Servicios con Menos Mensajes (excluyendo ceros): evidencia las áreas con baja interacción ciudadana, como el Servicio de Informática y Datos Abiertos.

ANEXO: Documento actualizado a fecha de 7 de enero de 2025

Administrador de la Web	28
Agencia de Desarrollo	11
Agenda Urbana	3
Alcaldía	81
Alumbrado	192
Archivo	10
Basuras	56
Bibliotecas	6
Bomberos y Protección Civil	13
CEAC (Consejo Económico Administrativo de Cartagena)	3
Comercio	14
Comunicación y Protocolo	7
Consumo	6
Contratación de Obras y Servicios	2
Cultura	55
Datos Abiertos	2
Deportes	48
Economía	0
Educación	36
ESPAC (Escuela de Seguridad Pública)	10
Estadística - Padrón de Habitantes	103
Festejos	7
Hacienda - Gestión Tributaria	81
Igualdad	2
Información de Playas	54
Intervención	3
Juventud	13
Limpieza Viaria	141
Mantenimiento Vía Pública	122
Medio Ambiente	80
Movilidad	3
Museo Carmen Conde	3
Oficina de Empresas	2
Oficina de Transparencia	5
Oficina Técnica de Accesibilidad	8
Parques y Jardines	330
Patrimonio	20
Plagas (viviendas insalubres, animales de compañía, desinfección, desinsectación, desratización)	36
Policía Local	163
Presupuestos Municipales	0
Proyectos Europeos	11
Recaudación	66
Recursos Humanos	426
Redes Sociales	0

Relaciones Vecinales	61
Sanciones Vía Pública	87
Sanidad	49
Secretaría General	8
Sede Electrónica	4
Señalización Viaria	77
Servicio de Agua y Alcantarillado	37
Servicio de Informática	1
Servicios Sociales	25
Soporte Técnico	125
Tesorería	17
Tráfico	91
Transportes	39
Turismo	23
Universidad Popular	0
Urbanismo	162
Voluntariado	3
Total Estadísticas	3.071