Ayuntamiento de **Valladolid**

Servicio de Información y Administración Electrónica

ESTADÍSTICAS SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENICAS PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS
PERIODO DE REFERENCIA: 1/12/2018 A 31/12/2018 (DICIEMBRE-2018)

PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS SEGÚN TIPO

	DICIEMBRE-2018	%	ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018	%
INCIDENCIAS-RECLAMACIONES	1.253	92,13	20.336	91,69
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	87	6,40	1.685	7,60
SUGERENCIAS	16	1,18	157	0,71
TOTAL	**1.360**	**100,00**	**22.178**	**100,00**

PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS SEGÚN MEDIO DE PRESENTACIÓN

	DICIEMBRE-2018	%	ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018	%
APLICACIÓN APP	1	0,07	33	0,15
CORREO ELECTRÓNICO O WEB MUNICIPAL	465	34,19	7.922	35,72
REGISTRO MUNICIPAL	2	0,15	46	0,21
TELÉFONO	892	65,59	14.177	63,92
TOTAL	**1.360**	**100,00**	**22.178**	**100,00**

PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS MEDIO DE RESPUESTA ELEGIDO

	DICIEMBRE-2018	%	ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018	%
CORREO ORDINARIO	2	0,15	17	0,08

CORREO ELECTRÓNICO	477	35,07	7.248	32,68
TELEFONO	573	42,13	9.472	42,71
NO DESEAN RESPUESTA	308	22,65	5.441	24,53
TOTAL	**1.360**	**100,00**	**22.178**	**100,00**

LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS CONTIENEN UNO O VARIOS ELEMENTOS.
CADA UNO DE ESOS ELEMENTOS SE DENOMINA "SOLICITUD".

SOLICITUDES CONTESTADAS SEGÚN PERIODO DE RESPUESTA

	DICIEMBRE-2018		ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018	
	1.616		**22.382**	

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES CONTESTADAS (nº de días laborables)

	DICIEMBRE-2018		ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018	
MEDIA ARITMÉTICA	13,43		12,49	
1º CUARTIL	5		3	
MEDIANA	8		6	
3º CUARTIL	10		11	

SOLICITUDES CONTESTADAS SEGÚN PLAZO DE RESPUESTA
(Se catalogan como "fuera de plazo" las que la respuesta supera los 12 días naturales)

	DICIEMBRE-2018		ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018	%
EN PLAZO	1.245	77,04	16.135	72,09
FUERA DE PLAZO	371	22,96	6.247	27,91
TOTAL	**1.616**	**100,00**	**22.382**	**100,00**

SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN TEMA (DICIEMBRE-2018)

	Nº	%
Calles. Limpieza	244	16,79
Policía. Vigilancia policial	104	7,16
Alumbrado público	92	6,33
Jardines. Arboles	90	6,19
Pavimentación. Arreglo aceras	81	5,57
Pavimentación. Arreglo calzadas	80	5,51
Calles. Recogida de enseres	69	4,75
Información	54	3,72
Señalización viaria. Nueva señalización	51	3,51
Jardines. Zonas verdes	38	2,62
Calles. Pintadas edificios	37	2,55
Contenedores. Limpieza	36	2,48
Contenedores. Ubicación	36	2,48
Otros	34	2,34
Autobuses urbanos	23	1,58
Salud. Ratas	23	1,58
Señalización viaria. Mantenimiento	22	1,51
Mobiliario urbano. Tapas de registro	21	1,45
Tráfico. Infracciones	20	1,38
Agradecimientos	14	0,96
Jardines. Limpieza	12	0,83

Salud. Animales diversos	12	0,83
Formación y empleo	11	0,76
Mobiliario urbano. Bancos	11	0,76
Mobiliario urbano. Bolardos	11	0,76
Mobiliario urbano. Papeleras	11	0,76
Pavimentación. Accesos obras	11	0,76
Alcantarillado	10	0,69
Aparcamientos	10	0,69
Inst. deportivas. Mantenimiento	9	0,62
Jardines. Zonas de juego de niños	9	0,62
Mantenimiento	9	0,62
Admon. electronica	8	0,55
Contenedores. Arreglo	8	0,55
Cultura	8	0,55
Tasas y Tributos	8	0,55
Asuntos Sociales	7	0,48
Ruidos	7	0,48
Centros cívicos. Instalaciones	6	0,41
Fugas de agua	6	0,41
Policía. Vehículos abandonados	6	0,41
Semáforos. Averías	6	0,41
Centros escolares	5	0,34
Jardines. Fuentes	5	0,34
Jardines. Mobiliario	5	0,34
Mobiliario urbano. Fuentes	5	0,34
Salud. Inspecciones. Domicilios	5	0,34
Turismo. Fiestas	5	0,34
Bicicletas	4	0,28
Centros cívicos. Actividades	4	0,28
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	4	0,28
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	4	0,28

Salud. Solares	4	0,28
Jardines. Aparatos Biosaludables	3	0,21
Jardines. Plagas	3	0,21
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	3	0,21
Mobiliarios Urbanos	3	0,21
Salud. Palomas	3	0,21
Salud. Perros	3	0,21
Semáforos. Nuevas instalaciones	3	0,21
T. Embargos	3	0,21
Mobiliario urbano. Vallas	2	0,14
Policía. Contenedores escombros	2	0,14
Salud. Cucarachas	2	0,14
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	2	0,14
Inst. deportivas. Limpieza	1	0,07
Inst. deportivas. Mobiliario	1	0,07
Inst. deportivas. Piscinas actividades	1	0,07
Licencias	1	0,07
Mobiliario urbano. Jardineras	1	0,07
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,07
Total general	**1.453**	**100,00**

SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN TEMA (ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018)

	Nº	%
Calles. Limpieza	2.880	11,96
Jardines. Arboles	1.662	6,90
Policía. Vigilancia policial	1.422	5,91
Pavimentación. Arreglo aceras	1.104	4,59
Alumbrado público	1096	4,55
Información	1.088	4,52
Otros	813	3,38
Calles. Recogida de enseres	791	3,29
Autobuses urbanos	758	3,15
Pavimentación. Arreglo calzadas	706	2,93
Salud. Cucarachas	663	2,75
Señalización viaria. Nueva señalización	624	2,59
Jardines. Zonas verdes	618	2,57
Contenedores. Limpieza	581	2,41
Calles. Pintadas edificios	549	2,28
Jardines. Limpieza	468	1,94
Salud. Ratas	464	1,93
Mantenimiento	430	1,79
Contenedores. Ubicación	415	1,72
Señalización viaria. Mantenimiento	354	1,47
Mobiliario urbano. Tapas de registro	329	1,37

Salud. Animales diversos	318	1,32
Salud. Solares	307	1,28
Alcantarillado	299	1,24
Tasas y Tributos	279	1,16
Tráfico. Infracciones	256	1,06
Salud. Perros	237	0,98
Mobiliario urbano. Bancos	228	0,95
Jardines. Zonas de juego de niños	219	0,91
Jardines. Averías de riego	189	0,78
Admon. electronica	181	0,75
Asuntos Sociales	171	0,71
Aparcamientos	170	0,71
Cultura	164	0,68
Salud. Palomas	164	0,68
Jardines. Fuentes	154	0,64
Mobiliario urbano. Bolardos	148	0,61
Ruidos	147	0,61
Bicicletas	128	0,53
Licencias	123	0,51
Fugas de agua	120	0,50
Contenedores. Arreglo	119	0,49
Jardines. Mobiliario	117	0,49
Turismo. Fiestas	116	0,48
Formación y empleo	110	0,46
Mobiliario urbano. Papeleras	104	0,43
Agradecimientos	95	0,39
Inst. deportivas. Mantenimiento	95	0,39
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	89	0,37
Policía. Vehículos abandonados	89	0,37
Semáforos. Averías	89	0,37
Pavimentación. Accesos obras	85	0,35

Centros cívicos. Instalaciones	79	0,33
Ocupación vía pública	78	0,32
Centros cívicos. Actividades	75	0,31
Mobiliario urbano. Fuentes	66	0,27
Relaciones oficiales	66	0,27
Mobiliario urbano. Vallas	64	0,27
Jardines. Plagas	61	0,25
Centros escolares	54	0,22
Semáforos. Nuevas instalaciones	50	0,21
Policía. Contenedores escombros	49	0,20
Salud. Inspecciones. Domicilios	48	0,20
T. Embargos	47	0,20
Turismo. Información	46	0,19
Mobiliarios Urbanos	41	0,17
Inspección Técnica Edificios	35	0,15
Jardines. Aparatos Biosaludables	34	0,14
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	33	0,14
Placas calles	32	0,13
Inst. deportivas. Mobiliario	31	0,13
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	30	0,12
Olores	29	0,12
Inst. deportivas. Piscinas actividades	24	0,10
Mobiliario urbano. Jardineras	23	0,10
Mobiliario urbano. Carteleras	16	0,07
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	16	0,07
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	14	0,06
Inst. deportivas. Limpieza	12	0,05
Total general	**24.078**	**100,00**

SOLICITUDES CONTESTADAS SEGÚN TEMA (DICIEMBRE-2018)

	Nº	%
Calles. Limpieza	302	18,69
Jardines. Arboles	124	7,67
Policía. Vigilancia policial	109	6,75
Pavimentación. Arreglo calzadas	104	6,44
Alumbrado público	99	6,13
Calles. Recogida de enseres	73	4,52
Pavimentación. Arreglo aceras	72	4,46
Jardines. Zonas verdes	70	4,33
Señalización viaria. Nueva señalización	56	3,47
Información	56	3,47
Otros	36	2,23
Contenedores. Limpieza	35	2,17
Contenedores. Ubicación	27	1,67
Salud. Ratas	26	1,61
Jardines. Limpieza	26	1,61
Calles. Pintadas edificios	26	1,61
Bicicletas	22	1,36
Autobuses urbanos	22	1,36
Mobiliario urbano. Tapas de registro	17	1,05
Tráfico. Infracciones	16	0,99
Señalización viaria. Mantenimiento	16	0,99

Pavimentación. Accesos obras	16	0,99
Mantenimiento	16	0,99
Mobiliario urbano. Bancos	15	0,93
Alcantarillado	15	0,93
Jardines. Zonas de juego de niños	13	0,80
Agradecimientos	13	0,80
Aparcamientos	11	0,68
Salud. Animales diversos	9	0,56
Policía. Vehículos abandonados	9	0,56
Inst. deportivas. Mantenimiento	9	0,56
Centros cívicos. Instalaciones	9	0,56
Mobiliario urbano. Bolardos	8	0,50
Admon. electronica	8	0,50
Tasas y Tributos	7	0,43
Jardines. Mobiliario	7	0,43
Fugas de agua	7	0,43
Semáforos. Averías	6	0,37
Mobiliario urbano. Papeleras	6	0,37
Cultura	6	0,37
Contenedores. Arreglo	6	0,37
Salud. Palomas	5	0,31
Jardines. Fuentes	5	0,31
Jardines. Averías de riego	5	0,31
Asuntos Sociales	5	0,31
Turismo. Fiestas	4	0,25
Semáforos. Nuevas instalaciones	4	0,25
Salud. Solares	4	0,25
Ruidos	4	0,25
Mobiliario urbano. Fuentes	4	0,25
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	4	0,25
Jardines. Plagas	4	0,25

Centros escolares	4	0,25
Salud. Perros	3	0,19
Salud. Inspecciones. Domicilios	3	0,19
Formación y empleo	3	0,19
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	2	0,12
Salud. Cucarachas	2	0,12
Policía. Contenedores escombros	2	0,12
Placas calles	2	0,12
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	2	0,12
Inst. deportivas. Piscinas actividades	2	0,12
Centros cívicos. Actividades	2	0,12
Turismo. Información	1	0,06
Mobiliarios Urbanos	1	0,06
Mobiliario urbano. Vallas	1	0,06
Mobiliario urbano. Jardineras	1	0,06
Mobiliario urbano. Carteleras	1	0,06
Licencias	1	0,06
Jardines. Aparatos Biosaludables	1	0,06
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	1	0,06
Inst. deportivas. Mobiliario	1	0,06
Inst. deportivas. Limpieza	1	0,06
Inspección Técnica Edificios	1	0,06
Total general	**1.616**	**100,00**

SOLICITUDES CONTESTADAS SEGÚN TEMA (ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018)

	Nº	%
Calles. Limpieza	2.758	12,32
Jardines. Arboles	1.598	7,14
Policía. Vigilancia policial	1.361	6,08
Alumbrado público	1.050	4,69
Información	1.014	4,53
Pavimentación. Arreglo aceras	919	4,11
Calles. Recogida de enseres	779	3,48
Autobuses urbanos	756	3,38
Otros	740	3,31
Salud. Cucarachas	659	2,94
Pavimentación. Arreglo calzadas	610	2,73
Señalización viaria. Nueva señalización	600	2,68
Jardines. Zonas verdes	586	2,62
Contenedores. Limpieza	559	2,50
Calles. Pintadas edificios	531	2,37
Salud. Ratas	450	2,01
Jardines. Limpieza	445	1,99
Contenedores. Ubicación	385	1,72
Mantenimiento	382	1,71
Señalización viaria. Mantenimiento	333	1,49
Salud. Animales diversos	295	1,32

Salud. Solares	293	1,31
Alcantarillado	270	1,21
Tasas y Tributos	253	1,13
Mobiliario urbano. Tapas de registro	252	1,13
Tráfico. Infracciones	239	1,07
Mobiliario urbano. Bancos	208	0,93
Jardines. Zonas de juego de niños	198	0,88
Salud. Perros	198	0,88
Jardines. Averías de riego	184	0,82
Admon. electronica	176	0,79
Asuntos Sociales	159	0,71
Aparcamientos	156	0,70
Salud. Palomas	149	0,67
Jardines. Fuentes	147	0,66
Mobiliario urbano. Bolardos	133	0,59
Ruidos	122	0,55
Bicicletas	121	0,54
Cultura	121	0,54
Fugas de agua	115	0,51
Contenedores. Arreglo	114	0,51
Licencias	112	0,50
Jardines. Mobiliario	105	0,47
Formación y empleo	95	0,42
Mobiliario urbano. Papeleras	92	0,41
Agradecimientos	88	0,39
Policía. Vehículos abandonados	88	0,39
Semáforos. Averías	87	0,39
Pavimentación. Accesos obras	75	0,34
Centros cívicos. Instalaciones	74	0,33
Centros cívicos. Actividades	71	0,32
Turismo. Fiestas	69	0,31

Inst. deportivas. Mantenimiento	68	0,30
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	67	0,30
Relaciones oficiales	64	0,29
Mobiliario urbano. Fuentes	62	0,28
Jardines. Plagas	60	0,27
Mobiliario urbano. Vallas	54	0,24
Centros escolares	50	0,22
Semáforos. Nuevas instalaciones	49	0,22
Policía. Contenedores escombros	48	0,21
Salud. Inspecciones. Domicilios	44	0,20
T. Embargos	43	0,19
Ocupación vía pública	39	0,17
Turismo. Información	38	0,17
Inspección Técnica Edificios	32	0,14
Mobiliarios Urbanos	32	0,14
Jardines. Aparatos Biosaludables	30	0,13
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	30	0,13
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	28	0,13
Placas calles	26	0,12
Inst. deportivas. Mobiliario	25	0,11
Olores	24	0,11
Mobiliario urbano. Jardineras	23	0,10
Inst. deportivas. Piscinas actividades	18	0,08
Mobiliario urbano. Carteleras	16	0,07
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	16	0,07
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	13	0,06
Inst. deportivas. Limpieza	9	0,04
Total general	**22.382**	**100,00**

SOLICITUDES RECIBIDAS Y NO CONTESTADAS SEGÚN PERIODO DE ENTRADA

MES	2017	2018	
1		39	
2		74	
3		65	
4		68	
5		109	
6		152	
7		114	
8		123	
9		164	
10		175	
11		185	
12		304	
TOTAL		**1.572**	

SOLICITUDES RECIBIDAS Y NO CONTESTADAS SEGÚN TEMA (DICIEMBRE-2018)

	Nº	%
Calles. Limpieza	41	13,49
Pavimentación. Arreglo aceras	29	9,54
Policía. Vigilancia policial	20	6,58
Pavimentación. Arreglo calzadas	19	6,25
Contenedores. Ubicación	15	4,93
Jardines. Arboles	14	4,61
Alumbrado público	13	4,28
Mobiliario urbano. Tapas de registro	12	3,95
Contenedores. Limpieza	11	3,62
Otros	10	3,29
Salud. Ratas	10	3,29
Información	8	2,63
Señalización viaria. Mantenimiento	8	2,63
Calles. Pintadas edificios	6	1,97
Señalización viaria. Nueva señalización	6	1,97
Alcantarillado	5	1,64
Calles. Recogida de enseres	5	1,64
Agradecimientos	4	1,32
Asuntos Sociales	4	1,32
Cultura	4	1,32
Formación y empleo	4	1,32

Salud. Animales diversos	4	1,32
Tráfico. Infracciones	4	1,32
Mobiliario urbano. Bolardos	3	0,99
Mobiliario urbano. Papeleras	3	0,99
Ruidos	3	0,99
T. Embargos	3	0,99
Turismo. Fiestas	3	0,99
Aparcamientos	2	0,66
Centros cívicos. Actividades	2	0,66
Centros cívicos. Instalaciones	2	0,66
Centros escolares	2	0,66
Inst. deportivas. Mantenimiento	2	0,66
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	2	0,66
Jardines. Aparatos Biosaludables	2	0,66
Jardines. Zonas de juego de niños	2	0,66
Mantenimiento	2	0,66
Salud. Inspecciones. Domicilios	2	0,66
Admon. electronica	1	0,33
Autobuses urbanos	1	0,33
Jardines. Fuentes	1	0,33
Jardines. Limpieza	1	0,33
Jardines. Mobiliario	1	0,33
Jardines. Zonas verdes	1	0,33
Mobiliario urbano. Bancos	1	0,33
Mobiliario urbano. Fuentes	1	0,33
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,33
Mobiliario urbano. Vallas	1	0,33
Mobiliarios Urbanos	1	0,33
Salud. Cucarachas	1	0,33
Tasas y Tributos	1	0,33
Total general	**304**	**100,00**

SOLICITUDES RECIBIDAS Y NO CONTESTADAS SEGÚN TEMA (ENERO-2018 ADICIEMBRE-2018)

	Nº	%
Pavimentación. Arreglo aceras	178	11,32
Calles. Limpieza	103	6,55
Pavimentación. Arreglo calzadas	95	6,04
Mobiliario urbano. Tapas de registro	77	4,90
Información	73	4,64
Otros	68	4,33
Jardines. Arboles	59	3,75
Mantenimiento	47	2,99
Turismo. Fiestas	47	2,99
Policía. Vigilancia policial	45	2,86
Alumbrado público	43	2,74
Cultura	43	2,74
Ocupación vía pública	39	2,48
Salud. Perros	38	2,42
Alcantarillado	29	1,84
Jardines. Zonas verdes	29	1,84
Contenedores. Ubicación	28	1,78
Inst. deportivas. Mantenimiento	27	1,72
Ruidos	25	1,59
Tasas y Tributos	25	1,59

Salud. Animales diversos	23	1,46
Contenedores. Limpieza	22	1,40
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	21	1,34
Jardines. Zonas de juego de niños	21	1,34
Jardines. Limpieza	20	1,27
Mobiliario urbano. Bancos	19	1,21
Señalización viaria. Nueva señalización	18	1,15
Señalización viaria. Mantenimiento	17	1,08
Salud. Palomas	15	0,95
Tráfico. Infracciones	15	0,95
Salud. Ratas	14	0,89
Mobiliario urbano. Bolardos	13	0,83
Aparcamientos	12	0,76
Asuntos Sociales	12	0,76
Jardines. Mobiliario	12	0,76
Salud. Solares	12	0,76
Licencias	11	0,70
Formación y empleo	9	0,57
Mobiliario urbano. Papeleras	9	0,57
Mobiliario urbano. Vallas	9	0,57
Pavimentación. Accesos obras	9	0,57
Calles. Recogida de enseres	8	0,51
Mobiliarios Urbanos	8	0,51
Turismo. Información	8	0,51
Agradecimientos	7	0,45
Calles. Pintadas edificios	7	0,45
Jardines. Fuentes	7	0,45
Bicicletas	6	0,38
Inst. deportivas. Mobiliario	6	0,38
Inst. deportivas. Piscinas actividades	6	0,38
Placas calles	6	0,38

Admon. electronica	5	0,32
Centros cívicos. Instalaciones	5	0,32
Fugas de agua	5	0,32
Jardines. Averías de riego	5	0,32
Olores	5	0,32
Centros cívicos. Actividades	4	0,25
Centros escolares	4	0,25
Jardines. Aparatos Biosaludables	4	0,25
Mobiliario urbano. Fuentes	4	0,25
Salud. Cucarachas	4	0,25
Salud. Inspecciones. Domicilios	4	0,25
T. Embargos	4	0,25
Inspección Técnica Edificios	3	0,19
Inst. deportivas. Limpieza	3	0,19
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	3	0,19
Autobuses urbanos	2	0,13
Contenedores. Arreglo	2	0,13
Relaciones oficiales	2	0,13
Jardines. Plagas	1	0,06
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,06
Policía. Contenedores escombros	1	0,06
Semáforos. Nuevas instalaciones	1	0,06
Total general	**1.572**	**100,00**

SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE Y ESTADO DE CONTESTACIÓN (DICIEMBRE-2018)

	NO CONTESTADAS		CONTESTADAS		TOTAL	
	Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
Limpieza	78	25,66	350	30,46	428	29,46
Centro coordinación servicios técnicos	104	34,21	245	21,32	349	24,02
Jardines	25	8,22	152	13,23	177	12,18
Policía Municipal	27	8,88	103	8,96	130	8,95
Gabinete movilidad	10	3,29	82	7,14	92	6,33
informacion y Registro	1	0,33	85	7,40	86	5,92
Salud	17	5,59	41	3,57	58	3,99
Deportes	4	1,32	13	1,13	17	1,17
Disciplina Vial	0	0,00	12	1,04	12	0,83
Personal	5	1,64	6	0,52	11	0,76
Concejalia de Turismo	9	2,96	1	0,09	10	0,69
Participación ciudadana	2	0,66	8	0,70	10	0,69
Educacion	4	1,32	5	0,44	9	0,62
Gabinete de gobierno	0	0,00	9	0,78	9	0,62
Gobierno y Gestión Patrimonial	0	0,00	9	0,78	9	0,62
Urbanística información	1	0,33	7	0,61	8	0,55
Fm. de Cultura	0	0,00	7	0,61	7	0,48
Atención a la familia	6	1,97	0	0,00	6	0,41

Gestion ingresos: Procedimiento	6	1,97	0	0,00	6	0,41
Atencion al Contribuyente	0	0,00	5	0,44	5	0,34
Medio Ambiente	2	0,66	3	0,26	5	0,34
Población	0	0,00	4	0,35	4	0,28
Control de ingresos	2	0,66	0	0,00	2	0,14
Servicios Sociales	1	0,33	1	0,09	2	0,14
Licencias urbanisticas y ambientales	0	0,00	1	0,09	1	0,07
Total general	**304**	**100,00**	**1.149**	**100,00**	**1.453**	**100,00**

SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE Y ESTADO DE CONTESTACIÓN (ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018)

	NO CONTESTADAS		CONTESTADAS		TOTAL	
	Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
Limpieza	148	9,41	5.060	22,48	5.208	21,63
Centro coordinación servicios técnicos	628	39,95	4.431	19,69	5.059	21,01
Jardines	146	9,29	3.473	15,43	3.619	15,03
Salud	105	6,68	2.080	9,24	2.185	9,07
informacion y Registro	11	0,70	1.867	8,30	1.878	7,80
Policía Municipal	43	2,74	1.812	8,05	1.855	7,70
Gabinete movilidad	29	1,84	1.402	6,23	1.431	5,94
Deportes	80	5,09	233	1,04	313	1,30
Participación ciudadana	4	0,25	249	1,11	253	1,05
Atencion al Contribuyente	0	0,00	247	1,10	247	1,03
Disciplina Vial	0	0,00	195	0,87	195	0,81
Fm. de Cultura	52	3,31	140	0,62	192	0,80
Educacion	22	1,40	153	0,68	175	0,73
Concejalia de Turismo	83	5,28	90	0,40	173	0,72
Gabinete de gobierno	4	0,25	157	0,70	161	0,67
Urbanística información	12	0,76	145	0,64	157	0,65
Atención a la familia	22	1,40	101	0,45	123	0,51

Medio Ambiente	30	1,91	89	0,40	119	0,49
Población	4	0,25	111	0,49	115	0,48
Servicios Sociales	2	0,13	111	0,49	113	0,47
Licencias urbanisticas y ambientales	1	0,06	110	0,49	111	0,46
Personal	6	0,38	104	0,46	110	0,46
Ocupacion via publica	94	5,98	4	0,02	98	0,41
Gobierno y Gestión Patrimonial	0	0,00	97	0,43	97	0,40
Gestion ingresos: Procedimiento	9	0,57	41	0,18	50	0,21
Control de ingresos	35	2,23	4	0,02	39	0,16
Agencia Energetica	1	0,06	0		1	0,00
Inventario. Secretaría	1		0		1	
Total general	**1.572**	**100,00**	**22.506**	**100,00**	**24.078**	**100,00**

SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE (LOS SIETE MÁS IMPORTANTES) Y TEMA (DICIEMBRE-2018)

	Nº	%
Limpieza	**428**	
Calles. Limpieza	226	52,80
Calles. Recogida de enseres	69	16,12
Calles. Pintadas edificios	36	8,41
Contenedores. Limpieza	36	8,41
Contenedores. Ubicación	35	8,18
Mobiliario urbano. Papeleras	8	1,87
Contenedores. Arreglo	7	1,64
Otros	4	0,93
Agradecimientos	2	0,47
Información	1	0,23
Jardines. Arboles	1	0,23
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1	0,23
Policía. Vigilancia policial	1	0,23
Señalización viaria. Nueva señalización	1	0,23
Centro coordinación servicios técnicos	**349**	
Alumbrado público	86	24,64
Pavimentación. Arreglo calzadas	78	22,35
Pavimentación. Arreglo aceras	76	21,78
Mobiliario urbano. Tapas de registro	18	5,16
Pavimentación. Accesos obras	11	3,15
Alcantarillado	10	2,87
Mobiliario urbano. Bolardos	9	2,58
Mantenimiento	6	1,72
Mobiliario urbano. Bancos	6	1,72
Otros	6	1,72
Señalización viaria. Nueva señalización	6	1,72
Jardines. Arboles	5	1,43
Calles. Limpieza	4	1,15
Información	3	0,86
Mobiliario urbano. Fuentes	3	0,86
Agradecimientos	2	0,57
Inst. deportivas. Mantenimiento	2	0,57

Mobiliario urbano. Papeleras	2	0,57
Mobiliario urbano. Vallas	2	0,57
Mobiliarios Urbanos	2	0,57
Señalización viaria. Mantenimiento	2	0,57
Autobuses urbanos	1	0,29
Contenedores. Arreglo	1	0,29
Contenedores. Ubicación	1	0,29
Fugas de agua	1	0,29
Jardines. Fuentes	1	0,29
Jardines. Zonas verdes	1	0,29
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,29
Policía. Vigilancia policial	1	0,29
Ruidos	1	0,29
Salud. Inspecciones. Domicilios	1	0,29
Jardines	**177**	
Jardines. Arboles	83	46,89
Jardines. Zonas verdes	36	20,34
Jardines. Limpieza	11	6,21
Calles. Limpieza	10	5,65
Jardines. Zonas de juego de niños	6	3,39
Mobiliario urbano. Bancos	5	2,82
Jardines. Mobiliario	4	2,26
Alumbrado público	3	1,69
Jardines. Aparatos Biosaludables	3	1,69
Jardines. Fuentes	3	1,69
Jardines. Plagas	3	1,69
Agradecimientos	2	1,13
Fugas de agua	2	1,13
Pavimentación. Arreglo aceras	2	1,13
Inst. deportivas. Mantenimiento	1	0,56
Mobiliario urbano. Jardineras	1	0,56
Mobiliario urbano. Papeleras	1	0,56
Mobiliario urbano. Tapas de registro	1	0,56
Salud	**58**	
Salud. Ratas	23	39,66
Salud. Animales diversos	12	20,69
Salud. Solares	4	6,90
Salud. Inspecciones. Domicilios	3	5,17
Salud. Palomas	3	5,17
Salud. Perros	3	5,17
Agradecimientos	2	3,45
Salud. Cucarachas	2	3,45

Calles. Limpieza	1	1,72
Información	1	1,72
Jardines. Arboles	1	1,72
Otros	1	1,72
Pavimentación. Arreglo aceras	1	1,72
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	1	1,72
Policía Municipal	**130**	
Policía. Vigilancia policial	98	75,38
Policía. Vehículos abandonados	6	4,62
Otros	5	3,85
Información	4	3,08
Ruidos	3	2,31
Calles. Limpieza	2	1,54
Mobiliario urbano. Bolardos	2	1,54
Policía. Contenedores escombros	2	1,54
Agradecimientos	1	0,77
Aparcamientos	1	0,77
Jardines. Limpieza	1	0,77
Jardines. Zonas de juego de niños	1	0,77
Jardines. Zonas verdes	1	0,77
Mobiliario urbano. Tapas de registro	1	0,77
Pavimentación. Arreglo aceras	1	0,77
Señalización viaria. Nueva señalización	1	0,77
Gabinete movilidad	**92**	
Señalización viaria. Nueva señalización	41	44,57
Señalización viaria. Mantenimiento	20	21,74
Aparcamientos	8	8,70
Semáforos. Averías	6	6,52
Bicicletas	4	4,35
Semáforos. Nuevas instalaciones	3	3,26
Otros	2	2,17
Pavimentación. Arreglo calzadas	2	2,17
Agradecimientos	1	1,09
Información	1	1,09
Jardines. Zonas de juego de niños	1	1,09
Mobiliario urbano. Tapas de registro	1	1,09
Pavimentación. Arreglo aceras	1	1,09
Policía. Vigilancia policial	1	1,09
informacion y Registro	**86**	
Información	24	27,91
Autobuses urbanos	22	25,58

Admon. electronica	8	9,30
Otros	7	8,14
Tráfico. Infracciones	4	4,65
Agradecimientos	3	3,49
Fugas de agua	3	3,49
Asuntos Sociales	2	2,33
Mantenimiento	2	2,33
Mobiliario urbano. Fuentes	2	2,33
Policía. Vigilancia policial	2	2,33
Tasas y Tributos	2	2,33
Alumbrado público	1	1,16
Calles. Limpieza	1	1,16
Calles. Pintadas edificios	1	1,16
Formación y empleo	1	1,16
Jardines. Fuentes	1	1,16

SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE (LOS SIETE MÁS IMPORTANTES) Y TEMA (ENERO-2018 A DICIEMBRE-2018)

	Nº	%
Limpieza	**5.208**	
Calles. Limpieza	2.480	47,62
Calles. Recogida de enseres	782	15,02
Contenedores. Limpieza	564	10,83
Calles. Pintadas edificios	527	10,12
Contenedores. Ubicación	398	7,64
Contenedores. Arreglo	116	2,23
Jardines. Limpieza	72	1,38
Mobiliario urbano. Papeleras	46	0,88
Otros	29	0,56
Agradecimientos	26	0,50
Policía. Vigilancia policial	22	0,42
Salud. Animales diversos	20	0,38
Jardines. Zonas verdes	13	0,25
Mantenimiento	12	0,23
Información	11	0,21
Jardines. Arboles	11	0,21
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	9	0,17
Salud. Solares	9	0,17
Alumbrado público	6	0,12
Ruidos	6	0,12
Mobiliario urbano. Bancos	5	0,10
Pavimentación. Arreglo aceras	5	0,10
Señalización viaria. Nueva señalización	5	0,10
Jardines. Mobiliario	4	0,08
Pavimentación. Arreglo calzadas	4	0,08
Salud. Palomas	4	0,08
Inst. deportivas. Mantenimiento	3	0,06
Inst. deportivas. Limpieza	2	0,04
Policía. Contenedores escombros	2	0,04
Salud. Ratas	2	0,04
Señalización viaria. Mantenimiento	2	0,04
Turismo. Fiestas	2	0,04
Admon. electronica	1	0,02
Aparcamientos	1	0,02

Bicicletas	1	0,02
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	1	0,02
Jardines. Fuentes	1	0,02
Mobiliario urbano. Jardineras	1	0,02
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,02
Mobiliarios Urbanos	1	0,02
Salud. Cucarachas	1	0,02
Centro coordinación servicios técnicos	**5.059**	
Pavimentación. Arreglo aceras	1.053	20,81
Alumbrado público	1.052	20,79
Pavimentación. Arreglo calzadas	674	13,32
Mobiliario urbano. Tapas de registro	325	6,42
Mantenimiento	310	6,13
Alcantarillado	290	5,73
Mobiliario urbano. Bancos	182	3,60
Mobiliario urbano. Bolardos	132	2,61
Otros	128	2,53
Calles. Limpieza	97	1,92
Fugas de agua	73	1,44
Pavimentación. Accesos obras	71	1,40
Jardines. Arboles	60	1,19
Jardines. Fuentes	54	1,07
Mobiliario urbano. Vallas	45	0,89
Policía. Vigilancia policial	44	0,87
Mobiliario urbano. Papeleras	43	0,85
Información	42	0,83
Mobiliario urbano. Fuentes	40	0,79
Señalización viaria. Mantenimiento	33	0,65
Señalización viaria. Nueva señalización	31	0,61
Jardines. Zonas verdes	29	0,57
Mobiliarios Urbanos	23	0,45
Jardines. Limpieza	19	0,38
Inspección Técnica Edificios	18	0,36
Salud. Solares	16	0,32
Agradecimientos	14	0,28
Licencias	14	0,28
Ocupación vía pública	13	0,26
Ruidos	13	0,26
Jardines. Mobiliario	12	0,24
Inst. deportivas. Mantenimiento	8	0,16
Jardines. Zonas de juego de niños	8	0,16
Aparcamientos	7	0,14
Calles. Pintadas edificios	7	0,14
Jardines. Averías de riego	6	0,12
Mobiliario urbano. Carteleras	6	0,12

Mobiliario urbano. Jardineras	6	0,12
Autobuses urbanos	5	0,10
Contenedores. Ubicación	5	0,10
Bicicletas	4	0,08
Olores	4	0,08
Contenedores. Arreglo	3	0,06
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	3	0,06
Salud. Perros	3	0,06
Turismo. Fiestas	3	0,06
Asuntos Sociales	2	0,04
Calles. Recogida de enseres	2	0,04
Centros escolares	2	0,04
Contenedores. Limpieza	2	0,04
Cultura	2	0,04
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	2	0,04
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	2	0,04
Placas calles	2	0,04
Salud. Animales diversos	2	0,04
Salud. Cucarachas	2	0,04
Salud. Inspecciones. Domicilios	2	0,04
Inst. deportivas. Limpieza	1	0,02
Inst. deportivas. Mobiliario	1	0,02
Relaciones oficiales	1	0,02
Salud. Palomas	1	0,02
Salud. Ratas	1	0,02
Semáforos. Averías	1	0,02
Tasas y Tributos	1	0,02
Tráfico. Infracciones	1	0,02
Turismo. Información	1	0,02
Jardines	**3.619**	
Jardines. Arboles	1.552	42,88
Jardines. Zonas verdes	544	15,03
Jardines. Limpieza	350	9,67
Calles. Limpieza	205	5,66
Jardines. Zonas de juego de niños	201	5,55
Jardines. Averías de riego	179	4,95
Jardines. Mobiliario	92	2,54
Jardines. Fuentes	74	2,04
Jardines. Plagas	57	1,58
Mobiliario urbano. Bancos	37	1,02
Jardines. Aparatos Biosaludables	34	0,94
Salud. Perros	34	0,94
Mantenimiento	28	0,77

Otros	25	0,69
Alumbrado público	20	0,55
Pavimentación. Arreglo aceras	19	0,53
Fugas de agua	18	0,50
Salud. Solares	17	0,47
Mobiliario urbano. Jardineras	14	0,39
Mobiliario urbano. Papeleras	14	0,39
Agradecimientos	13	0,36
Información	12	0,33
Policía. Vigilancia policial	12	0,33
Salud. Animales diversos	12	0,33
Mobiliario urbano. Fuentes	6	0,17
Inst. deportivas. Mantenimiento	5	0,14
Señalización viaria. Mantenimiento	5	0,14
Señalización viaria. Nueva señalización	5	0,14
Bicicletas	4	0,11
Pavimentación. Arreglo calzadas	4	0,11
Calles. Recogida de enseres	3	0,08
Contenedores. Ubicación	3	0,08
Ruidos	3	0,08
Alcantarillado	2	0,06
Calles. Pintadas edificios	2	0,06
Contenedores. Limpieza	2	0,06
Inst. deportivas. Mobiliario	2	0,06
Salud. Palomas	2	0,06
Aparcamientos	1	0,03
Autobuses urbanos	1	0,03
Mobiliario urbano. Tapas de registro	1	0,03
Mobiliarios Urbanos	1	0,03
Pavimentación. Accesos obras	1	0,03
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	1	0,03
Salud. Ratas	1	0,03
Semáforos. Averías	1	0,03
Salud	**2.185**	
Salud. Cucarachas	659	30,16
Salud. Ratas	459	21,01
Salud. Animales diversos	272	12,45
Salud. Solares	254	11,62
Salud. Perros	187	8,56
Salud. Palomas	156	7,14
Salud. Inspecciones. Domicilios	35	1,60
Otros	29	1,33
Información	27	1,24

Salud. Inspecciones. Locales abandonados	26	1,19
Calles. Limpieza	25	1,14
Jardines. Zonas verdes	10	0,46
Policía. Vigilancia policial	8	0,37
Jardines. Limpieza	6	0,27
Jardines. Arboles	5	0,23
Agradecimientos	4	0,18
Mantenimiento	4	0,18
Olores	4	0,18
Aparcamientos	2	0,09
Jardines. Plagas	2	0,09
Jardines. Zonas de juego de niños	2	0,09
Calles. Recogida de enseres	1	0,05
Contenedores. Limpieza	1	0,05
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	1	0,05
Licencias	1	0,05
Mobiliario urbano. Tapas de registro	1	0,05
Ocupación vía pública	1	0,05
Pavimentación. Arreglo aceras	1	0,05
Ruidos	1	0,05
Señalización viaria. Nueva señalización	1	0,05
Policía Municipal	**1.855**	
Policía. Vigilancia policial	1.263	68,09
Policía. Vehículos abandonados	87	4,69
Otros	73	3,94
Policía. Contenedores escombros	47	2,53
Calles. Limpieza	44	2,37
Información	42	2,26
Ruidos	42	2,26
Tráfico. Infracciones	23	1,24
Aparcamientos	22	1,19
Señalización viaria. Nueva señalización	20	1,08
Jardines. Arboles	14	0,75
Ocupación vía pública	14	0,75
Señalización viaria. Mantenimiento	12	0,65
Agradecimientos	11	0,59
Jardines. Zonas verdes	10	0,54
Jardines. Limpieza	9	0,49
Mantenimiento	9	0,49
Salud. Perros	9	0,49
Salud. Animales diversos	8	0,43
Contenedores. Limpieza	7	0,38
Bicicletas	6	0,32
Contenedores. Ubicación	6	0,32
Licencias	6	0,32
Mobiliario urbano. Vallas	5	0,27

Relaciones oficiales	5	0,27
Salud. Inspecciones. Domicilios	5	0,27
Mobiliario urbano. Bolardos	4	0,22
Pavimentación. Accesos obras	4	0,22
Pavimentación. Arreglo aceras	4	0,22
Turismo. Fiestas	4	0,22
Calles. Pintadas edificios	3	0,16
Calles. Recogida de enseres	3	0,16
Pavimentación. Arreglo calzadas	3	0,16
Semáforos. Nuevas instalaciones	3	0,16
Alumbrado público	2	0,11
Centros escolares	2	0,11
Inspección Técnica Edificios	2	0,11
Olores	2	0,11
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	2	0,11
Salud. Solares	2	0,11
Admon. electronica	1	0,05
Asuntos Sociales	1	0,05
Autobuses urbanos	1	0,05
Centros cívicos. Instalaciones	1	0,05
Inst. deportivas. Limpieza	1	0,05
Inst. deportivas. Mobiliario	1	0,05
Jardines. Averías de riego	1	0,05
Jardines. Mobiliario	1	0,05
Jardines. Plagas	1	0,05
Jardines. Zonas de juego de niños	1	0,05
Mobiliario urbano. Bancos	1	0,05
Mobiliario urbano. Papeleras	1	0,05
Mobiliario urbano. Tapas de registro	1	0,05
Mobiliarios Urbanos	1	0,05
Semáforos. Averías	1	0,05
Tasas y Tributos	1	0,05
Gabinete movilidad	**1.431**	
Señalización viaria. Nueva señalización	547	38,23
Señalización viaria. Mantenimiento	296	20,68
Aparcamientos	113	7,90
Bicicletas	101	7,06
Semáforos. Averías	86	6,01
Otros	67	4,68
Semáforos. Nuevas instalaciones	43	3,00
Información	39	2,73
Policía. Vigilancia policial	22	1,54
Tráfico. Infracciones	17	1,19
Pavimentación. Arreglo calzadas	12	0,84
Mantenimiento	11	0,77

Autobuses urbanos	10	0,70
Mobiliario urbano. Bolardos	9	0,63
Pavimentación. Arreglo aceras	8	0,56
Mobiliario urbano. Vallas	6	0,42
Mobiliario urbano. Carteleras	5	0,35
Alumbrado público	4	0,28
Calles. Limpieza	4	0,28
Mobiliarios Urbanos	4	0,28
Jardines. Zonas verdes	3	0,21
Pavimentación. Accesos obras	3	0,21
Asuntos Sociales	2	0,14
Mobiliario urbano. Bancos	2	0,14
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	2	0,14
Policía. Vehículos abandonados	2	0,14
Tasas y Tributos	2	0,14
Agradecimientos	1	0,07
Alcantarillado	1	0,07
Contenedores. Ubicación	1	0,07
Jardines. Limpieza	1	0,07
Jardines. Zonas de juego de niños	1	0,07
Mobiliario urbano. Jardineras	1	0,07
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	1	0,07
Mobiliario urbano. Tapas de registro	1	0,07
Placas calles	1	0,07
Ruidos	1	
Turismo. Información	1	
informacion y Registro	**1.878**	
Autobuses urbanos	735	39,14
Información	478	25,45
Admon. electronica	152	8,09
Otros	148	7,88
Formación y empleo	36	1,92
Tasas y Tributos	31	1,65
Fugas de agua	25	1,33
Jardines. Fuentes	25	1,33
Tráfico. Infracciones	20	1,06
Mantenimiento	19	1,01
Mobiliario urbano. Fuentes	19	1,01
Cultura	18	0,96
Turismo. Información	13	0,69
Agradecimientos	12	0,64
Asuntos Sociales	10	0,53
Policía. Vigilancia policial	10	0,53
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	8	0,43
Pavimentación. Arreglo aceras	8	0,43
Relaciones oficiales	7	0,37

Turismo. Fiestas	7	0,37
Ocupación vía pública	6	0,32
Alcantarillado	5	0,27
Aparcamientos	5	0,27
Calles. Limpieza	5	0,27
Calles. Pintadas edificios	5	0,27
Contenedores. Limpieza	5	0,27
Ruidos	5	0,27
T. Embargos	5	0,27
Jardines. Zonas verdes	4	0,21
Licencias	4	0,21
Pavimentación. Arreglo calzadas	4	0,21
Salud. Perros	4	0,21
Bicicletas	3	0,16
Jardines. Arboles	3	0,16
Jardines. Averías de riego	3	0,16
Jardines. Limpieza	3	0,16
Salud. Solares	3	0,16
Señalización viaria. Nueva señalización	3	0,16
Inst. deportivas. Mantenimiento	2	0,11
Jardines. Mobiliario	2	0,11
Semáforos. Nuevas instalaciones	2	0,11
Alumbrado público	1	0,05
Centros cívicos. Actividades	1	0,05
Centros escolares	1	0,05
Contenedores. Ubicación	1	0,05
Inspección Técnica Edificios	1	0,05
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	1	0,05
Jardines. Zonas de juego de niños	1	0,05
Mobiliario urbano. Bolardos	1	0,05
Mobiliario urbano. Carteleras	1	0,05
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1	0,05
Mobiliario urbano. Vallas	1	0,05
Pavimentación. Accesos obras	1	0,05
Placas calles	1	0,05
Salud. Animales diversos	1	0,05
Salud. Palomas	1	0,05
Señalización viaria. Mantenimiento	1	0,05