



ESTADÍSTICAS SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS
PERIODO DE REFERENCIA: 1/11/2019 A 30/11/2019 (NOVIEMBRE-2019)

PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS SEGÚN TIPO

	NOVIEMBRE-2019	%	DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019	%
INCIDENCIAS-RECLAMACIONES	1.601	89,19	21.252	91,39
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	176	9,81	1.780	7,65
SUGERENCIAS	18	1,00	223	0,96
TOTAL	1.795	100,00	23.255	100,00

PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS SEGÚN MEDIO DE PRESENTACIÓN

	NOVIEMBRE-2019	%	DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019	%
APLICACIÓN APP	0	0,00	11	0,05
CORREO ELECTRÓNICO O WEB MUNICIPAL	622	34,65	7.930	34,10
REGISTRO MUNICIPAL	4	0,22	58	0,25
TELÉFONO	1.169	65,13	15.256	65,60
TOTAL	1.795	100,00	23.255	100,00



PETICIONES PRESENTADAS POR LOS CIUDADANOS MEDIO DE RESPUESTA ELEGIDO

	NOVIEMBRE-2019	%	DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019	%
CORREO ORDINARIO	3	0,17	21	0,09
CORREO ELECTRÓNICO	614	34,21	8.456	36,36
TELEFONO	686	38,22	10.275	44,18
NO DESEAN RESPUESTA	492	27,41	4.503	19,36
TOTAL	1.795	100,00	23.255	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

	NOVIEMBRE-2019		DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019	
	2.039		22.946	

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

	NOVIEMBRE-2019		DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019	
MEDIA ARITMÉTICA	12,68		11,37	
1º CUARTIL	3		3	
MEDIANA	6		5	
3º CUARTIL	23		11	

SOLICITUDES CONTESTADAS SEGÚN PLAZO DE RESPUESTA

(Se catalogan como "fuera de plazo" las que la respuesta supera los 12 días naturales)

	NOVIEMBRE-2019		DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019	%
EN PLAZO	1.372	67,29	16.652	72,57
FUERA DE PLAZO	667	32,71	6.294	27,43
TOTAL	2.039	100,00	22.946	100,00



SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN TEMA (NOVIEMBRE-2019)

	Nº	%
Calles. Limpieza	260	13,06
Información	138	6,93
Jardines. Arboles	132	6,63
Pavimentación. Arreglo aceras	127	6,38
Policía. Vigilancia policial	127	6,38
Calles. Recogida de enseres	94	4,72
Alumbrado público	82	4,12
Contenedores. Ubicación	80	4,02
Mantenimiento	66	3,31
Señalización viaria. Nueva señalización	54	2,71
Calles. Pintadas edificios	42	2,11
Alcantarillado	40	2,01
Contenedores. Limpieza	39	1,96
Salud. Ratas	38	1,91
Mobiliario urbano. Tapas de registro	34	1,71
Jardines. Zonas verdes	33	1,66
Pavimentación. Accesos obras	33	1,66
Pavimentación. Arreglo calzadas	32	1,61
Agradecimientos	29	1,46
Autobuses urbanos	29	1,46
Cultura	27	1,36
Jardines. Limpieza	26	1,31
Salud. Animales diversos	23	1,16



Inst. deportivas. Mantenimiento	22	1,10
Señalización viaria. Mantenimiento	22	1,10
Salud. Perros	21	1,05
Tasas y Tributos	20	1,00
Aparcamientos	18	0,90
Otros	17	0,85
Tráfico. Infracciones	17	0,85
Bicicletas	16	0,80
Centros cívicos. Instalaciones	15	0,75
Jardines. Zonas de juego de niños	15	0,75
Semáforos. Nuevas instalaciones	14	0,70
Admon. electrónica	13	0,65
Mobiliario urbano. Bancos	12	0,60
Contenedores. Arreglo	11	0,55
Mobiliario urbano. Bolardos	11	0,55
Policía. Vehículos abandonados	11	0,55
Salud. Palomas	10	0,50
Asuntos Sociales	9	0,45
Formación y empleo	9	0,45
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	9	0,45
Jardines. Fuentes	9	0,45
Salud. Solares	9	0,45
Mobiliario urbano. Fuentes	8	0,40
Mobiliario urbano. Papeleras	8	0,40
Ruidos	8	0,40
Fugas de agua	6	0,30
Jardines. Mobiliario	6	0,30
Mobiliarios Urbanos	6	0,30
Semáforos. Averías	6	0,30
Ocupación vía pública	5	0,25



Centros cívicos. Actividades	4	0,20
Mobiliario urbano. Vallas	4	0,20
Salud. Cucarachas	4	0,20
Turismo. Fiestas	4	0,20
Inst. deportivas. Piscinas actividades	3	0,15
Jardines. Averías de riego	3	0,15
Olores	3	0,15
Centros escolares	2	0,10
Inst. deportivas. Mobiliario	2	0,10
Jardines. Aparatos Biosaludables	2	0,10
Jardines. Plagas	2	0,10
Licencias	2	0,10
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	2	0,10
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	2	0,10
Placas calles	2	0,10
Mobiliario urbano. Carteleras	1	0,05
Policía. Contenedores escombros	1	0,05
Total general	1.991	100,00



SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN TEMA (DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019)

	Nº	%
Calles. Limpieza	2.808	11,23
Policía. Vigilancia policial	1.619	6,47
Jardines. Árboles	1590	6,36
Pavimentación. Arreglo aceras	1.175	4,70
Información	1158	4,63
Alumbrado público	1.010	4,04
Calles. Recogida de enseres	998	3,99
Contenedores. Ubicación	739	2,96
Salud. Cucarachas	716	2,86
Jardines. Zonas verdes	706	2,82
Contenedores. Limpieza	678	2,71
Señalización viaria. Nueva señalización	645	2,58
Pavimentación. Arreglo calzadas	600	2,40
Otros	571	2,28
Salud. Ratas	545	2,18
Mantenimiento	524	2,10
Calles. Pintadas edificios	520	2,08
Jardines. Limpieza	505	2,02
Mobiliario urbano. Tapas de registro	395	1,58
Mobiliario urbano. Bancos	322	1,29
Alcantarillado	318	1,27
Señalización viaria. Mantenimiento	309	1,24
Salud. Solares	307	1,23
Pavimentación. Accesos obras	287	1,15
Jardines. Averías de riego	275	1,10
Aparcamientos	272	1,09
Salud. Palomas	263	1,05



Jardines. Zonas de juego de niños	262	1,05
Salud. Animales diversos	257	1,03
Tráfico. Infracciones	254	1,02
Tasas y Tributos	251	1,00
Autobuses urbanos	244	0,98
Cultura	216	0,86
Jardines. Plagas	212	0,85
Agradecimientos	179	0,72
Mobiliario urbano. Fuentes	171	0,68
Fugas de agua	165	0,66
Mobiliario urbano. Papeleras	158	0,63
Inst. deportivas. Mantenimiento	154	0,62
Mobiliario urbano. Bolardos	154	0,62
Contenedores. Arreglo	145	0,58
Asuntos Sociales	142	0,57
Bicicletas	141	0,56
Admon. electronica	136	0,54
Jardines. Fuentes	126	0,50
Jardines. Mobiliario	113	0,45
Policía. Vehículos abandonados	112	0,45
Ruidos	111	0,44
Centros cívicos. Instalaciones	102	0,41
Salud. Perros	101	0,40
Formación y empleo	93	0,37
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	76	0,30
Ocupación vía pública	71	0,28
Mobiliarios Urbanos	68	0,27
Semáforos. Nuevas instalaciones	68	0,27
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	66	0,26
Licencias	63	0,25



Semáforos. Averías	63	0,25
Centros cívicos. Actividades	59	0,24
Olores	51	0,20
Inst. deportivas. Mobiliario	50	0,20
Mobiliario urbano. Vallas	49	0,20
Turismo. Fiestas	48	0,19
Policía. Contenedores escombros	47	0,19
Centros escolares	44	0,18
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	40	0,16
Salud. Inspecciones. Domicilios	36	0,14
T. Embargos	35	0,14
Mobiliario urbano. Jardineras	34	0,14
Jardines. Aparatos Biosaludables	33	0,13
Inst. deportivas. Piscinas actividades	32	0,13
Inst. deportivas. Limpieza	26	0,10
Placas calles	25	0,10
Turismo. Información	16	0,06
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	13	0,05
Relaciones oficiales	11	0,04
Mobiliario urbano. Carteleras	9	0,04
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	9	0,04
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	3	0,01
Inspección Técnica Edificios	2	0,01
Jardines. Arboles.	2	0,01
Agradecimiento	1	0,00
Jardines. Avería de riego	1	0,00
Titularidad inmuebles	1	0,00
Total general	25.006	100,00



SOLICITUDES CONTESTADAS SEGÚN TEMA (NOVIEMBRE-2019)

	Nº	%
Calles. Limpieza	265	13,00
Jardines. Arboles	140	6,87
Información	134	6,57
Policía. Vigilancia policial	121	5,93
Pavimentación. Arreglo aceras	114	5,59
Calles. Recogida de enseres	108	5,30
Alumbrado público	97	4,76
Mantenimiento	74	3,63
Contenedores. Ubicación	73	3,58
Señalización viaria. Nueva señalización	56	2,75
Contenedores. Limpieza	54	2,65
Calles. Pintadas edificios	39	1,91
Alcantarillado	36	1,77
Salud. Ratas	36	1,77
Jardines. Zonas verdes	35	1,72
Mobiliario urbano. Tapas de registro	34	1,67
Pavimentación. Accesos obras	34	1,67
Pavimentación. Arreglo calzadas	31	1,52
Jardines. Limpieza	30	1,47
Agradecimientos	28	1,37
Inst. deportivas. Mantenimiento	27	1,32
Autobuses urbanos	25	1,23
Cultura	21	1,03
Bicicletas	20	0,98
Jardines. Zonas de juego de niños	20	0,98
Señalización viaria. Mantenimiento	20	0,98
Tasas y Tributos	19	0,93



Tráfico. Infracciones	18	0,88
Otros	17	0,83
Salud. Animales diversos	17	0,83
Contenedores. Arreglo	16	0,78
Mobiliario urbano. Bancos	16	0,78
Aparcamientos	15	0,74
Semáforos. Nuevas instalaciones	15	0,74
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	14	0,69
Admon. electronica	12	0,59
Centros cívicos. Instalaciones	12	0,59
Jardines. Fuentes	12	0,59
Mobiliario urbano. Papeleras	12	0,59
Mobiliario urbano. Bolardos	11	0,54
Policía. Vehículos abandonados	11	0,54
Olores	10	0,49
Salud. Perros	10	0,49
Asuntos Sociales	8	0,39
Formación y empleo	8	0,39
Jardines. Averías de riego	8	0,39
Mobiliarios Urbanos	8	0,39
Salud. Palomas	8	0,39
Inst. deportivas. Piscinas actividades	7	0,34
Mobiliario urbano. Fuentes	7	0,34
Ruidos	7	0,34
Salud. Solares	7	0,34
Fugas de agua	6	0,29
Jardines. Mobiliario	6	0,29
Centros cívicos. Actividades	5	0,25
Inst. deportivas. Mobiliario	5	0,25



Semáforos. Averías	5	0,25
Mobiliario urbano. Vallas	4	0,20
Placas calles	4	0,20
Salud. Cucarachas	4	0,20
Jardines. Plagas	3	0,15
Licencias	3	0,15
Mobiliario urbano. Carteleras	3	0,15
Turismo. Fiestas	3	0,15
Turismo. Información	3	0,15
Centros escolares	2	0,10
Jardines. Aparatos Biosaludables	2	0,10
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	2	0,10
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1	0,05
Policía. Contenedores escombros	1	0,05
Total general	2.039	100,00



SOLICITUDES CONTESTADAS SEGÚN TEMA (DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019)

	Nº	%
Calles. Limpieza	2.605	11,35
Policía. Vigilancia policial	1.617	7,05
Jardines. Arboles	1.482	6,46
Información	1.100	4,79
Pavimentación. Arreglo aceras	961	4,19
Alumbrado público	907	3,95
Calles. Recogida de enseres	883	3,85
Salud. Cucarachas	714	3,11
Jardines. Zonas verdes	656	2,86
Señalización viaria. Nueva señalización	629	2,74
Contenedores. Ubicación	625	2,72
Contenedores. Limpieza	606	2,64
Salud. Ratas	558	2,43
Pavimentación. Arreglo calzadas	554	2,41
Otros	521	2,27
Calles. Pintadas edificios	476	2,07
Mantenimiento	442	1,93
Jardines. Limpieza	440	1,92
Mobiliario urbano. Tapas de registro	312	1,36
Señalización viaria. Mantenimiento	295	1,29
Salud. Solares	292	1,27
Alcantarillado	283	1,23
Mobiliario urbano. Bancos	269	1,17
Salud. Palomas	269	1,17
Salud. Animales diversos	268	1,17
Aparcamientos	254	1,11
Tráfico. Infracciones	252	1,10



Jardines. Averías de riego	244	1,06
Jardines. Zonas de juego de niños	241	1,05
Tasas y Tributos	238	1,04
Pavimentación. Accesos obras	237	1,03
Autobuses urbanos	230	1,00
Jardines. Plagas	203	0,88
Cultura	176	0,77
Mobiliario urbano. Fuentes	158	0,69
Agradecimientos	157	0,68
Bicicletas	148	0,64
Fugas de agua	140	0,61
Mobiliario urbano. Bolardos	135	0,59
Admon. electronica	134	0,58
Contenedores. Arreglo	133	0,58
Mobiliario urbano. Papeleras	123	0,54
Salud. Perros	122	0,53
Asuntos Sociales	116	0,51
Policía. Vehículos abandonados	116	0,51
Jardines. Fuentes	115	0,50
Jardines. Mobiliario	106	0,46
Centros cívicos. Instalaciones	104	0,45
Inst. deportivas. Mantenimiento	103	0,45
Ruidos	93	0,41
Formación y empleo	92	0,40
Semáforos. Nuevas instalaciones	68	0,30
Mobiliarios Urbanos	64	0,28
Semáforos. Averías	62	0,27
Licencias	61	0,27
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	59	0,26



Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	58	0,25
Centros cívicos. Actividades	57	0,25
Policía. Contenedores escombros	47	0,20
Centros escolares	45	0,20
Mobiliario urbano. Vallas	41	0,18
Ocupación vía pública	39	0,17
Inst. deportivas. Mobiliario	38	0,17
Turismo. Fiestas	37	0,16
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	35	0,15
Salud. Inspecciones. Domicilios	35	0,15
Olores	33	0,14
Jardines. Aparatos Biosaludables	31	0,14
Mobiliario urbano. Jardineras	31	0,14
T. Embargos	30	0,13
Inst. deportivas. Piscinas actividades	25	0,11
Placas calles	25	0,11
Inst. deportivas. Limpieza	21	0,09
Turismo. Información	20	0,09
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	14	0,06
Relaciones oficiales	10	0,04
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	9	0,04
Mobiliario urbano. Carteleras	8	0,03
Inspección Técnica Edificios	3	0,01
Jardines. Arboles.	2	0,01
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	2	0,01
Agradecimiento	1	0,00
Titularidad inmuebles	1	0,00
Total general	22.946	100,00



SOLICITUDES RECIBIDAS Y NO CONTESTADAS SEGÚN PERIODO DE ENTRADA

MES	2018	2019	
1		127	
2		91	
3		83	
4		119	
5		143	
6		394	
7		453	
8		134	
9		168	
10		307	
11		672	
12	74		
TOTAL	74	2.691	2.765



SOLICITUDES RECIBIDAS Y NO CONTESTADAS SEGÚN TEMA (NOVIEMBRE-2019)

	Nº	%
Calles. Limpieza	197	29,32
Calles. Recogida de enseres	79	11,76
Contenedores. Ubicación	63	9,38
Contenedores. Limpieza	39	5,80
Calles. Pintadas edificios	33	4,91
Pavimentación. Arreglo aceras	25	3,72
Policía. Vigilancia policial	25	3,72
Información	24	3,57
Jardines. Arboles	16	2,38
Alumbrado público	14	2,08
Salud. Perros	11	1,64
Mantenimiento	10	1,49
Jardines. Zonas verdes	9	1,34
Contenedores. Arreglo	8	1,19
Cultura	8	1,19
Jardines. Limpieza	7	1,04
Salud. Animales diversos	7	1,04
Agradecimientos	6	0,89
Mobiliario urbano. Papeleras	6	0,89
Señalización viaria. Nueva señalización	6	0,89
Alcantarillado	5	0,74
Autobuses urbanos	5	0,74
Ocupación vía pública	5	0,74
Otros	5	0,74
Aparcamientos	4	0,60
Inst. deportivas. Mantenimiento	4	0,60



Pavimentación. Arreglo calzadas	4	0,60
Salud. Solares	4	0,60
Asuntos Sociales	3	0,45
Centros cívicos. Instalaciones	3	0,45
Jardines. Zonas de juego de niños	3	0,45
Mobiliario urbano. Bancos	3	0,45
Pavimentación. Accesos obras	3	0,45
Señalización viaria. Mantenimiento	3	0,45
Formación y empleo	2	0,30
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	2	0,30
Ruidos	2	0,30
Salud. Palomas	2	0,30
Salud. Ratas	2	0,30
Turismo. Fiestas	2	0,30
Admon. electrónica	1	0,15
Bicicletas	1	0,15
Centros cívicos. Actividades	1	0,15
Inst. deportivas. Mobiliario	1	0,15
Jardines. Averías de riego	1	0,15
Jardines. Fuentes	1	0,15
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1	0,15
Mobiliario urbano. Fuentes	1	0,15
Mobiliario urbano. Tapas de registro	1	0,15
Olores	1	0,15
Semáforos. Averías	1	0,15
Semáforos. Nuevas instalaciones	1	0,15
Tasas y Tributos	1	0,15
Total general	672	100,00



**SOLICITUDES RECIBIDAS Y NO CONTESTADAS SEGÚN TEMA (DICIEMBRE-2018 A
 NOVIEMBRE-2019)**

	Nº	%
Calles. Limpieza	337	12,19
Pavimentación. Arreglo aceras	252	9,11
Jardines. Arboles	150	5,42
Calles. Recogida de enseres	131	4,74
Contenedores. Ubicación	129	4,67
Alumbrado público	116	4,20
Mantenimiento	96	3,47
Mobiliario urbano. Tapas de registro	95	3,44
Contenedores. Limpieza	90	3,25
Pavimentación. Arreglo calzadas	83	3,00
Jardines. Limpieza	82	2,97
Jardines. Zonas verdes	82	2,97
Información	73	2,64
Otros	70	2,53
Mobiliario urbano. Bancos	60	2,17
Pavimentación. Accesos obras	54	1,95
Inst. deportivas. Mantenimiento	52	1,88
Policía. Vigilancia policial	52	1,88
Calles. Pintadas edificios	50	1,81
Alcantarillado	45	1,63
Cultura	44	1,59
Jardines. Averías de riego	36	1,30
Mobiliario urbano. Papeleras	36	1,30
Ocupación vía pública	32	1,16
Asuntos Sociales	30	1,08



Jardines. Zonas de juego de niños	28	1,01
Señalización viaria. Nueva señalización	27	0,98
Fugas de agua	26	0,94
Agradecimientos	25	0,90
Mobiliario urbano. Bolardos	22	0,80
Aparcamientos	21	0,76
Salud. Solares	21	0,76
Olores	19	0,69
Ruidos	18	0,65
Salud. Perros	18	0,65
Señalización viaria. Mantenimiento	18	0,65
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	17	0,61
Turismo. Fiestas	16	0,58
Contenedores. Arreglo	15	0,54
Autobuses urbanos	14	0,51
Tasas y Tributos	14	0,51
Mobiliario urbano. Fuentes	13	0,47
Bicicletas	12	0,43
Inst. deportivas. Mobiliario	12	0,43
Jardines. Mobiliario	12	0,43
Jardines. Fuentes	11	0,40
Jardines. Plagas	10	0,36
Mobiliario urbano. Vallas	9	0,33
Inst. deportivas. Piscinas actividades	8	0,29
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	8	0,29
Salud. Animales diversos	8	0,29
Salud. Palomas	7	0,25
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	5	0,18
Inst. deportivas. Limpieza	5	0,18
T. Embargos	5	0,18



Formación y empleo	4	0,14
Mobiliarios Urbanos	4	0,14
Admon. electronica	3	0,11
Centros cívicos. Instalaciones	3	0,11
Mobiliario urbano. Jardineras	3	0,11
Salud. Cucarachas	3	0,11
Tráfico. Infracciones	3	0,11
Centros cívicos. Actividades	2	0,07
Jardines. Aparatos Biosaludables	2	0,07
Licencias	2	0,07
Mobiliario urbano. Carteleras	2	0,07
Placas calles	2	0,07
Salud. Inspecciones. Domicilios	2	0,07
Salud. Ratas	2	0,07
Semáforos. Averías	2	0,07
Jardines. Avería de riego	1	0,04
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1	0,04
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,04
Relaciones oficiales	1	0,04
Semáforos. Nuevas instalaciones	1	0,04
Total general	2.765	100,00



**SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE Y ESTADO DE CONTESTACIÓN
 (NOVIEMBRE-2019)**

	NO CONTESTADAS		CONTESTADAS		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Limpieza	432	64,29	81	6,14	513	25,77
Centro coordinación servicios técnicos	59	8,78	394	29,87	453	22,75
Jardines	32	4,76	202	15,31	234	11,75
Policía Municipal	35	5,21	124	9,40	159	7,99
Gabinete movilidad	19	2,83	119	9,02	138	6,93
informacion y Registro	3	0,45	123	9,33	126	6,33
Salud	29	4,32	78	5,91	107	5,37
Deportes	8	1,19	34	2,58	42	2,11
Participación ciudadana	1	0,15	26	1,97	27	1,36
Fm. de Cultura	7	1,04	19	1,44	26	1,31
Atencion al Contribuyente	1	0,15	22	1,67	23	1,16
Urbanística información	2	0,30	20	1,52	22	1,10
Disciplina Vial	0	0,00	18	1,36	18	0,90
Medio Ambiente	2	0,30	13	0,99	15	0,75
Ocupacion via publica	14	2,08	0	0,00	14	0,70
Personal	2	0,30	11	0,83	13	0,65
Educacion	4	0,60	7	0,53	11	0,55
Población	0	0,00	9	0,68	9	0,45
Atención a la familia	3	0,45	4	0,30	7	0,35



Gabinete de gobierno	2	0,30	5	0,38	7	0,35
Planeamiento y Cartografía	7	1,04	0	0,00	7	0,35
Concejalía de Turismo	4	0,60	2	0,15	6	0,30
Gobierno y Gestión Patrimonial	2	0,30	4	0,30	6	0,30
Servicios Sociales	4	0,60	2	0,15	6	0,30
Gestion ingresos: Procedimiento	0	0,00	1	0,08	1	0,05
Licencias urbanísticas y ambientales	0	0,00	1	0,08	1	
Total general	672	100,00	1.319	100,00	1.991	100,00



**SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE Y ESTADO DE CONTESTACIÓN
 (DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019)**

	NO CONTESTADAS		CONTESTADAS		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Limpieza	735	26,58	5.067	22,78	5.802	23,20
Centro coordinación servicios técnicos	1.012	36,60	4.130	18,57	5.142	20,56
Jardines	444	16,06	3.748	16,85	4.192	16,76
Salud	40	1,45	2.172	9,77	2.212	8,85
Policía Municipal	49	1,77	2.091	9,40	2.140	8,56
Gabinete movilidad	54	1,95	1.507	6,78	1.561	6,24
informacion y Registro	29	1,05	1.272	5,72	1.301	5,20
Deportes	95	3,44	272	1,22	367	1,47
Fm. de Cultura	74	2,68	172	0,77	246	0,98
Participación ciudadana	1	0,04	235	1,06	236	0,94
Atencion al Contribuyente	1	0,04	216	0,97	217	0,87
Disciplina Vial	0	0,00	214	0,96	214	0,86
Educacion	16	0,58	147	0,66	163	0,65
Medio Ambiente	67	2,42	85	0,38	152	0,61
Población	2	0,07	136	0,61	138	0,55
Personal	2	0,07	121	0,54	123	0,49
Urbanística información	4	0,14	111	0,50	115	0,46
Gabinete de gobierno	5	0,18	97	0,44	102	0,41
Concejalía de Turismo	4	0,14	92	0,41	96	0,38



Servicios Sociales	27	0,98	69	0,31	96	0,38
Gobierno y Gestión Patrimonial	2	0,07	93	0,42	95	0,38
Atención a la familia	15	0,54	66	0,30	81	0,32
Ocupacion via publica	57	2,06	3	0,01	60	0,24
Licencias urbanisticas y ambientales	0	0,00	56	0,25	56	0,22
Gestion ingresos: Procedimiento	1	0,04	54	0,24	55	0,22
Control de ingresos	22	0,80	1	0,00	23	0,09
Inventario. Secretaría	0	0,00	13		13	0,05
Planeamiento y Cartografía	7		0		7	
Agencia Energetica	0		1		1	
Total general	2.765	100,00	22.241	100,00	25.006	100,00



SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE (LOS SIETE MÁS IMPORTANTES) Y TEMA (NOVIEMBRE-2019)

	Nº	%
Limpieza	513	
Calles. Limpieza	227	44,25
Calles. Recogida de enseres	87	16,96
Contenedores. Ubicación	76	14,81
Contenedores. Limpieza	39	7,60
Calles. Pintadas edificios	36	7,02
Contenedores. Arreglo	9	1,75
Jardines. Limpieza	8	1,56
Mobiliario urbano. Papeleras	7	1,36
Agradecimientos	6	1,17
Mantenimiento	5	0,97
Policía. Vigilancia policial	4	0,78
Información	2	0,39
Jardines. Arboles	2	0,39
Alcantarillado	1	0,19
Bicicletas	1	0,19
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	1	0,19
Otros	1	0,19
Pavimentación. Arreglo aceras	1	0,19
Centro coordinación servicios técnicos	453	
Pavimentación. Arreglo aceras	118	26,05
Alumbrado público	76	16,78
Alcantarillado	36	7,95
Mantenimiento	35	7,73
Mobiliario urbano. Tapas de registro	34	7,51
Pavimentación. Arreglo calzadas	31	6,84
Pavimentación. Accesos obras	30	6,62
Información	10	2,21
Jardines. Fuentes	8	1,77
Aparcamientos	7	1,55
Mobiliario urbano. Bolardos	7	1,55
Fugas de agua	6	1,32
Mobiliario urbano. Fuentes	6	1,32
Calles. Limpieza	5	1,10
Agradecimientos	4	0,88



Policía. Vigilancia policial	4	0,88
Contenedores. Ubicación	3	0,66
Jardines. Arboles	3	0,66
Jardines. Limpieza	3	0,66
Mobiliario urbano. Bancos	3	0,66
Contenedores. Arreglo	2	0,44
Jardines. Mobiliario	2	0,44
Jardines. Zonas de juego de niños	2	0,44
Jardines. Zonas verdes	2	0,44
Mobiliario urbano. Vallas	2	0,44
Otros	2	0,44
Bicicletas	1	0,22
Calles. Pintadas edificios	1	0,22
Calles. Recogida de enseres	1	0,22
Centros escolares	1	0,22
Cultura	1	0,22
Inst. deportivas. Mantenimiento	1	0,22
Mobiliario urbano. Papeleras	1	0,22
Olores	1	0,22
Ruidos	1	0,22
Salud. Solares	1	0,22
Señalización viaria. Mantenimiento	1	0,22
Señalización viaria. Nueva señalización	1	0,22
Jardines	234	
Jardines. Arboles	117	50,00
Jardines. Zonas verdes	26	11,11
Calles. Limpieza	16	6,84
Jardines. Zonas de juego de niños	13	5,56
Jardines. Limpieza	8	3,42
Mantenimiento	8	3,42
Mobiliario urbano. Bancos	8	3,42
Pavimentación. Arreglo aceras	6	2,56
Alumbrado público	4	1,71
Agradecimientos	3	1,28
Jardines. Averías de riego	3	1,28
Jardines. Mobiliario	3	1,28
Calles. Recogida de enseres	2	0,85
Jardines. Aparatos Biosaludables	2	0,85
Jardines. Plagas	2	0,85
Mobiliario urbano. Fuentes	2	0,85
Salud. Perros	2	0,85
Información	1	0,43
Inst. deportivas. Mobiliario	1	0,43
Jardines. Fuentes	1	0,43



Mobiliario urbano. Vallas	1	0,43
Mobiliarios Urbanos	1	0,43
Pavimentación. Accesos obras	1	0,43
Salud. Palomas	1	0,43
Salud. Solares	1	0,43
Señalización viaria. Nueva señalización	1	0,43
Salud	107	
Salud. Ratas	38	35,51
Salud. Animales diversos	22	20,56
Salud. Perros	16	14,95
Salud. Palomas	9	8,41
Salud. Solares	6	5,61
Salud. Cucarachas	4	3,74
Información	3	2,80
Calles. Limpieza	2	1,87
Mantenimiento	2	1,87
Policía. Vigilancia policial	2	1,87
Agradecimientos	1	0,93
Jardines. Zonas verdes	1	0,93
Olores	1	0,93
Policía Municipal	159	
Policía. Vigilancia policial	108	67,92
Policía. Vehículos abandonados	11	6,92
Ruidos	5	3,14
Calles. Recogida de enseres	4	2,52
Calles. Limpieza	3	1,89
Información	3	1,89
Señalización viaria. Nueva señalización	3	1,89
Agradecimientos	2	1,26
Calles. Pintadas edificios	2	1,26
Jardines. Arboles	2	1,26
Jardines. Limpieza	2	1,26
Mantenimiento	2	1,26
Salud. Perros	2	1,26
Alcantarillado	1	0,63
Autobuses urbanos	1	0,63
Contenedores. Ubicación	1	0,63
Jardines. Zonas verdes	1	0,63
Mobiliario urbano. Bolardos	1	0,63
Mobiliario urbano. Vallas	1	0,63
Olores	1	0,63
Policía. Contenedores escombros	1	0,63
Salud. Animales diversos	1	0,63
Salud. Solares	1	0,63



Gabinete movilidad	138	
Señalización viaria. Nueva señalización	46	33,33
Señalización viaria. Mantenimiento	21	15,22
Bicicletas	14	10,14
Semáforos. Nuevas instalaciones	14	10,14
Aparcamientos	9	6,52
Información	6	4,35
Semáforos. Averías	6	4,35
Policía. Vigilancia policial	4	2,90
Autobuses urbanos	3	2,17
Mantenimiento	3	2,17
Jardines. Arboles	2	1,45
Mobiliario urbano. Bolardos	2	1,45
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	2	1,45
Otros	2	1,45
Agradecimientos	1	0,72
Calles. Pintadas edificios	1	0,72
Mobiliarios Urbanos	1	0,72
Pavimentación. Arreglo calzadas	1	0,72
Información y Registro	126	
Información	44	34,92
Autobuses urbanos	25	19,84
Admon. electronica	12	9,52
Agradecimientos	8	6,35
Calles. Limpieza	6	4,76
Otros	5	3,97
Jardines. Limpieza	4	3,17
Jardines. Arboles	3	2,38
Mantenimiento	3	2,38
Jardines. Zonas verdes	2	1,59
Pavimentación. Arreglo aceras	2	1,59
Policía. Vigilancia policial	2	1,59
Alcantarillado	1	0,79
Asuntos Sociales	1	0,79
Calles. Pintadas edificios	1	0,79
Centros escolares	1	0,79
Cultura	1	0,79
Inst. deportivas. Mantenimiento	1	0,79
Mobiliario urbano. Carteleras	1	0,79
Mobiliarios Urbanos	1	0,79
Tráfico. Infracciones	1	0,79
Turismo. Fiestas	1	0,79



SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN ÓRGANO RESPONSABLE (LOS SIETE MÁS IMPORTANTES) Y TEMA (DICIEMBRE-2018 A NOVIEMBRE-2019)

	Nº	%
Limpieza	5.802	
Calles. Limpieza	2.459	42,38
Calles. Recogida de enseres	968	16,68
Contenedores. Ubicación	714	12,31
Contenedores. Limpieza	658	11,34
Calles. Pintadas edificios	496	8,55
Contenedores. Arreglo	138	2,38
Mobiliario urbano. Papeleras	86	1,48
Jardines. Limpieza	49	0,84
Agradecimientos	36	0,62
Mantenimiento	30	0,52
Otros	28	0,48
Policía. Vigilancia policial	23	0,40
Información	16	0,28
Mobiliario urbano. Bancos	10	0,17
Jardines. Árboles	9	0,16
Jardines. Zonas verdes	9	0,16
Salud. Solares	9	0,16
Inst. deportivas. Limpieza	6	0,10
Bicicletas	5	0,09
Jardines. Mobiliario	5	0,09
Mobiliario urbano. Depósitos de pilas	5	0,09
Ruidos	5	0,09
Inst. deportivas. Mantenimiento	4	0,07
Pavimentación. Arreglo aceras	4	0,07
Salud. Palomas	4	0,07
Jardines. Zonas de juego de niños	3	0,05
Mobiliario urbano. Tapas de registro	3	0,05
Alcantarillado	2	0,03
Alumbrado público	2	0,03
Mobiliarios Urbanos	2	0,03
Salud. Animales diversos	2	0,03
Señalización viaria. Nueva señalización	2	0,03
Agradecimiento	1	0,02
Aparcamientos	1	0,02
Autobuses urbanos	1	0,02
Centros cívicos. Actividades	1	0,02



Centros cívicos. Instalaciones	1	0,02
Mobiliario urbano. Bolardos	1	0,02
Olores	1	0,02
Placas calles	1	0,02
Salud. Cucarachas	1	0,02
Salud. Ratas	1	0,02
Centro coordinación servicios técnicos	5.142	
Pavimentación. Arreglo aceras	1.101	21,41
Alumbrado público	960	18,67
Pavimentación. Arreglo calzadas	582	11,32
Mobiliario urbano. Tapas de registro	378	7,35
Mantenimiento	326	6,34
Alcantarillado	295	5,74
Pavimentación. Accesos obras	267	5,19
Mobiliario urbano. Bancos	163	3,17
Mobiliario urbano. Bolardos	132	2,57
Otros	102	1,98
Fugas de agua	90	1,75
Mobiliario urbano. Fuentes	89	1,73
Información	59	1,15
Calles. Limpieza	58	1,13
Jardines. Fuentes	48	0,93
Jardines. Arboles	46	0,89
Mobiliario urbano. Papeleras	45	0,88
Policía. Vigilancia policial	38	0,74
Señalización viaria. Nueva señalización	37	0,72
Mobiliario urbano. Vallas	36	0,70
Aparcamientos	34	0,66
Mobiliarios Urbanos	30	0,58
Señalización viaria. Mantenimiento	23	0,45
Jardines. Zonas verdes	19	0,37
Agradecimientos	18	0,35
Inst. deportivas. Mantenimiento	18	0,35
Salud. Solares	15	0,29
Jardines. Limpieza	14	0,27
Jardines. Mobiliario	11	0,21
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	10	0,19
Contenedores. Ubicación	9	0,18
Jardines. Zonas de juego de niños	9	0,18
Bicicletas	8	0,16
Licencias	8	0,16
Ruidos	8	0,16
Contenedores. Arreglo	6	0,12
Olores	6	0,12
Ocupación vía pública	5	0,10



Mobiliario urbano. Carteleras	4	0,08
Autobuses urbanos	3	0,06
Calles. Pintadas edificios	3	0,06
Inst. deportivas. Mobiliario	3	0,06
Jardines. Averías de riego	3	0,06
Salud. Cucarachas	3	0,06
Calles. Recogida de enseres	2	0,04
Mobiliario urbano. Jardineras	2	0,04
Admon. electrónica	1	0,02
Centros cívicos. Actividades	1	0,02
Centros cívicos. Instalaciones	1	0,02
Centros escolares	1	0,02
Cultura	1	0,02
Inspección Técnica Edificios	1	0,02
Inst. deportivas. Limpieza	1	0,02
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,02
Placas calles	1	0,02
Policía. Contenedores escombros	1	0,02
Salud. Animales diversos	1	0,02
Salud. Inspecciones. Domicilios	1	0,02
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	1	0,02
Salud. Palomas	1	0,02
Salud. Ratas	1	0,02
Turismo. Fiestas	1	0,02
Jardines	4.192	
Jardines. Arboles	1.501	35,81
Jardines. Zonas verdes	642	15,31
Jardines. Limpieza	414	9,88
Jardines. Averías de riego	268	6,39
Jardines. Zonas de juego de niños	235	5,61
Jardines. Plagas	210	5,01
Calles. Limpieza	186	4,44
Mobiliario urbano. Bancos	135	3,22
Jardines. Mobiliario	92	2,19
Mantenimiento	64	1,53
Salud. Solares	42	1,00
Jardines. Fuentes	39	0,93
Pavimentación. Arreglo aceras	38	0,91
Jardines. Aparatos Biosaludables	33	0,79
Mobiliario urbano. Jardineras	31	0,74
Fugas de agua	27	0,64
Alumbrado público	25	0,60
Mobiliario urbano. Papeleras	24	0,57



Otros	24	0,57
Salud. Animales diversos	23	0,55
Agradecimientos	19	0,45
Policía. Vigilancia policial	17	0,41
Mobiliario urbano. Fuentes	12	0,29
Información	7	0,17
Calles. Pintadas edificios	6	0,14
Mobiliario urbano. Tapas de registro	6	0,14
Pavimentación. Accesos obras	6	0,14
Salud. Perros	6	0,14
Contenedores. Ubicación	5	0,12
Inst. deportivas. Mantenimiento	5	0,12
Mobiliarios Urbanos	5	0,12
Pavimentación. Arreglo calzadas	5	0,12
Salud. Palomas	5	0,12
Inst. deportivas. Mobiliario	4	0,10
Mobiliario urbano. Vallas	4	0,10
Señalización viaria. Nueva señalización	4	0,10
Calles. Recogida de enseres	3	0,07
Inst. deportivas. Limpieza	3	0,07
Alcantarillado	2	0,05
Aparcamientos	2	0,05
Centros escolares	2	0,05
Jardines. Árboles.	2	0,05
Señalización viaria. Mantenimiento	2	0,05
Autobuses urbanos	1	0,02
Bicicletas	1	0,02
Contenedores. Limpieza	1	0,02
Jardines. Avería de riego	1	0,02
Mobiliario urbano. Carteleras	1	0,02
Ruidos	1	0,02
Salud. Cucarachas	1	0,02
Salud	2.212	
Salud. Cucarachas	706	31,92
Salud. Ratas	540	24,41
Salud. Palomas	250	11,30
Salud. Solares	231	10,44
Salud. Animales diversos	219	9,90
Salud. Perros	82	3,71
Otros	34	1,54
Salud. Inspecciones. Domicilios	29	1,31
Calles. Limpieza	27	1,22
Información	15	0,68
Salud. Inspecciones. Locales abandonados	11	0,50



Mantenimiento	8	0,36
Jardines. Limpieza	7	0,32
Jardines. Arboles	6	0,27
Policía. Vigilancia policial	6	0,27
Jardines. Zonas verdes	5	0,23
Agradecimientos	4	0,18
Olores	4	0,18
Pavimentación. Arreglo aceras	4	0,18
Alcantarillado	3	0,14
Calles. Recogida de enseres	3	0,14
Jardines. Plagas	2	0,09
Jardines. Zonas de juego de niños	2	0,09
Mobiliario urbano. Bolardos	2	0,09
Tráfico. Infracciones	2	0,09
Aparcamientos	1	0,05
Autobuses urbanos	1	0,05
Calles. Pintadas edificios	1	0,05
Centros cívicos. Instalaciones	1	0,05
Centros escolares	1	0,05
Contenedores. Arreglo	1	0,05
Mobiliario urbano. Bancos	1	0,05
Mobiliario urbano. Fuentes	1	0,05
Ocupación vía pública	1	0,05
Turismo. Fiestas	1	0,05
Policía Municipal	2.140	
Policía. Vigilancia policial	1.483	69,30
Policía. Vehículos abandonados	112	5,23
Otros	67	3,13
Ruidos	54	2,52
Información	52	2,43
Calles. Limpieza	51	2,38
Policía. Contenedores escombros	46	2,15
Aparcamientos	37	1,73
Ocupación vía pública	20	0,93
Calles. Recogida de enseres	14	0,65
Señalización viaria. Nueva señalización	14	0,65
Tráfico. Infracciones	14	0,65
Agradecimientos	13	0,61
Contenedores. Limpieza	13	0,61
Jardines. Limpieza	13	0,61
Jardines. Zonas verdes	12	0,56
Mantenimiento	11	0,51
Salud. Perros	9	0,42



Mobiliario urbano. Vallas	8	0,37
Salud. Animales diversos	8	0,37
Bicicletas	7	0,33
Calles. Pintadas edificios	7	0,33
Contenedores. Ubicación	5	0,23
Jardines. Arboles	5	0,23
Mobiliario urbano. Bolardos	5	0,23
Jardines. Zonas de juego de niños	4	0,19
Licencias	4	0,19
Mobiliario urbano. Bancos	4	0,19
Pavimentación. Arreglo aceras	4	0,19
Autobuses urbanos	3	0,14
Jardines. Mobiliario	3	0,14
Mobiliario urbano. Tapas de registro	3	0,14
Olores	3	0,14
Pavimentación. Accesos obras	3	0,14
Salud. Inspecciones. Domicilios	3	0,14
Salud. Palomas	3	0,14
Señalización viaria. Mantenimiento	3	0,14
Alumbrado público	2	0,09
Cultura	2	0,09
Salud. Ratas	2	0,09
Salud. Solares	2	0,09
Semáforos. Averías	2	0,09
Semáforos. Nuevas instalaciones	2	0,09
Alcantarillado	1	0,05
Asuntos Sociales	1	0,05
Inst. deportivas. Limpieza	1	0,05
Inst. deportivas. Mantenimiento	1	0,05
Inst. deportivas. Mobiliario	1	0,05
Jardines. Averías de riego	1	0,05
Mobiliario urbano. Papeleras	1	0,05
Placas calles	1	0,05
Gabinete movilidad	1.561	
Señalización viaria. Nueva señalización	575	36,84
Señalización viaria. Mantenimiento	276	17,68
Aparcamientos	167	10,70
Bicicletas	111	7,11
Semáforos. Nuevas instalaciones	66	4,23
Semáforos. Averías	61	3,91
Información	53	3,40
Otros	52	3,33
Mantenimiento	31	1,99



Policía. Vigilancia policial	27	1,73
Autobuses urbanos	21	1,35
Tráfico. Infracciones	15	0,96
Pavimentación. Arreglo aceras	14	0,90
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	12	0,77
Mobiliario urbano. Bolardos	11	0,70
Mobiliarios Urbanos	11	0,70
Pavimentación. Arreglo calzadas	10	0,64
Jardines. Arboles	8	0,51
Agradecimientos	5	0,32
Alumbrado público	5	0,32
Calles. Limpieza	3	0,19
Contenedores. Limpieza	3	0,19
Centros cívicos. Instalaciones	2	0,13
Jardines. Zonas verdes	2	0,13
Mobiliario urbano. Tapas de registro	2	0,13
Ocupación vía pública	2	0,13
Pavimentación. Accesos obras	2	0,13
Ruidos	2	0,13
Calles. Pintadas edificios	1	0,06
Calles. Recogida de enseres	1	0,06
Contenedores. Ubicación	1	0,06
Cultura	1	0,06
Inst. deportivas. Mantenimiento	1	0,06
Jardines. Zonas de juego de niños	1	0,06
Mobiliario urbano. Bancos	1	0,06
Mobiliario urbano. Carteleras	1	0,06
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,06
Mobiliario urbano. Papeleras	1	0,06
Relaciones oficiales	1	0,06
Salud. Solares	1	0,06
Información y Registro	1.301	
Información	454	34,90
Autobuses urbanos	212	16,30
Admon. electrónica	119	9,15
Otros	83	6,38
Mobiliario urbano. Fuentes	68	5,23
Agradecimientos	59	4,53
Fugas de agua	46	3,54
Jardines. Fuentes	38	2,92
Tasas y Tributos	28	2,15
Mantenimiento	14	1,08
Asuntos Sociales	13	1,00
Calles. Limpieza	12	0,92
Formación y empleo	12	0,92



Tráfico. Infracciones	12	0,92
Alcantarillado	10	0,77
Cultura	9	0,69
Calles. Recogida de enseres	7	0,54
Mobiliario urbano. Reloj Termómetro	7	0,54
Mobiliarios Urbanos	7	0,54
Ocupación vía pública	7	0,54
Policía. Vigilancia policial	7	0,54
Jardines. Zonas verdes	6	0,46
Aparcamientos	5	0,38
Jardines. Arboles	5	0,38
Jardines. Limpieza	4	0,31
Pavimentación. Arreglo aceras	4	0,31
Salud. Animales diversos	4	0,31
Turismo. Fiestas	4	0,31
Jardines. Averías de riego	3	0,23
Pavimentación. Accesos obras	3	0,23
Ruidos	3	0,23
Alumbrado público	2	0,15
Bicicletas	2	0,15
Calles. Pintadas edificios	2	0,15
Inst. deportivas. Mantenimiento	2	0,15
Licencias	2	0,15
Mobiliario urbano. Bancos	2	0,15
Mobiliario urbano. Bolardos	2	0,15
Mobiliario urbano. Tapas de registro	2	0,15
Pavimentación. Arreglo calzadas	2	0,15
Salud. Perros	2	0,15
Bibliotecas: Mantenimiento, libros, etc.	1	0,08
Centros cívicos. Actividades	1	0,08
Centros escolares	1	0,08
Contenedores. Limpieza	1	0,08
Contenedores. Ubicación	1	0,08
Inst. deportivas. Mobiliario	1	0,08
Inst. deportivas. Piscinas actividades	1	0,08
Inst. deportivas. Piscinas munic. Instalaciones	1	0,08
Jardines. Zonas de juego de niños	1	0,08
Mobiliario urbano. Carteleras	1	0,08
Mobiliario urbano. Jardineras	1	0,08
Mobiliario urbano. Marquesinas autobuses	1	0,08
Relaciones oficiales	1	0,08
Salud. Ratas	1	0,08
Señalización viaria. Mantenimiento	1	0,08
Turismo. Información	1	0,08