

## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|   | 2021 Q 2  |                |                   |                |           |                               |
|---|-----------|----------------|-------------------|----------------|-----------|-------------------------------|
|   | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días | % respondidos 10 días o menos |
| Gobierno Municipal                        |           |                |                   |                |           |                               |
| Actividad política y administrativa       | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0         | /0                            |
| <b>Gobierno Municipal</b>                 | <b>0</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b>          | <b>0</b>       | <b>0</b>  | <b>/0</b>                     |
| Convivencia y cooperación                 |           |                |                   |                |           |                               |
| Igualdad de género                        | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0         | /0                            |
| Convivencia y Diversidad                  | 0         | 2              | 2                 | 3              | 48        | 57%                           |
| Violencia de Género                       | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0         | /0                            |
| Otros Igualdad, Convivencia y Cooperación | 0         | 0              | 0                 | 0              | 1         | /0                            |
| Cooperación al desarrollo                 | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0         | /0                            |
| <b>Convivencia y cooperación</b>          | <b>0</b>  | <b>2</b>       | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>48</b> | <b>57%</b>                    |
| Empleo y formación                        |           |                |                   |                |           |                               |
| Promoción de empleo                       | 0         | 3              | 0                 | 0              | 2         | 100%                          |
| Formación para el empleo                  | 0         | 1              | 2                 | 0              | 5         | 100%                          |
| Otros formación y empleo                  | 0         | 3              | 0                 | 0              | 3         | 100%                          |
| Empleo municipal                          | 0         | 69             | 7                 | 0              | 7         | 100%                          |
| <b>Empleo y formación</b>                 | <b>0</b>  | <b>76</b>      | <b>9</b>          | <b>0</b>       | <b>7</b>  | <b>100%</b>                   |

## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|   | 2021 Q 2  |                |                   |                |           |                               |
|---|-----------|----------------|-------------------|----------------|-----------|-------------------------------|
|   | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días | % respondidos 10 días o menos |
| <b>Seguridad ciudadana: policía y bomberos/as</b> |           |                |                   |                |           |                               |
| Bomberos/as                                       | 0         | 3              | 2                 | 0              | 9         | 100%                          |
| Policía Local                                     | 0         | 68             | 35                | 15             | 58        | 87%                           |
| Otros seguridad ciudadana                         | 0         | 7              | 1                 | 0              | 4         | 100%                          |
| <b>Seguridad ciudadana: policía y bomberos/as</b> | <b>0</b>  | <b>78</b>      | <b>38</b>         | <b>15</b>      | <b>58</b> | <b>89%</b>                    |
| <b>Educación</b>                                  |           |                |                   |                |           |                               |
| Escuelas infantiles                               | 0         | 0              | 1                 | 0              | 4         | 100%                          |
| Programas educativos - VG Ciudad Educador         | 0         | 0              | 2                 | 0              | 9         | 100%                          |
| Instalaciones educativas                          | 0         | 0              | 1                 | 3              | 68        | 25%                           |
| Otros educación                                   | 0         | 2              | 3                 | 2              | 43        | 71%                           |
| <b>Educación</b>                                  | <b>0</b>  | <b>2</b>       | <b>7</b>          | <b>5</b>       | <b>68</b> | <b>64%</b>                    |
| <b>Salud pública y consumo</b>                    |           |                |                   |                |           |                               |
| Consumo   | 0         | 0              | 0                 | 0              | 1         | /0                            |
| Salubridad e higiene                              | 0         | 101            | 19                | 1              | 59        | 99%                           |
| Venta en vía pública                              | 0         | 0              | 0                 | 1              | 14        | 0%                            |
| COVID-19  | 0         | 4              | 0                 | 0              | 7         | 100%                          |

## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|   | 2021 Q 2  |                |                   |                |            |                               |
|---|-----------|----------------|-------------------|----------------|------------|-------------------------------|
|   | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días  | % respondidos 10 días o menos |
| Otros temas de salud pública y consumo        | 0         | 45             | 10                | 11             | 23         | 83%                           |
| <b>Salud pública y consumo</b>                | <b>0</b>  | <b>150</b>     | <b>29</b>         | <b>13</b>      | <b>59</b>  | <b>93%</b>                    |
| Urbanismo - Vivienda                          |           |                |                   |                |            |                               |
| Vivienda                                      | 0         | 1              | 0                 | 7              | 102        | 13%                           |
| Obras en edificios                            | 0         | 1              | 2                 | 11             | 119        | 21%                           |
| Control urbanístico                           | 0         | 4              | 2                 | 4              | 95         | 60%                           |
| Solares / parcelas sin edificar               | 0         | 2              | 1                 | 3              | 39         | 50%                           |
| Cementerios                                   | 0         | 7              | 0                 | 2              | 47         | 78%                           |
| Otros urbanismo                               | 0         | 2              | 3                 | 8              | 83         | 38%                           |
| Planeamiento de la ciudad                     | 0         | 4              | 0                 | 2              | 106        | 67%                           |
| <b>Urbanismo - Vivienda</b>                   | <b>0</b>  | <b>21</b>      | <b>8</b>          | <b>37</b>      | <b>119</b> | <b>44%</b>                    |
| Turismo                                       |           |                |                   |                |            |                               |
| Información turística de la ciudad            | 0         | 1              | 0                 | 0              | 2          | 100%                          |
| Servicios y productos turísticos de la ciudad | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0          | /0                            |
| Otros turismo                                 | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0          | /0                            |
| <b>Turismo</b>                                | <b>0</b>  | <b>1</b>       | <b>0</b>          | <b>0</b>       | <b>2</b>   | <b>100%</b>                   |

## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|   | 2021 Q 2  |                |                   |                |           |                               |
|---|-----------|----------------|-------------------|----------------|-----------|-------------------------------|
|   | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días | % respondidos 10 días o menos |
| <b>Promoción económica</b>                    |           |                |                   |                |           |                               |
| Actividad empresarial y comercial             | 0         | 3              | 2                 | 2              | 38        | 71%                           |
| Actividad congresual                          | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0         | /0                            |
| Otros promoción económica                     | 0         | 2              | 1                 | 0              | 10        | 100%                          |
| <b>Promoción económica</b>                    | <b>0</b>  | <b>5</b>       | <b>3</b>          | <b>2</b>       | <b>38</b> | <b>80%</b>                    |
| <b>Hacienda</b>                               |           |                |                   |                |           |                               |
| Impuestos, tasas y precios públicos           | 0         | 10             | 7                 | 3              | 52        | 85%                           |
| Sanciones / multas                            | 0         | 4              | 2                 | 1              | 53        | 86%                           |
| Otros hacienda                                | 0         | 2              | 1                 | 1              | 76        | 75%                           |
| Reclamaciones económicas                      | 0         | 0              | 0                 | 1              | 14        | 0%                            |
| Presupuestos                                  | 0         | 0              | 1                 | 0              | 6         | 100%                          |
| <b>Hacienda</b>                               | <b>0</b>  | <b>16</b>      | <b>11</b>         | <b>6</b>       | <b>76</b> | <b>82%</b>                    |
| <b>Programas y Servicios Sociales</b>         |           |                |                   |                |           |                               |
| Otros servicios sociales                      | 0         | 2              | 0                 | 4              | 21        | 33%                           |
| Personas en situación de vulnerabilidad socia | 0         | 1              | 2                 | 0              | 6         | 100%                          |
| Prestaciones sociales                         | 0         | 0              | 0                 | 1              | 66        | 0%                            |

## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|   | 2021 Q 2  |                |                   |                |            |                               |
|---|-----------|----------------|-------------------|----------------|------------|-------------------------------|
|   | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días  | % respondidos 10 días o menos |
| Acceso al sistema de Servicios Sociales | 0         | 7              | 3                 | 0              | 7          | 100%                          |
| Personas mayores                        | 0         | 4              | 1                 | 1              | 67         | 83%                           |
| Infancia, adolescencia y familia        | 0         | 2              | 0                 | 0              | 3          | 100%                          |
| Violencia de género                     | 0         | 1              | 0                 | 0              | 0          | 100%                          |
| <b>Programas y Servicios Sociales</b>   | <b>0</b>  | <b>17</b>      | <b>6</b>          | <b>6</b>       | <b>67</b>  | <b>79%</b>                    |
| Ocio y Cultura                          |           |                |                   |                |            |                               |
| Actividad cultural y de tiempo libre    | 0         | 14             | 3                 | 6              | 75         | 74%                           |
| Venta de entradas                       | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0          | /0                            |
| Instalaciones socioculturales           | 0         | 3              | 1                 | 7              | 109        | 36%                           |
| Otros ocio y cultura                    | 0         | 6              | 5                 | 7              | 98         | 61%                           |
| <b>Ocio y Cultura</b>                   | <b>0</b>  | <b>23</b>      | <b>9</b>          | <b>20</b>      | <b>109</b> | <b>62%</b>                    |
| Deportes                                |           |                |                   |                |            |                               |
| Actividad deportiva                     | 0         | 24             | 23                | 6              | 25         | 89%                           |
| Instalaciones deportivas                | 0         | 70             | 66                | 49             | 140        | 74%                           |
| Otros deportes                          | 0         | 9              | 3                 | 4              | 21         | 75%                           |
| Carné deportivo municipal               | 0         | 3              | 2                 | 2              | 40         | 71%                           |

## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|  | 2021 Q 2  |                |                   |                |            |                               |
|--|-----------|----------------|-------------------|----------------|------------|-------------------------------|
|  | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días  | % respondidos 10 días o menos |
| <b>Deportes</b>                          | <b>0</b>  | <b>106</b>     | <b>94</b>         | <b>61</b>      | <b>140</b> | <b>77%</b>                    |
| Participación ciudadana                  |           |                |                   |                |            |                               |
| Participación Ciudadana                  | 0         | 5              | 1                 | 0              | 100        | 100%                          |
| Asociacionismo y Voluntariado            | 0         | 0              | 0                 | 0              | 12         | /0                            |
| Otros Participación Ciudadana            | 0         | 2              | 2                 | 0              | 7          | 100%                          |
| Elkarguneak - Auzoguneak                 | 0         | 1              | 1                 | 0              | 53         | 100%                          |
| <b>Participación ciudadana</b>           | <b>0</b>  | <b>8</b>       | <b>4</b>          | <b>0</b>       | <b>100</b> | <b>100%</b>                   |
| Información y atención ciudadana         |           |                |                   |                |            |                               |
| Atención ciudadana                       | 0         | 366            | 4                 | 0              | 5          | 100%                          |
| Euskera                                  | 0         | 2              | 0                 | 0              | 0          | 100%                          |
| Campañas informativas                    | 0         | 0              | 0                 | 0              | 2          | /0                            |
| Página web                               | 0         | 91             | 12                | 1              | 29         | 99%                           |
| Publicaciones municipales                | 0         | 1              | 0                 | 0              | 3          | 100%                          |
| Otros información y atención ciudadana   | 0         | 12             | 2                 | 0              | 4          | 100%                          |
| Información y asesoramiento para jóvenes | 0         | 3              | 1                 | 2              | 16         | 67%                           |
| <b>Información y atención ciudadana</b>  | <b>0</b>  | <b>475</b>     | <b>19</b>         | <b>3</b>       | <b>29</b>  | <b>99%</b>                    |

## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|   | 2021 Q 2  |                |                   |                |            |                               |
|---|-----------|----------------|-------------------|----------------|------------|-------------------------------|
|   | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días  | % respondidos 10 días o menos |
| <b>Medio ambiente y sostenibilidad</b>  |           |                |                   |                |            |                               |
| Limpieza pública / recogida de residuos | 0         | 841            | 23                | 16             | 103        | 98%                           |
| Contaminación                           | 0         | 5              | 1                 | 5              | 70         | 55%                           |
| Reciclaje de residuos                   | 0         | 18             | 3                 | 1              | 18         | 95%                           |
| Vertidos incontrolados                  | 0         | 3              | 2                 | 0              | 8          | 100%                          |
| Otros medio ambiente                    | 0         | 5              | 2                 | 1              | 50         | 88%                           |
| Educación ambiental                     | 0         | 1              | 1                 | 0              | 6          | 100%                          |
| Obras y proyectos ambientales           | 0         | 0              | 0                 | 0              | 1          | /0                            |
| Información ambiental                   | 0         | 2              | 1                 | 0              | 13         | 100%                          |
| <b>Medio ambiente y sostenibilidad</b>  | <b>0</b>  | <b>875</b>     | <b>33</b>         | <b>23</b>      | <b>103</b> | <b>98%</b>                    |
| <b>Espacio público</b>                  |           |                |                   |                |            |                               |
| Desperfectos en vía pública             | 0         | 490            | 23                | 33             | 106        | 94%                           |
| AMVISA                                  | 0         | 28             | 22                | 18             | 50         | 74%                           |
| Obras en vía pública                    | 0         | 26             | 28                | 4              | 60         | 93%                           |
| Ocupación de la vía pública             | 0         | 8              | 8                 | 12             | 36         | 57%                           |
| Zonas verdes                            | 0         | 369            | 17                | 7              | 60         | 98%                           |

## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|                              | 2021 Q 2  |                |                   |                |            |                               |
|------------------------------|-----------|----------------|-------------------|----------------|------------|-------------------------------|
|                              | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días  | % respondidos 10 días o menos |
| Mobiliario urbano            | 0         | 249            | 24                | 19             | 93         | 93%                           |
| Alumbrado público            | 0         | 210            | 49                | 8              | 45         | 97%                           |
| Accesibilidad                | 0         | 0              | 0                 | 0              | 29         | /0                            |
| Otros vía pública            | 0         | 3              | 0                 | 5              | 106        | 38%                           |
| <b>Espacio público</b>       | <b>0</b>  | <b>1383</b>    | <b>171</b>        | <b>106</b>     | <b>106</b> | <b>94%</b>                    |
| Movilidad y transporte       |           |                |                   |                |            |                               |
| TUVISA. Autobuses urbanos    | 0         | 146            | 56                | 3              | 60         | 99%                           |
| Taxis                        | 0         | 1              | 0                 | 0              | 1          | 100%                          |
| Circulación - Tráfico        | 0         | 38             | 42                | 43             | 134        | 65%                           |
| Coches y aparcamiento        | 0         | 3              | 0                 | 1              | 87         | 75%                           |
| Seguridad vial               | 0         | 9              | 0                 | 2              | 14         | 82%                           |
| Señalización y balizamiento  | 0         | 158            | 8                 | 13             | 84         | 93%                           |
| Retirada de vehículos        | 0         | 2              | 3                 | 25             | 81         | 17%                           |
| Bicicletas                   | 0         | 18             | 11                | 24             | 116        | 55%                           |
| Otros movilidad y transporte | 0         | 2              | 2                 | 0              | 95         | 100%                          |
| Tranvía                      | 0         | 2              | 1                 | 1              | 66         | 75%                           |



## Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2021 Q 2] MEASURES

|  | 2021 Q 2  |                |                   |                |            |                               |
|--|-----------|----------------|-------------------|----------------|------------|-------------------------------|
|  | mín. días | 3 días o menos | entre 4 y 10 días | más de 10 días | máx. días  | % respondidos 10 días o menos |
| Estación de Autobuses de Vitoria-Gasteiz | 0         | 1              | 5                 | 0              | 8          | 100%                          |
| <b>Movilidad y transporte</b>            | <b>0</b>  | <b>380</b>     | <b>128</b>        | <b>112</b>     | <b>134</b> | <b>82%</b>                    |
| ( Blank )                                | 0         | 0              | 0                 | 0              | 0          | /0                            |
| <b>( Blank )</b>                         | <b>0</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b>          | <b>0</b>       | <b>0</b>   | <b>/0</b>                     |
| <b>Buzón ciudadano</b>                   | <b>0</b>  | <b>3618</b>    | <b>571</b>        | <b>412</b>     | <b>140</b> | <b>91%</b>                    |