



Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Discriminación social

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Igualdad	6	6	0	100	0	6	17	10	7
Otros Discriminación Social	19	19	0	100	2	17	75	69	6
Violencia de Género	1	1	0	100	0	1	2	2	0
Xenofobia-Racismo	8	8	0	100	0	8	35	32	3
Total Discriminación social	34	34	0	100	2	32	129	113	16

Formación y empleo

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Empleo municipal	91	90	1	99	40	51	529	378	151
Formación para el empleo	12	12	0	100	4	8	23	14	9
Otros formación y empleo	11	11	0	100	5	6	9	6	3
Promoción de empleo	13	13	0	100	5	8	23	16	7
Total Formación y empleo	127	126	1	99	54	73	584	414	170

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Seguridad ciudadana

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Otros seguridad ciudadana	226	223	3	99	144	82	532	370	162
Protección civil	47	47	0	100	26	21	93	58	35
Seguridad y Vigilancia Policial	257	254	3	99	169	88	584	397	187
Total Seguridad ciudadana	530	524	6	99	339	191	1.209	825	384

Educación

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Escuelas infantiles	40	40	0	100	18	22	129	83	46
Instalaciones educativas	31	31	0	100	22	9	63	32	31
Otros educación	21	21	0	100	11	10	32	19	13
Programas educativos	9	9	0	100	3	6	22	13	9
Total Educación	101	101	0	100	54	47	246	147	99

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Salud y consumo

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Consumo	9	8	1	89	2	7	33	27	6
Otros salud y consumo	37	36	1	97	17	20	69	51	18
Salubridad e higiene	408	408	0	100	367	41	781	399	382
Venta en vía pública	7	7	0	100	1	6	12	7	5
Total Salud y consumo	461	459	2	100	387	74	895	484	411

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Urbanismo - Vivienda

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios de ciudadanos	del Ayto.
Cementerios	21	21	0	100	18	3	44	23
Control urbanístico	59	39	20	66	36	23	98	71
Obras en edificios	39	36	3	92	28	11	69	47
Otros urbanismo	111	85	26	77	59	52	166	127
Solares / parcelas sin edificar	91	41	50	45	53	38	168	128
Vivienda	117	67	50	57	41	76	261	195
Total Urbanismo - Vivienda	438	289	149	66	235	203	806	591

Promoción económica y turismo

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios de ciudadanos	del Ayto.
Actividad congresual y turística	35	35	0	100	27	8	82	39
Actividad económica	12	12	0	100	7	5	36	26
Otros promoción económica y turismo	16	16	0	100	10	6	37	29
Total Promoción económica y turismo	63	63	0	100	44	19	155	94

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Hacienda

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Otros hacienda	28	28	0	100	19	9	66	36	30
Reclamaciones económicas	7	7	0	100	4	3	12	6	6
Sanciones / multas	22	22	0	100	15	7	47	27	20
Tributos municipales	52	52	0	100	29	23	133	75	58
Total Hacienda	109	109	0	100	67	42	258	144	114

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Servicios sociales

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Ayuda asistencial	30	30	0	100	15	15	80	58	22
Información y orientación	11	11	0	100	10	1	20	10	10
Inserción	13	13	0	100	3	10	53	40	13
Necesidades básicas	7	7	0	100	3	4	18	13	5
Otros servicios sociales	49	49	0	100	26	23	109	76	33
Prestaciones económicas	23	23	0	100	12	11	66	48	18
Total Servicios sociales	133	133	0	100	69	64	346	245	101

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Ocio y cultura

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Actividad cultural y de tiempo libre	156	152	4	97	76	80	307	196	111
Instalaciones socioculturales	63	60	3	95	29	34	124	92	32
Otros ocio y cultura	80	79	1	99	37	43	120	91	29
Venta de entradas	24	23	1	96	11	13	72	62	10
Total Ocio y cultura	323	314	9	97	153	170	623	441	182

Deportes

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Actividad deportiva	154	150	4	97	68	86	423	282	141
Carné deportivo municipal	26	26	0	100	15	11	58	35	23
Instalaciones deportivas	283	277	6	98	148	135	700	461	239
Otros deportes	31	31	0	100	13	18	61	45	16
Total Deportes	494	484	10	98	244	250	1.242	823	419

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Participación ciudadana

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios de ciudadanos	del Ayto.	
Asociacionismo y Voluntariado	6	6	0	100	2	4	5	4	1
Otros Participación Ciudadana	33	33	0	100	2	31	86	76	10
Participación Ciudadana	27	27	0	100	5	22	48	38	10
Total Participación ciudadana	66	66	0	100	9	57	139	118	21

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Información y atención ciudadana

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Asesoramiento juvenil	8	8	0	100	4	4	12	8	4
Atención ciudadana	650	649	1	100	588	62	1.335	709	626
Bilingüismo / uso del euskera	23	23	0	100	10	13	102	82	20
Campañas informativas	17	17	0	100	4	13	25	17	8
Otros información y atención ciudadana	115	115	0	100	60	55	243	160	83
Página web	183	183	0	100	86	97	424	261	163
Publicaciones municipales	49	49	0	100	35	14	120	72	48
Total Información y atención ciudadana	1.045	1.044	1	100	787	258	2.261	1.309	952

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Medio ambiente

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios de ciudadanos	del Ayto.
Contaminación	142	122	20	86	51	91	434	93
Limpieza pública / recogida de residuos	3.122	3.039	83	97	2.682	440	6.431	2.908
Otros medio ambiente	202	160	42	79	101	101	286	72
Reciclaje de residuos	349	337	12	97	297	52	773	349
Vertidos incontrolados	33	32	1	97	16	17	52	23
Total Medio ambiente	3.848	3.690	158	96	3.147	701	7.976	3.445

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Vía pública

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios de ciudadanos	del Ayto.	
Accesibilidad	78	54	24	69	56	22	115	73	42
Alumbrado público	1.721	1.522	199	88	1.432	289	3.269	1.841	1.428
AMVISA	125	115	10	92	115	10	208	112	96
Desperfectos en vía pública	2.102	1.848	254	88	1.755	347	3.760	2.097	1.663
Mobiliario urbano	1.267	1.019	248	80	1.078	189	2.154	1.260	894
Obras en vía pública	605	413	192	68	488	117	993	650	343
Ocupación de la vía pública	198	169	29	85	111	87	434	282	152
Otros vía pública	274	238	36	87	139	135	404	266	138
Zonas verdes	1.120	848	272	76	948	172	1.872	1.123	749
Total Vía pública	7.490	6.226	1.264	83	6.122	1.368	13.209	7.704	5.505

Buzón ciudadano

Informe resumen de actividad general por temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Transporte y tráfico

Tema	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Aparcamiento	346	314	32	91	223	123	693	458	235
Bicicletas	152	145	7	95	72	80	488	381	107
Circulación	599	532	67	89	360	239	1.176	914	262
Otros transporte-tráfico	86	82	4	95	54	32	127	101	26
Retirada de vehículos	99	97	2	98	46	53	222	135	87
Seguridad vial	133	117	16	88	65	68	332	245	87
Señalización y balizamiento	845	650	195	77	713	132	1.455	945	510
Taxis	21	16	5	76	3	18	67	58	9
Tranvía	263	261	2	99	83	180	1.248	1.081	167
TUVISA	2.455	2.242	213	91	1.755	700	6.081	4.400	1.681
Total Transporte y tráfico	4.999	4.456	543	89	3.374	1.625	11.889	8.718	3.171
Total Buzón Ciudadano	20.261	18.118	2.143	89	15.087	5.174	41.967	26.701	15.266



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Discriminación social

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Igualdad	2	1	1	1	168	67%
Otros Discriminación Social	0	2	1	3	21	50%
Xenofobia-Racismo	2	1	0	2	30	33%
Total Discriminación social	0	4	2	6	168	50%

Formación y empleo

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Empleo municipal	0	48	15	9	308	88%
Formación para el empleo	0	4	3	2	19	78%
Otros formación y empleo	0	2	1	0	5	100%
Promoción de empleo	0	3	1	2	26	67%
Total Formación y empleo	0	57	20	13	308	86%

Seguridad ciudadana

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Otros seguridad ciudadana	0	36	85	37	159	77%
Protección civil	0	11	12	9	26	72%
Seguridad y Vigilancia Policial	0	35	115	29	221	84%
Total Seguridad ciudadana	0	82	212	75	221	80%

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Educación

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Escuelas infantiles	0	21	7	6	146	82%
Instalaciones educativas	0	20	8	2	35	93%
Otros educación	0	9	3	0	5	100%
Programas educativos	1	4	3	0	6	100%
Total Educación	0	54	21	8	146	90%

Salud y consumo

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Consumo	1	3	1	1	153	80%
Otros salud y consumo	0	3	4	8	214	47%
Salubridad e higiene	0	265	79	26	85	93%
Venta en vía pública	3	2	0	1	68	67%
Total Salud y consumo	0	273	84	36	214	91%

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Urbanismo - Vivienda

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Cementerios	0	13	5	1	11	95%
Control urbanístico	0	8	8	7	128	70%
Obras en edificios	0	2	5	14	124	33%
Otros urbanismo	0	11	4	20	219	43%
Solares / parcelas sin edificar	0	16	4	12	210	63%
Vivienda	0	30	9	13	283	75%
Total Urbanismo - Vivienda	0	80	35	67	283	63%

Promoción económica y turismo

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Actividad congresual y turística	0	21	8	6	24	83%
Actividad económica	0	2	4	4	104	60%
Otros promoción económica y turismo	2	1	4	3	85	63%
Total Promoción económica y turismo	0	24	16	13	104	75%

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Hacienda

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Otros hacienda	0	11	12	1	450	96%
Reclamaciones económicas	2	4	0	2	25	67%
Sanciones / multas	0	12	5	1	77	94%
Tributos municipales	0	29	13	8	80	84%
Total Hacienda	0	56	30	12	450	88%

Servicios sociales

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Ayuda asistencial	1	4	8	7	38	63%
Información y orientación	0	1	4	5	43	50%
Inserción	0	5	3	2	62	80%
Necesidades básicas	2	1	4	0	9	100%
Otros servicios sociales	0	16	6	12	102	65%
Prestaciones económicas	0	9	4	3	22	81%
Total Servicios sociales	0	36	29	29	102	69%

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Ocio y cultura

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Actividad cultural y de tiempo libre	0	15	20	70	392	33%
Instalaciones socioculturales	1	2	6	21	154	28%
Otros ocio y cultura	0	6	2	20	168	29%
Venta de entradas	6	0	2	8	42	20%
Total Ocio y cultura	0	23	30	119	392	31%

Deportes

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Actividad deportiva	0	41	42	40	163	67%
Carné deportivo municipal	0	10	4	8	292	64%
Instalaciones deportivas	0	79	48	89	356	59%
Otros deportes	1	4	3	9	105	44%
Total Deportes	0	134	97	146	356	61%

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Participación ciudadana

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Asociacionismo y Voluntariado	4	0	1	0	4	100%
Otros Participación Ciudadana	0	3	0	7	52	30%
Participación Ciudadana	0	2	2	3	87	57%
Total Participación ciudadana	0	5	3	10	87	44%

Información y atención ciudadana

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Asesoramiento juvenil	0	3	0	1	15	75%
Atención ciudadana	0	556	26	17	89	97%
Bilingüismo / uso del euskera	0	11	2	4	78	76%
Campañas informativas	0	7	0	1	13	88%
Otros información y atención ciudadana	0	50	15	13	158	83%
Página web	0	93	33	17	38	88%
Publicaciones municipales	0	27	12	4	22	91%
Total Información y atención ciudadana	0	747	88	57	158	94%

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Medio ambiente

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Contaminación	0	37	29	19	186	78%
Limpieza pública / recogida de residuos	0	1.901	529	348	408	87%
Otros medio ambiente	1	26	15	23	159	64%
Reciclaje de residuos	0	216	60	43	166	87%
Vertidos incontrolados	0	10	5	5	161	75%
Total Medio ambiente	0	2.190	638	438	408	87%

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Vía pública

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Accesibilidad	2	1	5	34	302	15%
Alumbrado público	0	122	284	997	385	29%
AMVISA	0	20	28	42	82	53%
Desperfectos en vía pública	0	229	345	1.027	445	36%
Mobiliario urbano	0	181	177	495	301	42%
Obras en vía pública	0	128	95	97	269	70%
Ocupación de la vía pública	0	45	68	23	48	83%
Otros vía pública	0	25	26	76	110	40%
Zonas verdes	1	111	287	323	327	55%
Total Vía pública	0	862	1.315	3.114	445	41%

Buzón ciudadano

Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Transporte y tráfico

Tema	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos en 10 días o menos
Aparcamiento	0	51	88	92	223	60%
Bicicletas	0	21	6	76	244	26%
Circulación	0	43	81	131	220	49%
Otros transporte-tráfico	0	3	1	21	199	16%
Retirada de vehículos	0	11	27	47	61	45%
Seguridad vial	0	14	24	38	265	50%
Señalización y balizamiento	0	27	62	416	303	18%
Taxis	46	0	0	7	377	0%
Tranvía	0	44	25	75	385	48%
TUVISA	0	286	148	1.189	189	27%
Total Transporte y tráfico	0	500	462	2.092	385	31%
Total Buzón Ciudadano	0	5.127	3.082	6.235	450	57%



Buzón ciudadano

Informe de temas destacados

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Buzón ciudadano

Informe de temas destacados

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Tema	asuntos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Limpieza pública / recogida de residuos	3.122	6.431	3.523	2.908
TUVISA	2.455	6.081	4.400	1.681
Desperfectos en vía pública	2.102	3.760	2.097	1.663
Alumbrado público	1.721	3.269	1.841	1.428
Mobiliario urbano	1.267	2.154	1.260	894
Zonas verdes	1.120	1.872	1.123	749
Señalización y balizamiento	845	1.455	945	510
Atención ciudadana	650	1.335	709	626
Obras en vía pública	605	993	650	343
Circulación	599	1.176	914	262
Salubridad e higiene	408	781	399	382
Reciclaje de residuos	349	773	424	349
Aparcamiento	346	693	458	235
Instalaciones deportivas	283	700	461	239
Otros vía pública	274	404	266	138
Tranvía	263	1.248	1.081	167
Seguridad y Vigilancia Policial	257	584	397	187
Otros seguridad ciudadana	226	532	370	162
Otros medio ambiente	202	286	214	72
Ocupación de la vía pública	198	434	282	152
Página web	183	424	261	163
Actividad cultural y de tiempo libre	156	307	196	111
Actividad deportiva	154	423	282	141
Bicicletas	152	488	381	107
Contaminación	142	434	341	93
Seguridad vial	133	332	245	87
AMVISA	125	208	112	96
Vivienda	117	261	195	66
Otros información y atención ciudadana	115	243	160	83
Otros urbanismo	111	166	127	39

Informe de temas destacados

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Tema	asuntos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Retirada de vehículos	99	222	135	87
Empleo municipal	91	529	378	151
Solares / parcelas sin edificar	91	168	128	40
Otros transporte-tráfico	86	127	101	26
Otros ocio y cultura	80	120	91	29
Accesibilidad	78	115	73	42
Instalaciones socioculturales	63	124	92	32
Control urbanístico	59	98	71	27
Tributos municipales	52	133	75	58
Otros servicios sociales	49	109	76	33
Publicaciones municipales	49	120	72	48
Protección civil	47	93	58	35
Escuelas infantiles	40	129	83	46
Obras en edificios	39	69	47	22
Otros salud y consumo	37	69	51	18
Actividad congresual y turística	35	82	39	43
Otros Participación Ciudadana	33	86	76	10
Vertidos incontrolados	33	52	29	23
Instalaciones educativas	31	63	32	31
Otros deportes	31	61	45	16
Ayuda asistencial	30	80	58	22
Otros hacienda	28	66	36	30
Participación Ciudadana	27	48	38	10
Carné deportivo municipal	26	58	35	23
Venta de entradas	24	72	62	10
Bilingüismo / uso del euskera	23	102	82	20
Prestaciones económicas	23	66	48	18
Sanciones / multas	22	47	27	20
Cementerios	21	44	23	21
Otros educación	21	32	19	13

Buzón ciudadano

Informe de temas destacados

Situación a fecha 22/04/10 de asuntos iniciados en el periodo: 01/01/09 - 31/12/09

Tema	asuntos	comentarios	de ciudadanos	del Ayto.
Taxis	21	67	58	9
Otros Discriminación Social	19	75	69	6
Campañas informativas	17	25	17	8
Otros promoción económica y turismo	16	37	29	8
Inserción	13	53	40	13
Promoción de empleo	13	23	16	7
Actividad económica	12	36	26	10
Formación para el empleo	12	23	14	9
Información y orientación	11	20	10	10
Otros formación y empleo	11	9	6	3
Consumo	9	33	27	6
Programas educativos	9	22	13	9
Asesoramiento juvenil	8	12	8	4
Xenofobia-Racismo	8	35	32	3
Necesidades básicas	7	18	13	5
Reclamaciones económicas	7	12	6	6
Venta en vía pública	7	12	7	5
Asociacionismo y Voluntariado	6	5	4	1
Igualdad	6	17	10	7
Violencia de Género	1	2	2	0
Total Buzón Ciudadano	20.261	41.967	26.701	15.266

Glosario de términos

Área temática: Clasificación general asignada a cada asunto introducido en el buzón. La clasificación inicial es asignada por el ciudadano/a. Los asuntos pueden ser reubicados por personal cualificado del Ayuntamiento en caso de que esta asignación se considere más adecuada. El ciudadano es informado de cualquier reubicación.

Tema: Cada área temática está dividida en temas de interés.

Asunto: Queja, sugerencia,.. de interés creado por los ciudadanos, estos deciden si son públicos o privados, siendo tratados por el Ayuntamiento por el mismo procedimiento.

Asuntos cerrados: Asuntos resueltos por el Ayuntamiento. Un asunto puede ser abierto de nuevo por un/a ciudadano/a mediante la inclusión de un nuevo comentario.

Asuntos abiertos: Asuntos no resueltos en su totalidad por el Ayuntamiento aunque éste haya emitido alguna respuesta al mismo.

Asuntos públicos: Son aquellos que un ciudadano declara inicialmente como tal en el momento de proponer el asunto y que además no contienen datos sensibles. Será visible por cualquier navegante web. Por defecto todos los asuntos son públicos.

Asuntos privados: Aquéllos que sean así calificados inicialmente por el solicitante, y su contenido (mensajes, respuestas, documentos) sólo será accesible y visible por éste y por personal cualificado del ayuntamiento.

Comentario: Cualquier pregunta, respuesta, opinión,.. a asuntos existentes en el buzón. Permite a los/as ciudadanos/as aportar más información a un asunto, sumarse al mismo, interactuar con otros ciudadanos,....