

Buzón ciudadano: Informe resumen de actividad general por temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012								
	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Gobierno Municipal									
Actividad política y administrativa	2	2	0	100%	2	0	4	2	2
Gobierno Municipal	2	2	0	100%	2	0	4	2	2
Igualdad e integración social									
Igualdad y género	5	5	0	100%	0	5	15	11	4
Interculturalidad e inmigración	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
Violencia de Género	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
Otros igualdad e integración social	6	6	0	100%	0	6	16	10	6
Igualdad e integración social	11	11	0	100%	0	11	31	21	10
Formación y empleo									
Promoción de empleo	8	8	0	100%	3	5	20	11	9
Formación para el empleo	11	11	0	100%	7	4	27	15	12
Otros formación y empleo	8	8	0	100%	2	6	16	8	8
Empleo municipal	39	39	0	100%	13	26	126	87	39
Formación y empleo	66	66	0	100%	25	41	189	121	68
Seguridad ciudadana									
Bomberos	16	16	0	100%	12	4	27	16	11
Policía Local	180	171	9	95%	116	64	415	252	163
Otros seguridad ciudadana	112	102	10	91%	75	37	235	154	81

Buzón ciudadano: Informe resumen de actividad general por temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012								
	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Seguridad ciudadana	308	289	19	94%	203	105	677	422	255
Educación									
Escuelas infantiles	32	32	0	100%	7	25	82	51	31
Programas educativos	9	9	0	100%	5	4	17	9	8
Instalaciones educativas	32	32	0	100%	24	8	65	34	31
Otros educación	16	16	0	100%	6	10	32	16	16
Educación	89	89	0	100%	42	47	196	110	86
Salud y consumo									
Consumo	6	5	1	83%	2	4	13	9	4
Salubridad e higiene	290	289	1	100%	266	24	615	310	305
Venta en vía pública	8	8	0	100%	4	4	27	19	8
Otros salud y consumo	29	29	0	100%	23	6	68	36	32
Salud y consumo	333	331	2	99%	295	38	723	374	349
Urbanismo - Vivienda									
Vivienda	34	30	4	88%	11	23	79	45	34
Obras en edificios	28	27	1	96%	19	9	69	35	34
Control urbanístico	45	45	0	100%	28	17	106	54	52
Solares / parcelas sin edificar	58	58	0	100%	31	27	146	82	64
Cementerios	13	13	0	100%	9	4	33	15	18

Buzón ciudadano: Informe resumen de actividad general por temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012								
	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Otros urbanismo	42	39	3	93%	26	16	91	47	44
Planeamiento de la ciudad	24	17	7	71%	3	21	57	40	17
Urbanismo - Vivienda	244	229	15	94%	127	117	581	318	263
Turismo									
Información turística de la ciudad	20	20	0	100%	13	7	43	22	21
Servicios y productos turísticos de la ciudad	13	13	0	100%	9	4	26	14	12
Otros turismo	11	11	0	100%	5	6	29	13	16
Turismo	44	44	0	100%	27	17	98	49	49
Promoción económica									
Actividad empresarial y comercial	12	12	0	100%	9	3	27	13	14
Actividad congresual	3	3	0	100%	3	0	6	3	3
Otros promoción económica	8	8	0	100%	8	0	16	8	8
Promoción económica	23	23	0	100%	20	3	49	24	25
Hacienda									
Tributos municipales	79	79	0	100%	38	41	266	170	96
Sanciones / multas	30	30	0	100%	27	3	65	33	32
Otros hacienda	18	18	0	100%	13	5	44	22	22
Reclamaciones económicas	2	2	0	100%	2	0	4	2	2
Presupuestos	2	2	0	100%	2	0	4	2	2

Buzón ciudadano: Informe resumen de actividad general por temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012								
	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Hacienda	131	131	0	100%	82	49	383	229	154
Servicios sociales									
Otros servicios sociales	20	20	0	100%	12	8	52	34	18
Necesidades básicas	11	11	0	100%	2	9	54	41	13
Prestaciones económicas	16	16	0	100%	11	5	40	25	15
Ayuda asistencial	5	5	0	100%	3	2	22	16	6
Inserción	4	4	0	100%	0	4	41	35	6
Información y orientación	6	6	0	100%	5	1	14	7	7
Servicios sociales	62	62	0	100%	33	29	223	158	65
Ocio y cultura									
Actividad cultural y de tiempo libre	84	83	1	99%	43	41	215	126	89
Venta de entradas	0	0	0	0%	0	0	0	0	0
Instalaciones socioculturales	39	39	0	100%	14	25	97	56	41
Otros ocio y cultura	60	60	0	100%	38	22	126	70	56
Ocio y cultura	183	182	1	99%	95	88	438	252	186
Deportes									
Actividad deportiva	81	79	2	98%	40	41	209	119	90
Instalaciones deportivas	153	153	0	100%	75	78	541	372	169
Otros deportes	39	39	0	100%	32	7	82	42	40

Buzón ciudadano: Informe resumen de actividad general por temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012									
	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento	
Carné deportivo municipal	11	11	0	100%	10	1	23	12		11
Deportes	284	282	2	99%	157	127	855	545		310
Participación ciudadana										
Participación Ciudadana	14	14	0	100%	1	13	34	21		13
Asociacionismo y Voluntariado	2	2	0	100%	1	1	3	2		1
Otros Participación Ciudadana	7	7	0	100%	2	5	17	11		6
Participación ciudadana	23	23	0	100%	4	19	54	34		20
Información y atención ciudadana										
Atención ciudadana	774	774	0	100%	747	27	1697	903		794
Bilingüismo / uso del euskera	3	3	0	100%	1	2	5	3		2
Campañas informativas	1	1	0	100%	0	1	5	4		1
Página web	76	76	0	100%	54	22	206	116		90
Publicaciones municipales	5	5	0	100%	3	2	10	6		4
Otros información y atención ciudadana	46	46	0	100%	30	16	98	50		48
Asesoramiento juvenil	7	7	0	100%	5	2	14	7		7
Información y atención ciudadana	912	912	0	100%	840	72	2035	1089		946
Medio ambiente y sostenibilidad										
Limpieza pública / recogida de residuos	1924	1885	39	98%	1745	179	4042	2022		2020
Contaminación	53	49	4	92%	29	24	145	90		55

Buzón ciudadano: Informe resumen de actividad general por temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012								
	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Reciclaje de residuos	142	135	7	95%	98	44	304	158	146
Vertidos incontrolados	28	28	0	100%	16	12	61	30	31
Otros medio ambiente	93	79	14	85%	56	37	211	133	78
Educación ambiental	7	6	1	86%	3	4	16	9	7
Obras y proyectos ambientales	17	13	4	76%	5	12	34	21	13
Información ambiental	19	19	0	100%	10	9	43	23	20
Medio ambiente y sostenibilidad	2283	2214	69	97%	1962	321	4856	2486	2370
Vía pública									
Desperfectos en vía pública	1307	1288	19	99%	1067	240	3658	1387	2271
AMVISA	126	118	8	94%	111	15	291	128	163
Obras en vía pública	162	125	37	77%	103	59	346	217	129
Ocupación de la vía pública	126	119	7	94%	68	58	285	156	129
Zonas verdes	1225	1181	44	96%	1094	131	2539	1264	1275
Mobiliario urbano	714	652	62	91%	615	99	1841	762	1079
Alumbrado público	1139	1038	101	91%	1032	107	2290	1193	1097
Accesibilidad	19	15	4	79%	14	5	36	21	15
Otros vía pública	70	67	3	96%	31	39	235	162	73
Vía pública	4888	4603	285	94%	4135	753	11521	5290	6231
Movilidad y transporte									

Buzón ciudadano: Informe resumen de actividad general por temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012								
	Asuntos	Cerrados	Abiertos	% Cerrados	Privados	Públicos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Movilidad y transporte									
TUVISA. Autobuses urbanos	553	331	222	60%	354	199	1256	893	363
Taxis	5	3	2	60%	3	2	10	8	2
Circulación	146	95	51	65%	66	80	295	198	97
Aparcamiento	162	134	28	83%	94	68	332	202	130
Seguridad vial	64	36	28	56%	23	41	112	77	35
Señalización y balizamiento	650	519	131	80%	591	59	1432	694	738
Retirada de vehículos	134	131	3	98%	120	14	270	136	134
Bicicletas	92	82	10	89%	38	54	287	186	101
Otros transporte-tráfico	32	23	9	72%	10	22	67	45	22
Tranvía	20	20	0	100%	8	12	53	33	20
Movilidad y transporte	1858	1374	484	74%	1307	551	4114	2472	1642
Buzón ciudadano	11744	10867	877	93%	9356	2388	27027	13996	13031

Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012					
	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	3	0	2	96	60%
Gobierno Municipal	0	3	0	2	96	60%
Igualdad e integración social						
Igualdad y género	0	4	0	0	2	100%
Interculturalidad e inmigración	0	0	0	0	0	/0
Violencia de Género	0	0	0	0	0	/0
Otros igualdad e integración social	0	5	1	2	43	75%
Igualdad e integración social	0	9	1	2	43	83%
Formación y empleo						
Promoción de empleo	0	3	6	0	10	100%
Formación para el empleo	0	7	5	0	7	100%
Otros formación y empleo	0	7	2	0	7	100%
Empleo municipal	0	32	5	2	21	95%
Formación y empleo	0	49	18	2	21	97%
Seguridad ciudadana						

Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012					
	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos 10 días o menos
Seguridad ciudadana						
Bomberos	0	6	5	0	9	100%
Policía Local	0	89	54	20	73	88%
Otros seguridad ciudadana	0	39	32	11	69	87%
Seguridad ciudadana	0	134	91	31	73	88%
Educación						
Escuelas infantiles	0	11	9	13	117	61%
Programas educativos	0	6	2	0	9	100%
Instalaciones educativas	0	15	9	13	38	65%
Otros educación	0	8	4	8	41	60%
Educación	0	40	24	34	117	65%
Salud y consumo						
Consumo	0	2	0	3	45	40%
Salubridad e higiene	0	254	39	23	265	93%
Venta en vía pública	0	4	1	4	67	56%
Otros salud y consumo	0	26	2	6	44	82%

Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012					
	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos 10 días o menos
Salud y consumo	0	286	42	36	265	90%
Urbanismo - Vivienda						
Vivienda	0	23	7	7	49	81%
Obras en edificios	0	24	7	4	62	89%
Control urbanístico	0	27	18	13	79	78%
Solares / parcelas sin edificar	0	29	16	30	158	60%
Cementerios	0	12	3	3	31	83%
Otros urbanismo	0	35	7	7	55	86%
Planeamiento de la ciudad	0	17	5	1	70	96%
Urbanismo - Vivienda	0	167	63	65	158	78%
Turismo						
Información turística de la ciudad	0	12	4	5	33	76%
Servicios y productos turísticos de la ciudad	0	7	1	4	38	67%
Otros turismo	0	15	0	1	47	94%
Turismo	0	34	5	10	47	80%
Promoción económica						

Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012					
	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos 10 días o menos
Promoción económica						
Actividad empresarial y comercial	0	7	4	4	66	73%
Actividad congresual	0	3	0	0	1	100%
Otros promoción económica	0	6	2	2	26	80%
Promoción económica	0	16	6	6	66	79%
Hacienda						
Tributos municipales	0	83	12	1	28	99%
Sanciones / multas	0	31	2	0	10	100%
Otros hacienda	0	18	6	0	9	100%
Reclamaciones económicas	0	1	1	0	5	100%
Presupuestos	0	2	0	0	3	100%
Hacienda	0	135	21	1	28	99%
Servicios sociales						
Otros servicios sociales	0	8	7	4	23	79%
Necesidades básicas	0	10	3	0	8	100%
Prestaciones económicas	0	10	2	3	20	80%

Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012					
	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos 10 días o menos
Ayuda asistencial	0	2	4	0	6	100%
Inserción	0	2	5	0	7	100%
Información y orientación	0	5	2	0	5	100%
Servicios sociales	0	37	23	7	23	90%
Ocio y cultura						
Actividad cultural y de tiempo libre	0	48	24	21	119	77%
Venta de entradas	0	0	0	0	0	/0
Instalaciones socioculturales	0	18	12	14	57	68%
Otros ocio y cultura	0	42	6	18	94	73%
Ocio y cultura	0	108	42	53	119	74%
Deportes						
Actividad deportiva	0	43	30	22	112	77%
Instalaciones deportivas	0	58	57	57	86	67%
Otros deportes	0	34	5	3	16	93%
Carné deportivo municipal	0	8	4	0	7	100%
Deportes	0	143	96	82	112	74%

Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012					
	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos 10 días o menos
Participación ciudadana						
Participación Ciudadana	0	8	3	3	59	79%
Asociacionismo y Voluntariado	0	1	0	0	3	100%
Otros Participación Ciudadana	0	8	0	0	3	100%
Participación ciudadana	0	17	3	3	59	87%
Información y atención ciudadana						
Atención ciudadana	0	808	9	2	78	100%
Bilingüismo / uso del euskera	0	4	2	0	5	100%
Campañas informativas	0	1	0	0	1	100%
Página web	0	81	9	0	7	100%
Publicaciones municipales	0	4	0	0	3	100%
Otros información y atención ciudadana	0	51	7	0	8	100%
Asesoramiento juvenil	0	4	1	2	12	71%
Información y atención ciudadana	0	953	28	4	78	100%
Medio ambiente y sostenibilidad						
Limpieza pública / recogida de residuos	0	1867	125	73	97	96%

Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012					
	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos 10 días o menos
Contaminación	0	28	18	13	53	78%
Reciclaje de residuos	0	127	11	9	127	94%
Vertidos incontrolados	0	13	15	4	22	88%
Otros medio ambiente	0	63	24	19	285	82%
Educación ambiental	0	2	1	4	31	43%
Obras y proyectos ambientales	0	7	2	6	36	60%
Información ambiental	0	9	9	3	27	86%
Medio ambiente y sostenibilidad	0	2116	205	131	285	95%
Vía pública						
Desperfectos en vía pública	0	2287	46	24	262	99%
AMVISA	0	102	47	32	48	82%
Obras en vía pública	0	76	48	27	105	82%
Ocupación de la vía pública	0	85	51	13	82	91%
Zonas verdes	0	1235	55	44	257	97%
Mobiliario urbano	0	1061	45	32	166	97%
Alumbrado público	0	384	359	360	316	67%

Buzón ciudadano: Tiempos de respuesta por Áreas Temáticas y Temas

[Buzón ciudadano] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

	2012					
	mín. días	3 días o menos	entre 4 y 10 días	más de 10 días	máx. días	% respondidos 10 días o menos
Accesibilidad	0	5	2	8	149	47%
Otros vía pública	0	108	8	14	25	89%
Vía pública	0	5343	661	554	316	92%
Movilidad y transporte						
TUVISA. Autobuses urbanos	0	169	51	145	370	60%
Taxis	0	2	0	0	0	100%
Circulación	0	44	25	31	286	69%
Aparcamiento	0	73	23	37	370	72%
Seguridad vial	0	18	6	12	306	67%
Señalización y balizamiento	0	613	89	49	303	93%
Retirada de vehículos	0	70	42	22	43	84%
Bicicletas	0	58	25	22	67	79%
Otros transporte-tráfico	0	20	3	4	94	85%
Tranvía	0	20	0	3	276	87%
Movilidad y transporte	0	1087	264	325	370	81%
Buzón ciudadano	0	10677	1593	1348	370	90%

Buzón ciudadano: Informe de temas destacados

[By Tema] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

2012		Capa 5 de 5		
	Asuntos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Limpieza pública / recogida de residuos	1924	4042	2022	2020
Desperfectos en vía pública	1307	3658	1387	2271
Zonas verdes	1225	2539	1264	1275
Alumbrado público	1139	2290	1193	1097
Atención ciudadana	774	1697	903	794
Mobiliario urbano	714	1841	762	1079
Señalización y balizamiento	650	1432	694	738
TUVISA. Autobuses urbanos	553	1256	893	363
Salubridad e higiene	290	615	310	305
Policía Local	180	415	252	163
Obras en vía pública	162	346	217	129
Aparcamiento	162	332	202	130
Instalaciones deportivas	153	541	372	169
Circulación	146	295	198	97
Reciclaje de residuos	142	304	158	146
Retirada de vehículos	134	270	136	134
AMVISA	126	291	128	163
Ocupación de la vía pública	126	285	156	129
Otros seguridad ciudadana	112	235	154	81
Otros medio ambiente	93	211	133	78
Bicicletas	92	287	186	101
Actividad cultural y de tiempo libre	84	215	126	89
Actividad deportiva	81	209	119	90
Tributos municipales	79	266	170	96
Página web	76	206	116	90
Otros vía pública	70	235	162	73
Seguridad vial	64	112	77	35
Otros ocio y cultura	60	126	70	56
Solares / parcelas sin edificar	58	146	82	64
Contaminación	53	145	90	55
Otros información y atención ciudadana	46	98	50	48

Buzón ciudadano: Informe de temas destacados

[By Tema] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

2012		Capa 5 de 5		
	Asuntos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Control urbanístico	45	106	54	52
Otros urbanismo	42	91	47	44
Instalaciones socioculturales	39	97	56	41
Otros deportes	39	82	42	40
Empleo municipal	39	126	87	39
Vivienda	34	79	45	34
Otros transporte-tráfico	32	67	45	22
Instalaciones educativas	32	65	34	31
Escuelas infantiles	32	82	51	31
Sanciones / multas	30	65	33	32
Otros salud y consumo	29	68	36	32
Obras en edificios	28	69	35	34
Vertidos incontrolados	28	61	30	31
Planeamiento de la ciudad	24	57	40	17
Otros servicios sociales	20	52	34	18
Información turística de la ciudad	20	43	22	21
Tranvía	20	53	33	20
Información ambiental	19	43	23	20
Accesibilidad	19	36	21	15
Otros hacienda	18	44	22	22
Obras y proyectos ambientales	17	34	21	13
Otros educación	16	32	16	16
Bomberos	16	27	16	11
Prestaciones económicas	16	40	25	15
Participación Ciudadana	14	34	21	13
Servicios y productos turísticos de la ciudad	13	26	14	12
Cementerios	13	33	15	18
Actividad empresarial y comercial	12	27	13	14
Necesidades básicas	11	54	41	13
Otros turismo	11	29	13	16
Carné deportivo municipal	11	23	12	11

Buzón ciudadano: Informe de temas destacados

[By Tema] [Fecha alta asunto] [Usuarios] [2012] MEASURES

2012				Capa 5 de 5
	Asuntos	Comentarios	de la ciudadanía	del Ayuntamiento
Formación para el empleo	11	27	15	12
Programas educativos	9	17	9	8
Otros formación y empleo	8	16	8	8
Venta en vía pública	8	27	19	8
Otros promoción económica	8	16	8	8
Promoción de empleo	8	20	11	9
Otros Participación Ciudadana	7	17	11	6
Educación ambiental	7	16	9	7
Asesoramiento juvenil	7	14	7	7
Información y orientación	6	14	7	7
Otros Igualdad e integración social	6	16	10	6
Consumo	6	13	9	4
Taxis	5	10	8	2
Publicaciones municipales	5	10	6	4
Ayuda asistencial	5	22	16	6
Igualdad y género	5	15	11	4
Inserción	4	41	35	6
Vacaciones, licencias y permisos	3	6	3	3
Bilingüismo / uso del euskera	3	5	3	2
Actividad congresual	3	6	3	3
Reclamaciones económicas	2	4	2	2
Presupuestos	2	4	2	2
Actividad política y administrativa	2	4	2	2
Asociacionismo y Voluntariado	2	3	2	1
Medicina Laboral	1	2	1	1
Campañas informativas	1	5	4	1
Selección	0	0	0	0
Venta de entradas	0	0	0	0
Violencia de Género	0	0	0	0
Interculturalidad e inmigración	0	0	0	0
By Tema	11753	27050	14008	13042