



Ayuntamiento de
Guadalajara

AYUNTAMIENTO DE GUADALAJARA
Concejalía de Participación Ciudadana



INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EJERCICIO 2021



ÍNDICE

| | |
|---|-------|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| MEMORIA ADMINISTRATIVA..... | 4 |
| DATOS DE GESTIÓN..... | 5 |
| ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL BUZÓN..... | 6 |
| • Canales..... | 6 |
| • Evolución mensual de las peticiones recibida..... | 7 |
| • Perfil del usuario..... | 8 |
| TIPOS DE COMUNICACIÓN..... | 9 |
| • Comunicación múltiple..... | 10 |
| ANÁLISIS POR SERVICIOS..... | 11 |
| • Funciones de Gobierno..... | 12 |
| • Áreas de Gobierno..... | 13 |
| • Áreas de Seguridad Pública..... | 14 |
| • Comparativa de las quejas y sugerencias en el área de seguridad por años..... | 15 |
| • Áreas de Servicios Colectivos..... | 16-17 |
| • Comparativa de las quejas en los servicios colectivos por años..... | 18 |
| • Comparativa de las sugerencias en los servicios colectivos por años..... | 19 |
| • Áreas de Servicios Administrativos..... | 20 |
| • Comparativa de las quejas en los servicios administrativos por años..... | 21 |
| • Comparativa de las sugerencias en los servicios administrativos por años..... | 22 |
| • Servicios con mayor número de quejas..... | 23 |
| • Promedio de días en dar respuesta a las quejas..... | 24-33 |
| • Motivos de las quejas..... | 34 |
| • Servicios con mayor número de sugerencias..... | 35 |
| • Promedio de días en dar respuesta a las sugerencias..... | 37-46 |
| • Conformidad de las respuestas a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos..... | 47 |
| • Comunicaciones complementaria..... | 47 |
| ACTUACIONES ACOMETIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL..... | 48 |
| DATOS RELATIVOS A EMPRESAS MUNICIPALES Y OTRAS DEPENDENCIAS.... | 49-59 |
| LISTAS DE CONTROL..... | 55-59 |



Informe de gestión de la Concejalía de Participación Ciudadana: 2021

INTRODUCCIÓN

Esta memoria se prepara en cumplimiento del artículo 17.1 del Reglamento Orgánico de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Guadalajara:

“La unidad administrativa de sugerencias y reclamaciones informará periódicamente a la Comisión y elaborará los datos necesarios para confeccionar la memoria o informe anual que debe presentar la Comisión al Pleno”.

La Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de este Ayuntamiento, en virtud de lo establecido en el artículo 7 del Reglamento Orgánico indicado, mediante este informe anual, da cuenta al Pleno, de las quejas presentadas en el ejercicio 2021 y de las deficiencias observadas en el funcionamiento de los servicios municipales. El Pleno hará público este informe, mediante su publicación en la página web municipal.

Los datos estadísticos que se exponen en este informe constan en la base de gestión de expedientes que lleva la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones. La clasificación de los datos ha sido efectuada por la Oficina. La Sección de Archivo ha revisado este trabajo para normalizar los criterios de clasificación.



MEMORIA ADMINISTRATIVA

El objeto de esta memoria es dar cuenta de los datos obtenidos del buzón municipal de sugerencias y reclamaciones desde el día 1 de enero al 31 de diciembre de 2021 a través de los canales habituales de recepción.

A lo largo de este año 2021 se han recibido 2106 comunicaciones de entrada, lo que suponen una disminución de 92 entradas con respecto al año anterior.

El registro de estos expedientes ha generado 4105 trámites realizados por parte de la unidad, los cuales incluyen: 2069 traslados a la unidad, 304 respuestas de la unidad, 1371 notificaciones a los interesados, 109 comunicaciones del interesado, 42 comunicaciones al interesado, 36 entradas de escritos de conformidad, 49 entradas de escritos de disconformidad, 14 peticiones de datos, 75 cierres de expedientes y 36 asuntos externos. El número de respuestas de la unidad continua descendido respecto a años anteriores, el motivo se debe a que se continúa notificando al ciudadano directamente desde la Concejalía o departamento correspondiente.

Se han recibido 729 ficheros con fotografías o archivos que los ciudadanos han hecho llegar para apoyar sus demandas, dato muy superior al recibido en ejercicio el 2020 que fueron 454.

Como viene siendo habitual el canal de comunicación más utilizado ha sido el buzón instalado en la página web del Ayuntamiento que ha registrado 1962 comunicaciones. Se han recibido 25 a través de los buzones físicos, 45 por correo electrónico, 2 a través de Registro General, 26 en las oficinas municipales, y a través de la sede electrónica 46, canal que se incorporó a la base de datos en 2020, y su uso ha aumentado considerablemente.

En cuanto al tiempo medio de notificación de los expedientes recibidos y cerrados en el buzón, la media se ha situado en 10 en días naturales, dato superior al del año pasado que fueron 7,9 días.

La media de días en dar traslado a las Concejalías y departamentos de los expedientes recibidos por parte de la unidad ha sido de 3,6 días naturales, dato superior al del año pasado que fueron 1,47 días.



DATOS DE GESTIÓN

Número de expedientes tramitados en 2021

| | |
|--|-----------|
| Total de expedientes | 2106 |
| Expedientes de sugerencias o reclamaciones | 442 + 493 |
| Número de trámites realizados | 4103 |

Gestión de expedientes de sugerencias o reclamaciones

| | Expedientes de sugerencias y reclamaciones | % sobre total de expedientes de sugerencias y reclamaciones (935 -100%) | % sobre total de expedientes (2106) |
|-----------------------------------|--|---|-------------------------------------|
| Total Sugerencias y Reclamaciones | 442 + 493 | 100 % | 44,39 % |
| Sugerencias | 442 | 47,27 % | 20,98 % |
| Terminados en plazo | 259 | 27,70 % | 12,98 % |
| Terminados con demora | 45 | 4,81 % | 2,13 % |
| Sin terminar | 138 | 14,75 % | 11,30 % |
| Reclamaciones | 493 | 52,72 % | 23,40 % |
| Terminados en plazo | 305 | 32,62 % | 14,48 % |
| Terminados con demora | 29 | 3,10 % | 1,37 % |
| Sin terminar | 159 | 17,00 % | 7,54 % |

Los expedientes de sugerencias y reclamaciones recibidas durante este año han supuesto un **44,39 %** por ciento del total de expedientes tramitados por la unidad gestora, dato más alto que el del año pasado, debido a que el número de quejas y sugerencias ha aumentado.

- **Dato 2021** Expedientes de quejas y sugerencias **935**
- **Dato 2020** Expedientes de quejas y sugerencias **846**

En 2021 se han mejorado los datos en los siguientes expedientes:

- Reclamaciones terminadas en plazo: **305** en **2021** y 131 en 2020
- Sugerencias terminadas en plazo: **259** en **2021** y 184 en 2020.
- Reclamaciones terminadas con demora: **29** en **2021** y 102 en 2020.
- Sugerencias terminadas con demora, **45** en **2021** y 120 en 2020.

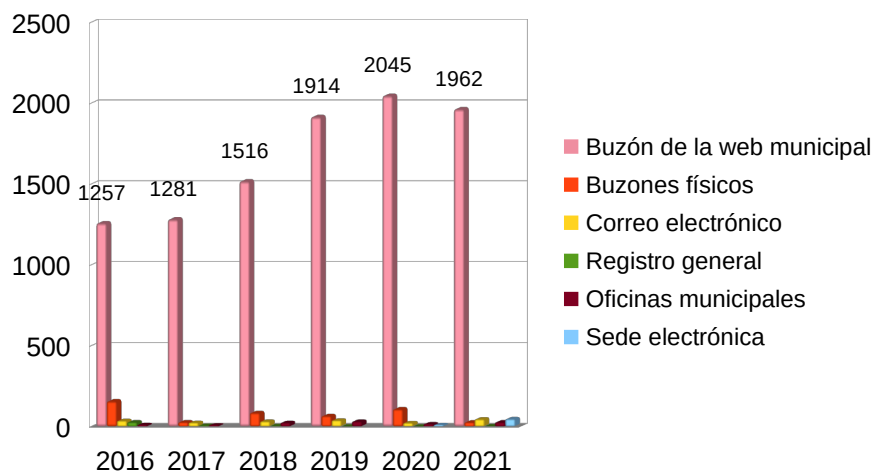
El resto son avisos, comunicaciones generales, asuntos externos o peticiones de información.



ANÁLISIS DE LOS DATOS DEL BUZÓN

- **Canales de comunicación**

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Buzón de la web municipal | 1257 | 1281 | 1516 | 1914 | 2045 | 1962 |
| Buzones físicos | 156 | 26 | 84 | 65 | 107 | 25 |
| Correo electrónico | 35 | 23 | 31 | 38 | 21 | 45 |
| Registro general | 26 | 5 | 3 | 0 | 0 | 2 |
| Oficinas municipales | 10 | 8 | 23 | 31 | 15 | 26 |
| Sede electrónica | | | | | 9 | 46 |
| Total expedientes | 1484 | 1343 | 1657 | 2048 | 2198 | 2106 |



Datos de entrada por tipo de canal. Comparativa 2016- 2021

Durante el ejercicio 2021 ha disminuido el uso del Buzón de Sugerencias y Reclamaciones en 92 entradas, respecto al año anterior. Destacar que el uso de los buzones físicos, ha disminuido y por el contrario aumenta el uso del resto de canales de participación, destacando la sede electrónica, que ha pasado de 9 entradas en 2020 a 46 en 2021.

- **Evolución mensual de las peticiones recibidas**

| Mes | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Enero | 73 | 152 | 103 | 104 | 216 | 131 | 270 | 188 |
| Febrero | 91 | 118 | 102 | 107 | 99 | 157 | 167 | 121 |
| Marzo | 110 | 111 | 106 | 119 | 120 | 155 | 116 | 126 |
| Abril | 73 | 84 | 102 | 91 | 114 | 116 | 138 | 140 |
| Mayo | 93 | 123 | 113 | 165 | 112 | 179 | 270 | 175 |
| Junio | 76 | 106 | 120 | 134 | 118 | 182 | 209 | 189 |
| Julio | 106 | 116 | 68 | 105 | 124 | 170 | 186 | 181 |
| Agosto | 72 | 89 | 130 | 103 | 143 | 216 | 167 | 219 |
| Septiembre | 88 | 121 | 157 | 144 | 204 | 198 | 227 | 170 |
| Octubre | 85 | 150 | 255 | 122 | 160 | 202 | 211 | 286 |
| Noviembre | 116 | 194 | 130 | 76 | 128 | 149 | 143 | 181 |
| Diciembre | 90 | 330 | 98 | 73 | 119 | 193 | 98 | 130 |

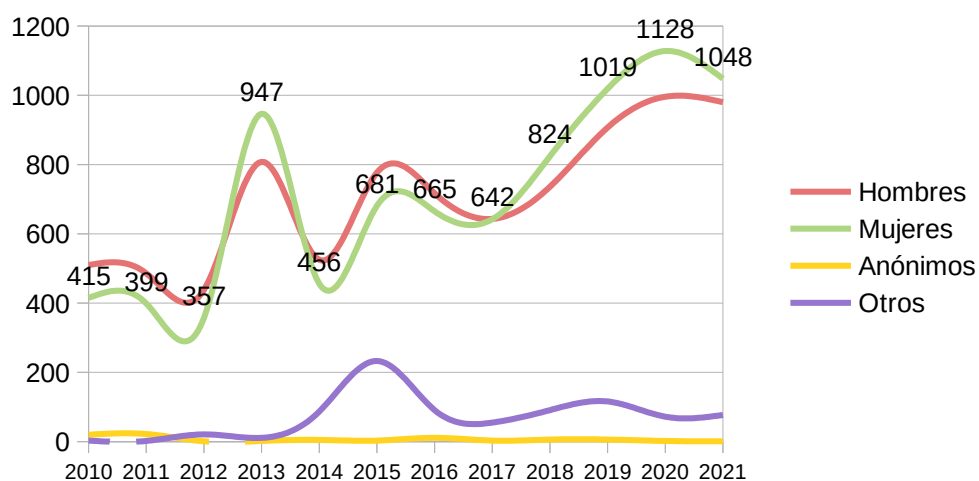
En la tabla se puede apreciar que la utilización del buzón de forma mensual, ha aumentado ligeramente respecto al año anterior, los meses de agosto, octubre, noviembre y diciembre, a excepción de los meses de enero, febrero, y mayo que ha disminuido significativamente.

Todos los meses se han utilizado de manera habitual los diferentes canales de comunicación.



- **Perfil del usuario**

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Hombres | 510 | 486 | 438 | 808 | 525 | 777 | 717 | 643 | 736 | 907 | 996 | 980 |
| Mujeres | 415 | 399 | 357 | 947 | 456 | 681 | 665 | 642 | 824 | 1019 | 1128 | 1048 |
| Anónimos | 20 | 22 | 1 | 2 | 5 | 3 | 11 | 3 | 6 | 6 | 2 | 1 |
| Otros | 3 | 2 | 21 | 11 | 87 | 233 | 91 | 55 | 91 | 116 | 72 | 77 |



Durante 2021 el uso del uso del buzón se mantiene igual por parte de todos los colectivos.

El apartado Otros, incluye a empresas, comunidades de propietarios, asociaciones, colegios, etc), ha disminuido respecto al año anterior en 44 entradas. Por último reseñar que unicamente se ha recibido 1 registro de anónimo.



TIPOS DE COMUNICACIÓN

Recordamos los criterios establecidos para clasificar las comunicaciones de los ciudadanos en las seis facetas o categorías siguientes:

Queja o reclamación.- Comunicación de una queja por el funcionamiento de los servicios municipales.

Sugerencia de mejora.- Comunicación de una idea para proponer la mejora de los servicios municipales.

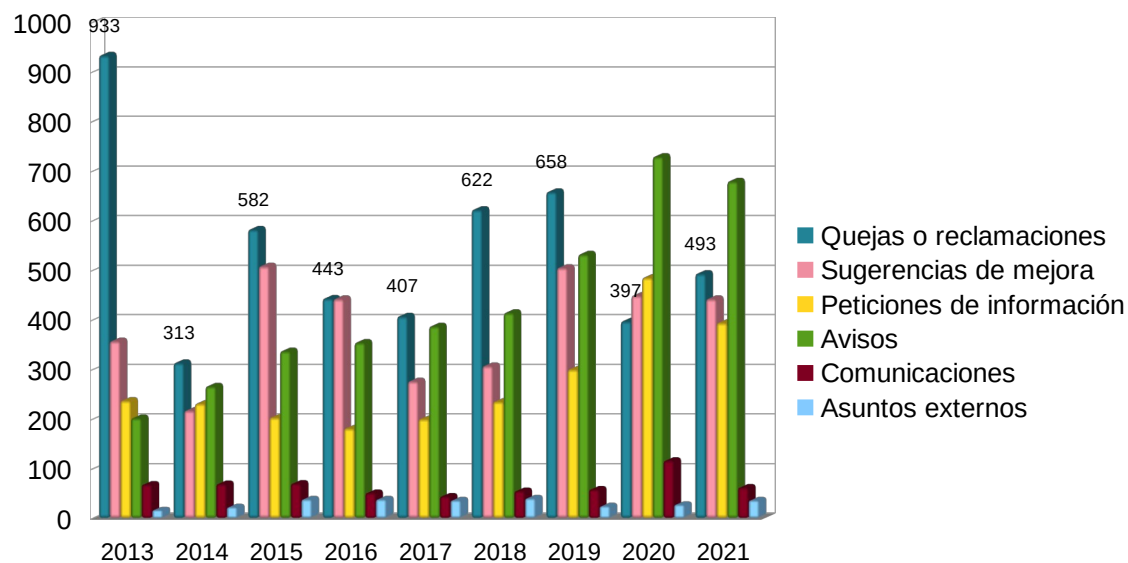
Petición de información.- Petición de información administrativa relacionada con las competencias del Ayuntamiento o de información general sobre la ciudad.

Aviso - Escrito que no puede clasificarse en las categorías anteriores. Por ejemplo, un aviso sobre algún elemento urbano que necesita reparación.

Comunicación.- Escrito que no puede clasificarse en las categorías anteriores. Por ejemplo, una comunicación de una empresa que ofrece sus servicios al Ayuntamiento.

Asuntos externos.- Incluye las comunicaciones relacionadas con asuntos que no son competencia del Ayuntamiento.

| Tipos de comunicación | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Quejas o reclamaciones | 933 | 313 | 582 | 443 | 407 | 622 | 658 | 397 | 493 |
| Sugerencias de mejora | 357 | 217 | 508 | 442 | 276 | 307 | 505 | 449 | 442 |
| Peticiones de información | 237 | 231 | 203 | 181 | 200 | 235 | 300 | 485 | 394 |
| Avisos | 202 | 266 | 337 | 354 | 387 | 414 | 532 | 729 | 679 |
| Comunicaciones | 68 | 69 | 70 | 51 | 44 | 55 | 58 | 116 | 62 |
| Asuntos externos | 16 | 22 | 38 | 38 | 36 | 40 | 24 | 27 | 36 |



- **Comunicaciones múltiples**

Una comunicación puede incluir al mismo tiempo varios tipos de contenido. Por ejemplo, una persona puede presentar una queja y al mismo tiempo una sugerencia de mejora o una petición de información. A continuación se muestra un resumen de todos los expedientes de la base de datos, agrupados esta vez por tipos combinados de comunicación.

| Tipos de comunicación | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Quejas o reclamaciones | 569 | 422 | 404 | 622 | 658 | 397 | 493 |
| Queja + Petición de información | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Queja + Aviso | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Queja + Asunto Externo | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Queja + Sugerencia de mejora | 10 | 5 | 1 | 1 | 10 | 2 | 0 |
| Queja + Comunicación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencias | 473 | 436 | 272 | 307 | 505 | 449 | 442 |
| Sugerencia + Aviso | 20 | 1 | 1 | 8 | 14 | 1 | 0 |
| Sugerencia + Comunicación | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencia + Petición de información | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Avisos | 310 | 351 | 382 | 414 | 532 | 729 | 679 |
| Aviso + Petición de información | 5 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Comunicación | 67 | 48 | 44 | 55 | 58 | 116 | 62 |
| Comunicación + Petición de información | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Petición de información | 193 | 175 | 199 | 235 | 300 | 485 | 394 |
| Asunto externo | 38 | 37 | 35 | 40 | 24 | 27 | 36 |



ANÁLISIS POR SERVICIOS

Una comunicación puede estar relacionada con uno o varios servicios municipales. Para facilitar el análisis de estos datos se incluyen todas las funciones y servicios municipales previstos en el sistema de gestión de expedientes, incluso aquellos que durante el año no han registrado ningún caso.

En las tablas siguientes se emplean estas abreviaturas:

- Q - Quejas.
- S - Sugerencias de mejora
- P - Peticiones de información
- A - Avisos
- C - Comunicaciones

Las actividades y servicios municipales se agrupan en las siguientes categorías:

- Funciones de gobierno
- Áreas de gobierno
- Servicios colectivos
- Servicios administrativos



- **Funciones de gobierno**

| | Q | S | P | A | C |
|-------------------------|----|----|----|----|----|
| Gobierno político | 37 | 94 | 27 | 28 | 13 |
| Denominación de calles | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Gabinete de Prensa | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Participación Ciudadana | 1 | 10 | 4 | 0 | 4 |
| Protocolo y festejos | 39 | 30 | 17 | 5 | 3 |

Durante el año 2021 el departamento más significativo ha sido Gobierno Político.

Las quejas, comunicaciones y peticiones de información recibidas en relación al Gobierno Político, especialmente en el primer trimestre del año, en su mayoría están relacionadas con la retirada de la nieve y desperfectos causados por el temporal “Filomena”.

De la misma forma la mayor parte de las sugerencias de mejoras recibidas en la unidad, este año han estado enfocadas a mejorar aspectos relacionados con el temporal “Filomena” y con el cambio de los nombres de varias calles de la ciudad.

La ciudadanía ha sugerido y ha realizado peticiones de información relacionadas con la oficina de Gestión Tributaria, sobre las actuaciones que se van a realizar respecto a la nevada “Filomena”, como realizar trámites generales, expedición de justificantes para entregar en los puestos de trabajo, peticiones de información relacionadas con la pandemia Covid, multas, con la apertura de instalaciones municipales, parques, bibliotecas., etc.



- **Áreas de Gobierno**

| | Q | S | P | A | C |
|---------------------|----|----|----|----|---|
| Bienestar Social | 3 | 2 | 18 | 3 | 4 |
| Consumo | 2 | 0 | 4 | 0 | 2 |
| Cultura | 9 | 16 | 15 | 1 | 5 |
| Deportes | 28 | 20 | 15 | 9 | 4 |
| Educación | 4 | 0 | 5 | 0 | 1 |
| Empleo y Desarrollo | 1 | 0 | 13 | 2 | 1 |
| Juventud | 5 | 2 | 5 | 0 | 0 |
| Medio Ambiente | 5 | 6 | 10 | 6 | 1 |
| Obras y Urbanismo | 52 | 52 | 31 | 64 | 1 |
| Turismo | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| Salud Pública | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 |

Durante el año 2021 los departamentos más significativos en el Área de Gobierno, han sido Obras y Urbanismo, Deportes, Consumo y Bienestar Social.

Las quejas realizadas a Obras y Urbanismo, están relacionadas con las parcelas, obras, fachadas, zanjas, aceras, losetas, etc.

Las quejas realizadas a Deportes, están relacionadas con las restricciones abordadas, en las instalaciones, para combatir la pandemia, con la suspensión de actividades, mantenimiento de instalaciones deportivas, gestión del centro acuático, con las molestias que generan los eventos deportivos, etc.

Las quejas realizadas a Cultura están relacionadas con el servicio y los horarios que presta la sala de estudio del Centro Municipal Integrado.

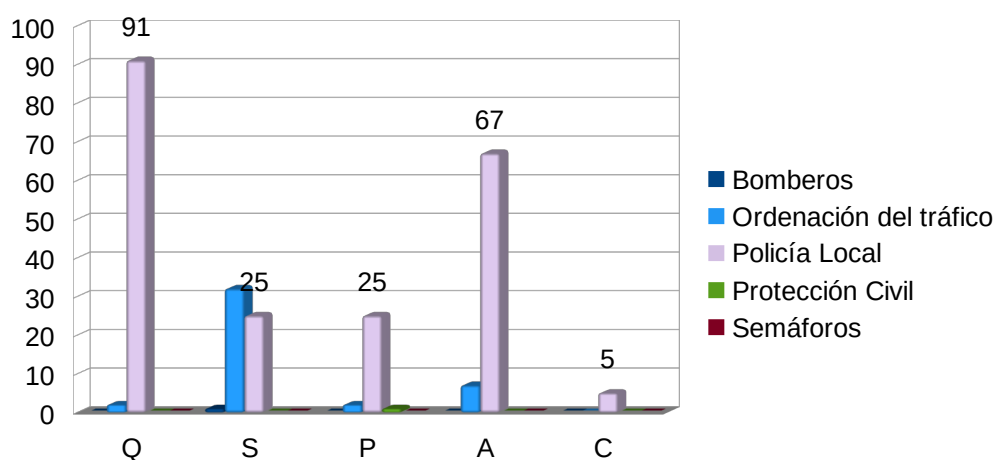
El área de Obras y Urbanismo, recoge la mayor parte de las peticiones de información y de las sugerencias. Están relacionadas con solicitudes sobre normativa y licencias urbanísticas, con las mejoras en las obras que se están realizando, en el vallado de parcelas, creación de instalaciones nuevas, acometidas de fibra, y nuevos servicios, arreglo de muros, losas, vías, aceras, etc.

En lo que respecta a los avisos recogidos en el de área de Obras y Urbanismo, la mayoría de los escritos están relacionados con parcelas, escombros, pintadas en instalaciones municipales, alcantarillas sueltas, aceras levantadas, filtraciones de agua, losetas rotas, vallas, desperfectos, pasarelas, etc.



- **Áreas de Seguridad Pública**

| | Q | S | P | A | C |
|------------------------|----|----|----|----|---|
| Bomberos | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Ordenación del tráfico | 2 | 32 | 2 | 7 | 0 |
| Policía Local | 91 | 25 | 25 | 67 | 5 |
| Protección Civil | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Semáforos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



Datos 2021

En el análisis que concierne a Seguridad Pública, la Policía Local continúa recibiendo el mayor número de quejas, sugerencias, peticiones de información y avisos.

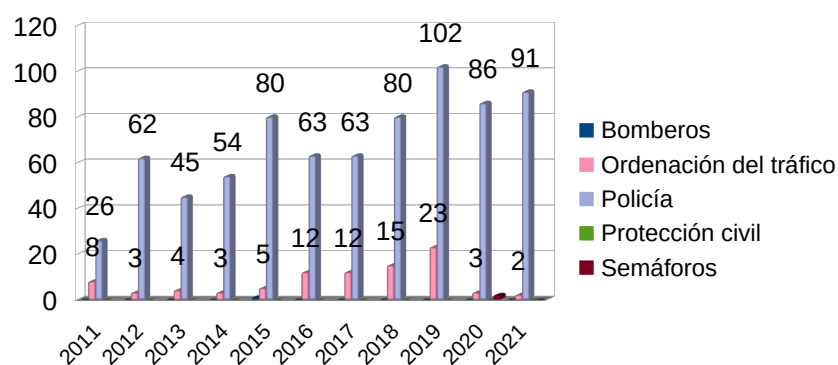
Este año, la ciudadanía muestra su disconformidad con los problemas de ruidos y contaminación acústica provocada por los vecinos, establecimientos, locales, bares y terrazas, con actitudes incívicas de algunos dueños de animales de compañía, plazas de aparcamientos, multas y sanciones, o en algún caso por que no les parecía adecuado el trato recibido por parte de algún agente.

Se han recogido solicitudes para aumentar la presencia policial en las entradas y salidas de los colegios, para vigilar a los dueños de mascotas, los aparcamientos indebidos.

Las sugerencias y los avisos en el área de ordenación del tráfico y de la policía local continúan estando encaminadas a mejorar el tráfico en la ciudad, señalización, seguridad, instalación de elementos delimitadores y reductores de velocidad, espejos, bolardos, pasos de cebr, mejorar el alumbrado en las pasos de peatones, aumentar las plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, instalar más señales viales, aumentar la presencia policial en los barrios, y en las entradas y salidas de los colegios, así como campañas de sensibilización sobre civismo y conciencia ciudadana.

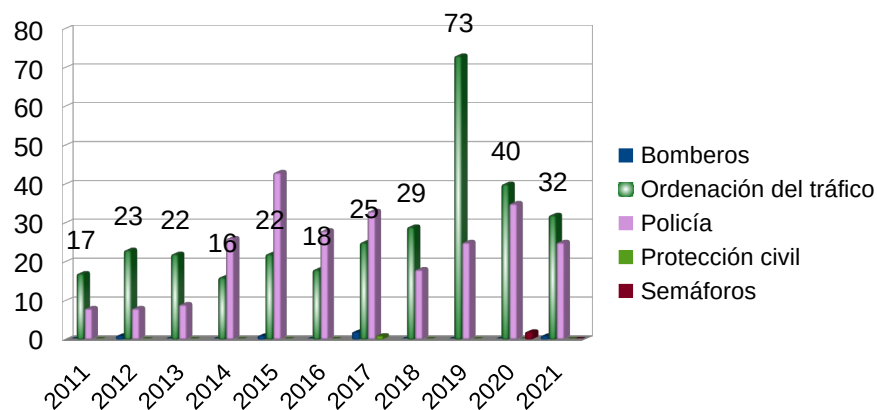
- *Comparativa de las **quejas** sobre el servicio de seguridad pública*

| Servicios colectivos | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Bomberos | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ordenación del tráfico | 8 | 3 | 4 | 3 | 5 | 12 | 12 | 15 | 23 | 3 | 2 |
| Policía | 26 | 62 | 45 | 54 | 80 | 63 | 63 | 80 | 102 | 86 | 91 |
| Protección civil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Semáforos | | | | | | | | | | 2 | 0 |



*Comparativa de las **sugerencias** sobre el servicio de seguridad pública*

| Servicios colectivos | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Bomberos | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Ordenación del tráfico | 17 | 23 | 22 | 16 | 22 | 18 | 25 | 29 | 73 | 40 | 32 |
| Policía | 8 | 8 | 9 | 26 | 43 | 28 | 33 | 18 | 25 | 35 | 25 |
| Protección civil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Semáforos | | | | | | | | | | 2 | 0 |



- **Áreas de Servicios Colectivos**

| Servicios colectivos | Q | S | P | A | C |
|------------------------|----|----|----|-----|---|
| Abastecimiento de agua | 10 | 7 | 5 | 16 | 0 |
| Alumbrado público | 4 | 15 | 7 | 144 | 0 |
| Aparcamientos | 14 | 8 | 6 | 4 | 0 |
| Carril bici | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Cementerio Municipal | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Censo de Animales | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Control de plagas | 5 | 9 | 1 | 46 | 0 |
| Contenedores | 11 | 18 | 1 | 12 | 0 |
| Licencia urbanística | 0 | 0 | 7 | 0 | 1 |
| Limpieza Pública | 75 | 53 | 10 | 88 | 1 |
| Mercado Municipal | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Mobiliario urbano | 7 | 19 | 3 | 28 | 1 |
| Parcelas | 6 | 3 | 0 | 10 | 0 |
| Parques y jardines | 44 | 80 | 14 | 64 | 2 |
| Poda | 9 | 27 | 1 | 20 | 0 |
| Red de saneamiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Telecomunicaciones | 1 | 11 | 2 | 0 | 0 |
| Transportes públicos | 20 | 15 | 2 | 17 | 0 |
| Vías urbanas | 15 | 30 | 2 | 62 | 0 |
| Smart City | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Zoológico Municipal | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 |

La Limpieza Pública, Parques y Jardines y Vías Urbanas, ocupan los primeros lugares en las reclamaciones dentro de la clasificación de Servicios Colectivos.

Principalmente los escritos de quejas recogidos están relacionados con la limpieza de la calles, parcelas, solares, aceras, accesos a plazas o vías, este año destacar que la limpieza de la nevada de primeros de año, ha estado presente en la reclamaciones vecinales.

Son continuas las quejas con el servicio de recogida de basura (frecuencia, los horarios o el ruido que genera), con la ubicación de contenedores, deposiciones de animales y la recogida de las hojas. Disconformidad con el mantenimiento de los parques y jardines, la retirada o mal



funcionamiento de las fuentes, la ubicación de los aspersores, el estado del mobiliario infantil, la poda o la plantación de alguna especie de árbol en las zonas ajardinadas.

Los avisos relacionados con Vías Urbanas hacen referencia al ruido que provocan las tapas de registros sueltas, a los restos de material de obras, las baldosas rotas, el estado del firme o del pavimento y el mal estado de las aceras.

Los escritos de avisos recogidos continúan siendo para alertar al servicio de control de plagas, sobre la urgencia de poda ante los peligros que presentaban algunos árboles de la ciudad, avisos de mobiliario infantil estropeado o en estado peligroso, fuentes atascadas, arquetas sueltas, semáforos estropeados, coches mal estacionados, pintadas y grafitis, deposiciones de perros, contenedores y papeleras llenas y la falta de limpieza en las calles o parques.

Los avisos relacionados con Alumbrado Publico, han aumentado considerablemente. Pasando de 50 avisos en 2020 a 144 en 2021. Están relacionados con la falta de iluminación en diferentes vías, parques y jardines, aparcamientos, etc y con farolas fundidas, en distintas calles de la ciudad.



- *Comparativa de las **quejas** sobre servicios colectivos por años*

| Servicios colectivos | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Abastecimiento de agua | 1 | 3 | 5 | 6 | 5 | 7 | 8 | 8 | 5 | 10 |
| Alumbrado público | 0 | 0 | 4 | 37 | 25 | 7 | 6 | 18 | 6 | 4 |
| Aparcamientos | 7 | 1 | 5 | 3 | 1 | 7 | 10 | 12 | 4 | 14 |
| Carril bici | | | | | | | | | | 0 |
| Cementerio Municipal | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 8 | 1 | 3 | 3 | 0 |
| Censo de Animales | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Control de plagas | 1 | 2 | 6 | 19 | 3 | 7 | 6 | 18 | 3 | 5 |
| Contenedores | | | | | | | | 7 | 2 | 11 |
| Licencias Urbanísticas | | | | | | | | 1 | 3 | 0 |
| Limpieza Pública | 39 | 36 | 50 | 91 | 84 | 63 | 71 | 96 | 53 | 75 |
| Mercado Municipal | | | | | | | | 2 | 0 | 2 |
| Mobiliario urbano | 2 | 1 | 2 | 9 | 6 | 3 | 14 | 17 | 4 | 7 |
| Parcelas | | | | | | | | | | 6 |
| Parques y jardines | 15 | 28 | 44 | 62 | 27 | 26 | 35 | 60 | 19 | 44 |
| Poda | | | | | | | | 0 | 3 | 9 |
| Red de saneamiento | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| Telecomunicaciones | 1 | 8 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| Transportes públicos | 15 | 719 | 26 | 48 | 38 | 35 | 39 | 43 | 12 | 20 |
| Vías urbanas | 11 | 11 | 20 | 18 | 15 | 25 | 29 | 41 | 17 | 15 |
| Smart City | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| Zoológico Municipal | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 | 8 | 2 | 1 | 0 | 0 |



- *Comparativa de las sugerencias en los servicios colectivos por años.*

| Servicios colectivos | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Abastecimiento de agua | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 2 | 4 | 5 | 7 | 7 |
| Alumbrado público | 2 | 4 | 6 | 21 | 21 | 1 | 8 | 30 | 21 | 15 |
| Aparcamientos | 11 | 3 | 3 | 4 | 0 | 2 | 3 | 6 | 2 | 8 |
| Carril Bici | | | | | | | | | | 1 |
| Cementerio Municipal | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 5 | 0 |
| Censo de Animales | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Control de plagas | 0 | 3 | 3 | 7 | 2 | 2 | 4 | 8 | 9 | 9 |
| Contenedores | | | | | | | | 28 | 17 | 18 |
| Licencias Urbanística | | | | | | | | 0 | 2 | 0 |
| Limpieza Pública | 9 | 15 | 16 | 42 | 27 | 26 | 18 | 52 | 33 | 53 |
| Mercado Municipal | | | | | | | | 1 | 1 | 0 |
| Mobiliario urbano | 4 | 1 | 11 | 11 | 10 | 3 | 19 | 24 | 23 | 19 |
| Parcelas | | | | | | | | | | 3 |
| Parques y jardines | 19 | 38 | 44 | 22 | 44 | 49 | 40 | 63 | 41 | 80 |
| Poda | | | | | | | | 0 | 20 | 27 |
| Red de saneamiento | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Telecomunicaciones | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 21 | 11 |
| Transportes públicos | 5 | 186 | 16 | 20 | 9 | 5 | 11 | 16 | 8 | 15 |
| Vías urbanas | 9 | 14 | 19 | 22 | 35 | 14 | 29 | 49 | 36 | 30 |
| Smart City | | | | | | | | 1 | 2 | 0 |
| Zoológico Municipal | 0 | 0 | 0 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 |



- **Áreas de Servicios Administrativos**

| Servicios administrativos | Q | S | P | A | C |
|-----------------------------|---|---|----|---|---|
| Archivo Municipal | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Contratación | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Información y Registro | 8 | 0 | 11 | 2 | 3 |
| Informática | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| Intervención | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| Gestión tributaria | 7 | 0 | 65 | 1 | 1 |
| Padrón de Habitantes | 2 | 1 | 19 | 1 | 1 |
| Parque Móvil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Patrimonio Municipal | 2 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Personal | 5 | 1 | 6 | 3 | 2 |
| Presupuestos Participativos | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| Servicios Jurídicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tarjeta Ciudadana | 2 | 0 | 11 | 1 | 0 |
| Web Municipal | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| Sede Electrónica | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |

En cuanto a los servicios administrativos, el área de Información y Registro, Padrón de Habitantes, Tarjeta Ciudadana y Gestión Tributaria, han sido los más significativos, recibiendo peticiones de información sobre los plazos para pagar impuestos municipales, datos de notificación, pagos on line, sistema especial de pagos, modificaciones de cuentas bancarias, solicitud de información para la cita previa, horarios, trámites electrónico, para tramites de baja o alta en el Padrón, certificados y volantes de empadronamiento o peticiones de información acerca de trámites en relación al cambio de las calles.



Comparativa de las **quejas** en los servicios administrativos por años.

| Servicios administrativos | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Archivo Municipal | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Contratación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Información y Registro | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 7 | 11 | 7 | 10 | 8 |
| Informática | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Intervención | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gestión tributaria | 2 | 7 | 5 | 6 | 5 | 11 | 6 | 3 | 7 | 7 |
| Padrón de Habitantes | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| Parque Móvil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Patrimonio Municipal | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| Personal | 1 | 0 | 3 | 5 | 11 | 3 | 7 | 1 | 1 | 5 |
| Presupuestos Participativos | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Secretaría General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Servicios Jurídicos | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tarjeta Ciudadana | 40 | 7 | 1 | 22 | 10 | 4 | 22 | 8 | 5 | 2 |
| Web Municipal | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Sede electrónica | | | | | | | | | 0 | 0 |



- *Comparativa de las **sugerencias** en los servicios administrativos por años.*

| Servicios administrativos | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Archivo Municipal | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Contratación | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Información y Registro | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 4 | 1 | 6 | 3 |
| Informática | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Intervención | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gestión tributaria | 1 | 1 | 0 | 0 | 4 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Padrón de Habitantes | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| Parque Móvil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Patrimonio Municipal | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| Personal | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Presupuestos Participativos | | | | 209 | 142 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Secretaría General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Servicios Jurídicos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tarjeta Ciudadana | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 |
| Web Municipal | 1 | 4 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| Sede Electrónica | | | | | | | | | | 0 |



- **Servicios colectivos y/o administrativos con mayor número de quejas**

Los servicios colectivos con más de **10 expedientes de quejas** son las siguientes:

| Servicios | Expedientes |
|-------------------------|-------------|
| Limpieza pública | 75 |
| Parques y jardines | 44 |
| Transportes público | 20 |
| Vías Urbanas | 15 |
| Aparcamientos | 14 |
| Contenedores | 11 |
| Abastecimiento del agua | 10 |

Las Áreas de Gobierno y Seguridad con mayor número de quejas

La áreas y funciones de Gobierno con más de **10 expedientes de quejas** son las siguientes:

| Funciones de Gobierno | Expedientes |
|-------------------------------|-------------|
| Protocolo y Festejos | 39 |
| Gobierno Político | 37 |
| Áreas de Gobierno y Seguridad | Expedientes |
| Policía Local | 91 |
| Obras y Urbanismo | 52 |
| Deportes | 28 |



- **Promedio en dar respuesta de las quejas terminadas**

La información que se facilita corresponde desde el inicio del expediente hasta la fecha de notificación a la ciudadanía.

El promedio de días en notificar aumenta en aquellas quejas que están clasificadas en varias áreas o servicios, ya que intervienen en el proceso de tramitación varias unidades gestoras.

| Expediente | Queja Áreas o Servicio | Fecha De iniciación | Fecha De terminación | Promedio Días |
|------------|--|------------------------|-------------------------|------------------|
| 20210104 | Abastecimiento de agua | 15/01/2021 | 18/01/2021 | 3 |
| 20210173 | Abastecimiento de agua | 28/01/2021 | 01/02/2021 | 4 |
| 20210243 | Abastecimiento de agua | 13/02/2021 | 16/02/2021 | 3 |
| 20210252 | Abastecimiento de agua | 14/02/2021 | 16/02/2021 | 2 |
| 20210253 | Abastecimiento de agua | 13/02/2021 | 16/02/2021 | 3 |
| 20210424 | Abastecimiento de agua | 29/03/2021 | 31/03/2021 | 2 |
| 20211968 | Abastecimiento de agua | 26/11/2021 | 29/11/2021 | 3 |
| 20212002 | Abastecimiento de agua | 01/12/2021 | 09/12/2021 | 8 |
| | | | | 3,5 |
| 20211069 | Alumbrado público | 28/07/2021 | 13/08/2021 | 16 |
| 20211963 | Alumbrado público | 25/11/2021 | 22/12/2021 | 27 |
| | | | | 21,5 |
| 20210296 | Alumbrado público Limpieza viaria Vías urbanas | 24/02/2021 | 25/02/2021 | 1 |
| | | | | 1 |
| 20210130 | Aparcamientos | 19/01/2021 | 05/02/2021 | 17 |
| 20210586 | Aparcamientos | 01/05/2021 | 05/05/2021 | 4 |
| 20210618 | Aparcamientos | 06/05/2021 | 14/05/2021 | 8 |
| 20210619 | Aparcamientos | 07/05/2021 | 14/05/2021 | 7 |
| 20210843 | Aparcamientos | 11/06/2021 | 09/07/2021 | 28 |
| 20211264 | Aparcamientos | 18/08/2021 | 31/08/2021 | 13 |
| 20211797 | Aparcamientos | 28/10/2021 | 10/11/2021 | 13 |
| 20211913 | Aparcamientos | 23/11/2021 | 03/12/2021 | 10 |
| 20212046 | Aparcamientos | 09/12/2021 | 13/12/2021 | 4 |
| 20212068 | Aparcamientos | 15/12/2021 | 27/12/2021 | 12 |
| | | | | 11,6 |
| 20211789 | Bienestar Social | 27/10/2021 | 02/11/2021 | 6 |
| | | | | 6 |
| 20212107 | Consumo | 24/12/2021 | 04/01/2022 | 11 |
| | | | | 11 |
| 20210118 | Contenedores | 18/01/2021 | 22/01/2021 | 4 |
| 20210174 | Contenedores | 28/01/2021 | 01/02/2021 | 4 |
| 20210441 | Contenedores | 03/04/2021 | 07/04/2021 | 4 |



| | | | | |
|----------|-------------------------------|------------|------------|-------------|
| 20210853 | Contenedores | 14/06/2021 | 22/06/2021 | 8 |
| 20210953 | Contenedores | 02/06/2021 | 02/07/2021 | 30 |
| 20210960 | Contenedores | 03/07/2021 | 05/07/2021 | 2 |
| 20210963 | Contenedores | 04/07/2021 | 05/07/2021 | 1 |
| 20210964 | Contenedores | 04/07/2021 | 05/07/2021 | 1 |
| 20211286 | Contenedores | 22/08/2021 | 05/09/2021 | 14 |
| 20212062 | Contenedores | 13/12/2021 | 14/12/2021 | 1 |
| | | | | 6,9 |
| 20210531 | Control de plagas | 21/04/2021 | 26/04/2021 | 5 |
| 20210746 | Control de plagas | 31/05/2021 | 03/06/2021 | 3 |
| 20211405 | Control de plagas | 10/09/2021 | 10/09/2021 | 0 |
| 20211545 | Control de plagas | 03/10/2021 | 11/10/2021 | 8 |
| 20211653 | Control de plagas | 15/10/2021 | 27/10/2021 | 12 |
| | | | | 5,6 |
| 20210472 | Cultura | 28/03/2021 | 14/04/2021 | 17 |
| 20210530 | Cultura | 21/04/2021 | 23/04/2021 | 2 |
| 20210759 | Cultura | 01/06/2021 | 15/06/2021 | 14 |
| 20211190 | Cultura | 09/08/2021 | 21/08/2021 | 12 |
| 20211831 | Cultura | 03/11/2021 | 05/11/2021 | 2 |
| 20211898 | Cultura | 14/11/2021 | 21/11/2021 | 7 |
| 20211832 | Cultura | 04/11/2021 | 05/11/2021 | 1 |
| | | | | 7,9 |
| 20210151 | Deportes | 22/01/2021 | 25/01/2021 | 3 |
| 20210389 | Deportes | 24/03/2021 | 30/07/2021 | 128 |
| 20210515 | Deportes | 18/04/2021 | 30/07/2021 | 103 |
| 20210742 | Deportes | 30/05/2021 | 04/06/2021 | 5 |
| 20211002 | Deportes | 11/07/2021 | 26/07/2021 | 15 |
| 20211188 | Deportes | 17/08/2021 | 02/09/2021 | 16 |
| 20211464 | Deportes | 20/09/2021 | 22/09/2021 | 2 |
| 20211620 | Deportes | 12/10/2021 | 20/10/2021 | 8 |
| 20211900 | Deportes | 15/11/2021 | 18/11/2021 | 3 |
| 20211841 | Deportes | 05/11/2021 | 26/11/2021 | 21 |
| | | | | 30,4 |
| 20210133 | Deportes Gobierno político | 19/01/2021 | 25/01/2021 | 6 |
| 20210331 | Deportes Gobierno político | 05/03/2021 | 18/03/2021 | 13 |
| | | | | 9,5 |
| 20210913 | Educación | 25/06/2021 | 05/07/2021 | 10 |
| | | | | 10 |
| 20212039 | Empleo y Desarrollo | 05/12/2021 | 15/12/2021 | 10 |
| | | | | 10 |
| 20211460 | Gestión Tributaria | 20/09/2021 | 21/09/2021 | 1 |



| | | | | |
|----------|--|------------|------------|------------|
| 20212063 | Gestión Tributaria | 13/12/2021 | 21/12/2021 | 8 |
| | | | | 4,5 |
| 20210069 | Gobierno político | 12/01/2021 | 18/01/2021 | 6 |
| 20210096 | Gobierno político | 15/01/2021 | 15/01/2021 | 0 |
| 20210242 | Gobierno político | 12/02/2021 | 16/02/2021 | 4 |
| 20210262 | Gobierno político | 18/02/2021 | 25/02/2021 | 7 |
| 20210275 | Gobierno político | 21/02/2021 | 23/02/2021 | 2 |
| 20210280 | Gobierno político | 22/02/2021 | 23/02/2021 | 1 |
| 20210282 | Gobierno político | 22/02/2021 | 25/02/2021 | 3 |
| 20210283 | Gobierno político | 22/02/2021 | 23/02/2021 | 1 |
| 20210286 | Gobierno político | 22/02/2021 | 23/02/2021 | 1 |
| 20210353 | Gobierno político | 01/03/2021 | 08/03/2021 | 7 |
| 20210443 | Gobierno político | 04/04/2021 | 20/04/2021 | 16 |
| 20210513 | Gobierno político | 18/04/2021 | 20/04/2021 | 2 |
| 20211725 | Gobierno político | 20/10/2021 | 29/10/2021 | 9 |
| 20211844 | Gobierno político | 06/11/2021 | 15/11/2021 | 9 |
| | | | | 4,9 |
| 20210061 | Gobierno político Limpieza viaria | 11/01/2021 | 11/01/2021 | 0 |
| 20210066 | Gobierno político Limpieza viaria | 12/01/2021 | 14/01/2021 | 2 |
| 20210073 | Gobierno político Limpieza viaria | 12/01/2021 | 14/01/2021 | 2 |
| 20210074 | Gobierno político Limpieza viaria | 12/01/2021 | 14/01/2021 | 2 |
| 20210080 | Gobierno político Limpieza viaria | 13/01/2021 | 14/01/2021 | 1 |
| 20210089 | Gobierno político Limpieza viaria | 14/01/2021 | 14/01/2021 | 0 |
| 20210099 | Gobierno político Limpieza viaria | 13/01/2021 | 13/01/2021 | 0 |
| 20210100 | Gobierno político Limpieza viaria | 11/01/2021 | 11/01/2021 | 0 |
| 20210101 | Gobierno político Limpieza viaria | 12/01/2021 | 15/01/2021 | 3 |
| 20210103 | Gobierno político Limpieza viaria | 14/01/2021 | 15/01/2021 | 1 |
| | | | | 1,1 |
| 20210102 | Gobierno político Medio ambiente Limpieza viaria | 15/01/2021 | 18/01/2021 | 3 |
| | | | | 3 |
| 20210544 | Gobierno político Policía Local | 23/04/2021 | 03/05/2021 | 10 |
| | | | | 10 |



| | | | | |
|----------|------------------------|------------|------------|------------|
| 20210256 | Información y Registro | 17/02/2021 | 23/02/2021 | 6 |
| 20210346 | Información y Registro | 09/03/2021 | 10/03/2021 | 1 |
| 20210816 | Información y Registro | 07/06/2021 | 21/06/2021 | 14 |
| 20211201 | Información y Registro | 12/08/2021 | 19/08/2021 | 7 |
| 20211504 | Información y Registro | 27/09/2021 | 28/09/2021 | 1 |
| 20211589 | Información y Registro | 29/09/2021 | 08/10/2021 | 9 |
| 20211872 | Información y Registro | 09/11/2021 | 15/11/2021 | 6 |
| 20211359 | Información y Registro | 02/08/2021 | 03/09/2021 | 32 |
| | | | | 9,5 |
| 20210958 | Juventud | 02/07/2021 | 06/07/2021 | 4 |
| 20212033 | Juventud | 08/12/2021 | 15/12/2021 | 7 |
| | | | | 5,5 |
| 20210041 | Limpieza viaria | 11/01/2021 | 13/01/2021 | 2 |
| 20210209 | Limpieza viaria | 05/02/2021 | 09/02/2021 | 4 |
| 20210260 | Limpieza viaria | 18/02/2021 | 21/02/2021 | 3 |
| 20210270 | Limpieza viaria | 19/02/2021 | 22/02/2021 | 3 |
| 20210445 | Limpieza viaria | 04/04/2021 | 07/04/2021 | 3 |
| 20210548 | Limpieza viaria | 30/04/2021 | 30/04/2021 | 0 |
| 20210687 | Limpieza viaria | 18/05/2021 | 25/05/2021 | 7 |
| 20210733 | Limpieza viaria | 27/05/2021 | 03/06/2021 | 7 |
| 20210745 | Limpieza viaria | 31/05/2021 | 03/06/2021 | 3 |
| 20210751 | Limpieza viaria | 31/05/2021 | 03/06/2021 | 3 |
| 20210803 | Limpieza viaria | 17/06/2021 | 18/06/2021 | 1 |
| 20210904 | Limpieza viaria | 24/06/2021 | 24/06/2021 | 0 |
| 20210951 | Limpieza viaria | 02/06/2021 | 05/06/2021 | 3 |
| 20210995 | Limpieza viaria | 09/07/2021 | 20/07/2021 | 11 |
| 20210998 | Limpieza viaria | 10/07/2021 | 20/07/2021 | 10 |
| 20211004 | Limpieza viaria | 11/07/2021 | 19/07/2021 | 8 |
| 20211015 | Limpieza viaria | 13/07/2021 | 21/07/2021 | 8 |
| 20211114 | Limpieza viaria | 29/07/2021 | 03/08/2021 | 5 |
| 20211138 | Limpieza viaria | 03/08/2021 | 04/08/2021 | 1 |
| 20211300 | Limpieza viaria | 24/08/2021 | 06/10/2021 | 43 |
| 20211304 | Limpieza viaria | 24/08/2021 | 25/10/2021 | 62 |
| 20211310 | Limpieza viaria | 25/08/2021 | 27/10/2021 | 63 |
| 20211332 | Limpieza viaria | 29/08/2021 | 30/08/2021 | 1 |
| 20211347 | Limpieza viaria | 31/08/2021 | 04/09/2021 | 4 |
| 20211387 | Limpieza viaria | 06/09/2021 | 10/09/2021 | 4 |
| 20211394 | Limpieza viaria | 07/09/2021 | 13/09/2021 | 6 |
| 20211479 | Limpieza viaria | 22/09/2021 | 01/10/2021 | 9 |
| 20211488 | Limpieza viaria | 23/09/2021 | 27/09/2021 | 4 |
| 20211523 | Limpieza viaria | 30/09/2021 | 01/10/2021 | 1 |
| 20211585 | Limpieza viaria | 06/10/2021 | 08/10/2021 | 2 |



| | | | | |
|----------|---|------------|------------|------------|
| 20211642 | Limpieza viaria | 14/10/2021 | 25/10/2021 | 11 |
| 20211697 | Limpieza viaria | 19/10/2021 | 27/10/2021 | 8 |
| 20211702 | Limpieza viaria | 19/10/2021 | 26/10/2021 | 7 |
| 20211815 | Limpieza viaria | 02/11/2021 | 02/11/2021 | 0 |
| 20211833 | Limpieza viaria | 04/11/2021 | 04/11/2021 | 0 |
| 20211838 | Limpieza viaria | 04/11/2021 | 05/11/2021 | 1 |
| 20211855 | Limpieza viaria | 08/11/2021 | 09/11/2021 | 1 |
| 20211861 | Limpieza viaria | 09/11/2021 | 01/12/2021 | 22 |
| 20211878 | Limpieza viaria | 10/11/2021 | 16/11/2021 | 6 |
| 20211905 | Limpieza viaria | 16/11/2021 | 21/11/2021 | 5 |
| 20212075 | Limpieza viaria | 14/12/2021 | 22/12/2021 | 8 |
| 20210750 | Limpieza viaria | 31/05/2021 | 03/06/2021 | 3 |
| 20211079 | Limpieza viaria | 24/07/2021 | 04/08/2021 | 11 |
| 20211788 | Limpieza viaria | 28/10/2021 | 29/10/2021 | 1 |
| | | | | 8,3 |
| 20210055 | Limpieza viaria Gobierno político | 11/01/2021 | 11/01/2021 | 0 |
| 20210084 | Limpieza viaria Gobierno político | 13/01/2021 | 14/01/2021 | 1 |
| | | | | 0,5 |
| 20211118 | Limpieza viaria Policía Local | 29/07/2021 | 02/08/2021 | 4 |
| | | | | 4 |
| 20210182 | Limpieza viaria Vías urbanas | 31/01/2021 | 23/02/2021 | 23 |
| | | | | 23 |
| 20210387 | Medio ambiente | 23/03/2021 | 26/03/2021 | 3 |
| 20210883 | Medio ambiente | 19/06/2021 | 22/06/2021 | 3 |
| 20211048 | Medio ambiente | 19/07/2021 | 26/07/2021 | 7 |
| | | | | 4,3 |
| 20210110 | Mercado municipal | 17/01/2021 | 26/10/2021 | 282 |
| | | | | 282 |
| 20210648 | Mobiliario urbano | 04/05/2021 | 13/05/2021 | 9 |
| | | | | 9 |
| 20210244 | Mobiliario urbano Contenedores | 13/02/2021 | 08/03/2021 | 23 |
| | | | | 23 |
| 20212102 | Mobiliario urbano Parques y jardines | 23/12/2021 | 27/12/2021 | 4 |
| | | | | 4 |
| 20210261 | Obras y Urbanismo | 18/02/2021 | 23/03/2021 | 33 |
| 20210423 | Obras y Urbanismo | 29/03/2021 | 05/04/2021 | 7 |
| 20210434 | Obras y Urbanismo | 31/03/2021 | 26/04/2021 | 26 |
| 20210764 | Obras y Urbanismo | 01/06/2021 | 07/06/2021 | 6 |



| | | | | |
|----------|------------------------|------------|------------|-------------|
| 20210765 | Obras y Urbanismo | 01/06/2021 | 08/06/2021 | 7 |
| 20210792 | Obras y Urbanismo | 05/06/2021 | 17/06/2021 | 12 |
| 20211478 | Obras y Urbanismo | 22/09/2021 | 01/10/2021 | 9 |
| 20211506 | Obras y Urbanismo | 27/09/2021 | 28/09/2021 | 1 |
| 20211507 | Obras y Urbanismo | 27/09/2021 | 28/09/2021 | 1 |
| 20211515 | Obras y Urbanismo | 30/09/2021 | 04/10/2021 | 4 |
| 20211551 | Obras y Urbanismo | 04/10/2021 | 11/10/2021 | 7 |
| 20211552 | Obras y Urbanismo | 04/10/2021 | 11/10/2021 | 7 |
| 20211555 | Obras y Urbanismo | 04/10/2021 | 11/10/2021 | 7 |
| 20211566 | Obras y Urbanismo | 05/10/2021 | 11/10/2021 | 6 |
| 20211567 | Obras y Urbanismo | 05/10/2021 | 11/10/2021 | 6 |
| 20211756 | Obras y Urbanismo | 24/10/2021 | 03/11/2021 | 10 |
| 20211892 | Obras y Urbanismo | 13/11/2021 | 22/11/2021 | 9 |
| 20210807 | Obras y Urbanismo | 18/06/2021 | 29/06/2021 | 11 |
| 20211051 | Obras y Urbanismo | 20/07/2021 | 23/07/2021 | 3 |
| 20211553 | Obras y Urbanismo | 07/10/2021 | 11/10/2021 | 4 |
| 20211559 | Obras y Urbanismo | 04/10/2021 | 11/10/2021 | 7 |
| 20211858 | Obras y Urbanismo | 08/11/2021 | 04/01/2022 | 57 |
| | | | | 10,9 |
| 20210431 | Ordenación del tráfico | 29/03/2021 | 15/04/2021 | 17 |
| | | | | 17 |
| 20210949 | Padrón de Habitantes | 01/07/2021 | 02/07/2021 | 1 |
| 20212064 | Padrón de Habitantes | 15/12/2021 | 20/12/2021 | 5 |
| | | | | 3 |
| 20210506 | Parcelas | 16/04/2021 | 19/04/2021 | 3 |
| 20210990 | Parcelas | 09/07/2021 | 20/07/2021 | 11 |
| 20211085 | Parcelas | 25/07/2021 | 04/08/2021 | 10 |
| 20211108 | Parcelas | 28/07/2021 | 04/08/2021 | 7 |
| 20211291 | Parcelas | 23/08/2021 | 27/08/2021 | 4 |
| | | | | 7 |
| 20210368 | Parques y jardines | 18/03/2021 | 21/03/2021 | 3 |
| 20210428 | Parques y jardines | 29/03/2021 | 31/03/2021 | 2 |
| 20210450 | Parques y jardines | 06/04/2021 | 15/04/2021 | 9 |
| 20210456 | Parques y jardines | 07/04/2021 | 15/04/2021 | 8 |
| 20210496 | Parques y jardines | 14/04/2021 | 19/04/2021 | 5 |
| 20210505 | Parques y jardines | 16/04/2021 | 19/04/2021 | 3 |
| 20210510 | Parques y jardines | 17/04/2021 | 19/04/2021 | 2 |
| 20210520 | Parques y jardines | 20/04/2021 | 20/04/2021 | 0 |
| 20210529 | Parques y jardines | 21/04/2021 | 26/04/2021 | 5 |
| 20210593 | Parques y jardines | 02/05/2021 | 11/05/2021 | 9 |
| 20210692 | Parques y jardines | 19/05/2021 | 25/05/2021 | 6 |
| 20210718 | Parques y jardines | 24/05/2021 | 03/06/2021 | 10 |
| 20210734 | Parques y jardines | 27/05/2021 | 03/06/2021 | 7 |



| | | | | |
|----------|---|------------|------------|-------------|
| 20210739 | Parques y jardines | 29/05/2021 | 22/06/2021 | 24 |
| 20210817 | Parques y jardines | 08/06/2021 | 22/06/2021 | 14 |
| 20210846 | Parques y jardines | 12/06/2021 | 22/06/2021 | 10 |
| 20210861 | Parques y jardines | 15/06/2021 | 22/06/2021 | 7 |
| 20210862 | Parques y jardines | 15/06/2021 | 22/06/2021 | 7 |
| 20211053 | Parques y jardines | 20/07/2021 | 21/07/2021 | 1 |
| 20211055 | Parques y jardines | 20/07/2021 | 23/07/2021 | 3 |
| 20211081 | Parques y jardines | 24/07/2021 | 04/08/2021 | 11 |
| 20211121 | Parques y jardines | 02/08/2021 | 03/08/2021 | 1 |
| 20211130 | Parques y jardines | 30/07/2021 | 03/08/2021 | 4 |
| 20211203 | Parques y jardines | 12/08/2021 | 11/10/2021 | 60 |
| 20211214 | Parques y jardines | 12/08/2021 | 14/10/2021 | 63 |
| 20211427 | Parques y jardines | 13/09/2021 | 04/10/2021 | 21 |
| 20211437 | Parques y jardines | 15/09/2021 | 04/10/2021 | 19 |
| 20211477 | Parques y jardines | 22/09/2021 | 01/10/2021 | 9 |
| 20211737 | Parques y jardines | 20/10/2021 | 27/10/2021 | 7 |
| | | | | 11,4 |
| 20210449 | Parques y jardines Limpieza viaria | 05/04/2021 | 21/04/2021 | 16 |
| | | | | 16 |
| 20210372 | Parques y jardines Mobiliario urbano | 26/03/2021 | 26/03/2021 | 0 |
| | | | | 0 |
| 20210585 | Parques y jardines Obras y Urbanismo | 06/05/2021 | 12/05/2021 | 6 |
| | | | | 6 |
| 20210373 | Poda | 19/03/2021 | 26/03/2021 | 7 |
| 20210554 | Poda | 27/04/2021 | 05/05/2021 | 8 |
| 20210668 | Poda | 16/05/2021 | 26/05/2021 | 10 |
| 20210727 | Poda | 01/06/2021 | 03/06/2021 | 2 |
| 20210947 | Poda | 01/07/2021 | 26/07/2021 | 25 |
| 20211080 | Poda | 24/07/2021 | 04/08/2021 | 11 |
| 20212028 | Poda | 07/12/2021 | 13/12/2021 | 6 |
| | | | | 9,9 |
| 20210146 | Policía Local | 22/01/2021 | 23/01/2021 | 1 |
| 20210157 | Policía Local | 25/01/2021 | 10/02/2021 | 16 |
| 20210272 | Policía Local | 19/02/2021 | 05/03/2021 | 14 |
| 20210396 | Policía Local | 24/03/2021 | 12/04/2021 | 19 |
| 20210414 | Policía Local | 26/03/2021 | 30/03/2021 | 4 |
| 20210440 | Policía Local | 03/04/2021 | 08/04/2021 | 5 |
| 20210458 | Policía Local | 08/04/2021 | 20/04/2021 | 12 |
| 20210459 | Policía Local | 08/04/2021 | 13/04/2021 | 5 |
| 20210460 | Policía Local | 08/04/2021 | 20/04/2021 | 12 |



| | | | | |
|----------|---------------|------------|------------|----|
| 20210471 | Policía Local | 09/04/2021 | 13/04/2021 | 4 |
| 20210480 | Policía Local | 12/04/2021 | 16/04/2021 | 4 |
| 20210525 | Policía Local | 01/04/2021 | 22/04/2021 | 21 |
| 20210541 | Policía Local | 22/04/2021 | 17/05/2021 | 25 |
| 20210583 | Policía Local | 01/05/2021 | 06/05/2021 | 5 |
| 20210592 | Policía Local | 21/05/2021 | 01/06/2021 | 11 |
| 20210639 | Policía Local | 11/05/2021 | 13/05/2021 | 2 |
| 20210644 | Policía Local | 12/05/2021 | 20/05/2021 | 8 |
| 20210659 | Policía Local | 14/05/2021 | 21/05/2021 | 7 |
| 20210686 | Policía Local | 18/05/2021 | 26/05/2021 | 8 |
| 20210710 | Policía Local | 28/05/2021 | 28/05/2021 | 0 |
| 20210715 | Policía Local | 24/05/2021 | 18/06/2021 | 25 |
| 20210769 | Policía Local | 02/06/2021 | 18/06/2021 | 16 |
| 20210808 | Policía Local | 18/06/2021 | 28/06/2021 | 10 |
| 20210884 | Policía Local | 20/06/2021 | 21/06/2021 | 1 |
| 20210891 | Policía Local | 21/06/2021 | 28/06/2021 | 7 |
| 20211005 | Policía Local | 12/07/2021 | 28/07/2021 | 16 |
| 20211011 | Policía Local | 12/07/2021 | 21/07/2021 | 9 |
| 20211013 | Policía Local | 12/07/2021 | 21/07/2021 | 9 |
| 20211016 | Policía Local | 13/07/2021 | 21/07/2021 | 8 |
| 20211020 | Policía Local | 13/07/2021 | 21/07/2021 | 8 |
| 20211037 | Policía Local | 16/07/2021 | 28/07/2021 | 12 |
| 20211056 | Policía Local | 21/07/2021 | 28/07/2021 | 7 |
| 20211082 | Policía Local | 24/07/2021 | 29/07/2021 | 5 |
| 20211173 | Policía Local | 06/08/2021 | 19/08/2021 | 13 |
| 20211185 | Policía Local | 09/08/2021 | 20/08/2021 | 11 |
| 20211191 | Policía Local | 09/08/2021 | 19/08/2021 | 10 |
| 20211241 | Policía Local | 18/08/2021 | 19/08/2021 | 1 |
| 20211261 | Policía Local | 18/08/2021 | 23/08/2021 | 5 |
| 20211298 | Policía Local | 24/08/2021 | 03/09/2021 | 10 |
| 20211323 | Policía Local | 27/08/2021 | 06/09/2021 | 10 |
| 20211341 | Policía Local | 30/08/2021 | 31/08/2021 | 1 |
| 20211366 | Policía Local | 02/09/2021 | 06/09/2021 | 4 |
| 20211380 | Policía Local | 04/09/2021 | 13/09/2021 | 9 |
| 20211402 | Policía Local | 09/09/2021 | 10/09/2021 | 1 |
| 20211424 | Policía Local | 13/09/2021 | 21/10/2021 | 38 |
| 20211439 | Policía Local | 15/09/2021 | 24/09/2021 | 9 |
| 20211503 | Policía Local | 26/09/2021 | 02/10/2021 | 6 |
| 20211528 | Policía Local | 01/10/2021 | 19/10/2021 | 18 |
| 20211529 | Policía Local | 01/10/2021 | 15/10/2021 | 14 |
| 20211554 | Policía Local | 04/10/2021 | 11/10/2021 | 7 |
| 20211592 | Policía Local | 08/10/2021 | 19/10/2021 | 11 |
| 20211669 | Policía Local | 15/10/2021 | 21/10/2021 | 6 |



| | | | | |
|----------|---|------------|------------|------------|
| 20211731 | Policía Local | 20/10/2021 | 04/11/2021 | 15 |
| 20211842 | Policía Local | 05/11/2021 | 11/11/2021 | 6 |
| 20211848 | Policía Local | 07/11/2021 | 11/11/2021 | 4 |
| 20211860 | Policía Local | 09/11/2021 | 10/11/2021 | 1 |
| 20211866 | Policía Local | 27/10/2021 | 16/11/2021 | 20 |
| 20211873 | Policía Local | 09/11/2021 | 20/11/2021 | 11 |
| 20211885 | Policía Local | 11/11/2021 | 24/11/2021 | 13 |
| 20211901 | Policía Local | 15/11/2021 | 20/11/2021 | 5 |
| 20211907 | Policía Local | 16/11/2021 | 28/11/2021 | 12 |
| 20211970 | Policía Local | 27/11/2021 | 09/12/2021 | 12 |
| 20212105 | Policía Local | 23/12/2021 | 04/01/2022 | 12 |
| 20210468 | Policía Local | 12/04/2021 | 12/04/2021 | 0 |
| 20211106 | Policía Local | 28/07/2021 | 03/08/2021 | 6 |
| 20211198 | Policía Local | 11/08/2021 | 18/08/2021 | 7 |
| 20211509 | Policía Local | 28/09/2021 | 29/09/2021 | 1 |
| 20211510 | Policía Local | 28/09/2021 | 02/10/2021 | 4 |
| 20211532 | Policía Local | 02/10/2021 | 15/10/2021 | 13 |
| 20211699 | Policía Local | 19/10/2021 | 26/10/2021 | 7 |
| 20211738 | Policía Local | 21/10/2021 | 27/10/2021 | 6 |
| 20212077 | Policía Local | 14/12/2021 | 23/12/2021 | 9 |
| | | | | 9,2 |
| 20210298 | Policía Local Aparcamientos | 25/02/2021 | 01/03/2021 | 4 |
| | | | | 4 |
| 20212023 | Policía Local Limpieza viaria | 05/12/2021 | 13/12/2021 | 8 |
| | | | | 8 |
| 20211326 | Policía Local Vías urbanas | 28/08/2021 | 01/09/2021 | 4 |
| | | | | 4 |
| 20211939 | Protocolo y Festejos | 22/11/2021 | 30/11/2021 | 8 |
| 20211955 | Protocolo y Festejos | 24/11/2021 | 30/11/2021 | 6 |
| 20211972 | Protocolo y Festejos | 27/11/2021 | 30/11/2021 | 3 |
| 20211980 | Protocolo y Festejos | 29/11/2021 | 30/11/2021 | 1 |
| 20211987 | Protocolo y Festejos | 29/11/2021 | 30/11/2021 | 1 |
| 20212034 | Protocolo y Festejos | 08/12/2021 | 15/12/2021 | 7 |
| 20212036 | Protocolo y Festejos | 08/12/2021 | 15/12/2021 | 7 |
| 20211946 | Protocolo y Festejos | 23/11/2021 | 30/11/2021 | 7 |
| 20211956 | Protocolo y Festejos | 24/11/2021 | 30/11/2021 | 6 |
| 20212035 | Protocolo y Festejos | 08/12/2021 | 15/12/2021 | 7 |
| | | | | 5,3 |
| 20211969 | Protocolo y Festejos Alumbrado público | 26/11/2021 | 30/11/2021 | 4 |



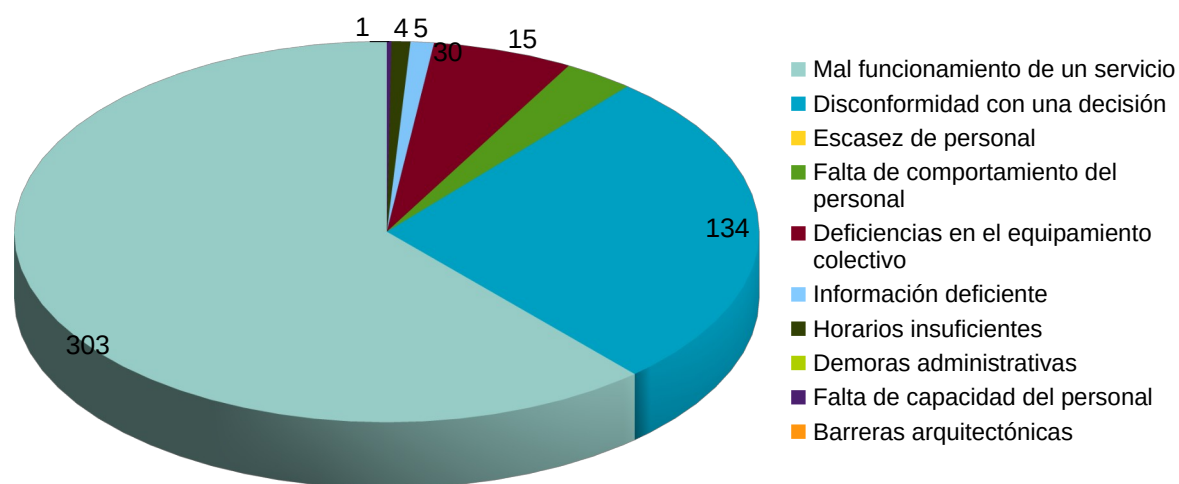
| | | | | |
|----------|----------------------|------------|------------|-------------|
| | | | | 4 |
| 20211398 | Salud Pública | 08/09/2021 | 20/09/2021 | 12 |
| | | | | 0 |
| 20211558 | Tarjeta ciudadana | 04/10/2021 | 08/10/2021 | 4 |
| 20211630 | Tarjeta ciudadana | 05/10/2021 | 15/10/2021 | 10 |
| | | | | 6,5 |
| 20210872 | Telecomunicaciones | 16/06/2021 | 23/06/2021 | 7 |
| | | | | 7 |
| 20210126 | Transportes públicos | 19/01/2021 | 21/01/2021 | 2 |
| 20210127 | Transportes públicos | 19/01/2021 | 20/01/2021 | 1 |
| 20210144 | Transportes públicos | 22/01/2021 | 26/01/2021 | 4 |
| 20210171 | Transportes públicos | 28/01/2021 | 04/02/2021 | 7 |
| 20210198 | Transportes públicos | 03/02/2021 | 08/02/2021 | 5 |
| 20210228 | Transportes públicos | 09/02/2021 | 10/02/2021 | 1 |
| 20210662 | Transportes públicos | 15/05/2021 | 17/05/2021 | 2 |
| 20210697 | Transportes públicos | 20/05/2021 | 02/06/2021 | 13 |
| 20211083 | Transportes públicos | 25/07/2021 | 04/08/2021 | 10 |
| 20211166 | Transportes públicos | 06/08/2021 | 19/08/2021 | 13 |
| 20211313 | Transportes públicos | 25/08/2021 | 25/10/2021 | 61 |
| 20211435 | Transportes públicos | 15/09/2021 | 28/09/2021 | 13 |
| 20211571 | Transportes públicos | 05/10/2021 | 08/10/2021 | 3 |
| 20211578 | Transportes públicos | 05/10/2021 | 19/10/2021 | 14 |
| 20211638 | Transportes públicos | 15/10/2021 | 22/10/2021 | 7 |
| 20211799 | Transportes públicos | 29/10/2021 | 02/11/2021 | 4 |
| 20212088 | Transportes públicos | 16/12/2021 | 29/12/2021 | 13 |
| 20211508 | Transportes públicos | 27/09/2021 | 28/09/2021 | 1 |
| | | | | 9,7 |
| 20210425 | Vías urbanas | 17/03/2021 | 30/03/2021 | 13 |
| 20210867 | Vías urbanas | 16/06/2021 | 29/06/2021 | 13 |
| 20210914 | Vías urbanas | 25/06/2021 | 29/06/2021 | 4 |
| 20212006 | Vías urbanas | 01/12/2021 | 03/01/2022 | 33 |
| 20211650 | Vías urbanas | 15/10/2021 | 18/10/2021 | 3 |
| | | | | 13,2 |



- **Motivos de las quejas**

Una queja o reclamación puede presentarse por varios motivos al mismo tiempo. Para facilitar el análisis de las quejas se emplea la siguiente lista de motivos.

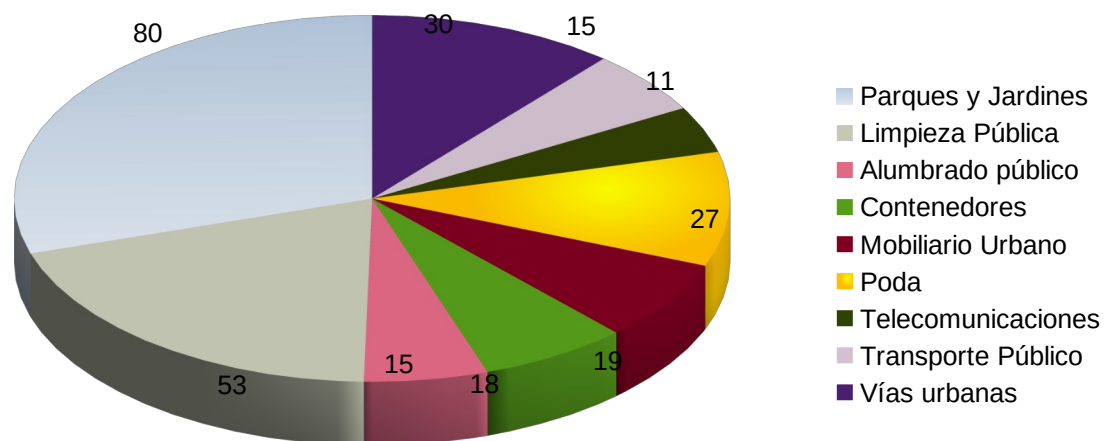
| Motivos | |
|---|-----|
| Mal funcionamiento de un servicio | 303 |
| Disconformidad con una decisión | 134 |
| Escasez de personal | 0 |
| Falta de comportamiento del personal | 15 |
| Deficiencias en el equipamiento colectivo | 30 |
| Información deficiente | 5 |
| Horarios insuficientes | 4 |
| Demoras administrativas | 0 |
| Falta de capacidad del personal | 1 |
| Barreras arquitectónicas | 0 |



- **Servicios colectivos con mayor número de sugerencias**

Los servicios con más de 10 expedientes de sugerencias son las siguientes:

| Servicios | |
|--------------------|----|
| Parques y Jardines | 80 |
| Limpieza Pública | 53 |
| Alumbrado público | 15 |
| Contenedores | 18 |
| Mobiliario Urbano | 19 |
| Poda | 27 |
| Telecomunicaciones | 11 |
| Transporte Público | 15 |
| Vías urbanas | 30 |



- **Las Áreas de Gobierno y Seguridad Pública con mayor número de sugerencias**

La áreas con más de **10 expedientes de sugerencias** son las siguientes:

| Funciones de Gobierno | Expedientes |
|--|--------------------|
| Gobierno Político | 94 |
| Protocolo y Festejos | 30 |
| Participación Ciudadana | 10 |
| Áreas de Gobierno y Seguridad Pública | Expedientes |
| Ordenación del tráfico | 32 |
| Policía Local | 25 |
| Cultura | 16 |
| Deportes | 20 |
| Obras y Urbanismo | 52 |



Promedio en dar respuesta de las sugerencias terminadas

La información que se facilita corresponde desde el inicio del expediente hasta la fecha de notificación a la ciudadanía.

El promedio de días en notificar aumenta en aquellas sugerencias que están clasificadas en varias áreas o servicios, ya que intervienen en el proceso de tramitación varias unidades gestoras.

| Expediente | Sugerencias Área o Servicio | Fecha Iniciación | Fecha Terminación | Promedio días |
|------------|---|---------------------|----------------------|------------------|
| 20210696 | Abastecimiento de agua | 20/05/2021 | 26/05/2021 | 6 |
| 20210876 | Abastecimiento de agua | 18/06/2021 | 22/06/2021 | 4 |
| 20211967 | Abastecimiento de agua | 26/11/2021 | 29/11/2021 | 3 |
| | | | | 4,3 |
| 20211651 | Abastecimiento de agua Vías urbanas | 15/10/2021 | 25/10/2021 | 10 |
| | | | | 10 |
| 20210327 | Alumbrado público | 05/03/2021 | 11/03/2021 | 6 |
| 20210580 | Alumbrado público | 30/04/2021 | 10/05/2021 | 10 |
| 20210776 | Alumbrado público | 02/06/2021 | 18/06/2021 | 16 |
| 20210801 | Alumbrado público | 06/06/2021 | 18/06/2021 | 12 |
| 20210915 | Alumbrado público | 25/06/2021 | 01/07/2021 | 6 |
| 20211076 | Alumbrado público | 23/07/2021 | 12/08/2021 | 20 |
| 20211418 | Alumbrado público | 13/09/2021 | 21/09/2021 | 8 |
| 20211494 | Alumbrado público | 25/09/2021 | 05/10/2021 | 10 |
| 20211496 | Alumbrado público | 25/09/2021 | 05/10/2021 | 10 |
| 20211497 | Alumbrado público | 25/09/2021 | 05/10/2021 | 10 |
| 20211522 | Alumbrado público | 30/09/2021 | 05/10/2021 | 5 |
| 20211632 | Alumbrado público | 13/10/2021 | 26/10/2021 | 13 |
| | | | | 10,5 |
| 20210337 | Alumbrado público Abastecimiento de agua | 06/03/2021 | 10/03/2021 | 4 |
| | | | | 4 |
| 20210354 | Aparcamientos | 09/03/2021 | 12/03/2021 | 3 |
| 20210647 | Aparcamientos | 05/05/2021 | 13/05/2021 | 8 |
| 20210698 | Aparcamientos | 20/05/2021 | 28/05/2021 | 8 |
| 20210910 | Aparcamientos | 24/06/2021 | 30/06/2021 | 6 |
| 20210926 | Aparcamientos | 28/06/2021 | 29/06/2021 | 1 |
| 20210941 | Aparcamientos | 30/06/2021 | 01/07/2021 | 1 |
| 20211931 | Aparcamientos | 19/11/2021 | 13/12/2021 | 24 |
| 20212051 | Aparcamientos | 10/12/2021 | 15/12/2021 | 5 |
| | | | | 7 |
| 20210569 | Bienestar Social | 27/04/2021 | 05/05/2021 | 8 |
| | | | | 0 |



| | | | | |
|----------|-------------------|------------|------------|-------------|
| 20211162 | Carril bici | 04/08/2021 | 11/10/2021 | 68 |
| | | | | 25,3 |
| 20210097 | Contenedores | 15/01/2021 | 15/01/2021 | 0 |
| 20210685 | Contenedores | 18/05/2021 | 25/05/2021 | 7 |
| 20210712 | Contenedores | 28/05/2021 | 28/05/2021 | 0 |
| 20210835 | Contenedores | 10/06/2021 | 22/06/2021 | 12 |
| 20210954 | Contenedores | 02/07/2021 | 02/07/2021 | 0 |
| 20210955 | Contenedores | 02/07/2021 | 05/07/2021 | 3 |
| 20210957 | Contenedores | 02/07/2021 | 05/07/2021 | 3 |
| 20211050 | Contenedores | 20/07/2021 | 26/07/2021 | 6 |
| 20211131 | Contenedores | 31/07/2021 | 03/08/2021 | 3 |
| 20211140 | Contenedores | 03/08/2021 | 02/09/2021 | 30 |
| 20211414 | Contenedores | 12/09/2021 | 14/09/2021 | 2 |
| 20211627 | Contenedores | 15/10/2021 | 25/10/2021 | 10 |
| 20211631 | Contenedores | 14/10/2021 | 22/10/2021 | 8 |
| 20211641 | Contenedores | 14/10/2021 | 25/10/2021 | 11 |
| 20211938 | Contenedores | 22/11/2021 | 29/11/2021 | 7 |
| 20212057 | Contenedores | 12/12/2021 | 29/12/2021 | 17 |
| | | | | 7,4 |
| 20210714 | Control de plagas | 23/05/2021 | 28/05/2021 | 5 |
| 20210783 | Control de plagas | 09/06/2021 | 11/06/2021 | 2 |
| 20210840 | Control de plagas | 11/06/2021 | 22/06/2021 | 11 |
| 20211299 | Control de plagas | 24/08/2021 | 06/10/2021 | 43 |
| 20211343 | Control de plagas | 30/08/2021 | 04/09/2021 | 5 |
| 20211381 | Control de plagas | 07/09/2021 | 07/09/2021 | 0 |
| | | | | 11 |
| 20210333 | Cultura | 03/03/2021 | 10/03/2021 | 7 |
| 20210359 | Cultura | 05/03/2021 | 23/03/2021 | 18 |
| 20210360 | Cultura | 05/03/2021 | 23/03/2021 | 18 |
| 20210551 | Cultura | 27/04/2021 | 04/05/2021 | 7 |
| 20210563 | Cultura | 04/05/2021 | 11/05/2021 | 7 |
| 20210566 | Cultura | 04/05/2021 | 11/05/2021 | 7 |
| 20210660 | Cultura | 15/05/2021 | 25/05/2021 | 10 |
| 20210717 | Cultura | 24/05/2021 | 15/06/2021 | 22 |
| 20210795 | Cultura | 05/06/2021 | 15/06/2021 | 10 |
| 20211224 | Cultura | 12/08/2021 | 21/08/2021 | 9 |
| 20211482 | Cultura | 19/09/2021 | 05/10/2021 | 16 |
| 20211628 | Cultura | 09/10/2021 | 26/10/2021 | 17 |
| | | | | 12,3 |
| 20210454 | Deportes | 06/04/2021 | 09/04/2021 | 3 |
| 20210546 | Deportes | 24/04/2021 | 30/07/2021 | 97 |
| 20210787 | Deportes | 03/06/2021 | 30/07/2021 | 57 |
| 20210793 | Deportes | 05/06/2021 | 26/07/2021 | 51 |



| | | | | |
|----------|--------------------------------------|------------|------------|------------|
| 20210841 | Deportes | 11/06/2021 | 26/07/2021 | 45 |
| 20211673 | Deportes | 17/10/2021 | 21/10/2021 | 4 |
| 20211836 | Deportes | 04/11/2021 | 26/11/2021 | 22 |
| 20211887 | Deportes | 11/11/2021 | 18/11/2021 | 7 |
| | | | | 36 |
| 20211139 | Deportes Alumbrado público | 03/08/2021 | 05/08/2021 | 2 |
| | | | | |
| 20210311 | Gobierno político | 20/01/2021 | 21/01/2021 | 1 |
| 20210358 | Gobierno político | 12/03/2021 | 18/03/2021 | 6 |
| 20210381 | Gobierno político | 21/03/2021 | 30/03/2021 | 9 |
| 20210967 | Gobierno político | 05/07/2021 | 07/07/2021 | 2 |
| 20211350 | Gobierno político | 31/08/2021 | 15/09/2021 | 15 |
| 20212071 | Gobierno político | 13/12/2021 | 28/12/2021 | 15 |
| | | | | 8 |
| 20210046 | Gobierno político Limpieza viaria | 11/01/2021 | 11/01/2021 | 0 |
| 20210047 | Gobierno político Limpieza viaria | 11/01/2021 | 11/01/2021 | 0 |
| 20210048 | Gobierno político Limpieza viaria | 11/01/2021 | 11/01/2021 | 0 |
| 20210077 | Gobierno político Limpieza viaria | 13/01/2021 | 14/01/2021 | 1 |
| 20210082 | Gobierno político Limpieza viaria | 13/01/2021 | 14/01/2021 | 1 |
| | | | | 0,4 |
| 20210503 | Informática | 16/04/2021 | 27/04/2021 | 11 |
| | | | | 11 |
| 20210562 | Juventud | 04/05/2021 | 04/05/2021 | 0 |
| | | | | 0 |
| 20210124 | Limpieza viaria | 11/01/2021 | 13/01/2021 | 2 |
| 20210219 | Limpieza viaria | 07/02/2021 | 08/02/2021 | 1 |
| 20210364 | Limpieza viaria | 17/03/2021 | 05/04/2021 | 19 |
| 20210382 | Limpieza viaria | 21/03/2021 | 13/05/2021 | 53 |
| 20210558 | Limpieza viaria | 26/04/2021 | 04/05/2021 | 8 |
| 20210601 | Limpieza viaria | 03/05/2021 | 18/05/2021 | 15 |
| 20210839 | Limpieza viaria | 11/06/2021 | 30/07/2021 | 49 |
| 20210857 | Limpieza viaria | 14/06/2021 | 05/08/2021 | 52 |
| 20210974 | Limpieza viaria | 06/07/2021 | 07/07/2021 | 1 |
| 20211089 | Limpieza viaria | 26/07/2021 | 04/08/2021 | 9 |
| 20211204 | Limpieza viaria | 12/08/2021 | 02/09/2021 | 21 |
| 20211596 | Limpieza viaria | 08/10/2021 | 05/11/2021 | 28 |
| 20211607 | Limpieza viaria | 10/10/2021 | 03/11/2021 | 24 |
| 20211625 | Limpieza viaria | 13/10/2021 | 25/10/2021 | 12 |



| | | | | |
|----------|--|------------|------------|-------------|
| 20211661 | Limpieza viaria | 16/10/2021 | 19/10/2021 | 3 |
| 20211676 | Limpieza viaria | 18/10/2021 | 19/10/2021 | 1 |
| 20211680 | Limpieza viaria | 18/10/2021 | 21/10/2021 | 3 |
| 20211759 | Limpieza viaria | 24/10/2021 | 28/10/2021 | 4 |
| 20211761 | Limpieza viaria | 24/10/2021 | 28/10/2021 | 4 |
| 20211778 | Limpieza viaria | 27/10/2021 | 28/10/2021 | 1 |
| 20212058 | Limpieza viaria | 13/12/2021 | 15/12/2021 | 2 |
| 20212094 | Limpieza viaria | 21/12/2021 | 23/12/2021 | 2 |
| | | | | 14,3 |
| 20210408 | Limpieza viaria Control de plagas Vías urbanas | 24/03/2021 | 05/04/2021 | 12 |
| | | | | 12 |
| 20210356 | Limpieza viaria Deportes | 09/03/2021 | 11/03/2021 | 2 |
| | | | | 2 |
| 20210050 | Limpieza viaria Gobierno político | 11/01/2021 | 14/01/2021 | 3 |
| 20210062 | Limpieza viaria Gobierno político | 12/01/2021 | 14/01/2021 | 2 |
| 20210063 | Limpieza viaria Gobierno político | 12/01/2021 | 14/01/2021 | 2 |
| 20210081 | Limpieza viaria Gobierno político | 13/01/2021 | 14/01/2021 | 1 |
| 20210087 | Limpieza viaria Gobierno político | 14/01/2021 | 14/01/2021 | 0 |
| 20210090 | Limpieza viaria Gobierno político | 12/01/2021 | 14/01/2021 | 2 |
| | | | | 1,7 |
| 20210952 | Limpieza viaria Obras y Urbanismo | 02/06/2021 | 19/07/2021 | 47 |
| | | | | 47 |
| 20211656 | Limpieza viaria Transportes públicos | 16/10/2021 | 19/10/2021 | 3 |
| | | | | 3 |
| 20210291 | Medio ambiente | 23/02/2021 | 25/02/2021 | 2 |
| 20210376 | Medio ambiente | 20/03/2021 | 26/03/2021 | 6 |
| | | | | 4 |
| 20210150 | Medio ambiente Parques y jardines | 24/01/2021 | 10/02/2021 | 17 |
| | | | | 17 |
| 20210635 | Mobiliario urbano | 10/05/2021 | 18/05/2021 | 8 |
| 20210888 | Mobiliario urbano | 20/06/2021 | 22/06/2021 | 2 |
| 20210966 | Mobiliario urbano | 05/07/2021 | 07/07/2021 | 2 |
| 20211358 | Mobiliario urbano | 01/09/2021 | 04/09/2021 | 3 |



| | | | | |
|----------|---|------------|------------|-------------|
| 20211467 | Mobiliario urbano | 03/09/2021 | 22/09/2021 | 19 |
| 20211598 | Mobiliario urbano | 08/10/2021 | 05/11/2021 | 28 |
| | | | | 10,3 |
| 20210421 | Mobiliario urbano Obras y Urbanismo | 28/03/2021 | 29/03/2021 | 1 |
| | | | | 1 |
| 20210293 | Mobiliario urbano Parques y jardines | 23/02/2021 | 25/02/2021 | 2 |
| 20210309 | Mobiliario urbano Parques y jardines | 01/03/2021 | 01/03/2021 | 0 |
| 20210401 | Mobiliario urbano Parques y jardines | 25/03/2021 | 06/04/2021 | 12 |
| 20210419 | Mobiliario urbano Parques y jardines | 27/03/2021 | 29/03/2021 | 2 |
| | | | | 4 |
| 20210435 | Obras y Urbanismo | 30/03/2021 | 19/04/2021 | 20 |
| 20210439 | Obras y Urbanismo | 07/04/2021 | 07/04/2021 | 0 |
| 20210470 | Obras y Urbanismo | 09/04/2021 | 12/04/2021 | 3 |
| 20210484 | Obras y Urbanismo | 13/04/2021 | 16/04/2021 | 3 |
| 20210500 | Obras y Urbanismo | 16/04/2021 | 21/04/2021 | 5 |
| 20210552 | Obras y Urbanismo | 25/04/2021 | 04/05/2021 | 9 |
| 20210652 | Obras y Urbanismo | 13/05/2021 | 20/05/2021 | 7 |
| 20210788 | Obras y Urbanismo | 04/06/2021 | 10/06/2021 | 6 |
| 20211000 | Obras y Urbanismo | 10/07/2021 | 20/07/2021 | 10 |
| 20211025 | Obras y Urbanismo | 14/07/2021 | 22/07/2021 | 8 |
| 20211196 | Obras y Urbanismo | 10/08/2021 | 19/08/2021 | 9 |
| 20211210 | Obras y Urbanismo | 12/08/2021 | 31/08/2021 | 19 |
| 20211229 | Obras y Urbanismo | 14/08/2021 | 18/08/2021 | 4 |
| 20211580 | Obras y Urbanismo | 06/10/2021 | 11/10/2021 | 5 |
| 20211701 | Obras y Urbanismo | 19/10/2021 | 26/10/2021 | 7 |
| 20211746 | Obras y Urbanismo | 22/10/2021 | 28/10/2021 | 6 |
| 20211769 | Obras y Urbanismo | 25/10/2021 | 29/10/2021 | 4 |
| 20211781 | Obras y Urbanismo | 27/10/2021 | 29/10/2021 | 2 |
| 20211811 | Obras y Urbanismo | 01/11/2021 | 03/11/2021 | 2 |
| 20211854 | Obras y Urbanismo | 08/11/2021 | 15/11/2021 | 7 |
| 20211882 | Obras y Urbanismo | 10/11/2021 | 17/12/2021 | 37 |
| | | | | 8,2 |
| 20210345 | Ordenación del tráfico | 08/03/2021 | 12/03/2021 | 4 |
| 20210427 | Ordenación del tráfico | 29/03/2021 | 31/03/2021 | 2 |
| 20210437 | Ordenación del tráfico | 01/04/2021 | 08/04/2021 | 7 |
| 20210534 | Ordenación del tráfico | 05/04/2021 | 03/05/2021 | 28 |
| 20210547 | Ordenación del tráfico | 24/04/2021 | 30/04/2021 | 6 |
| 20210549 | Ordenación del tráfico | 24/04/2021 | 04/05/2021 | 10 |
| 20210564 | Ordenación del tráfico | 27/04/2021 | 05/05/2021 | 8 |



| | | | | |
|----------|------------------------|------------|------------|------------|
| 20210594 | Ordenación del tráfico | 03/05/2021 | 12/05/2021 | 9 |
| 20210603 | Ordenación del tráfico | 04/05/2021 | 12/05/2021 | 8 |
| 20210640 | Ordenación del tráfico | 11/05/2021 | 13/05/2021 | 2 |
| 20210646 | Ordenación del tráfico | 05/05/2021 | 05/05/2021 | 0 |
| 20210866 | Ordenación del tráfico | 16/06/2021 | 28/06/2021 | 12 |
| 20210977 | Ordenación del tráfico | 07/07/2021 | 08/07/2021 | 1 |
| 20211297 | Ordenación del tráfico | 23/08/2021 | 31/08/2021 | 8 |
| 20211618 | Ordenación del tráfico | 12/10/2021 | 18/10/2021 | 6 |
| 20211692 | Ordenación del tráfico | 18/10/2021 | 20/10/2021 | 2 |
| 20211735 | Ordenación del tráfico | 20/10/2021 | 27/10/2021 | 7 |
| 20211783 | Ordenación del tráfico | 27/10/2021 | 30/12/2021 | 64 |
| 20211818 | Ordenación del tráfico | 27/10/2021 | 04/11/2021 | 8 |
| 20211864 | Ordenación del tráfico | 08/11/2021 | 16/11/2021 | 8 |
| 20211865 | Ordenación del tráfico | 08/11/2021 | 11/11/2021 | 3 |
| 20211928 | Ordenación del tráfico | 18/11/2021 | 05/12/2021 | 17 |
| 20211937 | Ordenación del tráfico | 22/11/2021 | 05/12/2021 | 13 |
| 20211995 | Ordenación del tráfico | 30/11/2021 | 04/12/2021 | 4 |
| 20211996 | Ordenación del tráfico | 30/11/2021 | 04/12/2021 | 4 |
| 20212011 | Ordenación del tráfico | 02/12/2021 | 13/12/2021 | 11 |
| 20212031 | Ordenación del tráfico | 07/12/2021 | 13/12/2021 | 6 |
| 20212053 | Ordenación del tráfico | 11/12/2021 | 15/12/2021 | 4 |
| 20212079 | Ordenación del tráfico | 14/12/2021 | 27/12/2021 | 13 |
| 20212104 | Ordenación del tráfico | 23/12/2021 | 27/12/2021 | 4 |
| | | | | 9,3 |
| 20211112 | Padrón de Habitantes | 27/07/2021 | 02/08/2021 | 6 |
| | | | | 6 |
| 20210166 | Parques y jardines | 27/01/2021 | 29/01/2021 | 2 |
| 20210180 | Parques y jardines | 30/01/2021 | 16/06/2021 | 137 |
| 20210326 | Parques y jardines | 04/03/2021 | 10/03/2021 | 6 |
| 20210404 | Parques y jardines | 25/03/2021 | 30/04/2021 | 36 |
| 20210448 | Parques y jardines | 05/04/2021 | 08/05/2021 | 33 |
| 20210501 | Parques y jardines | 16/04/2021 | 19/04/2021 | 3 |
| 20210507 | Parques y jardines | 16/04/2021 | 19/04/2021 | 3 |
| 20210508 | Parques y jardines | 16/04/2021 | 19/04/2021 | 3 |
| 20210512 | Parques y jardines | 18/04/2021 | 20/04/2021 | 2 |
| 20210523 | Parques y jardines | 20/04/2021 | 21/04/2021 | 1 |
| 20210567 | Parques y jardines | 27/04/2021 | 05/05/2021 | 8 |
| 20210568 | Parques y jardines | 27/04/2021 | 05/05/2021 | 8 |
| 20210573 | Parques y jardines | 28/04/2021 | 05/05/2021 | 7 |
| 20210599 | Parques y jardines | 03/05/2021 | 18/05/2021 | 15 |
| 20210600 | Parques y jardines | 03/05/2021 | 18/05/2021 | 15 |
| 20210636 | Parques y jardines | 10/05/2021 | 19/05/2021 | 9 |
| 20210664 | Parques y jardines | 16/05/2021 | 19/05/2021 | 3 |



| | | | | |
|----------|---|------------|------------|-------------|
| 20210665 | Parques y jardines | 16/05/2021 | 19/05/2021 | 3 |
| 20210719 | Parques y jardines | 25/05/2021 | 03/06/2021 | 9 |
| 20210748 | Parques y jardines | 31/05/2021 | 03/06/2021 | 3 |
| 20210799 | Parques y jardines | 06/06/2021 | 17/06/2021 | 11 |
| 20210825 | Parques y jardines | 08/06/2021 | 22/06/2021 | 14 |
| 20210849 | Parques y jardines | 14/06/2021 | 22/06/2021 | 8 |
| 20210984 | Parques y jardines | 08/07/2021 | 16/07/2021 | 8 |
| 20210985 | Parques y jardines | 08/07/2021 | 20/07/2021 | 12 |
| 20211003 | Parques y jardines | 11/07/2021 | 19/07/2021 | 8 |
| 20211057 | Parques y jardines | 21/07/2021 | 28/07/2021 | 7 |
| 20211067 | Parques y jardines | 21/07/2021 | 04/08/2021 | 14 |
| 20211075 | Parques y jardines | 23/07/2021 | 04/08/2021 | 12 |
| 20211088 | Parques y jardines | 26/07/2021 | 04/08/2021 | 9 |
| 20211101 | Parques y jardines | 28/07/2021 | 04/08/2021 | 7 |
| 20211122 | Parques y jardines | 29/07/2021 | 03/08/2021 | 5 |
| 20211155 | Parques y jardines | 04/08/2021 | 02/09/2021 | 29 |
| 20211160 | Parques y jardines | 04/08/2021 | 04/09/2021 | 31 |
| 20211163 | Parques y jardines | 04/08/2021 | 11/10/2021 | 68 |
| 20211200 | Parques y jardines | 12/08/2021 | 02/09/2021 | 21 |
| 20211202 | Parques y jardines | 12/08/2021 | 02/09/2021 | 21 |
| 20211206 | Parques y jardines | 12/08/2021 | 02/09/2021 | 21 |
| 20211207 | Parques y jardines | 12/08/2021 | 02/09/2021 | 21 |
| 20211263 | Parques y jardines | 18/08/2021 | 25/08/2021 | 7 |
| 20211331 | Parques y jardines | 28/08/2021 | 30/08/2021 | 2 |
| 20211373 | Parques y jardines | 03/09/2021 | 07/09/2021 | 4 |
| 20211410 | Parques y jardines | 11/09/2021 | 14/09/2021 | 3 |
| 20211489 | Parques y jardines | 23/09/2021 | 28/09/2021 | 5 |
| 20211561 | Parques y jardines | 04/10/2021 | 11/10/2021 | 7 |
| 20211562 | Parques y jardines | 04/10/2021 | 08/10/2021 | 4 |
| 20211569 | Parques y jardines | 05/10/2021 | 08/10/2021 | 3 |
| 20211711 | Parques y jardines | 19/10/2021 | 26/10/2021 | 7 |
| 20211744 | Parques y jardines | 22/10/2021 | 27/10/2021 | 5 |
| 20211745 | Parques y jardines | 22/10/2021 | 27/10/2021 | 5 |
| 20211813 | Parques y jardines | 02/11/2021 | 02/11/2021 | 0 |
| 20211884 | Parques y jardines | 11/11/2021 | 16/11/2021 | 5 |
| 20212129 | Parques y jardines | 28/12/2021 | 29/12/2021 | 1 |
| | | | | 13,0 |
| 20210886 | Parques y jardines Control de plagas | 20/06/2021 | 21/06/2021 | 1 |
| | | | | 1 |
| 20210410 | Parques y jardines Mobiliario urbano | 29/03/2021 | 31/03/2021 | 2 |
| 20210416 | Parques y jardines | 26/03/2021 | 29/03/2021 | 3 |



| | | | | |
|----------|---|------------|------------|-------------|
| | Mobiliario urbano | | | |
| 20210433 | Parques y jardines Mobiliario urbano | 30/03/2021 | 19/04/2021 | 20 |
| 20210848 | Parques y jardines Mobiliario urbano | 14/06/2021 | 22/06/2021 | 8 |
| 20211260 | Parques y jardines Mobiliario urbano | 18/08/2021 | 24/08/2021 | 6 |
| | | | | 7,8 |
| 20210276 | Patrimonio Municipal | 21/02/2021 | 01/03/2021 | 8 |
| | | | | 8 |
| 20210227 | Poda | 09/02/2021 | 10/02/2021 | 1 |
| 20210384 | Poda | 23/03/2021 | 29/04/2021 | 37 |
| 20210598 | Poda | 03/05/2021 | 17/05/2021 | 14 |
| 20210675 | Poda | 20/05/2021 | 14/06/2021 | 25 |
| 20210902 | Poda | 24/06/2021 | 24/06/2021 | 0 |
| 20210973 | Poda | 06/07/2021 | 07/07/2021 | 1 |
| 20211052 | Poda | 20/07/2021 | 23/07/2021 | 3 |
| 20211126 | Poda | 30/07/2021 | 03/08/2021 | 4 |
| 20211211 | Poda | 12/08/2021 | 11/10/2021 | 60 |
| 20211274 | Poda | 19/08/2021 | 24/08/2021 | 5 |
| 20211277 | Poda | 19/08/2021 | 02/01/2022 | 136 |
| 20211292 | Poda | 23/08/2021 | 06/10/2021 | 44 |
| 20211320 | Poda | 26/08/2021 | 27/08/2021 | 1 |
| 20211875 | Poda | 10/11/2021 | 29/12/2021 | 49 |
| 20212001 | Poda | 01/12/2021 | 09/12/2021 | 8 |
| 20212013 | Poda | 03/12/2021 | 13/12/2021 | 10 |
| | | | | 24,9 |
| 20210098 | Policía Local | 13/01/2021 | 26/01/2021 | 13 |
| 20210139 | Policía Local | 21/01/2021 | 21/02/2021 | 31 |
| 20210181 | Policía Local | 31/01/2021 | 03/02/2021 | 3 |
| 20210477 | Policía Local | 11/04/2021 | 14/04/2021 | 3 |
| 20210485 | Policía Local | 13/04/2021 | 15/04/2021 | 2 |
| 20210527 | Policía Local | 21/04/2021 | 25/04/2021 | 4 |
| 20210658 | Policía Local | 14/05/2021 | 16/06/2021 | 33 |
| 20210669 | Policía Local | 17/05/2021 | 20/05/2021 | 3 |
| 20210688 | Policía Local | 18/05/2021 | 26/05/2021 | 8 |
| 20210702 | Policía Local | 14/05/2021 | 28/05/2021 | 14 |
| 20210703 | Policía Local | 21/05/2021 | 05/06/2021 | 15 |
| 20210794 | Policía Local | 05/06/2021 | 11/06/2021 | 6 |
| 20210805 | Policía Local | 18/06/2021 | 29/06/2021 | 11 |
| 20211018 | Policía Local | 13/07/2021 | 29/07/2021 | 16 |
| 20211133 | Policía Local | 01/08/2021 | 16/08/2021 | 15 |
| 20211370 | Policía Local | 03/09/2021 | 20/09/2021 | 17 |



| | | | | |
|----------|---|------------|------------|-------------|
| 20211483 | Policía Local | 23/09/2021 | 24/09/2021 | 1 |
| 20211493 | Policía Local | 24/09/2021 | 02/10/2021 | 8 |
| 20211547 | Policía Local | 03/10/2021 | 16/10/2021 | 13 |
| 20212019 | Policía Local | 05/12/2021 | 25/12/2021 | 20 |
| | | | | 11,8 |
| 20210478 | Policía Local Obras y Urbanismo | 11/04/2021 | 15/04/2021 | 4 |
| | | | | 4 |
| 20211008 | Protocolo y Festejos | 12/07/2021 | 20/07/2021 | 8 |
| 20211971 | Protocolo y Festejos | 29/11/2021 | 30/11/2021 | 1 |
| | | | | 4,5 |
| 20211610 | Telecomunicaciones | 10/10/2021 | 25/10/2021 | 15 |
| | | | | 15 |
| 20210629 | Telecomunicaciones Obras y Urbanismo | 08/05/2021 | 13/05/2021 | 5 |
| 20210630 | Telecomunicaciones Obras y Urbanismo | 09/05/2021 | 13/05/2021 | 4 |
| | | | | 4,5 |
| 20210121 | Transportes públicos | 18/01/2021 | 22/01/2021 | 4 |
| 20210134 | Transportes públicos | 20/01/2021 | 22/01/2021 | 2 |
| 20211490 | Transportes públicos | 24/09/2021 | 28/09/2021 | 4 |
| 20211511 | Transportes públicos | 26/09/2021 | 28/09/2021 | 2 |
| 20211524 | Transportes públicos | 29/09/2021 | 11/10/2021 | 12 |
| 20211645 | Transportes públicos | 14/10/2021 | 11/11/2021 | 28 |
| 20211675 | Transportes públicos | 18/10/2021 | 19/10/2021 | 1 |
| 20211909 | Transportes públicos | 17/11/2021 | 27/12/2021 | 40 |
| 20211915 | Transportes públicos | 24/11/2021 | 27/12/2021 | 33 |
| 20212015 | Transportes públicos | 03/12/2021 | 13/12/2021 | 10 |
| | | | | 13,6 |
| 20210642 | Turismo | 11/05/2021 | 13/05/2021 | 2 |
| | | | | 2 |
| 20210271 | Vías urbanas | 19/02/2021 | 22/02/2021 | 3 |
| 20210392 | Vías urbanas | 24/03/2021 | 05/04/2021 | 12 |
| 20210413 | Vías urbanas | 26/03/2021 | 30/03/2021 | 4 |
| 20211199 | Vías urbanas | 11/08/2021 | 18/08/2021 | 7 |
| 20211205 | Vías urbanas | 12/08/2021 | 13/09/2021 | 32 |
| 20211307 | Vías urbanas | 25/08/2021 | 27/08/2021 | 2 |
| 20211312 | Vías urbanas | 25/08/2021 | 25/10/2021 | 61 |
| 20211445 | Vías urbanas | 17/09/2021 | 21/09/2021 | 4 |
| | | | | 15,6 |
| 20210383 | Vías urbanas Obras y Urbanismo | 21/03/2021 | 29/04/2021 | 39 |
| | | | | 39 |



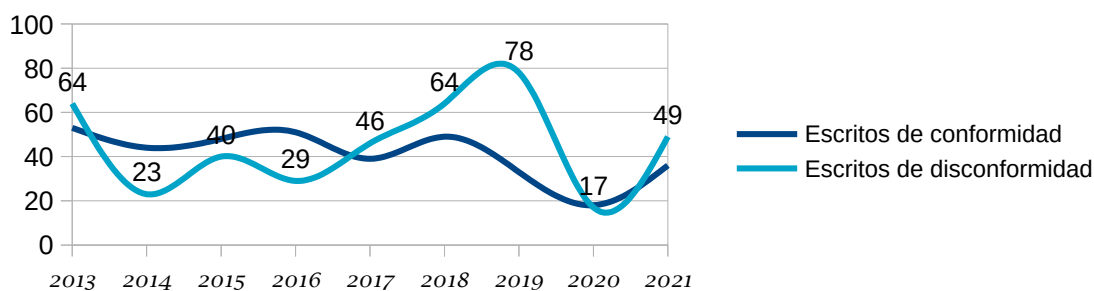
| | | | | |
|----------|------------------------------------|------------|------------|---|
| 20210438 | Vías urbanas Parques y jardines | 01/04/2021 | 07/04/2021 | 6 |
| | | | | 6 |



- **Conformidad de las respuestas a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos**

Se presenta un histórico de los escritos de conformidad y de disconformidad recibidos.

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Escritos de conformidad | 53 | 44 | 48 | 51 | 39 | 49 | 33 | 18 | 36 |
| Escritos de disconformidad | 64 | 23 | 40 | 29 | 46 | 64 | 78 | 17 | 49 |

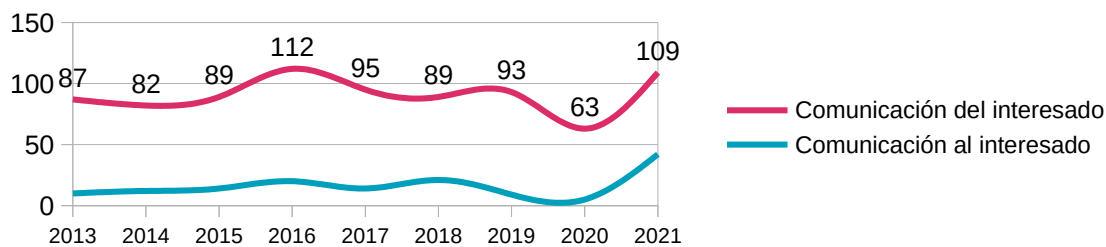


- **Comunicaciones complementarias**

En la tabla siguiente constan las comunicaciones complementarias que la unidad gestora mantiene con los interesados.

Se incluyen aquí los escritos remitidos por los interesados para agregar más información a una comunicación anterior, para preguntar por la tramitación de su expediente o para facilitar más datos que no incluyeron en la comunicación original. Se incluyen también las comunicaciones remitidas por la oficina gestora para aclarar o ampliar alguna información.

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Comunicación del interesado | 87 | 82 | 89 | 112 | 95 | 89 | 93 | 63 | 109 |
| Comunicación al interesado | 10 | 12 | 14 | 20 | 14 | 21 | 9 | 5 | 42 |



ACTUACIONES ACOMETIDAS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Se destacan algunas de las actuaciones municipales, extraídas de los datos obrantes en las contestaciones facilitadas a la ciudadanía.

Se ha tomado como referencia los servicios con mayor número de quejas.

- **En relación a las quejas relacionadas con la limpieza viaria, parques y jardines, vías urbanas y medio ambiente**, el departamento correspondiente siempre notifica directamente al usuario, informando que se da cuentas al inspector municipal para que gire visite a la zona, compruebe las incidencias detectas y actúe en consecuencia.

En los temas relacionados con la limpieza, el departamento da orden directa a la empresa para que se efectúe la limpieza de la zona y en la medida de lo posible se informa al ciudadano de las actuaciones y tramites realizados.

- **En relación a las quejas recibidas sobre el Transporte Urbano, frecuencia, falta de horarios, puntualidad, y disconformidad con las líneas**. El departamento correspondiente contesta, indicando al ciudadano que se procede a informar de la situación a la empresa adjudicataria del contrato.

Se ha tomado como referencia las áreas de gobierno con mayor número de quejas.

- **En relación a las quejas recibidas con la Policía Local**, desde Jefatura, siempre se contesta al ciudadano, haciendo mención a la normativa vigente para cada caso, a la comprobación de los hechos con los agentes implicados y se facilita teléfonos de contacto o número de agente responsable.

- **En relación a las quejas recibidas con Gobierno Político**, la mayor parte de las mismas han ido enfocadas a la gestión de la nevada surgida a primeros de año, “Filomena”. Desde Gabinete de Alcaldía, se pidió disculpas y comprensión a la ciudadanía, se informó de las medidas preventivas que se tenían que adoptar, de los accesos y calles que iban siendo transitables, de los repartos de sal y de las actuaciones que se estaban realizando.

- **En relación a las quejas recibidas con Obras y Urbanismo**, el departamento correspondiente siempre notifica directamente al usuario, informando que se da cuenta al departamento correspondiente, para que los técnicos municipales, para que gire visite a la zona, compruebe las incidencias detectadas y actúe en consecuencia, y en la medida de lo posible , se informa al ciudadano de las actuaciones y tramites realizados para subsanar la deficiencia.

- **En relación a las quejas recibidas con en Protocolo y Festejos**, el departamento correspondiente, contesta al ciudadano, informando de los horarios, gestiones o actuaciones llevadas a cabo para ofrecer el servio o espectáculo.



DATOS RELATIVOS A EMPRESAS Y OTRAS DEPENDENCIAS MUNICIPAL

A continuación se indican los datos correspondientes al ejercicio 2021, en relación a las sugerencias, reclamaciones, peticiones de información, incidencias, comunicaciones, datos de las contratas o de las aplicaciones; recibidas en las diferentes dependencias municipales.

- Servicio de Infraestructuras y Servicios.

1.- Datos de avisos o reclamaciones recibidas a través de Registro, objeto de expediente electrónico en Gestiona.

| Expedientes Gestiona. Reclamaciones recibidas en Infraestructuras a través de Registro | |
|---|------------|
| 2839 – Agua y alcantarillado – Expedientes de quejas y sugerencias | 4 |
| 2809 - Limpieza pública – Expedientes de quejas y sugerencias | 55 |
| 2840 - Parques y jardines - Expedientes de quejas y sugerencias | 1 |
| 2826 - Expedientes de licencias de taxis y vehículos de alquiler: quejas y sugerencias | 1 |
| 2355 - Estación de Autobuses - Expedientes de quejas y sugerencias | 13 |
| 2813 - Autobuses urbanos - Expedientes de quejas y sugerencias | 11 |
| 2866 - Ocupación de la vía pública: expedientes de quejas y sugerencias | 5 |
| 2867 - Alumbrado público - Expedientes de quejas y sugerencias | 3 |
| 2868 - Mantenimiento de vías públicas - Expedientes de gestión de quejas y sugerencias | 14 |
| 2869 - Medio ambiente - Expedientes de quejas y sugerencias | 5 |
| | 112 |

2.- Datos de avisos recibidos por la empresa contratista del MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE DIVERSOS SECTORES Y ZONAS VERDES DE LA CIUDAD DE GUADALAJARA.

| PARQUES Y JARDINES | | | | |
|-----------------------------------|---------|-----------|-----|---------------|
| | Android | Canal Web | iOS | Total General |
| Arbolado | 3 | 1 | | 4 |
| Arbusto/Seto | | | | 0 |
| Área Canina | 1 | | | 1 |
| Banco/ Mesa | 1 | | | 1 |
| Juegos infantiles / Biosaludables | 2 | | | 2 |
| Limpieza | 6 | | | 6 |
| Papelera | | | | 0 |
| Pavimento zonas peatonales | | | | 0 |
| Pradera | | | 1 | 1 |
| Señal / Cartel parque | | | | 0 |
| Sistema de riego | 2 | | 1 | 3 |
| Vallado | | | | 0 |
| Total General | 15 | 1 | 2 | 18 |



3.- Datos de avisos recibidos por la empresa concesionaria de los servicios públicos de recogida y transporte de residuos sólidos urbanos y selectivos y limpieza viaria de la ciudad de Guadalajara y barrios anexionados.

| LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LA VÍA PÚBLICA | | | | | | | | | |
|---|------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------|-----------------|--------------------------|----------------------|
| CATEGORÍA | Canal Web | Cityapp (Android) | Cityapp (iOS) | Correo electrónico | Interno (Backoffice) | PC | Teléfono | Workapp (Android) | Total general |
| Estado de alcorques | 2 | 14 | 7 | | 1 | | | 16 | 40 |
| Estado de papelera | 1 | 41 | 11 | | 111 | | | 55 | 219 |
| Estado de vía pública | 2 | 88 | 28 | | 6 | 1 | 6 | 251 | 382 |
| Gestión de accidentes de tráfico | | | | | 8 | | 66 | 2 | 76 |
| Heladas | | 1 | | | | | | | 1 |
| Limpieza de pintadas y grafitis | 14 | 27 | 22 | 1 | 1 | | | 617 | 682 |
| Presencia de pegatinas y carteles | 1 | | | | | | | | 1 |
| Retirada de animales muertos | | 3 | | | | 1 | 31 | 3 | 38 |
| Total general | 20 | 174 | 68 | 1 | 127 | 2 | 103 | 944 | 1.439 |

| RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS | | | | | | | | | |
|--|------------------|--------------------------|----------------------|---------------------------|-----------------------------|------------|-----------------|--------------------------|----------------------|
| CATEGORÍA | Canal Web | Cityapp (Android) | Cityapp (iOS) | Correo electrónico | Interno (Backoffice) | PC | Teléfono | Workapp (Android) | Total general |
| Contenedores de excrementos caninos | | 2 | 4 | | | | | 5 | 11 |
| Contenedores soterrados | 1 | 9 | 2 | | | | | 52 | 64 |
| Estado de contenedores | | 31 | 12 | | 108 | | | 245 | 396 |
| Llenado de contenedores | | 10 | 3 | | 2 | | 21 | 21 | 57 |
| Localización de contenedores de recogida selectiva | | 5 | 3 | | | | | 1 | 9 |
| Mobiliario Urbano | | 6 | 3 | | | | | 59 | 68 |
| Punto limpio móvil | | 1 | 1 | | | | | | 2 |
| Recogida de muebles | | 38 | 25 | 175 | 3.635 | 774 | 2.271 | 38 | 6.956 |
| Total general | 1 | 102 | 53 | 175 | 3.745 | 774 | 2.292 | 421 | 7.563 |



4. - Datos de avisos recibidos por Guadalajara.

RESUMEN DE RECLAMACIONES 2021 POR TIPO

| Clasificación | Nº Total |
|----------------------|-----------|
| APREMIO | 1 |
| COMUNICACIÓN | 1 |
| DAÑOS Y PERJUICIOS | 43 |
| FACTURACIÓN | 26 |
| FILTRACIONES | 3 |
| LEVANTAMIENTO | 4 |
| PRESIÓN | 3 |
| Total general | 81 |



- [Servicio de Atención Ciudadana](#)

Datos de las **quejas** recogidas a través de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro: Padrón, Información y Registro y Tarjeta Ciudadana.

| Quejas | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------|------|------|------|------|
| Gabinete del Alcalde | 5 | 9 | 3 | 2 |
| Tarjeta | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Patrimonio | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Información y Registro | 1 | 3 | 1 | 2 |
| Protocolo y Festejos | 4 | 0 | 0 | 1 |
| Personal | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Transporte Urbano | 11 | 9 | 3 | 1 |
| Policía Local | 15 | 5 | 6 | 3 |
| Infraestructura y Servicios | 3 | 3 | 4 | 3 |
| Apertura de Establecimientos | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Disciplina Urbanística | 4 | 4 | 5 | 1 |
| Medio Ambiente | 4 | 2 | 4 | 1 |
| Bienestar Social | 4 | 2 | 0 | 1 |
| Ventanilla Única | 1 | 2 | 1 | 0 |
| Inspección tributaria | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Consumo | 0 | 3 | 14 | 26 |
| Turismo | 0 | 1 | 0 | 0 |



| | | | | |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|---|
| Educación | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Estación de Autobuses | 0 | 1 | 2 | 0 |
| Secretaría | | | 2 | 0 |
| Padrón de habitantes | | | 1 | 0 |
| OTAG 3 | | | 1 | 0 |
| OTAG 4 | | | 1 | 0 |
| OTAG 2 | | | | 1 |
| Deportes | | | | 1 |
| Obras y Urbanismo | | | | 2 |
| Responsabilidad Patrimonial | | | | 1 |
| Total quejas | 58 | 47 | 48 | |

Datos de las **sugerencias** recogidas a través de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro: Padrón, Información y Registro y Tarjeta Ciudadana.

| Sugerencias | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------|----------|----------|-----------|-----------|
| Protocolo | | 1 | 1 | 1 |
| Planeamiento Urbanístico | | 1 | 0 | 0 |
| Disciplina Urbanística | | | | 2 |
| Participación Ciudadana | | 1 | 12 | 54 |
| Servicios Sociales | | 1 | 0 | 0 |
| Policía Local | | 1 | 8 | 0 |
| Secretaría | 5 | | 2 | 0 |
| Patrimonio | 1 | | 1 | 0 |
| Personal | | | 2 | 3 |
| OTAG 4 | | | 1 | 0 |
| Total sugerencias | 6 | 5 | 27 | 60 |

Datos de las **reclamaciones** recogidas a través de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro: Padrón, Información y Registro y Tarjeta Ciudadana.

| Reclamaciones | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|------|------|------|
| Escuelas Municipales | | | | 1 |
| Contabilidad | | | | 1 |
| Contratación | | | | 2 |
| Administración de servicios sociales | | | | 3 |
| Deportes | | | | 1 |
| Gestión de tasas por prestación de servicios | | | | 1 |
| Cultura. Escuelas municipales | | | | 1 |
| Gestión de Tributos | | | | 3 |



| | | | | |
|--|------------|------------|------------|-----|
| Impuestos- Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana | | | | 1 |
| Obras y Urbanismo | | | | 1 |
| Gabinete de Alcaldía | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Secretaría | 0 | 2 | 3 | |
| Información y Registro | 5 | 4 | 2 | |
| Ventanilla Única | 10 | 5 | 4 | |
| Padrón y Estadística | 4 | 6 | 0 | 1 |
| Patrimonio | 0 | 7 | 1 | |
| Servicio de Extinción de Incendios | 1 | 8 | 0 | |
| Personal | 7 | 9 | 7 | 14 |
| Transparencia administrativa | 0 | 10 | 1 | |
| Tesorería | 2 | 12 | 4 | |
| Intervención | 4 | 24 | 0 | 1 |
| Rentas 2 | | | | 2 |
| Cementerio | 1 | 15 | 1 | |
| Recursos tributarios | 0 | 17 | 0 | |
| Contratación | 5 | 21 | 5 | |
| Infraestructuras | 55 | 19 | 2 | 4 |
| Participación Ciudadana | 2 | 20 | 10 | 49 |
| Servicios Jurídicos | 0 | 21 | 3 | |
| Tarjeta Ciudadana | 13 | 22 | 2 | |
| Consumo | 0 | 23 | 160 | 194 |
| Educación | 1 | 24 | 0 | |
| Estación de Autobuses | 0 | 25 | 1 | 1 |
| Hacienda General | | | | 1 |
| Transporte Urbano | 120 | 26 | 7 | |
| Policía local | 7 | 27 | 9 | 12 |
| Servicio de gestión de multas | 7 | 28 | 8 | |
| Protección civil | 0 | 29 | 0 | |
| Empleo | | | 1 | 4 |
| Disciplina urbanística | 3 | 31 | 2 | 1 |
| OTAG 1 | 0 | 14 | 1 | 2 |
| OTAG 2 | 0 | 16 | 1 | 7 |
| OTAG 3 | | | 2 | 4 |
| OTAG 4 | | | 48 | 158 |
| Responsabilidad Patrimonial | | | 13 | |
| Total | 252 | 496 | 298 | |



- **Servicio Policía Local**

Datos de las **quejas, reclamaciones, peticiones de información y solicitudes de mejora**, recogidos en la Policía Local.

| Policía año 2021 | 233 |
|-------------------------|------------|
| Quejas y reclamaciones | 6 |
| Petición informes | 65 |
| Solicitudes de mejoras | 162 |



LISTAS DE CONTROL

Lista de los expedientes de 2021 que incluyen escritos de disconformidad con la respuesta del Ayuntamiento a las quejas o reclamaciones de los ciudadanos

En la columna de la derecha se incluye un comentario explicativo, de acuerdo con el artículo 15.2 del Reglamento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

| Expedientes | Iniciación | Terminación | Resumen | Escrito de disconformidad |
|-------------|------------|-------------|---|--|
| 20210041 | 11/01/2021 | 13/01/2021 | Vecina del Clavín que manifiesta su disconformidad ante la falta de quitanieves en su barrio. | Pasados unos días vuelven a escribir insistiendo en que la situación continua igual. Solicitan se reanude la línea de autobús que une el Chavín con Guadalajara, y se les proporcione sal. |
| 20210110 | 17/01/2021 | 26/10/2021 | Vecina que manifiesta su disconformidad con la calefacción del Mercado de Abastos. | Pasados unos días se recibe en Participación Ciudadana, llamada telefónica, solicitando que se apague el sistema de calefacción del Mercado de Abastos. La vecina está desesperada por el ruido que provoca el apagado por las noches. |
| 20210139 | 21/01/2021 | 21/02/2021 | Vecina que sugiere una patrulla policial en la puerta del colegio Alvarfañez en las entradas y salidas del colegio. | Vuelven a solicitar presencia policial en el colegio Alvarfañez. |
| 20210162 | 27/01/2021 | 29/01/2021 | Vecino que avisa de la dificultad para entrenar en las pistas de atletismo. | Pasados unos días vuelven a escribir insistiendo en que la situación continua igual. |
| 20210165 | 27/01/2021 | 08/03/2021 | Vecino que avisa de una farola fundida en la calle Panal. | Vuelven a escribir insistiendo que la falta de funcionamiento de la farola. |
| 20210260 | 18/02/2021 | 21/02/2021 | Vecina que manifiesta su disconformidad con la limpieza de la plaza Mayor. | Reiteran la falta de limpieza. |
| 20210297 | 25/02/2021 | 08/03/2021 | Aviso de farola fundida en la calle Cardenal González de Mendoza. | Insisten en la farola fundida. |
| 20210298 | 25/02/2021 | 01/03/2021 | Vecino que muestra su disconformidad por los estacionamientos de coches relacionados con las obras que se están realizando en la plaza del Concejo. | Vuelven a escribir insistiendo en el problema de aparcamiento. |
| 20210322 | 03/03/2021 | | Vecino que muestra su disconformidad por la contaminación acústica | Ante la falta de respuesta, vuelven a escribir, indicando el mismo problema. |



| | | | | |
|----------|------------|------------|--|--|
| | | | producida por los respiraderos metálicos del parking de Santo Domingo. | |
| 20210364 | 17/03/2021 | 05/04/2021 | Vecino que sugiere la limpieza y acondicionamiento de la zona de la calle Bolivia, calle Chile y Arroyo de la Olmeda del Conde. | Vecino que ante la falta de limpieza, vuelve a escribir insistiendo en el problema. |
| 20210368 | 18/03/2021 | 21/03/2021 | Vecina que informa de la mala situación en la que se encuentra la zona verde del espacio TYCE. | Vecina que escribe de nuevo, insistiendo en el problema. |
| 20210372 | 26/03/2021 | 26/03/2021 | Vecina que muestra su disconformidad por el estado en el que se encuentra el parque que hay justo detrás del supermercado TuCash | Vecina que escribe de nuevo, debido a que no comparte la respuesta facilitada por la unidad competente. |
| 20210428 | 29/03/2021 | 31/03/2021 | Vecina que muestra su disconformidad por el mal estado en el que se encuentra el parque infantil ubicado en la calle Alemania. | Vecina que escribe de nuevo, indicando que no se ha solucionado el problema. |
| 20210431 | 29/03/2021 | 15/04/2021 | Vecino que muestra su disconformidad por la reciente instalación de una señalización de prohibido aparcar en su vecindario. | Vecino que solicita de nuevo medidas para solucionar la falta de aparcamiento en la zona. |
| 20210440 | 03/04/2021 | 08/04/2021 | Vecina que muestra su malestar por los aparcamiento indebidos que se realizan en el acceso al edificio de su vivienda. | Vecina que escribe de nuevo para indicar que no se ha colocado la señalización indicada en la respuesta que le dieron. |
| 20210507 | 16/04/2021 | 19/04/2021 | Vecina que sugiere que se mejore el parque de la calle Cifuentes. | Pasados unos días vuelven a escribir insistiendo en que la situación continua igual. |
| 20210591 | 03/05/2021 | 14/05/2021 | Vecino que solicita información sobre la iluminación del parque del antiguo Ferial. | Pasados unos días vuelven a escribir insistiendo en que la situación continua igual. |
| 20210679 | 17/05/2021 | | Vecina muestra su disconformidad con ruidos y gritos durante las madrugadas, en el Barranco del Alamín. | Ante la ausencia de respuesta el ciudadana, vuelve a contactar con la Participación, para reiterar su queja. |
| 20210715 | 24/05/2021 | 18/06/2021 | Vecino avisa de vertidos en acera y alcantarillado por parte de Chocolatería Churrera Las Farolas de los Valles. | Pasados unos días vuelven a escribir insistiendo en que la situación continua igual. |
| 20210719 | 25/05/2021 | 03/06/2021 | Vecina sugiere la | Vuelven a escribir insistiendo |



| | | | | |
|----------|------------|------------|---|---|
| | | | mejora de parque infantil entorno al parque de los Juncos. | en la necesidad de mejora del parque. |
| 20210739 | 29/05/2021 | 22/06/2021 | Vecina muestra su malestar por suciedad en parque San Francisco y zona del canal. Solicita que el Concejal se ponga en contacto con ella. | Vuelven a escribir insistiendo en el problema de suciedad. |
| 20210763 | 01/06/2021 | 09/06/2021 | Vecino pregunta sobre la rehabilitación del Auditorio de Aguas Vivas. | Vecino que vuelve a escribir para indicar que no comparte la respuesta facilitada por la unidad competente. |
| 20210764 | 01/06/2021 | 07/06/2021 | Vecina muestra su disconformidad con el estado del barrio donde vive. Dice adjuntar fotografía que no aparece (le requerimos la misma). | Reitera su disconformidad, debido a que no se ha realizado ningún trabajo de poda en le barrio. |
| 20210787 | 03/06/2021 | 30/07/2021 | Vecino propone reparar las vallas de la zona deportiva del Alamín. | Vuelve a escribir para quejarse del estado de la verja que separa las pistas de futbol y baloncesto de las pistas del barranco del Alamín. |
| 20210792 | 05/06/2021 | 17/06/2021 | Vecino muestra su malestar por el ruido que producen los respiraderos del parking de Santo Domingo al paso de los coches. | Ante la ausencia de respuesta, el ciudadano, vuelve a contactar con la Participación, para solicitar una solución. |
| 20210957 | 02/07/2021 | 05/07/2021 | Vecino que sugiere el cambio de ubicación de varios contenedores instalados en la calle María Lejárraga esquina María Zambrano. | Vecino que no comparte la respuesta dada por la unidad competente. |
| 20210995 | 09/07/2021 | 20/07/2021 | Vecina disconforme con el funcionamiento del servicio de recogida de basuras. | Vecina que solicita de manera urgente, una solución, a los problemas del servicio de recogida de residuos. |
| 20211002 | 11/07/2021 | 26/07/2021 | Vecino manifiesta su queja por el estado de las instalaciones de las pistas del barranco del Alamín. | Vecino que vuelve a quejarse del estado de las pistas del barranco del Alamín. |
| 20211045 | 18/07/2021 | | Vecino muestra su disconformidad con la forma en que se ha arreglado el respiradero pequeño del parking de Santo Domingo. | Vecino que vuelve a incidir en el problema, debido a que pasado un tiempo, no se ha solucionado. |
| 20211174 | 06/08/2021 | | Sugieren la revisión de la pasarela que cruza el Infantado con Aguas Vivas. | Ante la ausencia de respuesta, vuelven a insistir en que se realice un mantenimiento del puente de madera que cruza el barranco del Alamín. |
| 20211191 | 09/08/2021 | 19/08/2021 | Vecino disconforme con | Vuelven a incidir en la situación |



| | | | | |
|----------|------------|------------|--|--|
| | | | que en la plaza interior situada entre la calle Chile y la Avenida Venezuela se utiliza para realización de negocios no reglados. | de la plaza interior de las calles Chile y Venezuela. |
| 20211238 | 16/08/2021 | | Vecina solicita que las luces de la pista de fútbol-baloncesto que está en el parque Océano Atlántico se apaguen a las 11 de la noche. | Vuelven a contactar con Participación Ciudadana, para indicar que el problema persiste. |
| 20211305 | 24/08/2021 | | Vecino solicita se tomen medidas para adecentar las fachadas de la Paseo Fernández Iparraguirre, 3 y 5. | Ante la ausencia de respuesta el ciudadana, vuelve a contactar con la Participación, para reiterar su queja. |
| 20211430 | 14/09/2021 | | Vecino muestra su disconformidad por el mal estado de las losetas del Paseo Fdez Iparraguirre. | Vuelven a escribir para indicar que no están conformes con la reparación que se está realizando. |
| 20211510 | 28/09/2021 | 02/10/2021 | Vecino muestra su malestar por el aparcamiento de ambulancias en la calle Juan Ramón Jiménez. | Vecino que insiste en el problema y la falta de solución. |
| 20211514 | 28/09/2021 | | Vecino disconforme con que no se pueda pagar en efectivo en las taquillas de la piscina. | ante la ausencia de respuesta el ciudadana, vuelve a contactar con la Participación, para reiterar su queja. |
| 20211639 | 14/10/2021 | | Vecina que muestra su disconformidad por el horario de limpieza y recogida de las hojas | ante la ausencia de respuesta el ciudadana, vuelve a contactar con la Participación, para reiterar su queja. |
| 20211823 | 02/11/2021 | | Usuario manifiesta su malestar por la situación de las puertas de la estación de autobuses. | Vuelven a escribir insistiendo en el problema. |
| 20211858 | 08/11/2021 | 04/01/2022 | Vecino molesto por la ocupación de la calzada de la calle Comandante Barberán, con vallado y el material de obra. | Ante la ausencia de respuesta el ciudadana, vuelve a contactar con la Participación, para reiterar su queja. |
| 20211860 | 09/11/2021 | 10/11/2021 | Vecino manifiesta malestar por la situación de control del tráfico en la ciudad. | Vecino que escribe para manifestar no estar de acuerdo con la respuesta facilitada |
| 20211861 | 09/11/2021 | 01/12/2021 | Vecino molesto por el estado de suciedad de la parcela anexa al CS Manantiales y parques de la zona. | Vuelven a escribir insistiendo en el problema. |
| 20211877 | 10/11/2021 | 16/11/2021 | Vecina avisa de que la fuente ornamental en parque Volapuk, fuente de agua potable en el mismo parque y puertas | Vecina que insiste en la necesidad de mejorar el parque. |



| | | | | |
|----------|------------|------------|---|---|
| | | | abiertas dejando al descubierto llaves. | |
| 20211887 | 11/11/2021 | 18/11/2021 | Vecina solicita la apertura de las gradas de las piscinas del complejo fuente de la niña. | Vecina que manifiesta su desacuerdo con la respuesta facilitada. |
| 20211900 | 15/11/2021 | 18/11/2021 | Vecina solicita que se abran las gradas de la piscina Fuente de la Niña durante los cursos de natación de niños. | Vecina que manifiesta su desacuerdo con la respuesta facilitada e insiste en una solución. |
| 20211973 | 27/11/2021 | 30/11/2021 | Solicitan información sobre los trámites administrativos en relación a apertura de Navilandia. | Manifiestan su desacuerdo con la respuesta facilitada e insiste en una solución. |
| 20211980 | 29/11/2021 | 30/11/2021 | Vecina que manifiesta su disconformidad debido a que las instalaciones Navilandia, no cumple con la Ley 7/2002 3 dic, de protección contaminación acústica. | Manifiestan su desacuerdo con la respuesta facilitada e insisten nuevamente en el arreglo de la fuente. |
| 20212005 | 01/12/2021 | 14/12/2021 | Aviso de fuente rota en el parque del Volapuk desde hace meses. | Escriben nuevamente para reclamar la fuente |
| 20212031 | 07/12/2021 | 13/12/2021 | Vecino que solicita actualizar con nombres más adecuados, las señales reservadas para aparcamiento para personas con capacidades diferentes. | Manifiestan su desacuerdo con la respuesta facilitada e insiste en una solución. |
| 20212086 | 16/12/2021 | | Solicitud de revisión de oficio, departamento de personal | Ante la ausencia de respuesta, realizan nuevamente su petición. |

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Nota este informe fue presentado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones al Pleno de la Corporación el día 25 de marzo de 2022.

