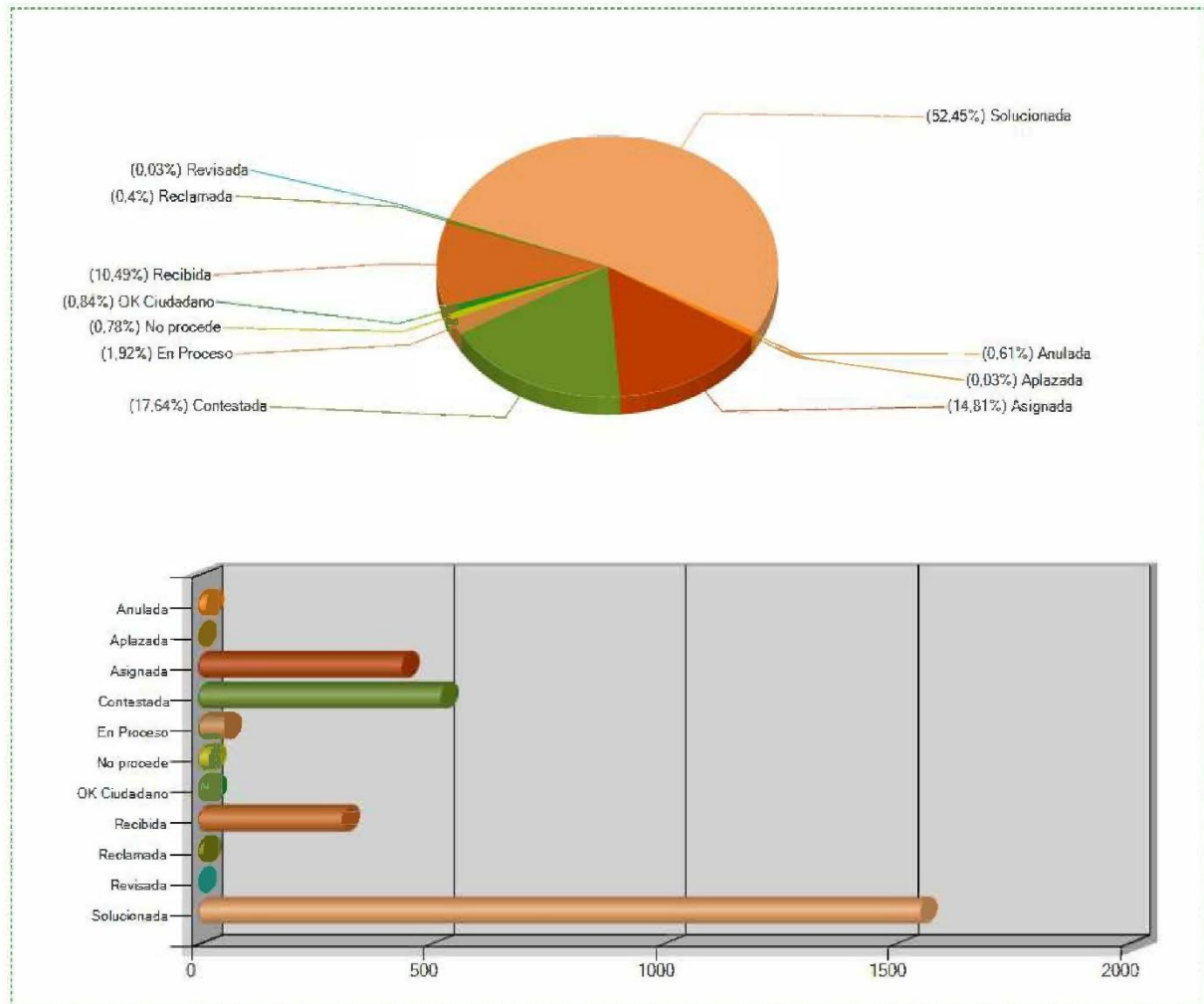


## 1083. Estadísticas de quejas y sugerencias: número de reclamaciones por el funcionamiento de los servicios y número o proporción de aceptadas o resueltas a favor de los interesados:

### Informe de Incidencias por Estado



Fecha inicio: 01/01/2025 Fecha fin: 31/12/2025



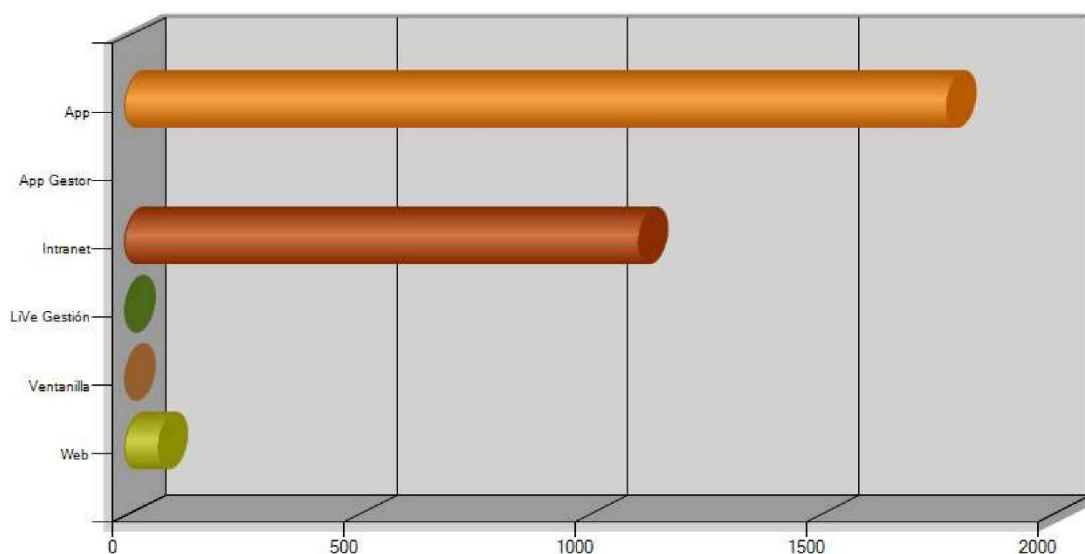
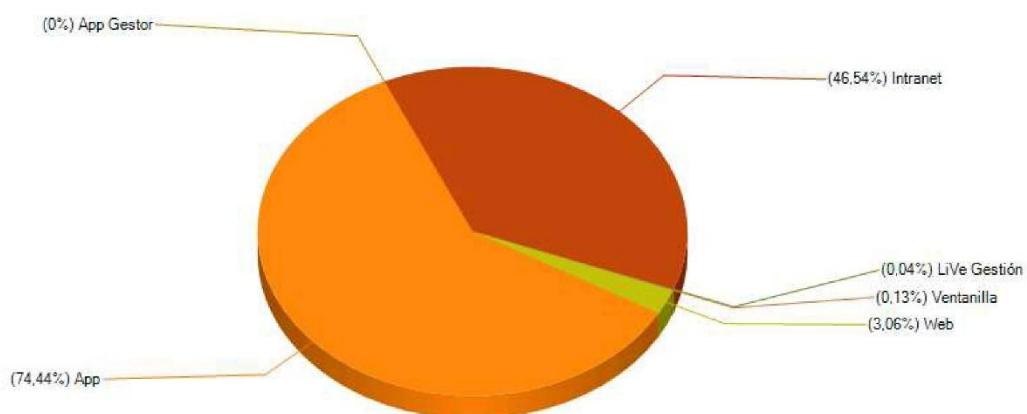
| Estado        | Incidencias | % del Total |
|---------------|-------------|-------------|
| Anulada       | 18          | 0,61 %      |
| Aplazada      | 1           | 0,03 %      |
| Asignada      | 439         | 14,81 %     |
| Contestada    | 523         | 17,64 %     |
| En Proceso    | 57          | 1,92 %      |
| No procede    | 23          | 0,78 %      |
| OK Ciudadano  | 25          | 0,84 %      |
| Recibida      | 311         | 10,49 %     |
| Reclamada     | 12          | 0,40 %      |
| Revisada      | 1           | 0,03 %      |
| Solucionada   | 1555        | 52,45 %     |
| <b>TOTAL:</b> | <b>2965</b> | <b>100%</b> |



## Informe de Incidencias por Origen



Fecha inicio: 01/01/2025 Fecha fin: 31/12/2025



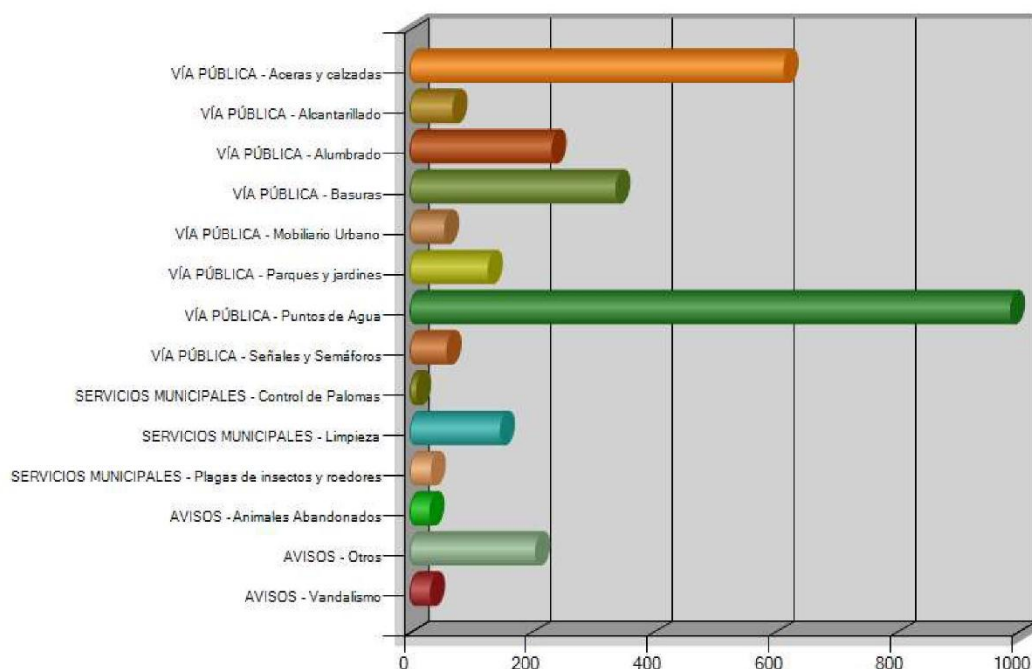
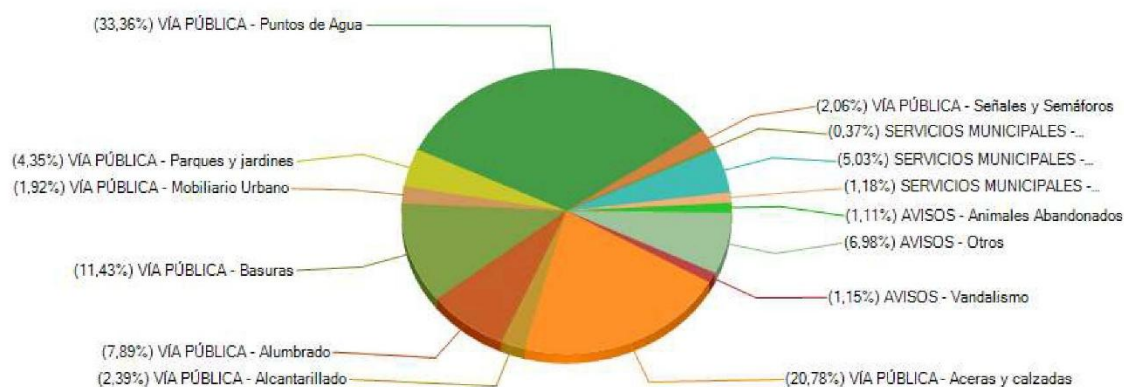
| Origen        | Incidencias | % del Total |
|---------------|-------------|-------------|
| App           | 1777        | 74,44 %     |
| App Gestor    | 0           | 0,00 %      |
| Intranet      | 1111        | 46,54 %     |
| LiVe Gestión  | 1           | 0,04 %      |
| Ventanilla    | 3           | 0,13 %      |
| Web           | 73          | 3,06 %      |
| <b>TOTAL:</b> | <b>2965</b> | <b>100%</b> |



## Informe de Incidencias por Tipología



Fecha inicio: 01/01/2025 Fecha fin: 31/12/2025



| Tipología                       | Incidencias | % del Total | T.Espera de Respuesta (Horas) | T.Espera de Respuesta (Días) | T.Espera de Solución (Horas) | T.Espera de Solución (Días) | Valoración media |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|------------------|
| VÍA PÚBLICA - Aceras y calzadas | 616         | 20,78 %     | 1344                          | 56                           | 2500                         | 104                         |                  |
| VÍA PÚBLICA - Alcantarillado    | 71          | 2,39 %      | 744                           | 31                           | 972                          | 40                          |                  |

|                                                       |             |              |              |            |              |             |
|-------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|------------|--------------|-------------|
| VÍA PÚBLICA - Alumbrado                               | 234         | 7,89 %       | 173          | 7          | 1569         | 65          |
| VÍA PÚBLICA - Basuras                                 | 339         | 11,43 %      | 2647         | 110        | 3902         | 162         |
| VÍA PÚBLICA - Mobiliario Urbano                       | 57          | 1,92 %       | 1475         | 61         | 2695         | 112         |
| VÍA PÚBLICA - Parques y jardines                      | 129         | 4,35 %       | 1812         | 75         | 3205         | 133         |
| VÍA PÚBLICA - Puntos de Agua                          | 989         | 33,36 %      | 196          | 8          | 88           | 3           |
| VÍA PÚBLICA - Señales y Semáforos                     | 61          | 2,06 %       | 97           | 4          | 3639         | 151         |
| SERVICIOS MUNICIPALES - Control de Palomas            | 11          | 0,37 %       | 1519         | 63         | 5370         | 223         |
| SERVICIOS MUNICIPALES - Limpieza                      | 149         | 5,03 %       | 4222         | 175        | 5370         | 223         |
| SERVICIOS MUNICIPALES - Plagas de insectos y roedores | 35          | 1,18 %       | 633          | 26         | 4437         | 184         |
| AVISOS - Animales Abandonados                         | 33          | 1,11 %       | 398          | 16         | 5118         | 213         |
| AVISOS - Otros                                        | 207         | 6,98 %       | 466          | 19         | 3222         | 134         |
| AVISOS - Vandalismo                                   | 34          | 1,15 %       | 617          | 25         | 3888         | 162         |
| <b>TOTAL:</b>                                         | <b>2965</b> | <b>100 %</b> | <b>16343</b> | <b>676</b> | <b>45975</b> | <b>1909</b> |