

DATOS ESTADÍSTICOS DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS

Preguntas recibidas a través del 010

Estadística de consultas recibidas vía internet y llamadas telefónicas
Porcentajes por áreas municipales de las preguntas recibidas



2015 2016 2017

Preguntas recibidas en el Buzón de Correo Electrónico gestionado por la Oficina de Atención al Ciudadano de la Gerencia Municipal de Urbanismo



oficinainformacion@urbanismo-sevilla.org

Preguntas recibidas a través de la plataforma de la sede electrónica



ayuda.tramitacion@sevilla.org



PERIODO 2015									
Periodo	Llanadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Atendidas (%)	Llamadas No Atendidas	No Atendidas (%)	TMO	TME	NS	NS (%)
Enero	22097	21186	95.88	911	4.12	105.36	11.26	20459	92.59
Febrero	18486	17385	94.04	1101	5.96	120.05	10.33	17260	93.37
Marzo	22838	21691	94.98	1148	5.03	115.27	13.31	20652	90.43
Abril	19583	18606	95.01	977	4.99	108.2	11.65	18058	92.21
Mayo	20059	19176	95.6	883	4.4	107.03	10.97	18679	93.12
Junio	19649	18823	95.8	826	4.2	106.41	9.71	18505	94.18
Julio	18130	17133	94.5	997	5.5	105.88	19.51	16068	88.63
Agosto	13597	13026	95.8	571	4.2	106.27	17.42	12007	88.31
Septiembre	30361	27243	89.73	3118	10.27	97.39	36.99	24161	79.58
Octubre	23030	21700	94.22	1330	5.78	99.9	18.7	20288	88.09
Noviembre	19568	18541	94.75	1027	5.25	94.81	17.34	17268	88.25
Diciembre	17073	16431	96.24	642	3.76	96.54	19.04	14931	87.45
Total	244471	230941	94.47	13531	5.53	105.01	17.14	218336	89.31

PERIODO 2016									
Periodo	Llanadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Atendidas (%)	Llamadas No Atendidas	No Atendidas (%)	TMO	TME	NS	NS (%)
Enero	17023	16594	97.48	429	2.52	94.51	12.17	15655	91.96
Febrero	17867	16961	94.93	906	5.07	103.16	23.01	14977	83.82
Marzo	21602	20459	94.71	1143	5.29	99.76	24.92	18045	83.53
Abril	17279	16758	96.98	521	3.02	104.66	20.43	14777	85.52
Mayo	19264	18694	97.04	570	2.96	98.89	21.01	16772	87.06
Junio	19180	18245	95.13	935	4.87	106.08	33.89	14777	77.04
Julio	15653	15065	96.24	588	3.76	108.29	25.3	13081	83.57
Agosto	12526	12058	96.26	468	3.74	109.1	24.76	10368	82.77
Septiembre	28678	27240	94.99	1438	5.01	87.12	33.7	22316	77.82
Octubre	24143	23065	95.53	1078	4.47	89.33	33.11	19515	80.83
Noviembre	24856	23789	95.71	1067	4.29	84.88	33.44	19495	78.43
Diciembre	14122	13662	96.74	460	3.26	101.89	24.8	11843	83.86
Total	232193	222590	95.86	9603	4.14	97.44	26.78	191621	82.53

PERIODO 2017 *							
Periodo	Llanadas Recibidas	Llamadas Atendidas	Atendidas (%)	NS1(%)	NS2(%)	TME	TMO
Enero	17341	16426	96.01%	73.59%	90.19%	7.9	95.14
Febrero	15113	14029	95.91%	72.85%	90.03%	9.11	94.66
Marzo	18656	17188	95.30%	73.13%	90.00%	10.44	97.51
Total	51110	47643	93.13%	9603	4.14	97.44	26.78

Llamadas Atendidas = aquellas llamadas recibidas que son descolgadas y en las que el ciudadano recibe información.

Llamadas Abandonadas= aquellas llamadas recibidas que no llegan a la cola. El ciudadano cuelga durante la locución de bienvenida.

Llamadas Recibidas = Todas en las que el ciudadano ha marcado el número de atención y ha llegado a oír al menos el mensaje de bienvenida.

Las llamadas Recibidas que no son ni Abandonadas ni Atendidas se consideran No Atendidas o Pérdidas. Y son aquellas que se pierden durante el Tiempo de Espera.

TE = Tiempo de Espera = Tiempo desde que la llamada entra en la cola cuando el ciudadano pulsa la opción adecuada y el momento en que es atendido. No incluye el tiempo de locución de bienvenida ni el tiempo empleado en el árbol de selección.

NA= Nivel de Atención (%) = (Número de llamadas atendidas)/(Número de llamadas recibidas- número de llamadas abandonadas) >= 95%

Nivel de Servicio 1 (%) = (Número de llamadas atendidas con TE inferior a 10seg)/(Número de llamadas recibidas- número de llamadas abandonadas) >=70%

Nivel de Servicio 2 (%) = (Número de llamadas atendidas con TE entre 10 y 40 seg)/(Numero de llamadas recibidas con TE > 10 segundos)

* con la adjudicación del nuevo contrato en 2017 se establecen nuevos acuerdos de nivel de servicio y medidas:

[Volver al inicio](#)

	Consultas por email	Consultas a través de formulario web	REDES SOCIALES
Año 2015	4883	996	8571
Año 2016	5185	1391	11088
Primer trimestre 2017	1559	414	3610







Consultas más frecuentes durante el año 2015

ALCALDÍA	1,32%
Coordinación General de la Alcaldía	0,54%
Dirección General de Comunicación	0,04%
Gabinete de Alcaldía	0,06%
Gabinete de Comunicación	0,31%
Gabinete de la Alcaldía	0,07%
Instituto Tecnológico del Ayuntamiento de Sevilla (ITAS)	0,09%
Secretaría de la Alcaldía	0,05%
Servicio de Alcaldía	0,14%
Servicio de Modernización y Administración Electrónica	0,01%
Servicio de Modernización y Administración Electrónica - Portal de Transparencia	0,01%
ÁREA DE EMPLEO, ECONOMÍA, FIESTAS MAYORES Y TURISMO	6,91%
Consortio de Turismo	0,13%
Desevilla Digital Uno Televisión S.A.	0,05%
Dirección General de Empleo y Economía	0,22%
Dirección General de Fiestas Mayores	0,28%
Feria 2015-Otras informaciones	0,57%
Feria 2017-Carruajes	0,19%
Feria 2017-Casetas	0,26%
Mercasevilla	0,19%
Oficina de Relaciones Externas	0,19%
PACAS Dirección General de Empleo	2,08%
Sección Técnica de Fiestas Mayores	0,23%
Semana Santa 2015	0,78%
Semana Santa 2015-Sillas y Palcos	0,25%
Servicio de Administración de Empleo	0,24%
Servicio de Consumo	0,60%
Servicio de Fiestas Mayores	0,17%
Servicio de Promoción y Formación Empresarial	0,01%
Servicios de Empleo-Redes	0,27%
Servicios de Programas de Empleo	0,18%
Sevilla Film Office	0,01%
Sevilla Global	0,01%
ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y EMPLEO	11,90%
Dcion. Gral. de Acción Social - Laboratorio Municipal	0,37%
Dcion. Gral. de Acción Social - Personas sin hogar	0,63%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Administración de los Servicios Sociales	1,23%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Intervención de los Servicios Sociales	1,43%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Salud	1,43%
Dcion. Gral. de Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social - Servicio de Administración de Empleo	0,44%
D.G. Empleo y Apoyo Economía e Innovación Social - Servicio de Programas de Empleo	0,29%
Pacas	4,84%
UTS	1,01%
Zoosanitario	0,23%
ÁREA DE CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y JUVENTUD	2,60%
Actividades Don Juan Tenorio	0,00%

Área de Cultura Bienal	0,02%
Banda de Música Municipal	0,03%
Dirección General de Cultura	0,88%
ICAS	0,37%
IMD-Piscina Verano	0,01%
Instituto Municipal de Deportes	0,44%
Navidad Programación	0,29%
Navidad Alumbrado	0,12%
Navidad Belenes	0,01%
Navidad Escuelas de Invierno	0,00%
Navidad Plan Trafico	0,02%
Orquesta Barroca de Sevilla ICAS	0,01%
Servicio de Educación	0,21%
Servicio de Juventud	0,14%
Teatro Lope de Vega Programación	0,06%
ÁREA DE DEPORTES	0,48%
IMD	0,48%
ÁREA DE ECONOMÍA, COMERCIO Y RELACIONES INSTITUCIONALES	0,66%
Consejo Económico y Social	0,02%
Corporación de Empresas Municipales de Sevilla (CEMS)	0,01%
D.G. Economía y Comercio Oficina de Planificación Estratégica y Desarrollo Empresarial	0,02%
Dcion. Gral. de Economía y Comercio - Servicio de Consumo	0,27%
D.G. Economía y Comercio - Servicio de Planificación y Coordinación de Programas	0,02%
Dcion. Gral. de Economía y Comercio - Servicio de Promoción y Formación Empresarial	0,04%
Dcion. Gral. de Protocolo y Casa Consistorial - Unidad de Protocolo	0,08%
Fundación contra el Terrorismo y la Violencia Alberto Jiménez Becerril	0,01%
Fundación DeSevilla (en liquidación)	0,01%
Secretaría General - Servicio de Apoyo Jurídico	0,06%
Secretaría General - Servicio de Coordinación y Secretaria Auxiliar	0,06%
Secretaría General - Servicio de Informes, Asesoría y Contencioso	0,06%
ÁREA DE EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EDIFICIOS MUNICIPALES	7,66%
Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	0,02%
D.G. de Educación y Edificios Municipales - Servicio de Apoyo Jurídico y Planificación	0,03%
Dcion. Gral. de Educación y Edificios Municipales - Servicio de Edificios Municipales	0,10%
Dcion. Gral. de Educación y Edificios Municipales - Servicio de Educación	0,22%
D.G. Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Coordinación de Distritos Municipales	0,11%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Bellavista-La Palmera	0,08%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Casco Antiguo	0,18%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Cerro-Amate	0,17%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Este-Alcosa-Torreblanca	0,21%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Los Remedios	0,09%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Macarena	0,30%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Nervión	0,16%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Norte	0,30%

Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito San Pablo-Santa Justa	0,11%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Sur	0,15%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Triana	0,08%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Servicio de Participación Ciudadana	0,14%
SOPORTE A RED DE OFICINAS DE ATENCIÓN	5,22%
ÁREA DE FAMILIA, ASUNTOS SOCIALES Y ZONAS DE ESPECIAL ACTUACIÓN	2,82%
Coordinación, gestión y tramitación de todos los programas, recursos y servicios comunes a los servicios sociales comunitarios	0,01%
Dirección General Asuntos Sociales (UTS)	1,15%
Dirección General de Familia y Salud	0,12%
Dirección General Zonas Especial de Actuación	0,01%
El Vacie	0,00%
Emergencias Sociales	0,00%
Laboratorio Municipal (Zoosanitario)	0,60%
Otros asentamientos	0,01%
Personas con discapacidad	0,01%
Personas sin hogar	0,02%
Servicio de Administración de los Servicios Sociales	0,03%
Servicio de Cooperación al Desarrollo	0,02%
Servicio de Intervención de los Servicios Sociales	0,03%
Servicio de la Mujer	0,17%
Servicio de Salud	0,47%
Servicios médicos	0,12%
UTS Escuelas de Verano	0,02%
Zona Polígono Sur	0,02%
Zona Tres Barrios- Amate	0,00%
ÁREA DE HÁBITAT URBANO, CULTURA Y TURISMO	2,21%
Asociación para la Promoción Exterior de Sevilla	0,01%
Consortio de Turismo	0,36%
CONTURSA	0,00%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Patrimonio: Sección de Inventario y Trafico Jurídico	0,01%
Dcion. Gral. de Cultura - Coordinación y Gestión del ICAS	0,22%
Dcion. Gral. de la Agencia de la Energía - Servicio Especializado de la Agencia Local de la Energía	0,02%
Dcion. Gral. de la Bienal de Flamenco	0,01%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio Administrativo de Parques y Jardines	0,06%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Estudios y Planificación	0,05%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Parques y Jardines	0,36%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Protección Ambiental	0,11%
Gerencia de Urbanismo	0,91%
Instituto de la Cultura y las Artes de Sevilla	0,05%
Patronato del Real Alcazar y Casa Consistorial	0,03%
ÁREA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	22,81%
Administración Electrónica	0,00%
Agencia Tributaria	2,11%
AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA (ATSe)	2,56%

Agrupación de Interés Económico	0,01%
Basuras- Reducciones y Exenciones 2015	0,04%
Cita Padrón (no usar)	0,00%
Cita Padrón Concertada	3,54%
Cita Padrón Informada	1,84%
Coordinación Administrativa CEMS	0,03%
Coordinación, gestión y tramitación en materia de contratación y ejecución presupuestaria de las Unidades adscritas a la Alcaldía	0,03%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Registro General	0,30%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Cementerio	0,11%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Contratación	0,04%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Gobierno Interior	0,08%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Patrimonio	0,08%
Dcion. Gral. de Hacienda y Gestión Presupuestaria - Servicio de Gestión Presupuestaria	0,33%
Dcion. Gral. de RRHH - Relaciones Sociales	0,03%
Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Desarrollo	0,04%
Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	0,02%
Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Recursos Humanos	0,24%
Dirección General de Administración Pública e Innovación	0,03%
Dirección General de Hacienda y Gestión Presupuestaria (Impuestos municipales e Información de Hacienda.)	1,83%
Dirección General de Régimen Interior	0,09%
Dirección General de Recursos Humanos (Oposiciones, Bolsas, Personal funcionario y laboral.)	0,28%
Elecciones Municipales 2015	0,47%
ESTADISTICA - Certificados y Volantes de Padrón	0,59%
ESTADISTICA - Cita Padrón Concertada	2,74%
ESTADISTICA - Información Cita Padrón	2,05%
Formación	0,00%
IBI- Otras Bonificaciones	0,02%
IBI-Bonificación Familia Numerosa 2015	0,07%
Intervención General - Servicio de Control Financiero	0,01%
Intervención General - Servicio de Intervención	0,02%
Intervención Municipal	0,02%
Oficina de objetos perdidos	0,19%
Organización y Selección de Personal	0,01%
Padrón-Certificados o Volantes	0,37%
Portal de Empleado	0,02%
Registro Municipal	0,69%
Servicio de Cementerio	0,17%
Servicio de Contratación	0,05%
Servicio de Control Financiero	0,01%
Servicio de Edificios Municipales	0,08%
Servicio de Estadística	0,94%
Servicio de Gestión Presupuestaria	0,01%
Servicio de Gobierno Interior	0,07%
Servicio de Informática y Metodología	0,04%
Servicio de intervención	0,01%
Servicio de Patrimonio	0,06%
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	0,01%
Servicio de Recursos Humanos	0,22%

Servicio de Tesorería	0,06%
Tesorería	0,03%
Tesorería - Servicio de Tesorería	0,10%
Tribunal Económico Administrativo	0,01%
Vehículos-Exenciones y Bonificaciones 2015	0,01%
ÁREA DE IGUALDAD, JUVENTUD Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	0,15%
Dcion. Gral. de Igualdad y Cooperación - Cooperación al Desarrollo	0,01%
Dcion. Gral. de Igualdad y Cooperación - Servicio de la Mujer	0,10%
D.G. de Juventud y Relaciones con la Comunidad Universitaria - Servicio de Juventud	0,03%
ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE DISTRITOS	2,50%
Apoyo jurídico a la desconcentración administrativa	0,00%
Dirección General de Desconcentración administrativa y Coordinación de Servicios	0,01%
Dirección General de Participación Ciudadana y Coordinación de Programas	0,35%
E-democracia	0,00%
Participación Ciudadana- Escuelas de Verano	0,05%
Participación Ciudadana Talleres	0,16%
Seguimiento de Programas socioculturales participativos	0,01%
Servicio de Participación Ciudadana	0,30%
Talleres	0,77%
Unidades administrativas adscritas a los once Distritos Municipales	0,85%
ÁREA DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	2,48%
Centro de Coordinación Operativa (CECOP)	0,29%
Dirección General de Movilidad	0,82%
Dirección General de Seguridad	0,20%
Estación de Autobuses	0,30%
Policía Local	0,65%
Servicio Administrativo de Tráfico y Transporte	0,03%
Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento	0,03%
Servicio de Protección Civil, Gestión y Proyectos	0,02%
Servicio de Proyectos y Obras	0,05%
Servicio de Tráfico y Transportes	0,07%
Servicio Especializado del Instituto del Taxi	0,03%
ÁREA DE SEGURIDAD, MOVILIDAD Y FIESTAS MAYORES	1,80%
Banda de Música Municipal	0,02%
Dcion. Gral. de Movilidad - Instituto del Taxi	0,07%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio Administrativo de Tráfico y Transportes	0,12%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio de Proyectos y Obras	0,15%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio de Tráfico y Transporte	0,41%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - CECOP	0,18%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento	0,03%
D.G. del CECOP y Protección Civil - Servicio de Protección Civil, Gestión y Proyectos	0,02%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - Voluntarios de Protección Civil	0,00%
Policía Local	0,54%
Sección Técnica de Fiestas Mayores	0,03%
Servicio de Fiestas Mayores	0,22%
ÁREA DE SOCIO-ECONOMÍA	0,00%
DELEGACIÓN DE JUVENTUD Y DEPORTES	0,00%
ÁREA DE URBANISMO Y MEDIO AMBIENTE	1,46%
Dirección General de Medio Ambiente (Ruidos, Licencias de apertura).	0,27%
Gerencia de Urbanismo (Alumbrado público)	0,77%

Licencia de obras-horario obras, cubas	0,06%
Servicio Administrativo de Parques y Jardines	0,09%
Servicio de Estudios y Planificación	0,00%
Servicio de Parques y Jardines (Poda, Plantación, Mantenimiento.)	0,25%
Servicio Especializado de la Agencia Local de la Energía	0,00%
Servicio Protección Ambiental	0,01%
DELEGACIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES	0,15%
Asesoría Jurídica	0,02%
Casa Consistorial	0,00%
Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	0,00%
Consejo Económico y Social	0,00%
Delegación de Relaciones Institucionales	0,01%
Dirección General de Protocolo y Casa Consistorial	0,06%
Fundación contra el Terrorismo y la Violencia Alberto Jiménez Becerril	0,00%
Fundación Desevilla	0,00%
Oficina de Planificación y Desarrollo Empresarial	0,00%
Patronato del Real Alcázar	0,02%
Presidencia del Pleno	0,00%
Secretaria General	0,00%
Servicio de Apoyo Jurídico	0,00%
Servicio de Coordinación y Secretaría Auxiliar	0,00%
Servicio de Planificación y Coordinación de Programas	0,00%
DISTRITOS	0,17%
Información interna Ayuntamiento	0,17%
ENTIDADES NO OFICIALES	16,24%
Entidades no oficiales (Farmacias, iglesias, Bancos)	16,24%
OTRAS ENTIDADES JAO DIP ADC	5,97%
Baja Vehículos DGT	0,02%
Otras Entidades JAO DIP ADC	5,94%
OTRAS INFORMACIONES	8,76%
Actos Religiosos	0,62%
Cines de Verano	0,10%
Elecciones Generales	0,20%
Exposiciones	0,51%
Monumentos Horarios	1,11%
Música Varios	0,66%
Navidad	0,70%
Noches de Sevilla	0,04%
Noches del Alcázar	0,43%
Nostrama	0,02%
Noria de Sevilla	0,03%
Openstar	0,06%
Programación Fibes	0,35%
Programación Varios	3,36%
Teatro Maestranza Programación	0,16%
Teatros Varios	0,41%
RECLAMACIONES	0,97%
Reclamaciones Ayuntamiento	0,97%
Temporalmente sin Área	0,01%
Oficina de Relaciones Externas	0,01%
Oficina de Relaciones Externas - Sevilla Film Office	0,00%

Consultas más frecuentes durante el año 2016

[Volver al inicio](#)

ALCALDÍA	1,57%
Coordinación General de la Alcaldía	0,64%
Dirección General de Comunicación	0,08%
Gabinete de Alcaldía	0,13%
Instituto Tecnológico del Ayuntamiento de Sevilla (ITAS)	0,22%
Servicio de Alcaldía	0,36%
Servicio de Modernización y Administración Electrónica	0,09%
Servicio de Modernización y Administración Electrónica - Portal de Transparencia	0,06%
ÁREA DE EMPLEO, ECONOMÍA, FIESTAS MAYORES Y TURISMO	0,10%
Feria 2017-Carruajes	0,02%
Feria 2017-Casetas	0,08%
ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y EMPLEO	23,89%
Dcion. Gral. de Acción Social - Laboratorio Municipal	0,66%
Dcion. Gral. de Acción Social - Personas sin hogar	0,69%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Administración de los Servicios Sociales	1,29%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Intervención de los Servicios Sociales	1,76%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Salud	2,93%
Dcion. Gral. de Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social - Servicio de Administración de Empleo	1,44%
D.G. de Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social - Servicio de Programas de Empleo	0,97%
Pacas	11,19%
UTS	2,33%
Zoosanitario	0,64%
ÁREA DE CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y JUVENTUD	0,00%
Navidad Programación	0,00%
ÁREA DE DEPORTES	1,10%
IMD	1,10%
ÁREA DE ECONOMÍA, COMERCIO Y RELACIONES INSTITUCIONALES	1,32%
Consejo Económico y Social	0,04%
Corporación de Empresas Municipales de Sevilla (CEMS)	0,11%
D.G. de Economía y Comercio - Oficina de Planificación Estratégica y Desarrollo Empresarial	0,06%
Dcion. Gral. de Economía y Comercio - Servicio de Consumo	0,49%
Dcion. Gral. de Economía y Comercio - Servicio de Planificación y Coordinación de Programas	0,09%
Dcion. Gral. de Economía y Comercio - Servicio de Promoción y Formación Empresarial	0,09%
Dcion. Gral. de Protocolo y Casa Consistorial - Unidad de Protocolo	0,16%
Fundación contra el Terrorismo y la Violencia Alberto Jiménez Becerril	0,02%
Fundación DeSevilla (en liquidación)	0,01%
Secretaría General - Servicio de Apoyo Jurídico	0,05%
Secretaría General - Servicio de Coordinación y Secretaría Auxiliar	0,07%
Secretaría General - Servicio de Informes, Asesoría y Contencioso	0,10%
Sevilla Emprendedora	0,02%
ÁREA DE EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EDIFICIOS MUNICIPALES	7,55%
Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	0,02%
Dcion. Gral. de Educación y Edificios Municipales - Servicio de Apoyo Jurídico y Planificación	0,04%
Dcion. Gral. de Educación y Edificios Municipales - Servicio de Edificios Municipales	0,15%
Dcion. Gral. de Educación y Edificios Municipales - Servicio de Educación	0,35%
D.G. Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Coordinación de Distritos Municipales	0,16%

D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Bellavista-La Palmera	0,24%
D.G. Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Casco Antiguo	0,24%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Cerro-Amate	0,37%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Este-Alcosa-Torreblanca	0,68%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Los Remedios	0,21%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Macarena	0,52%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Nervion	0,32%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Norte	0,53%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito San Pablo-Santa Justa	0,21%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Sur	0,36%
D.G. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos – D.G. del Distrito Triana	0,21%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Servicio de Participación Ciudadana	0,24%
Servicio Mediación Vecinal	0,03%
SOPORTE A RED DE OFICINAS DE ATENCION	2,66%
ÁREA DE HÁBITAT URBANO, CULTURA Y TURISMO	4,19%
Asociación para la Promoción Exterior de Sevilla	0,02%
Consortio de Turismo	0,59%
CONTURSA	0,00%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Patrimonio: Sección de Inventario y Trafico Jurídico	0,02%
Dcion. Gral. de Cultura - Coordinación y Gestión del ICAS	0,21%
D.G. de la Agencia de la Energía - Servicio Especializado de la Agencia Local de la Energía	0,06%
Dcion. Gral. de la Bienal de Flamenco	0,05%
D.G. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio Administrativo de Parques y Jardines	0,09%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Estudios y Planificación	0,13%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Parques y Jardines	0,68%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Protección Ambiental	0,22%
Gerencia de Urbanismo	1,96%
Instituto de la Cultura y las Artes de Sevilla	0,09%
Patronato del Real Alcázar y Casa Consistorial	0,06%
ÁREA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	19,00%
AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA (ATSe)	6,36%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Registro General	0,76%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Cementerio	0,19%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Contratación	0,10%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Gobierno Interior	0,17%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Patrimonio	0,13%
Dcion. Gral. de Hacienda y Gestión Presupuestaria - Servicio de Gestión Presupuestaria	0,39%
Dcion. Gral. de RRHH - Relaciones Sociales	0,08%
Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Desarrollo	0,09%
Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	0,09%
Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Recursos Humanos	0,39%
ESTADISTICA - Certificados y Volantes de Padrón	1,31%
ESTADISTICA - Cita Padrón Concertada	4,88%
ESTADISTICA - Información Cita Padrón	3,38%
Intervención General - Servicio de Control Financiero	0,01%
Intervención General - Servicio de Intervención	0,04%
Oficina de objetos perdidos	0,48%

Padrón-Certificados o Volantes	0,00%
Tesorería - Servicio de Tesorería	0,13%
Tribunal Económico Administrativo	0,02%
ÁREA DE IGUALDAD, JUVENTUD Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	0,28%
Dcion. Gral. de Igualdad y Cooperación - Cooperación al Desarrollo	0,02%
Dcion. Gral. de Igualdad y Cooperación - Servicio de la Mujer	0,16%
Dcion. Gral. de Juventud y Relaciones con la Comunidad Universitaria - Servicio de Juventud	0,10%
ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACIÓN DE DISTRITOS	1,85%
Decide Sevilla	0,08%
Distritos Municipales	0,00%
Talleres	1,77%
ÁREA DE SEGURIDAD Y MOVILIDAD	0,00%
Dirección General de Movilidad	0,00%
ÁREA DE SEGURIDAD, MOVILIDAD Y FIESTAS MAYORES	4,95%
Banda de Música Municipal	0,03%
Dcion. Gral. de Movilidad - Instituto del Taxi	0,12%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio Administrativo de Tráfico y Transportes	0,16%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio de Proyectos y Obras	0,25%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio de Tráfico y Transporte	0,86%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - CECOP	0,37%
D.G. del CECOP y Protección Civil - Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento	0,06%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - Servicio de Protección Civil, Gestión y Proyectos	0,04%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - Voluntarios de Protección Civil	0,03%
Feria 2017-Otras informaciones	0,60%
Policía Local	1,30%
Sección Técnica de Fiestas Mayores	0,04%
Semana Santa 2016	0,71%
Servicio de Fiestas Mayores	0,38%
DISTRITOS	0,06%
Información interna Ayuntamiento	0,06%
ENTIDADES NO OFICIALES	20,52%
Entidades no oficiales (Farmacias, iglesias,Bancos)	20,52%
OTRAS ENTIDADES JAO DIP ADC	4,22%
Baja Vehículos DGT	0,01%
Otras Entidades JAO DIP ADC	4,21%
OTRAS INFORMACIONES	8,26%
Actos Religiosos	0,86%
Cines de Verano	0,05%
Elecciones Generales	0,17%
Exposiciones	0,39%
Monumentos Horarios	1,18%
Música Varios	0,41%
Navidad	1,40%
Noches de Sevilla	0,02%
Noches del Alcázar	0,18%
Nocturama	0,00%
Noria de Sevilla	0,01%
Openstar	0,00%
Programación Fibes	0,09%
Programación Varios	3,02%

Teatro Maestranza Programación	0,13%
Teatros Varios	0,35%
RECLAMACIONES	1,14%
Reclamaciones Ayuntamiento	1,14%
Temporalmente sin Área	0,01%
Oficina de Relaciones Externas	0,01%
Oficina de Relaciones Externas - Sevilla Film Office	0,00%



Consultas más frecuentes durante el año 2017

ALCALDÍA	1,96%
Coordinación General de la Alcaldía	0,60%
Dirección General de Comunicación	0,12%
Gabinete de Alcaldía	0,11%
Instituto Tecnológico del Ayuntamiento de Sevilla (ITAS)	0,41%
Servicio de Alcaldía	0,54%
Servicio de Modernización y Administración Electrónica	0,11%
Servicio de Modernización y Administración Electrónica - Portal de Transparencia	0,07%
ÁREA COORDINACIÓN	0,00%
DELEGACION DE URBANISMO	0,00%
ÁREA DE EMPLEO, ECONOMÍA, FIESTAS MAYORES Y TURISMO	0,78%
Feria 2017-Carruajes	0,23%
Feria 2017-Casetas	0,55%
ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL Y EMPLEO	16,74%
Dcion. Gral. de Acción Social - Laboratorio Municipal	0,80%
Dcion. Gral. de Acción Social - Personas sin hogar	0,86%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Administración de los Servicios Sociales	1,67%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Intervención de los Servicios Sociales	2,32%
Dcion. Gral. de Acción Social - Servicio de Salud	3,48%
Dcion. Gral. de Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social - Servicio de Administración de Empleo	2,06%
D.G Empleo y Apoyo a la Economía e Innovación Social - Servicio de Programas de Empleo	2,84%
Pacas	0,31%
UTS	2,06%
Zoosanitario	0,32%
ÁREA DE DEPORTES	1,15%
IMD	1,15%
ÁREA DE ECONOMIA, COMERCIO Y RELACIONES INSTITUCIONALES	1,29%
Consejo Económico y Social	0,04%
Corporación de Empresas Municipales de Sevilla (CEMS)	0,04%
D.G. Economía y Comercio - Oficina de Planificación Estratégica y Desarrollo Empresarial	0,03%
Dcion. Gral. de Economía y Comercio - Servicio de Consumo	0,53%
D.G. Economía y Comercio - Servicio de Planificación y Coordinación de Programas	0,06%
Dcion. Gral. de Economía y Comercio - Servicio de Promoción y Formación Empresarial	0,11%
Dcion. Gral. de Protocolo y Casa Consistorial - Unidad de Protocolo	0,19%
Fundación contra el Terrorismo y la Violencia Alberto Jiménez Becerril	0,00%
Fundación DeSevilla (en liquidación)	0,00%
Secretaría General - Servicio de Apoyo Jurídico	0,06%
Secretaria General - Servicio de Coordinación y Secretaria Auxiliar	0,10%
Secretaría General - Servicio de Informes, Asesoría y Contencioso	0,11%
Sevilla Emprendedora	0,03%
ÁREA DE EDUCACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EDIFICIOS MUNICIPALES	7,68%
Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones	0,02%
D.G. Educación y Edificios Municipales - Servicio de Apoyo Jurídico y Planificación	0,06%
Dcion. Gral. de Educación y Edificios Municipales - Servicio de Edificios Municipales	0,19%
Dcion. Gral. de Educación y Edificios Municipales - Servicio de Educación	0,37%
D.G. Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Coordinación de Distritos Municipales	0,23%

Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Bellavista-La Palmera	0,27%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Casco Antiguo	0,31%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Cerro-Amate	0,29%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Este-Alcosa-Torreblanca	0,69%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Los Remedios	0,23%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Macarena	0,47%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Nervion	0,37%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Norte	0,15%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito San Pablo-Santa Justa	0,29%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Sur	0,48%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Dcion. Gral. del Distrito Triana	0,31%
Dcion. Gral. de Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos - Servicio de Participación Ciudadana	0,20%
Servicio Mediación Vecinal	0,04%
SOPORTE A RED DE OFICINAS DE ATENCION	2,71%
ÁREA DE HÁBITAT URBANO, CULTURA Y TURISMO	5,06%
Asociación para la Promoción Exterior de Sevilla	0,01%
Consortio de Turismo	0,59%
CONTURSA	0,00%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Patrimonio: Sección de Inventario y Trafico Jurídico	0,02%
Dcion. Gral. de Cultura - Coordinación y Gestión del ICAS	0,42%
Dcion. Gral. de la Agencia de la Energía - Servicio Especializado de la Agencia Local de la Energia	0,05%
Dcion. Gral. de la Bienal de Flamenco	0,04%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio Administrativo de Parques y Jardines	0,15%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Estudios y Planificación	0,25%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Parques y Jardines	0,81%
Dcion. Gral. de Medio Ambiente, Parques y Jardines - Servicio de Protección Ambiental	0,29%
Gerencia de Urbanismo	2,29%
Instituto de la Cultura y las Artes de Sevilla	0,10%
Patronato del Real Alcázar y Casa Consistorial	0,03%
ÁREA DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PUBLICA	22,11%
AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA (ATSe)	6,47%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Registro General	1,08%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Cementerio	0,31%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Contratación	0,13%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Gobierno Interior	0,29%
Dcion. Gral. de Contratación, Régimen Interior y Patrimonio - Servicio de Patrimonio	0,27%
Dcion. Gral. de Hacienda y Gestión Presupuestaria - Servicio de Gestión Presupuestaria	0,32%
Dcion. Gral. de RRHH - Relaciones Sociales	0,09%
Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Desarrollo	0,13%

Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	0,11%
Dcion. Gral. de RRHH - Servicio de Recursos Humanos	0,52%
ESTADISTICA - Certificados y Volantes de Padrón	1,59%
ESTADISTICA - Cita Padrón Concertada	5,95%
ESTADISTICA - Información Cita Padrón	3,94%
Intervención General - Servicio de Control Financiero	0,02%
Intervención General - Servicio de Intervención	0,04%
Oficina de objetos perdidos	0,57%
Tesorería - Servicio de Tesorería	0,26%
Tribunal Económico Administrativo	0,01%
ÁREA DE IGUALDAD, JUVENTUD Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	0,38%
Dcion. Gral. de Igualdad y Cooperación - Cooperación al Desarrollo	0,03%
Dcion. Gral. de Igualdad y Cooperación - Servicio de la Mujer	0,26%
Dcion. Gral. de Juventud y Relaciones con la Comunidad Universitaria - Servicio de Juventud	0,08%
ÁREA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COORDINACION DE DISTRITOS	0,93%
Incidencias 72h	0,61%
Talleres	0,33%
ÁREA DE SEGURIDAD, MOVILIDAD Y FIESTAS MAYORES	4,95%
Banda de Música Municipal	0,04%
Dcion. Gral. de Movilidad - Instituto del Taxi	0,26%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio Administrativo de Tráfico y Transportes	0,15%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio de Proyectos y Obras	0,25%
Dcion. Gral. de Movilidad - Servicio de Tráfico y Transporte	1,24%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - CECOP	0,30%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento	0,07%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - Servicio de Protección Civil, Gestión y Proyectos	0,08%
Dcion. Gral. del CECOP y Protección Civil - Voluntarios de Protección Civil	0,03%
Feria 2017-Otras informaciones	0,33%
Policía Local	1,10%
Sección Técnica de Fiestas Mayores	0,06%
Semana Santa 2017	0,25%
Servicio de Fiestas Mayores	0,80%
DISTRITOS	0,04%
Información interna Ayuntamiento	0,04%
ENTIDADES NO OFICIALES	24,47%
Entidades no oficiales (Farmacias, iglesias, Bancos)	24,47%
OTRAS ENTIDADES JAO DIP ADC	4,82%
Baja Vehículos DGT	0,02%
Otras Entidades JAO DIP ADC	4,80%
OTRAS INFORMACIONES	6,89%
Actos Religiosos	0,55%
Cines de Verano	0,01%
Elecciones Generales	0,00%
Exposiciones	0,53%
Monumentos Horarios	2,25%
Musica Varios	0,36%
Navidad	0,02%
Noches de Sevilla	0,00%
Noches del Alcazar	0,00%

Noria de Sevilla	0,00%
Openstar	0,00%
Programacion Fibes	0,11%
Programacion Varios	2,61%
Teatro Maestranza Programacion	0,05%
Teatros Varios	0,39%
RECLAMACIONES	0,73%
Información vuelta ciclista	0,00%
Reclamaciones Ayuntamiento	0,73%
Temporalmente sin Area	0,02%
Oficina de Relaciones Externas	0,00%
Oficina de Relaciones Externas - Sevilla Film Office	0,01%



Consultas recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Gerencia Municipal de Urbanismo

Año 2016

551

Primer trimestre 2017

209



Consultas a través de la plataforma de la sede electrónica (ayuda.tramitacion@sevilla.org)

Año 2016

780

**Del 1 de enero al 24 de
mayo de 2017**

384

