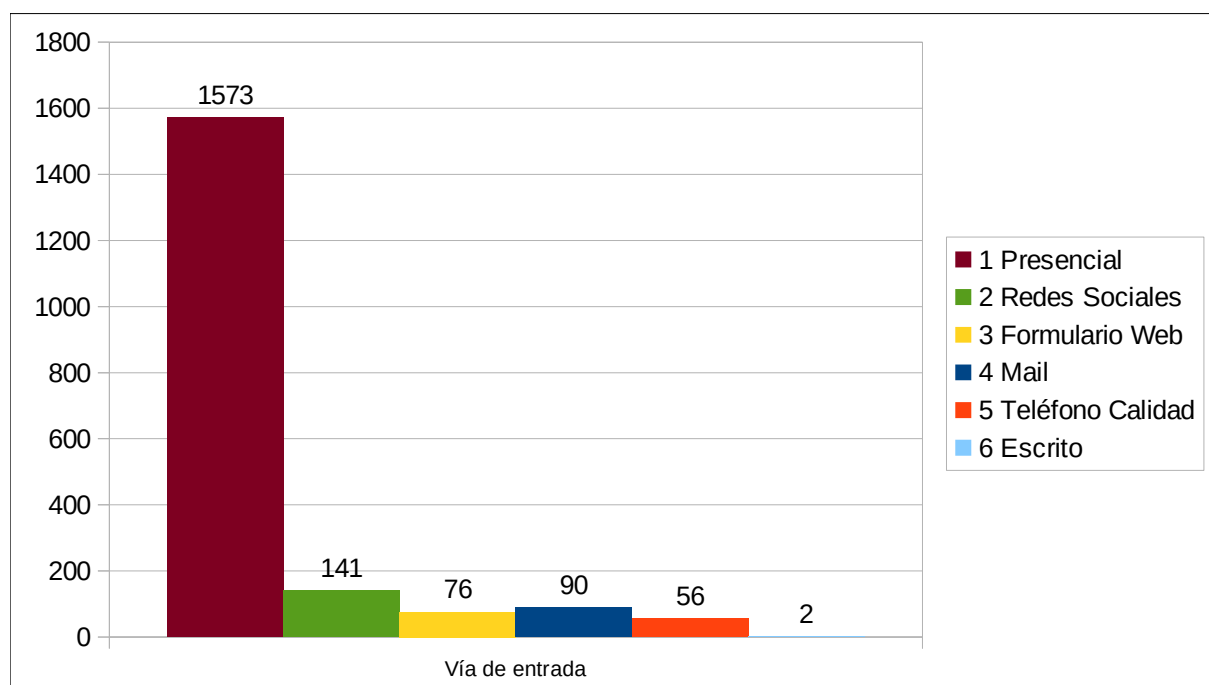


ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL ABRIL 2018

El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de abril de 2018.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	Nº	ABRIL	%
1 PRESENCIAL	1573		81,2%
2 REDES SOCIALES	141		7,3%
Facebook	61		
Twitter	71		
Instagram	7		
Google +	2		
3 FORMULARIO WEB	76		3,9%
4 MAIL	90		4,6%
5 TELÉFONO CALIDAD	56		2,9%
6 ESCRITO	2		0,1%
TOTAL	1938		100%

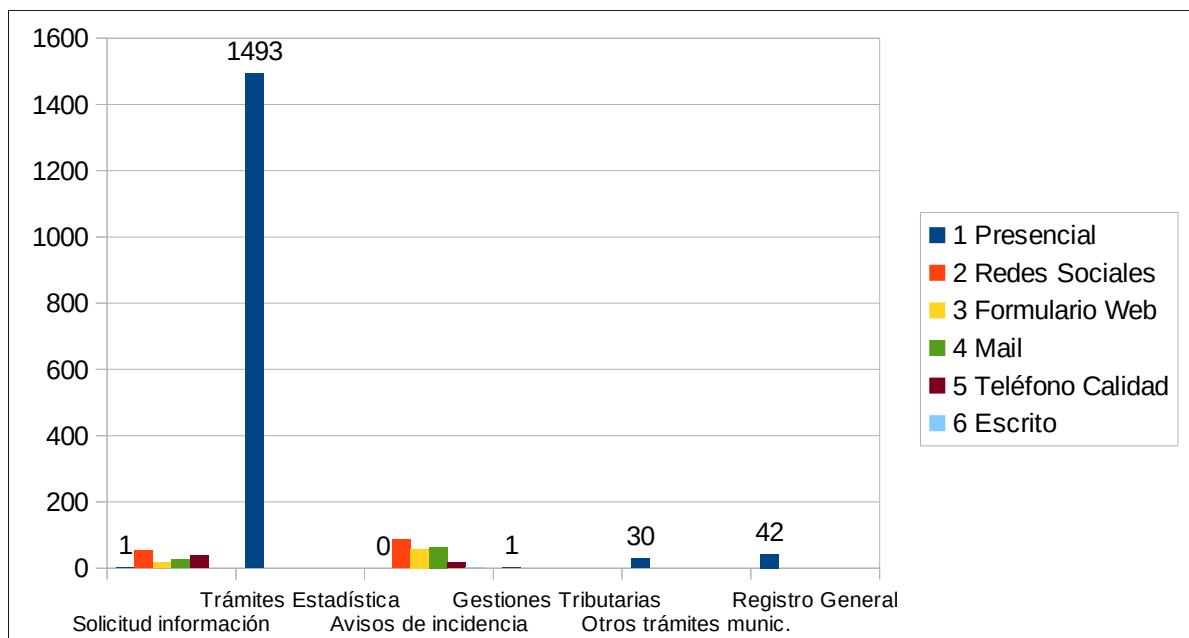


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

Vía de entrada	Tipo de trámite						Total
	Solicitud de información	Trámites Estadística	Avisos de incidencia	Gest. Tributarias	Otros trámites municip.	Registro General	
1 Presencial	1	1493	6	1	30	42	1573
2 Redes Sociales	54	0	87	0	0	0	141
3 Formulario Web	17	0	59	0	0	0	76
4 Mail	26	0	64	0	0	0	90
5 Teléfono Calidad	38	0	18	0	0	0	56
6 Escrito	0	0	2	0	0	0	2
TOTAL	136	1493	236	1	30	42	1938

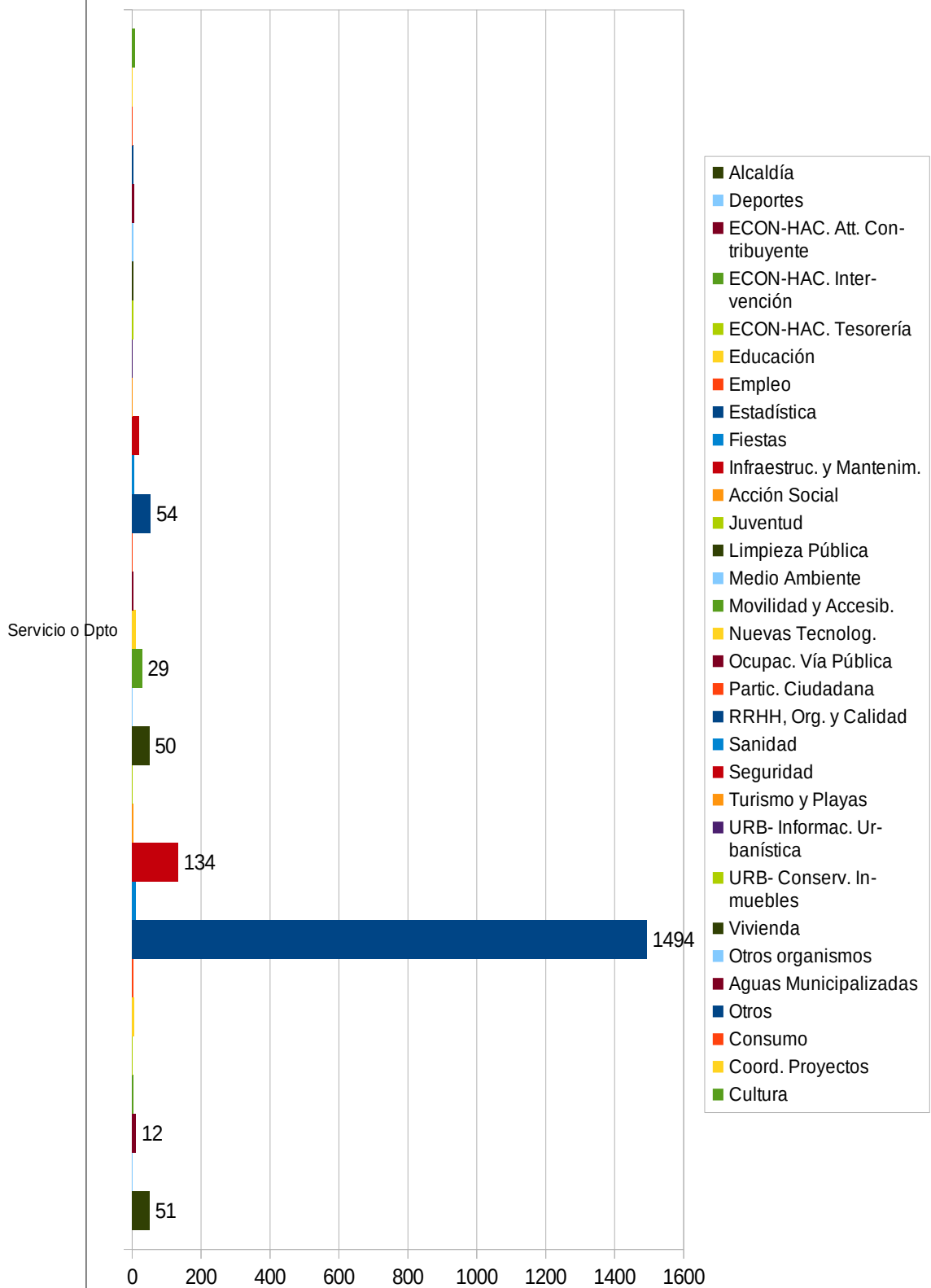
¿Qué es una INCIDENCIA?

Un **aviso de incidencia** es la comunicación que un ciudadano o ciudadana hace al Ayuntamiento para poner en su conocimiento la necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal (alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, deterioro de las vías o aceras, etc.).



SERVICIO O DPTO RELACIONADO CON LA CONSULTA CIUDADANA

Servicio o Dpto	Nº Consultas	%
1 Alcaldía	51	2,63%
10 Deportes	1	0,05%
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente	12	0,62%
12 ECON-HAC. Intervención	4	0,21%
13 ECON-HAC. Tesorería	2	0,10%
14 Educación	6	0,31%
15 Empleo	4	0,21%
16 Estadística	1494	77,09%
17 Fiestas	10	0,52%
19 Infraestructuras y Mantenim.	134	6,91%
2 Acción Social	4	0,21%
21 Juventud	2	0,10%
22 Limpieza Pública	50	2,58%
23 Medio Ambiente	2	0,10%
26 Movilidad y Accesib.	29	1,50%
27 Nuevas Tecnologías, Innovac. E Informática	12	0,62%
28 Ocupac. Vía Pública	4	0,21%
29 Participación Ciudadana	2	0,10%
32 RRHH, Organizac. Y Calidad	54	2,79%
33 Sanidad	7	0,36%
34 Seguridad	20	1,03%
35 Turismo y Playas	1	0,05%
37 URB- Informac. Urbanística	2	0,10%
39 URB- Conserv. Inmuebles	3	0,15%
40 Vivienda	3	0,15%
41 Otros organismos	4	0,21%
44 Aguas Municipalizadas	6	0,31%
45 Otros (TRAM, Vectalia...)	4	0,21%
5 Consumo	2	0,10%
8 Coord. Proyectos	1	0,05%
9 Cultura	8	0,41%
TOTAL	1938	100%



Servicio o Dpto		Consulta relacionada con		%
Alcaldía	51	Registro General	49	2,53%
		Otros Alcaldía	2	0,10%
Deportes	1	Información gral	1	0,05%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	12	Información gral tributos	5	0,26%
		IBI Urbano /Basuras	5	0,26%
		IVTM	1	0,05%
		Plusvalía	1	0,05%
ECON-HAC. Intervención	4	Facturación	4	0,21%
ECON-HAC. Tesorería	2	Otros tesorería	2	0,10%
Educación	6	Información gral Educación	1	0,05%
		Matriculación Escolar	5	0,26%
Empleo	4	Información gral Empleo	4	0,21%
Estadística	1494	Reposición placas vías públicas	1	0,05%
		Información gral Padrón Munic.	1484	76,57%
		Cita previa Estadística	9	0,46%
Fiestas	10	Información gral Fiestas	10	0,52%
Infraestruc. Y Mantenimiento	134	Alumbrado Público	10	0,52%
		Mantenim. Dependenc. Y Colegios	6	0,31%
		Matenim. Instalac. Deportivas	3	0,15%
		Señalizac. Provisional	4	0,21%
		Mobiliario Urbano	24	1,24%
		Zonas Verdes	42	2,17%
		Vías y Obras	45	2,32%
Acción Social	4	Información gral Acción Social	1	0,05%
		Centros Sociales	2	0,10%
		Centros Socioeducativos	1	0,05%
Juventud	2	Información gral Juventud	2	0,10%
Limpieza Pública	50	Información gral Limpieza	3	0,15%
		Incidencias Limpieza Pública	47	2,43%
Medio Ambiente	2	Información gral Medio Ambiente	2	0,10%
Movilidad y Accesib.	29	Información gral Movilidad	13	0,67%
		Sala de Control de Tráfico	1	0,05%
		Transporte Público	5	0,26%
		Sanciones	9	0,46%
		Vados	1	0,05%

Nuevas Tecnologías	12	Sede Electrónica	12	0,62%
Ocupación vía pública	4	Solicitud autorizac. Espacios	2	0,10%
		Otros Ocupac. Vía Pública	2	0,10%
Participac. Ciudadana	2	Información gral Partic. Ciudadana	1	0,05%
		Espacio de Partic. Ciudadana	1	0,05%
RRHH, Organiz. Y Calidad	54	RRHH- Gestión personal munic.	29	1,50%
		Oposic, bolsas empleo, Calidad	20	1,03%
		Becas/ Prácticas	4	0,21%
		Convenios RRHH	1	0,05%
Sanidad	7	Denuncias sanitarias	3	0,15%
		Protecc. Animal	4	0,21%
Seguridad	20	Información gral Seguridad	1	0,05%
		Policía Local	19	0,98%
Turismo y Playas	1	Información Playas	1	0,05%
URB- Información Urbanística	2	Autoriz. Ocupac. Vía pública Urbanismo	2	0,10%
URB- Conserv. Inmuebles	3	Solares particulares	3	0,15%
Vivienda	3	Intermed. Social Inmobiliaria	1	0,05%
		Convocat. Públicas Vivienda	2	0,10%
Otros Organismos	4	Otros organismos	4	0,21%
Aguas Municipalizadas	6	Aguas Municipalizadas	6	0,31%
Otros (TRAM, Vectalia...)	4	Otros	4	0,21%
Consumo	2	OMIC	2	0,10%
Coordin. Proyectos	1	Información gral Coord. Proyectos	1	0,05%
Cultura	8	Información gral Cultura	8	0,41%
TOTAL	1938		1938	100%

Con respecto a la tipología de consulta, lo más numeroso (con un 76,57%) son los trámites estadísticos relacionados con el Padrón Municipal (informes, certificados, altas o modificaciones) atendidos por nuestras mesas de información de forma presencial. Seguido por trámites de Registro General también atendido de forma presencial.

En segundo lugar encontramos un conjunto de consultas que alcanzan alrededor de un 2,31% de media, referentes a incidencias correspondientes a Infraestructuras y mantenimiento (Zonas Verdes y Vías y Obras) y a Limpieza Pública (2,43%). Dichas incidencias han llegado a nuestro departamento a través de las distintas vías de entrada (presencial, telefónica y electrónica).

Por último, encontramos las consultas ciudadanas relativas a RRHH (Gestión del personal municipal, Oposiciones, Bolsas de empleo y todo lo relacionado con Calidad), alcanzando alrededor de 1,27% de media.