

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL OCTUBRE 2018

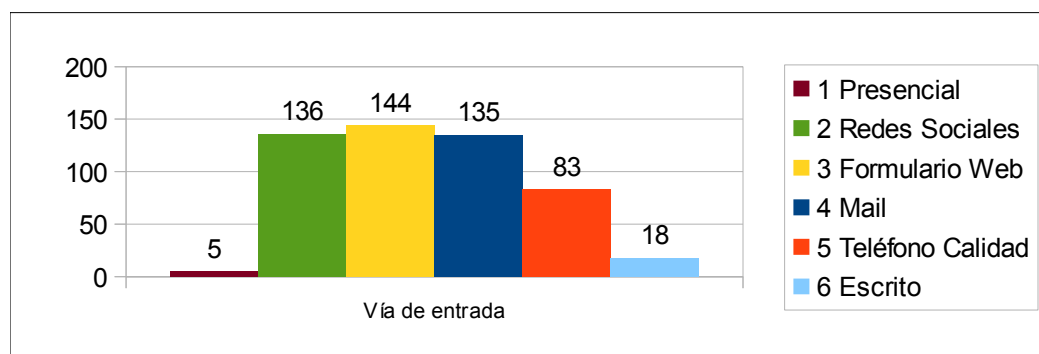
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de octubre de 2018.

El día 27 de julio de 2018 se incorporan a la Oficina de Atención Ciudadana los Agentes Tramitadores seleccionados; con lo que desde este momento pasan a depender todas las mesas de atención del Dpto. De Calidad y Atención a la Ciudadanía.

El presente informe recoge el nº de atenciones ciudadanas por parte del Dpto. De Calidad en función de distintas vías de entrada. A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas por la OAC en el mes de octubre; puesto que aún no disponemos del gestor de colas nuevo, los datos estadísticos de la OAC aparecerán al final del informe distribuidos tal cual hemos funcionado hasta ahora, diferenciando Registro General, Estadística y Información, Incidencias, Sugerencias y Reclamaciones.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	OCTUBRE		
	Nº	%	
1 PRESENCIAL	5	0,96%	
2 REDES SOCIALES	136	26,10%	
Facebook			86
Twitter			38
Instagram			10
Google +			2
3 FORMULARIO WEB	144	27,64%	
4 MAIL	135	25,91%	
5 TELÉFONO CALIDAD	83	15,93%	
6 ESCRITO	18	3,45%	
TOTAL	521	100%	

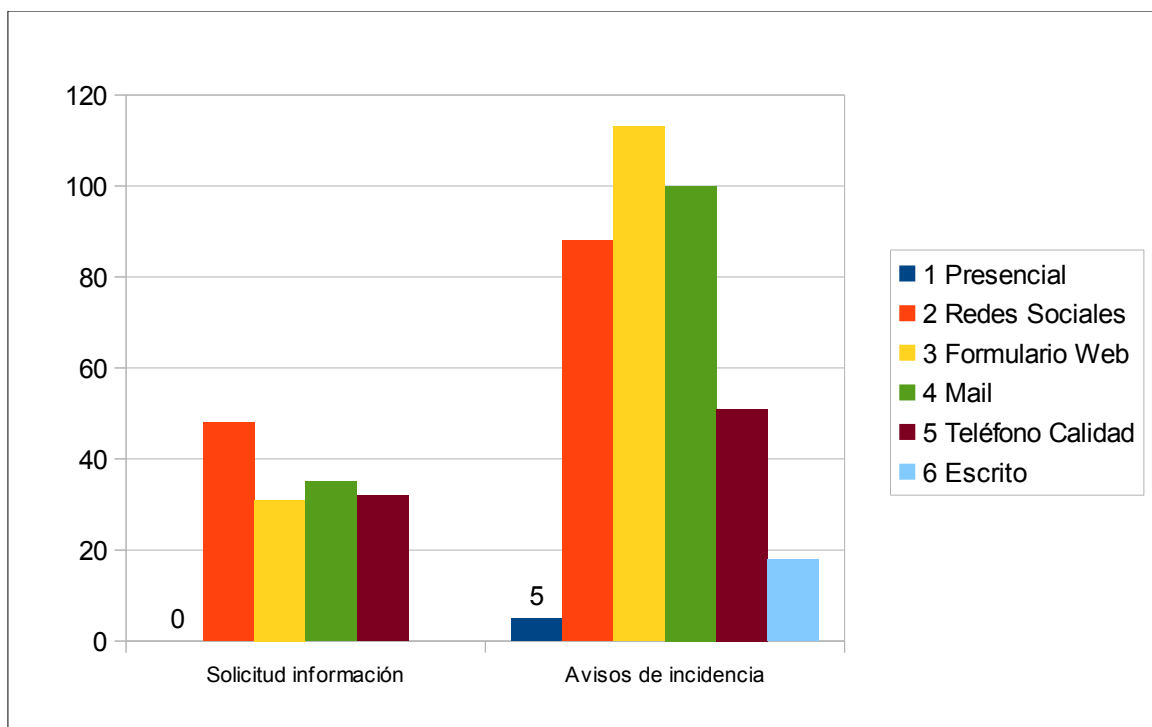


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	5	5
Redes Sociales	48	88	136
Formulario Web	31	113	144
Mail	35	100	135
Teléfono Calidad	32	51	83
Escrito	0	18	18
TOTAL	146	375	521

¿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 Departamento	Nº consultas	%
Alcaldía	2	0,38%
Acción Social	1	0,19%
Cementerio		
Comercio y Hostelería	3	0,58%
Consumo		
Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura	11	2,11%
Deportes	2	0,38%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	12	2,30%
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería	12	2,30%
Educación	11	2,11%
Empleo	1	0,19%
Estadística	5	0,96%
Fiestas	9	1,73%
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	257	49,33%
Inmigración		
Juventud		
Limpieza Pública	75	14,40%
Medio Ambiente	1	0,19%
Memoria Histórica	1	0,19%
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	20	3,84%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	2	0,38%
Ocupación Vía Pública		
Participación Ciudadana		
Patrimonio		
Plaza de Toros	1	0,19%
Recursos Humanos, Organización y Calidad	43	14,01%
Sanidad	2	0,38%
Seguridad	21	4,03%
Turismo y Playas		
Urbanismo	4	0,77%
URB- Información Urbanística	5	0,96%
URB- Disciplina Urbanística		
URB- Conservación de Inmuebles	1	0,19%
Vivienda	1	0,19%
Otros organismos	6	1,15%
Mancomunidad	4	0,77%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	2	0,38%
Otros	6	1,15%
TOTAL	521	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)		
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)		
	1.3 Enlaces Civiles		
	1.4 Protocolo		
	1.5 Prensa e Imagen		
	1.6 Normativa municipal vigente		
	1.7 Otros	2	0,38
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	1	0,19
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)		
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)		
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)		
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)		
	2.6 Centro de Acogida e Inserción para Personas sin Hogar (antiguo Albergue)		
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad		
	2.8 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)		
	3.2 Trámites funerarios		
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	3	0,56
	4.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General		
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)		
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor		
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)		
	6.2 Perfil del Contratante		
<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General		
	7.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
	7.3 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante		
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)		
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes		
	8.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		

	8.4 Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social, EDUSI...)		
9 CULTURA	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	9	1,73
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	2	0,38
	9.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
10 DEPORTES	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	2	0,38
	10.2 Reserva de instalaciones		
	10.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>			
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente	11.1 Información General Tributos (pago, pago online, bonificaciones fiscales, aplazamientos/fraccionamientos, domiciliaciones, certificado de bienes, autoliquidación de tasas municipales, alta-baja en padrón de vehículos...)	6	1,15
	11.2 IBI Urbano / Basuras		
	11.3 IBI rústico		
	11.4 IVTM	4	0,77
	11.5 IAE	1	0,19
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía	1	0,19
	11.8 ICIO		
12 ECON-HAC. Intervención	12.1 Facturación		
	12.2 Alta a Terceros		
	12.3 Otros		
13 ECON-HAC. Tesorería	13.1 Cita Previa Tesorería		
	13.2 Certificado de No Deudas	4	0,77
	13.3 Duplicado de recibos	1	0,19
	13.4 Otros	7	1,34
14 EDUCACIÓN	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	9	1,73
	14.2 Matriculación Escolar		
	14.3 Escuelas Infantiles	2	0,38
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)		
	14.5 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	1	0,19
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)		
	15.3 Solicitud espacios polivalentes		
	15.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios,		

	concursos, premios...)		
<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano		
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	2	0,38
	16.3 Censo Electoral - Elecciones		
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	3	0,56
	16.5 Cita Previa Estadística		
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	9	1,73
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)		
	17.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>18 IGUALDAD</u>	18.1 Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)		
	18.2 Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)		
	18.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO</u>	19.1 Alumbrado Público	65	12,48
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	62	11,9
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1	0,19
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	11	2,11
	19.5 Mobiliario Urbano	20	3,84
	19.6 Zonas Verdes	39	7,49
	19.7 Vías y Obras	59	11,32
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)		
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas		
	20.3 Informes de Habitabilidad		
	20.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)		
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)		
	21.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	3	0,56
	22.2 Incidencias	72	13,82
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	1	0,19
	23.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1	0,19

	24.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
25 MERCADOS	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)		
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)		
26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	15	2,88
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	2	0,38
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)		
	26.4 Sanciones	2	0,38
	26.5 Vados		
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	1	0,19
	26.7 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA	27.1 Sede Electrónica	2	0,38
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA		
28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública		
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)		
	28.3 Otros		
29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)		
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).		
	29.3 Juntas de Distrito		
	29.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
30 PATRIMONIO	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)		
31 PLAZA DE TOROS	31.1 Información General	1	0,19
	31.2 Espectáculos		
	31.3 Escuela Taurina		
	31.4 Museo Taurino		
32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZ Y CALIDAD	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	15	2,88
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	26	4,99
	32.3 Becas/ prácticas	2	0,38
	32.4 Convenios		

<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General		
	33.2 Denuncias Sanitarias		
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	2	0,38
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	2	0,38
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	19	3,65
	34.3 Bomberos		
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios		
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)		
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)		
	35.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo		
	36.2 Información proyectos en vía pública	4	0,77
	36.3 Información proyectos edificios públicos		
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	1	0,19
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).		
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	3	0,58
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	1	0,19
<u>38 URB- Disciplina Urbanística**</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados		
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados		
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares		
	39.3 Solares particulares	1	0,19
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	1	0,19
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios		
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria		
	40.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	6	1,15
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	4	0,77
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges		
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	2	0,38
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	6	1,15
<u>TOTAL</u>		521	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un **49,33%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Alumbrado Público, Mantenimiento de Dependencias y Colegios y Vías y Obras.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **13,82%**; dichas incidencias llegan a nuestro departamento por distintas vías de entrada (de forma presencial, redes sociales – web o directamente al Departamento de Calidad, por mail, escrito o teléfono).

En tercer lugar con un **8,25%**, encontramos las consultas relacionadas con Recursos Humanos (Gestión del personal municipal y Oposiciones, Bolsas de Empleo...).

Como hemos comentado anteriormente, estos datos se refieren a las consultas ciudadanas atendidas directamente por el Dpto. De Calidad por las distintas vías de entrada. A lo que debemos añadir **la atención presencial de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.**

En el mes de octubre han pasado por la OAC un total de 8.946 personas (en septiembre, 6.138); cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **4.739** personas atendidas (3.347, en el mes de septiembre) que presentan un total de **5.119** entradas, cuyas áreas de destino se detallan a continuación.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	1117	21,82%
Alcaldía	90	1,76%
Asesoría Jurídica	42	0,82%
Comercio	4	0,08%
Conservación de Inmuebles	71	1,39%
Consumo	237	4,63%
Contratación	6	0,12%
Cooperación	8	0,16%
Coordinación de Proyectos	2	0,04%
Depto. Juventud	9	0,18%
Economía y Hacienda	453	8,85%
Empleo y Desarrollo Local	2	0,04%
Escuelas Infantiles	1	0,02%
Estadística	191	3,73%
Igualdad	1	0,02%
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	101	1,97%
Inmigración	99	1,93%
Intervención	2	0,04%

Medio Ambiente	40	0,78%
Mercados	23	0,45%
NN.TT. Innovación e Informática	1	0,02%
Ocupación Vía Pública	186	3,63%
Participación Ciudadana	92	1,80%
Patrimonio	5	0,10%
Protección Animal	18	0,35%
Recursos Humanos	299	5,84%
Registro General	21	0,41%
Sanidad	66	1,29%
Secretaría General del Pleno	2	0,04%
Seguridad Ciudadana	94	1,84%
Servicio de Cultura	37	0,72%
Servicio de Deportes	14	0,27%
Servicio de Educación	74	1,45%
Servicio de Fiestas	113	2,21%
Tesorería	76	1,48%
Tráfico y Transportes. Movilidad.	21	0,41%
Tráfico y Transportes. Sanciones.	310	6,06%
Tráfico y Transportes. Económico-Jurídico.	113	2,21%
Turismo y Playas	6	0,12%
Urbanismo	1070	20,90%
Vivienda	2	0,04%
TOTAL	5.119	100%

- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **2.433** personas atendidas que han cogido número en el gestor de colas (en el mes de septiembre, 1.756). En el caso, de estadística habría que añadir un número indeterminado de personas que se han atendido por la vía de urgencia en horario de 8,30 a 9,00 h. Generalmente, 20 urgencias al día. Y las personas a las que se les ha entregado el informe/certificado en el mostrador de acogida (no cogen número para las mesas de atención de arriba).
- Información general, Incidencias, Sugerencias y Reclamaciones: **1.774** personas atendidas (en el mes de septiembre, 1.035).