

**ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD**  
**INFORME MENSUAL OCTUBRE 2018**

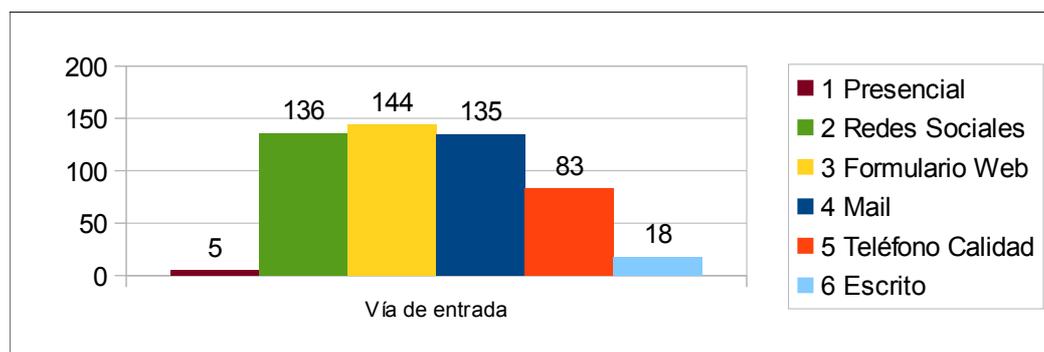
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de octubre de 2018.

**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	<b>136</b>	<b>26,10%</b>	
Facebook			86
Twitter			38
Instagram			10
Google +			2
3 FORMULARIO WEB	<b>144</b>	<b>27,64%</b>	
4 MAIL	<b>135</b>	<b>25,91%</b>	
5 TELÉFONO CALIDAD	83	15,93%	
6 ESCRITO	18	3,45%	
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>100%</b>	

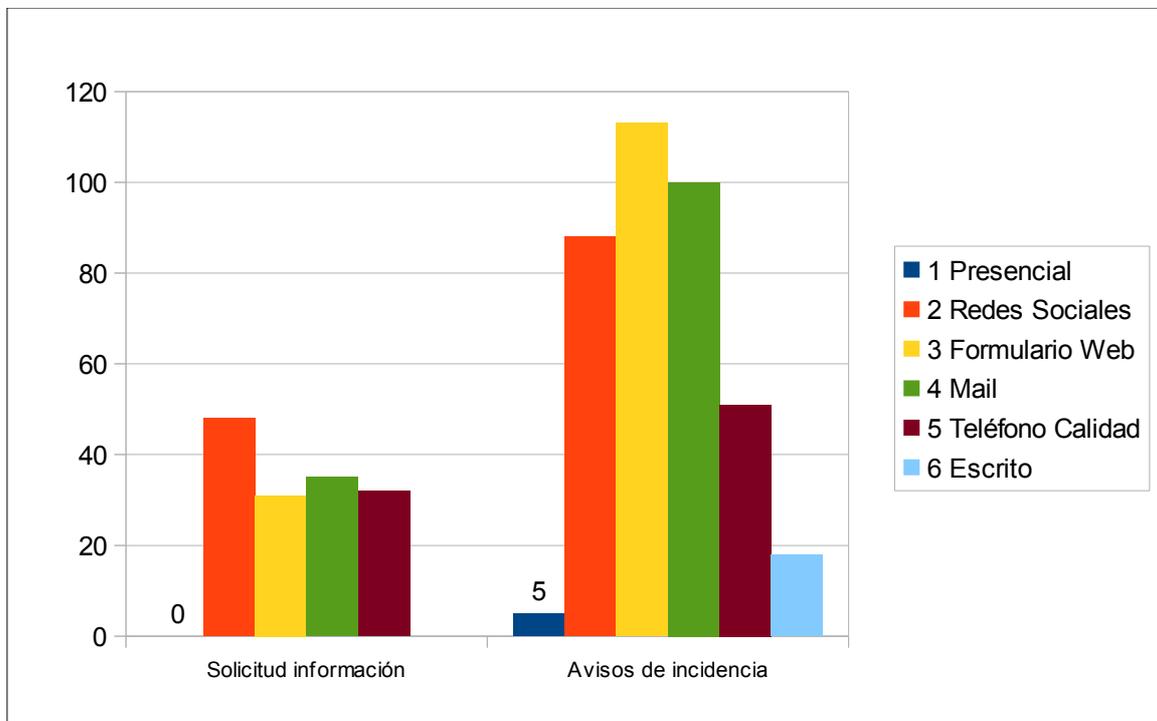


## TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

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**

<b>Servicio O Departamento</b>	<b>Nº consultas</b>	<b>%</b>
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	<b>257</b>	<b>49,33%</b>
Inmigración		
Juventud		
Limpieza Pública	<b>75</b>	<b>14,40%</b>
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	<b>43</b>	<b>14,01%</b>
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%
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>100,00%</b>

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

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

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

	24.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<b>25 MERCADOS</b>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)		
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)		
<b>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</b>	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...)		
<b>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</b>	27.1 Sede Electrónica	2	0,38
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA		
<b>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</b>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública		
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)		
	28.3 Otros		
<b>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	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...)		
<b>30 PATRIMONIO</b>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)		
<b>31 PLAZA DE TOROS</b>	31.1 Información General	1	0,19
	31.2 Espectáculos		
	31.3 Escuela Taurina		
	31.4 Museo Taurino		
<b>32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZ Y CALIDAD</b>	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		

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

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	<b>1117</b>	<b>21,82%</b>
Alcaldía	90	1,76%
Asesoría Jurídica	42	0,82%
Comercio	4	0,08%
Conservación de Inmuebles	71	1,39%
Consumo	<b>237</b>	<b>4,63%</b>
Contratación	6	0,12%
Cooperación	8	0,16%
Coordinación de Proyectos	2	0,04%
Depto. Juventud	9	0,18%
Economía y Hacienda	<b>453</b>	<b>8,85%</b>
Empleo y Desarrollo Local	2	0,04%
Escuelas Infantiles	1	0,02%
Estadística	<b>191</b>	<b>3,73%</b>
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	<b>186</b>	<b>3,63%</b>
Participación Ciudadana	92	1,80%
Patrimonio	5	0,10%
Protección Animal	18	0,35%
Recursos Humanos	<b>299</b>	<b>5,84%</b>
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.	<b>310</b>	<b>6,06%</b>
Tráfico y Transportes. Económico-Jurídico.	113	2,21%
Turismo y Playas	6	0,12%
Urbanismo	<b>1070</b>	<b>20,90%</b>
Vivienda	2	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>5.119</b>	<b>100%</b>

- 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).