

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL NOVIEMBRE 2018

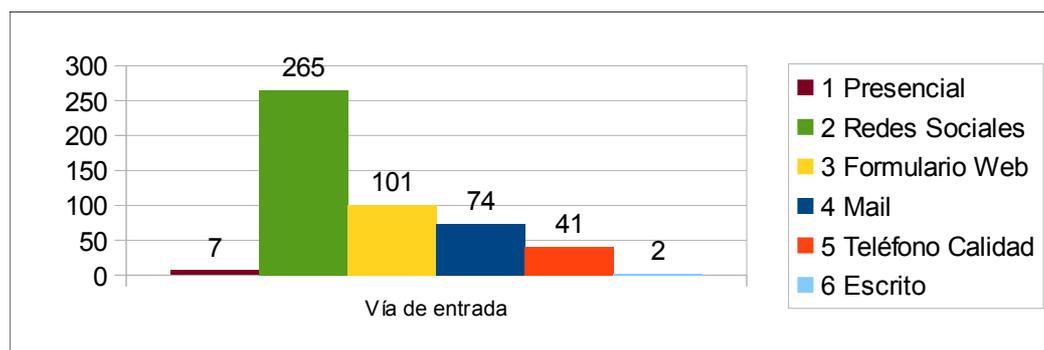
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de noviembre de 2018.

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 noviembre; 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	NOVIEMBRE		
	Nº	%	
1 PRESENCIAL	7	1,43%	
2 REDES SOCIALES	265	54,08%	
Facebook			166
Twitter			80
Instagram			8
Google +			10
Youtube			1
3 FORMULARIO WEB	101	20,61%	
4 MAIL	74	15,10%	
5 TELÉFONO CALIDAD	41	8,37%	
6 ESCRITO	2	0,41%	
TOTAL	490	100%	

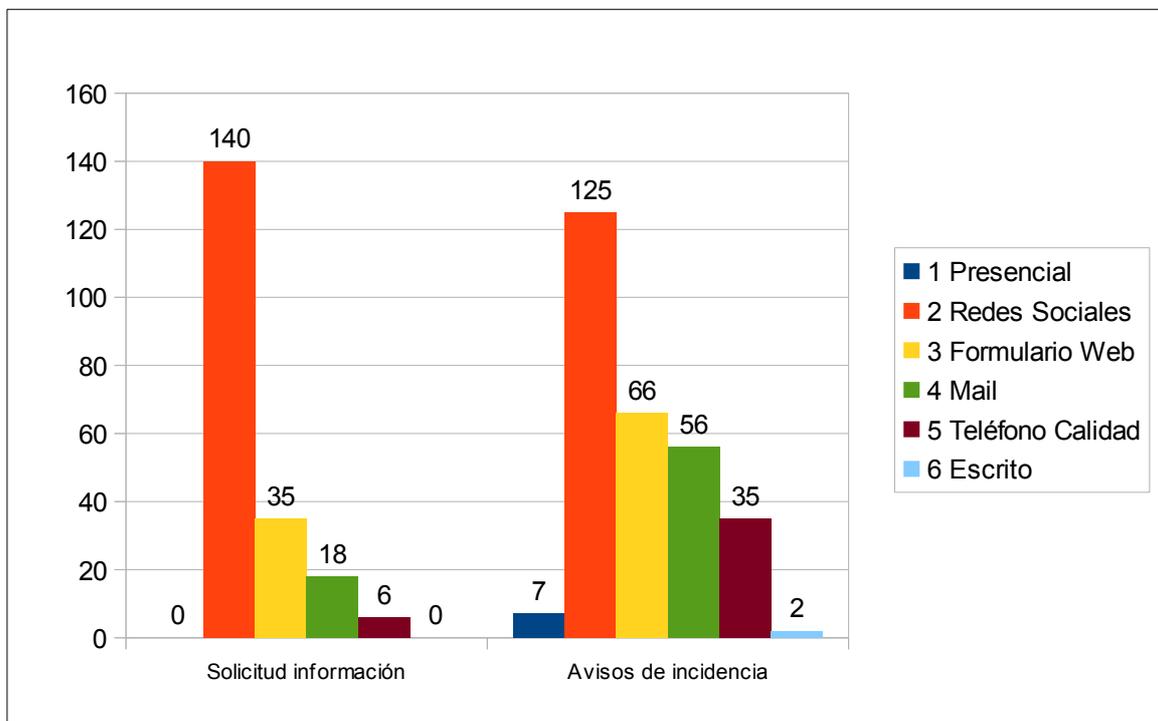


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	7	7
Redes Sociales	140	125	265
Formulario Web	35	66	101
Mail	18	56	74
Teléfono Calidad	6	35	41
Escrito	0	2	2
TOTAL	199	291	490

¿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	5	1,02%
Acción Social	2	0,41%
Cementerio	2	0,41%
Comercio y Hostelería	3	0,61%
Consumo	1	0,20%
Contratación	2	0,41%
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	8	1,63%
Deportes	16	3,27%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	8	1,63%
ECON-HAC. Intervención	-	-
ECON-HAC. Tesorería	8	1,63%
Educación	15	3,06%
Empleo	3	0,61%
Estadística	5	1,02%
Fiestas	22	4,49%
Igualdad	2	0,41%
Infraestructuras y Mantenimiento	186	37,96%
Inmigración	3	0,61%
Juventud	-	-
Limpieza Pública	57	11,63%
Medio Ambiente	2	0,41%
Memoria Histórica	-	-
Mercados	-	-
Movilidad y Accesibilidad	34	6,94%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	1	0,20%
Ocupación Vía Pública	1	0,20%
Participación Ciudadana	1	0,20%
Patrimonio	-	-
Plaza de Toros	-	-
Recursos Humanos, Organización y Calidad	10	2,04%
Sanidad	30	6,12%
Seguridad	16	3,27%
Turismo y Playas	3	0,61%
Urbanismo	6	1,22%
URB- Información Urbanística	3	0,61%
URB- Disciplina Urbanística	1	0,20%
URB- Conservación de Inmuebles	1	0,20%
Vivienda	5	1,02%
Otros organismos	11	2,24%
Mancomunidad	9	1,84%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	1	0,20%
Otros	7	1,43%
TOTAL	490	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	0,20
	1.5 Prensa e Imagen	-	
	1.6 Normativa municipal vigente	-	
	1.7 Otros	4	0,82
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	-	
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	1	0,20
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1	0,20
	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...)	2	0,41
	3.2 Trámites funerarios	-	
	3.3 Mantenimiento de instalaciones	-	
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	3	0,61
	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	1	0,20
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	-	
	6.2 Perfil del Contratante	2	0,41
<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...)	8	1,63
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	-	
	9.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	-	
10 DEPORTES	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	16	3,27
	10.2 Reserva de instalaciones	-	
	10.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	-	
ECONOMÍA Y HACIENDA		-	
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...)	-	
	11.2 IBI Urbano / Basuras	1	0,20
	11.3 IBI rústico	-	
	11.4 IVTM	4	0,82
	11.5 IAE	1	0,20
	11.6 Pago vados	-	
	11.7 Plusvalía	2	0,41
	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	3	0,61
	13.3 Duplicado de recibos	-	
	13.4 Otros	5	1,02
14 EDUCACIÓN	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	12	2,45
	14.2 Matriculación Escolar	-	
	14.3 Escuelas Infantiles	1	0,20
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	2	0,41
	14.5 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	-	
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	3	0,61
	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	1	0,20
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	-	
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	-	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	3	0,61
	16.5 Cita Previa Estadística	1	0,20
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	22	4,49
	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...)	2	0,41
	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	55	11,22
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	32	6,53
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1	0,20
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	13	2,65
	19.5 Mobiliario Urbano	12	2,45
	19.6 Zonas Verdes	29	5,92
	19.7 Vías y Obras	44	8,98
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	-	
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	3	0,61
	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...)	5	1,02
	22.2 Incidencias	52	10,61
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	2	0,41
	23.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	-	
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	-	

	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...)	24	4,90
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	2	0,41
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	6	1,22
	26.4 Sanciones	2	0,41
	26.5 Vados	-	
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	-	
	26.7 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	-	
27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA	27.1 Sede Electrónica	1	0,20
	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	1	0,20
29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	1	0,20
	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	-	
	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...)	8	1,63
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	2	0,41
	32.3 Becas/ prácticas	-	
	32.4 Convenios	-	

<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	-	
	33.2 Denuncias Sanitarias	2	0,41
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	28	5,71
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	-	
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	16	3,27
	34.3 Bomberos	-	
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	-	
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	1	0,20
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	2	0,41
	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	0,82
	36.3 Información proyectos edificios públicos	-	
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	2	0,41
	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	0,61
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.	-	
<u>38 URB- Disciplina Urbanística**</u>	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	1	0,20
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	-	
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	-	
	39.3 Solares particulares	1	0,20
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	5	1,02
	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...)	11	2,24
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	9	1,84
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges	-	
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	1	0,20
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	7	1,43
<u>TOTAL</u>		490	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un **37,96%** 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 **10,61%**; 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 **5,71%**, encontramos las consultas relacionadas con Protección Animal (Sanidad).

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 noviembre han pasado por la OAC un total de 8.009 personas (en octubre, 8.946); cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **4.462** personas atendidas (4.739, en el mes de octubre) que presentan un total de **4.940** entradas, cuyas áreas de destino se detallan a continuación.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	1001	20,26%
Alcaldía	31	0,63%
Asesoría Jurídica	30	0,61%
Comercio	2	0,04%
Conservación de Inmuebles	80	1,62%
Consumo	157	3,18%
Contratación	4	0,08%
Cooperación	24	0,49%
Coordinación de Proyectos	1	0,02%
Depto. Juventud	1	0,02%
Economía y Hacienda	240	4,86%
Empleo y Desarrollo Local	10	0,20%
Escuelas Infantiles	-	
Estadística	194	3,93%
Grupos Políticos	2	0,04%
Igualdad	2	0,04%
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	103	2,09%

Inmigración	75	1,52%
Intervención	4	0,08%
Limpieza y Recogida de Residuos	14	0,28%
Medio Ambiente	6	0,12%
Mercados	11	0,22%
NN.TT. Innovación e Informática	1	0,02%
Ocupación Vía Pública	204	4,13%
Participación Ciudadana	54	1,09%
Patrimonio	11	0,22%
Protección Animal	16	0,32%
Recursos Humanos	211	4,27%
Registro General	698	14,13%
Sanidad	41	0,83%
Secretaría General del Pleno	-	
Seguridad Ciudadana	57	1,15%
Servicio de Cultura	18	0,36%
Servicio de Deportes	6	0,12%
Servicio de Educación	44	0,89%
Servicio de Fiestas	75	1,52%
Tesorería	53	1,07%
Tráfico y Transportes. Movilidad.	17	0,34%
Tráfico y Transportes. Sanciones.	198	4,01%
Tráfico y Transportes. Económico-Jurídico.	78	1,58%
Turismo y Playas	6	0,12%
Urbanismo	1158	23,44%
Vicesecretaría	1	0,02%
Vivienda	1	0,02%
TOTAL	4940	100%

- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **2.454** personas atendidas que han cogido número en el gestor de colas (en el mes de octubre, 2.433). 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: **1.093** personas atendidas (en el mes de octubre, 1.774).