

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL MARZO 2019

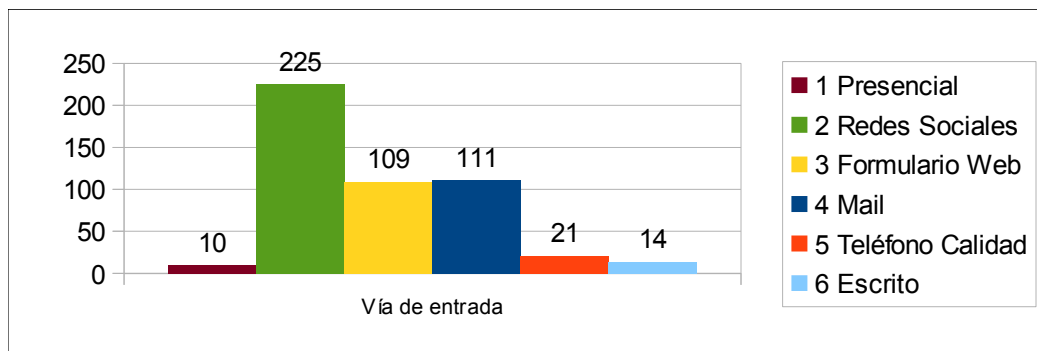
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de marzo de 2019.

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 marzo; 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	MARZO		
	Nº	%	
1 PRESENCIAL	10	2,04%	
2 REDES SOCIALES	225	45,92%	
Facebook			119
Twitter			88
Instagram			13
Google +			5
Youtube			-
3 FORMULARIO WEB	109	22,24%	
4 MAIL	111	22,65%	
5 TELÉFONO CALIDAD	21	4,29%	
6 ESCRITO	14	2,86%	
TOTAL	490	100%	

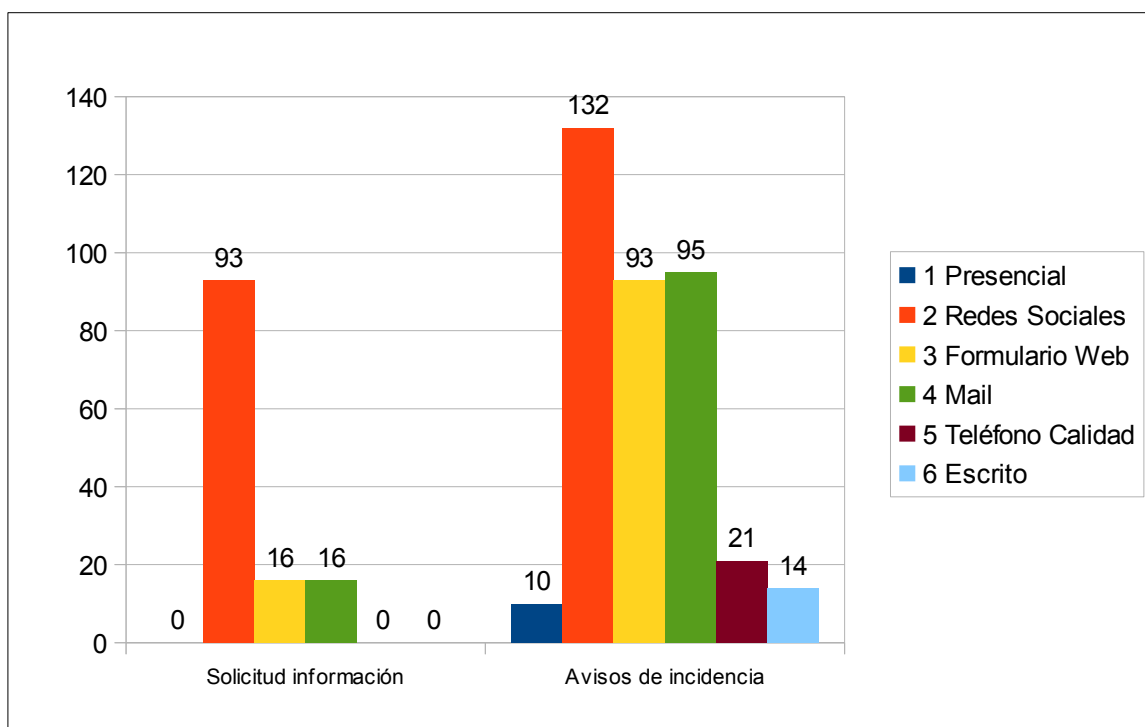


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	10	10
Redes Sociales	93	132	225
Formulario Web	16	93	109
Mail	16	95	111
Teléfono Calidad	0	21	21
Escrito	0	14	14
TOTAL	125	365	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	8	1,63%
Acción Social	-	
Cementerio	3	0,61%
Comercio y Hostelería	2	0,41%
Consumo	-	
Contratación	-	
Cooperación	-	
Coordinación de Proyectos	-	
Cultura	13	2,65%
Deportes	13	2,65%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	7	1,43%
ECON-HAC. Intervención	-	
ECON-HAC. Tesorería	2	0,41%
Educación	6	1,22%
Empleo	4	0,82%
Estadística	10	2,04%
Fiestas	5	1,02%
Igualdad	1	0,20%
Infraestructuras y Mantenimiento	225	45,92%
Inmigración	1	0,20%
Juventud	-	
Limpieza Pública	76	15,51%
Medio Ambiente	1	0,20%
Memoria Histórica	-	
Mercados	-	
Movilidad y Accesibilidad	32	6,53%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	4	0,82%
Ocupación Vía Pública	2	0,41%
Participación Ciudadana	-	
Patrimonio	-	
Plaza de Toros	-	
Recursos Humanos, Organización y Calidad	7	1,43%
Sanidad	5	1,02%
Seguridad	23	4,69%
Turismo y Playas	4	0,82%
Urbanismo	3	0,61%
URB- Información Urbanística	5	1,02%
URB- Disciplina Urbanística	-	
URB- Conservación de Inmuebles	5	1,02%
Vivienda	2	0,41%
Otros organismos	13	2,65%
Mancomunidad	2	0,41%
Síndic de Greuges	-	
Aguas Municipalizadas	1	0,20%
Otros	5	1,02%
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...)	2	0,41
	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	6	1,22
<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...)		
	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	0,61
	3.2 Trámites funerarios		
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)	2	0,41
	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...)	13	2,65
	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...)	13	2,65
	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...)		
	11.2 IBI Urbano / Basuras	5	1,02
	11.3 IBI rústico		
	11.4 IVTM	1	0,20
	11.5 IAE		
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía	1	0,20
	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		
	13.3 Duplicado de recibos		
	13.4 Otros	2	0,41
14 EDUCACIÓN	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	5	1,02
	14.2 Matriculación Escolar	1	0,20
	14.3 Escuelas Infantiles		
	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...)	4	0,82
	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	2	0,41
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	1	0,20
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	6	1,22
	16.5 Cita Previa Estadística		
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	5	1,02
	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...)	1	0,20
	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	52	10,61
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	43	8,78
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	4	0,82
	19.5 Mobiliario Urbano	13	2,65
	19.6 Zonas Verdes	64	13,06
	19.7 Vías y Obras	49	10,00
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	1	0,20
	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...)	11	2,24
	22.2 Incidencias	65	13,27
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	1	0,20
	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...)	18	3,67
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	5	1,02
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	7	1,43
	26.4 Sanciones		
	26.5 Vados	1	0,20
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	1	0,20
	26.7 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA	27.1 Sede Electrónica	4	0,82
	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...)	1	0,20
	28.3 Otros	1	0,20
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		
	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...)	3	0,61
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	4	0,82
	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...)	3	0,61
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	23	4,69
	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, lavapies...)	4	0,82
	35.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	1	0,20
	36.2 Información proyectos en vía pública	2	0,41
	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).	2	0,41
	37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental	1	0,20
	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		
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados		
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	3	0,61
	39.3 Solares particulares	2	0,41
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	2	0,41
	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...)	13	2,65
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	2	0,41
<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...)	5	1,02
<u>TOTAL</u>		490	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un **45,92%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Zonas Verdes, Alumbrado Público, Mantenimiento de Dependencias y Colegios y Vías y Obras.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **15,51%**; 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 **6,53%**, encontramos las consultas relacionadas con información sobre Movilidad y Accesibilidad (apps de pago, zonas de estacionamiento, zona naranja...) ; seguido de las consultas relacionadas con Seguridad (**4,69%**).

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 marzo han pasado por la OAC un total de 7.447 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **4.095** entradas en el mes de marzo. Y **2.176** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital... Estos usuarios cogen número del gestor de colas de Registro.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	939	22,93%
Alcaldía	38	0,93%
Asesoría Jurídica	36	0,88%
Comercio	2	0,05%
Conservación de Inmuebles	69	1,68%
Consumo	149	3,64%
Contratación	4	0,10%
Cooperación	8	0,20%
Coordinación de Proyectos	-	
Depto. Juventud	1	0,02%
Economía y Hacienda	271	6,62%
Empleo y Desarrollo Local	3	0,07%

Escuelas Infantiles	-	
Estadística	213	5,20%
Grupos Políticos	-	
Igualdad	-	
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	100	2,44%
Inmigración	80	1,95%
Intervención	4	0,10%
Limpieza y Recogida de Residuos	15	0,37%
Medio Ambiente	4	0,10%
Mercados	16	0,39%
NN.TT. Innovación e Informática	-	
Ocupación Vía Pública	175	4,27%
Participación Ciudadana	14	0,34%
Patrimonio	7	0,17%
Protección Animal	16	0,39%
Recursos Humanos	117	2,36%
Registro General	32	0,78%
Sanidad	64	1,56%
Secretaría General del Pleno	1	0,02%
Seguridad Ciudadana	81	1,98%
Servicio de Cultura	28	0,68%
Servicio de Deportes	4	0,10%
Servicio de Educación	24	0,59%
Servicio de Fiestas	56	1,37%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral	-	
Tesorería	71	1,73%
Tráfico y Transportes.	301	7,35%
Tribunal Económico Administrativo	3	0,07%
Turismo y Playas	-	
Urbanismo	1145	27,96%
Vicesecretaría	-	
Vivienda	4	0,10%
TOTAL	4095	100%

- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **1.176** personas atendidas que han cogido número en el gestor de colas. Todas ellas son para altas o modificaciones en el Padrón. Además 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.