

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD INFORME MENSUAL AGOSTO 2019

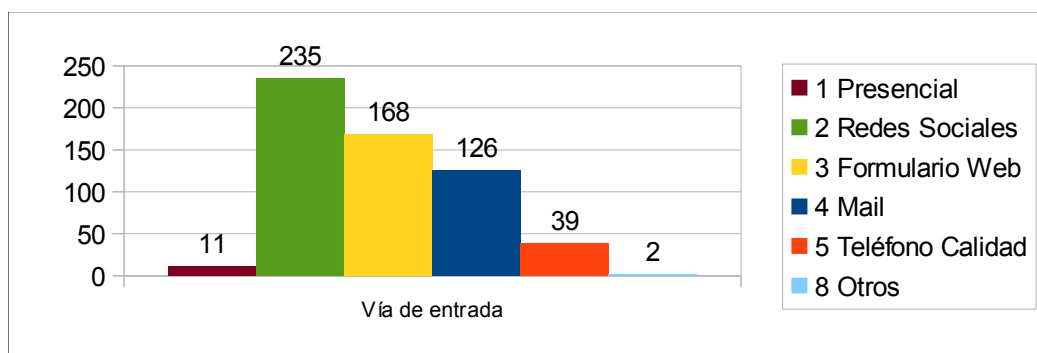
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de agosto de 2019.

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 agosto; 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	Nº	AGOSTO	%
1 PRESENCIAL	11		1,89
2 REDES SOCIALES Facebook 32 Twitter 203	235		40,45
3 FORMULARIO WEB	168		28,92
4 MAIL	126		21,69
5 TELÉFONO CALIDAD	39		6,71
8 OTROS	2		0,34
TOTAL	581		100%

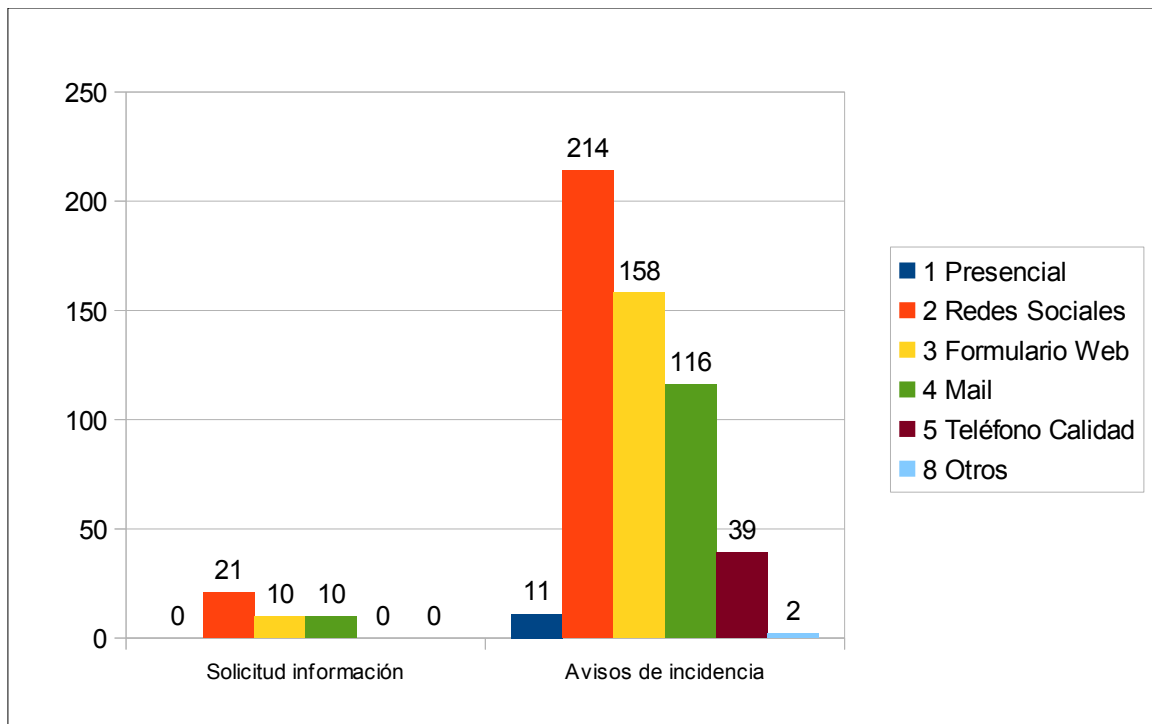


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	11	11
Redes Sociales	21	214	235
Formulario Web	10	158	168
Mail	10	116	126
Teléfono Calidad	0	39	39
Otros	0	2	2
TOTAL	41	540	581

¿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	6	1,03%
Acción Social	2	0,34%
Cementerio		
Comercio y Hostelería		
Consumo	1	0,17%
Contratación	1	0,17
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura	6	1,03%
Deportes	2	0,34%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	6	1,03%
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería	1	0,17%
Educación		
Empleo	1	0,17%
Estadística	2	0,34%
Fiestas	1	0,17%
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	265	45,61%
Inmigración		
Juventud		
Limpieza Pública	176	30,29%
Medio Ambiente	6	1,03%
Memoria Histórica		
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	22	3,79%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	3	0,52%
Ocupación Vía Pública	3	0,52%
Participación Ciudadana	1	0,17
Patrimonio		
Plaza de Toros		
Recursos Humanos	2	0,34%
Sanidad	7	1,20%
Seguridad	15	2,58%
Turismo y Playas	10	1,72%
Urbanismo		
URB- Información Urbanística	6	1,03%
URB- Disciplina Urbanística	1	0,17%
URB- Conservación de Inmuebles	2	0,34%
Vivienda		
Otros organismos	9	1,55%
Mancomunidad	18	3,10%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	6	1,03%
Otros		
SAIC		
TOTAL	581	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	0,17
	1.3 Enlaces Civiles		
	1.4 Protocolo		
	1.5 Prensa e Imagen		
	1.6 Normativa municipal vigente		
	1.7 Otros Alcaldía	5	0,86
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	1	0,17
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	1	0,17
	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 Otros Acción Social		
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)		
	3.2 Trámites funerarios		
	3.3 Mantenimiento de instalaciones		
	3.4 Otros Cementerio		
<u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u>	4.1 Información General (festivos autorizados apertura...)		
	4.2 Otros Comercio y Hostelería		
<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	0,17
	5.4 Otros Consumo		
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	1	0,17
	6.2 Perfil del Contratante		
	6.3 Otros Contratación		
<u>7 COOPERACIÓN</u>	7.1 Información General		
	7.2 Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante		
	7.3 Otros Cooperación		
<u>8 COORDINACIÓN DE PROYECTOS</u>	8.1 Información General (Transparencia)		
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes		
	8.3 Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social,		

	EDUSI...)		
	8.4 Otros Coordinación de Proyectos		
9 CULTURA	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	6	1,03
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)		
	9.3 Otros Cultura		
10 DEPORTES	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	2	0,34
	10.2 Reserva de instalaciones		
	10.3 Otros Deportes		
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	3	0,52
	11.3 IBI rústico		
	11.4 IVTM	2	0,34
	11.5 IAE	1	0,17
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía		
	11.8 ICIO		
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.		
12 ECON-HAC. Intervención	12.1 Facturación		
	12.2 Alta a Terceros		
	12.3 Otros Intervención		
13 ECON-HAC. Tesorería	13.1 Cita Previa Tesorería		
	13.2 Certificado de No Deudas		
	13.3 Duplicado de recibos	1	0,17
	13.4 Otros Tesorería		
14 EDUCACIÓN	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)		
	14.2 Matriculación Escolar		
	14.3 Escuelas Infantiles		
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)		
	14.5 Otros Educación		
15 EMPLEO-AGENCIA DESARROLLO LOCAL	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	1	0,17
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)		
	15.3 Solicitud espacios polivalentes		
	15.4 Otros Empleo		

<u>16 ESTADÍSTICA</u>	16.1 Callejero Urbano		
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas		
	16.3 Censo Electoral - Elecciones		
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	2	0,34
	16.5 Cita Previa Estadística		
	16.6 Otros Estadística		
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	1	0,17
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)		
	17.3 Otros Fiestas		
<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 Otros Igualdad		
<u>19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO</u>	19.1 Alumbrado Público	47	8,09
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	55	9,47
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1	0,17
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	8	1,38
	19.5 Mobiliario Urbano	25	4,30
	19.6 Zonas Verdes	64	11,02
	19.7 Vías y Obras	65	11,19
	19.8 Otros Infraestructuras		
<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 Otros Inmigración		
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)		
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)		
	21.3 Otros Juventud		
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	10	1,72
	22.2 Incidencias	166	28,57
	22.3 Otros limpieza		
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	6	1,03
	23.2 Otros Medio Ambiente		
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)		
	24.2 Otros Memoria Histórica		

<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)		
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)		
	25.3 Otros Mercados		
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	14	2,41
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	2	0,34
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	2	0,34
	26.4 Sanciones	2	0,34
	26.5 Vados	2	0,34
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)		
	26.7 Otros Movilidad		
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	3	0,52
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital		
	27.3 Otros Informática		
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública		
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)		
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	3	0,52
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	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	1	0,17
	29.4 Otros Participación Ciudadana		
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)		
	30.2 Otros Patrimonio		
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General		
	31.2 Espectáculos		
	31.3 Escuela Taurina		
	31.4 Museo Taurino		
	31.5 Otros Pza. Toros		
<u>32 RECURSOS HUMANOS,</u>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)		
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	2	0,34
	32.3 Becas/ prácticas		
	32.4 Convenios		
	32.5 Otros RRHH		

<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General		
	33.2 Denuncias Sanitarias	6	1,03
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	1	0,17
	33.4 Otros Sanidad		
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	15	2,58
	34.3 Bomberos		
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios		
	34.5 Otros Seguridad		
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	1	0,17
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapiés...)	9	1,55
	35.3 Otros Turismo y Playas		
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo		
	36.2 Información proyectos en vía pública		
	36.3 Información proyectos edificios públicos		
	36.4 Otros Urbanismo		
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	5	0,86
	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	1	0,17
	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	0,17
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados		
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares		
	39.3 Solares particulares	2	0,34
<u>40 VIVIENDA</u>	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)		
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios		
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria		
	40.4 Otros Vivienda		
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Conselleria- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	9	1,55
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	18	3,10
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges		
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	6	1,03

45 OTROS	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)		
46 SAIC	46.1 OAC		
	46.2 010		
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones		
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a		
	46.5 Redes Sociales		
	46.6 Otros SAIC		
TOTAL		581	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un **45,61%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Vías y Obras, Zonas Verdes y Mantenimiento de Dependencias y Colegios.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **30,29%**; 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 **3,79%**, encontramos las consultas relacionadas con Movilidad y Accesibilidad (apps de pago, zonas de estacionamiento, zona naranja...).

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 agosto han pasado por la OAC un total de 5.503 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **2.576** personas son atendidas en el Registro General; las cuales presentan un total de **3.156** entradas en el mes de agosto.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	862	27,31%
Alcaldía	13	0,41%
Asesoría Jurídica	23	0,73%
Comercio	1	0,03%
Conservación de Inmuebles	21	0,67%
Consumo	78	2,47%
Contratación	1	0,03%
Cooperación	1	0,03%
Coordinación de Proyectos	9	0,29%

Depto. Juventud		
Economía y Hacienda	195	6,18%
Empleo y Desarrollo Local	1	0,03%
Escuelas Infantiles		
Estadística	111	3,52%
Grupos Políticos		
Igualdad		
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	60	1,90%
Inmigración	70	2,22%
Intervención		
Limpieza y Recogida de Residuos	24	0,76%
Medio Ambiente	5	0,16%
Mercados	11	0,35%
NN.TT. Innovación e Informática		
Ocupación Vía Pública	133	4,21%
Participación Ciudadana	14	0,44%
Patrimonio	4	0,13%
Protección Animal	29	0,92%
Recursos Humanos	142	4,50%
Registro General	9	0,29%
Sanidad	62	1,96%
Secretaría General del Pleno	1	0,03%
Seguridad Ciudadana	63	2,00%
Servicio de Cultura	14	0,44%
Servicio de Deportes	2	0,06%
Servicio de Educación	3	0,10%
Servicio de Fiestas	57	1,81%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral		
Tesorería	54	1,71%
Tráfico y Transportes.	269	8,52%
Tribunal Económico Administrativo		
Turismo y Playas	3	0,10%
Urbanismo	808	25,60%
Vicesecretaría		
Vivienda	3	0,10%
TOTAL	3156	100%

- **2.216** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital... Estos usuarios cogen número del gestor de colas de Calidad

- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **711** 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.