

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL MAYO 2019

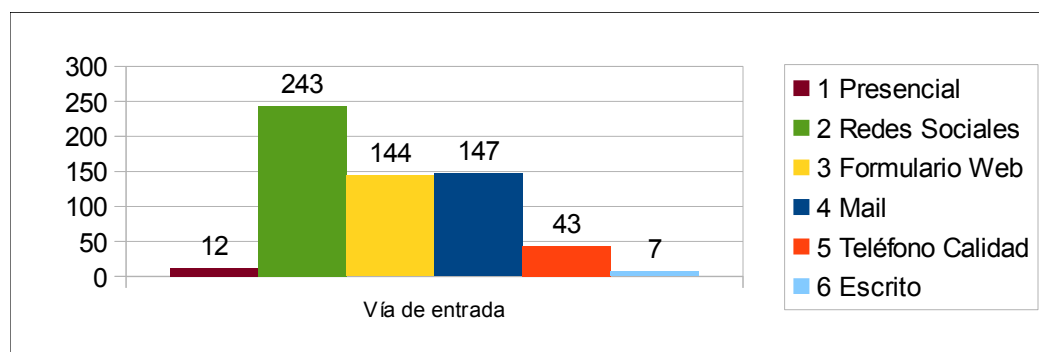
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de mayo de 2019.

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 mayo; 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	MAYO		
	Nº	%	
1 PRESENCIAL	12	2,01%	
2 REDES SOCIALES	243	40,77%	
Facebook			120
Twitter			107
Instagram			10
Google +			6
Youtube			-
3 FORMULARIO WEB	144	24,16%	
4 MAIL	147	24,66%	
5 TELÉFONO CALIDAD	43	7,21%	
6 ESCRITO	7	1,17%	
TOTAL	596	100%	

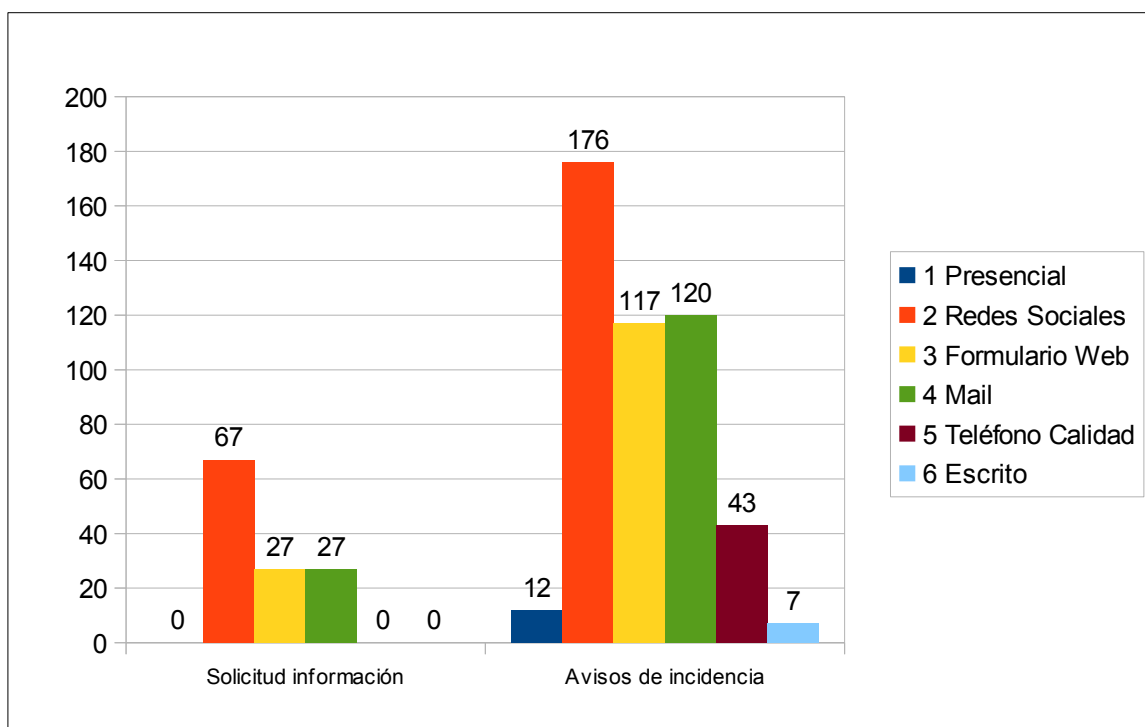


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	12	12
Redes Sociales	67	176	243
Formulario Web	27	117	144
Mail	27	120	147
Teléfono Calidad	0	43	43
Escrito	0	7	7
TOTAL	121	475	596

¿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	N° consultas	%
Alcaldía	2	0,34%
Acción Social	3	0,50%
Cementerio	0	-
Comercio y Hostelería	0	-
Consumo	1	0,17%
Contratación	0	-
Cooperación	0	-
Coordinación de Proyectos	0	-
Cultura	5	0,84%
Deportes	7	1,17%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	23	3,86%
ECON-HAC. Intervención	1	0,17%
ECON-HAC. Tesorería	1	0,17%
Educación	4	0,67%
Empleo	0	-
Estadística	6	1,01%
Fiestas	9	1,51%
Igualdad	0	-
Infraestructuras y Mantenimiento	299	50,17%
Inmigración	4	0,67
Juventud	1	1,01%
Limpieza Pública	102	17,11%
Medio Ambiente	2	0,34%
Memoria Histórica	0	-
Mercados	0	-
Movilidad y Accesibilidad	33	5,54%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	3	0,50%
Ocupación Vía Pública	1	0,17%
Participación Ciudadana	1	0,17
Patrimonio	0	-
Plaza de Toros	0	-
Recursos Humanos, Organización y Calidad	8	1,34%
Sanidad	2	0,34%
Seguridad	33	5,54%
Turismo y Playas	6	1,01%
Urbanismo	2	0,34%
URB- Información Urbanística	6	1,01%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,5
URB- Conservación de Inmuebles	6	1,01%
Vivienda	0	-
Otros organismos	10	1,68%
Mancomunidad	7	1,17%
Síndic de Greuges	0	-
Aguas Municipalizadas	2	0,34%
Otros	3	0,50%
TOTAL	596	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	2	0,33
	1.6 Normativa municipal vigente		
	1.7 Otros		
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	2	0,33
	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...)	1	0,17
	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...)		
	4.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>5 CONSUMO</u>	5.1 Información General		
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1	0,17
	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...)	5	0,84
	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...)	7	1,17
	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...)	5	0,84
	11.2 IBI Urbano / Basuras	11	1,85
	11.3 IBI rústico	1	0,17
	11.4 IVTM	4	0,67
	11.5 IAE	1	0,17
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía	1	0,17
	11.8 ICIO		
12 ECON-HAC. Intervención	12.1 Facturación		
	12.2 Alta a Terceros		
	12.3 Otros	1	0,17
13 ECON-HAC. Tesorería	13.1 Cita Previa Tesorería		
	13.2 Certificado de No Deudas		
	13.3 Duplicado de recibos		
	13.4 Otros	1	0,17
14 EDUCACIÓN	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	3	0,50
	14.2 Matriculación Escolar	1	0,17
	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...)		
	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	1	0,17
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	2	0,33
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	2	0,33
	16.5 Cita Previa Estadística	1	0,17
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	9	1,51
	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	67	11,24
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	52	8,72
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	8	1,34
	19.5 Mobiliario Urbano	35	5,87
	19.6 Zonas Verdes	76	12,75
	19.7 Vías y Obras	61	10,23
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	1	0,17
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	3	0,50
	20.3 Informes de Habitabilidad		
	20.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	1	0,17
	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	0,84
	22.2 Incidencias	97	16,28
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	2	0,33
	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...)	28	4,70
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	2	0,33
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	1	0,17
	26.4 Sanciones	1	0,17
	26.5 Vados	1	0,17
	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	2	0,33
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	1	0,17
28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	1	0,17
	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...)	1	0,17
	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...)	2	0,33
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	6	1,01
	32.3 Becas/ prácticas		
	32.4 Convenios		

<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General		
	33.2 Denuncias Sanitarias	2	0,33
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)		
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	33	5,54
	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...)	6	1,01
	35.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo		
	36.2 Información proyectos en vía pública	2	0,33
	36.3 Información proyectos edificios públicos		
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	4	0,67
	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	2	0,33
	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	3	0,50
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	1	0,17
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	5	0,84
	39.3 Solares particulares		
<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 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>41 OTROS ORGANISMOS</u>	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	10	1,68
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	7	1,17
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges		
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	2	0,33
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	3	0,50
<u>TOTAL</u>		596	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un **42,95%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Zonas Verdes, Alumbrado Público y Vías y Obras.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **16,28%**; 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 **5,54%**, encontramos las consultas relacionadas con Seguridad; seguido de las consultas relacionadas con Movilidad y Accesibilidad (apps de pago, zonas de estacionamiento, zona naranja...) alcanzando también un **5,54%**.

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 mayo han pasado por la OAC un total de 8.048 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **4.446** entradas en el mes de mayo. Y **2.237** 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	999	22,47%
Alcaldía	31	0,70%
Asesoría Jurídica	39	0,88%
Comercio	1	0,02%
Conservación de Inmuebles	56	1,26%
Consumo	143	3,22%
Contratación	8	0,18%
Cooperación	3	0,07%
Coordinación de Proyectos	1	0,02%
Depto. Juventud	1	0,02%
Economía y Hacienda	355	7,98%
Empleo y Desarrollo Local	1	0,02%
Escuelas Infantiles	-	

Estadística	199	4,48%
Grupos Políticos	-	
Igualdad	2	0,04%
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	85	1,91%
Inmigración	100	2,25%
Intervención	4	0,09%
Limpieza y Recogida de Residuos	25	0,56%
Medio Ambiente	6	0,13%
Mercados	23	0,52%
NN.TT. Innovación e Informática	1	0,02%
Ocupación Vía Pública	238	5,35%
Participación Ciudadana	36	0,81%
Patrimonio	4	0,09%
Protección Animal	13	0,29%
Recursos Humanos	101	2,27%
Registro General	26	0,58%
Sanidad	65	1,46%
Secretaría General del Pleno	-	
Seguridad Ciudadana	76	1,71%
Servicio de Cultura	44	0,99%
Servicio de Deportes	4	0,09%
Servicio de Educación	26	0,58%
Servicio de Fiestas	111	2,50%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral	-	
Tesorería	103	2,32%
Tráfico y Transportes.	379	8,52%
Tribunal Económico Administrativo	-	
Turismo y Playas	2	0,04%
Urbanismo	1133	25,48%
Vicesecretaría	-	
Vivienda	2	0,04%
TOTAL	4446	100%

- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **1.365** 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.