

## ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE 2019

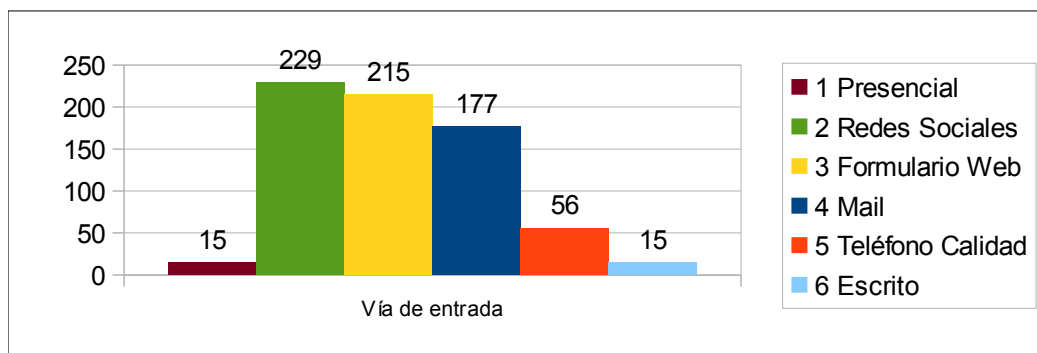
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de septiembre de 2019.

**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 septiembre; 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	SEPTIEMBRE	
	Nº	%
1 PRESENCIAL	15	
2 REDES SOCIALES Facebook 26 Twitter 203	<b>229</b>	
3 FORMULARIO WEB	<b>215</b>	
4 MAIL	<b>177</b>	
5 TELÉFONO CALIDAD	56	
6 ESCRITO	15	
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>

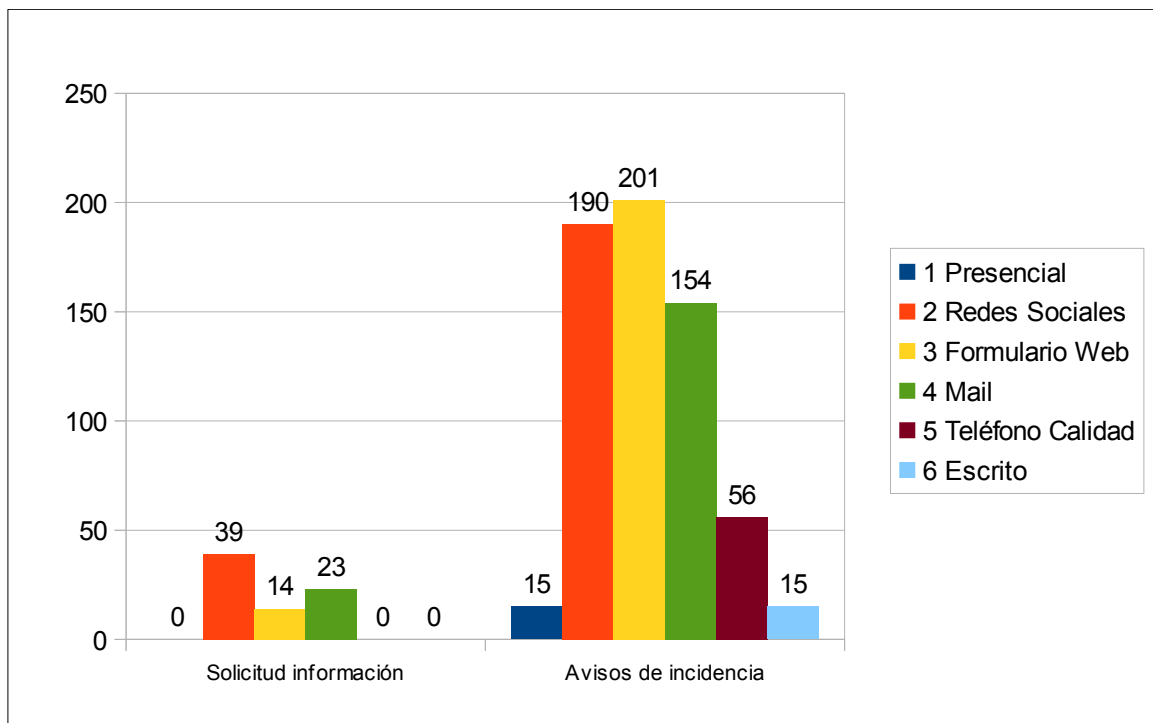


## TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	15	15
Redes Sociales	39	190	229
Formulario Web	14	201	215
Mail	23	154	177
Teléfono Calidad	0	56	56
Escrito	0	15	15
TOTAL	76	631	707

### ¿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	3	0,42%
Acción Social	4	0,57%
Cementerio		
Comercio y Hostelería		
Consumo	1	0,14%
Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura		
Deportes	6	0,85%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	17	2,40%
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería		
Educación		
Empleo		
Estadística	10	1,41%
Fiestas		
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	<b>381</b>	<b>53,89%</b>
Inmigración	1	0,14%
Juventud	1	0,14%
Limpieza Pública	<b>135</b>	<b>19,09%</b>
Medio Ambiente		
Memoria Histórica		
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	27	3,82%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	1	0,14%
Ocupación Vía Pública	2	0,28%
Participación Ciudadana		
Patrimonio		
Plaza de Toros		
Recursos Humanos	5	0,71%
Sanidad	3	0,42%
Seguridad	<b>57</b>	<b>8,06%</b>
Turismo y Playas	5	0,71%
Urbanismo	3	0,42%
URB- Información Urbanística	2	0,28%
URB- Disciplina Urbanística		
URB- Conservación de Inmuebles	2	0,28%
Vivienda	1	0,14
Otros organismos		
Mancomunidad	36	5,09%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	2	0,28%
Otros	2	0,28%
SAIC		
<b>TOTAL</b>	<b>707</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...)	2	0,28
	<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 Alcaldía	1	0,14
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	1	0,14
	<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...)	2	0,28
	<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)	1	0,14
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad		
	<b>2.8</b> Otros Acción Social		
<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>3.4</b> Otros Cementerio		
<b><u>4 COMERCIO Y HOSTELERÍA</u></b>	<b>4.1</b> Información General (festivos autorizados apertura...)		
	<b>4.2</b> Otros Comercio y Hostelería		
<b><u>5 CONSUMO</u></b>	<b>5.1</b> Información General	1	0,14
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)		
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor		
	<b>5.4</b> Otros Consumo		
<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>6.3</b> Otros Contratación		
<b><u>7 COOPERACIÓN</u></b>	<b>7.1</b> Información General		
	<b>7.2</b> Centro de Asociaciones y Voluntariado de Alicante		
	<b>7.3</b> Otros Cooperación		
<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> Planes y Programas (Plan Ciudad, Plan Inclusión Social,		

	EDUSI...)		
	<b>8.4</b> Otros Coordinación de Proyectos		
<b>9 CULTURA</b>	<b>9.1</b> Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)		
	<b>9.2</b> Aula Abierta (actividades, talleres...)		
	<b>9.3</b> Otros Cultura		
<b>10 DEPORTES</b>	<b>10.1</b> Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	6	0,85
	<b>10.2</b> Reserva de instalaciones		
	<b>10.3</b> Otros Deportes		
<b>ECONOMÍA Y HACIENDA</b>			
<b>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</b>	<b>11.1</b> 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>11.2</b> IBI Urbano / Basuras	8	1,13
	<b>11.3</b> IBI rústico		
	<b>11.4</b> IVTM	8	1,13
	<b>11.5</b> IAE	1	0,14
	<b>11.6</b> Pago vados		
	<b>11.7</b> Plusvalía		
	<b>11.8</b> ICIO		
	<b>11.9</b> Otros Atenc. Al Contribuy.		
<b>12 ECON-HAC. Intervención</b>	<b>12.1</b> Facturación		
	<b>12.2</b> Alta a Terceros		
	<b>12.3</b> Otros Intervención		
<b>13 ECON-HAC. Tesorería</b>	<b>13.1</b> Cita Previa Tesorería		
	<b>13.2</b> Certificado de No Deudas		
	<b>13.3</b> Duplicado de recibos		
	<b>13.4</b> Otros Tesorería		
<b>14 EDUCACIÓN</b>	<b>14.1</b> Información General (colegios públicos, horarios...)		
	<b>14.2</b> Matriculación Escolar		
	<b>14.3</b> Escuelas Infantiles		
	<b>14.4</b> Programas y Actividades (absentismo, prevención...)		
	<b>14.5</b> Otros Educación		
<b>15 EMPLEO-AGENCIA DESARROLLO LOCAL</b>	<b>15.1</b> Información General (programas de formación, empleo, actividades...)		
	<b>15.2</b> Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)		
	<b>15.3</b> Solicitud espacios polivalentes		
	<b>15.4</b> Otros Empleo		

<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b>	<b>16.1</b> Callejero Urbano	1	0,14
	<b>16.2</b> Reposición placas denominación vías públicas		
	<b>16.3</b> Censo Electoral - Elecciones		
	<b>16.4</b> Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	4	0,57
	<b>16.5</b> Cita Previa Estadística	5	0,71
	<b>16.6</b> Otros Estadística		
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	<b>17.1</b> Información General (programas, horarios, eventos...)		
	<b>17.2</b> Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)		
	<b>17.3</b> Otros Fiestas		
<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> Otros Igualdad		
<b><u>19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO</u></b>	<b>19.1</b> Alumbrado Público	<b>102</b>	<b>14,43</b>
	<b>19.2</b> Mantenimiento Dependencias y Colegios	<b>66</b>	<b>9,34</b>
	<b>19.3</b> Mantenimiento Instalaciones Deportivas	<b>2</b>	<b>0,28</b>
	<b>19.4</b> Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	<b>4</b>	<b>0,57</b>
	<b>19.5</b> Mobiliario Urbano	<b>35</b>	<b>4,95</b>
	<b>19.6</b> Zonas Verdes	<b>87</b>	<b>12,31</b>
	<b>19.7</b> Vías y Obras	<b>85</b>	<b>12,02</b>
	<b>19.8</b> Otros Infraestructuras		
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	<b>20.1</b> Información General (horarios, actividades, eventos...)	1	0,14
	<b>20.2</b> Oficina de Atención a las Personas Migradas		
	<b>20.3</b> Informes de Habitabilidad		
	<b>20.4</b> Otros Inmigración		
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	<b>21.1</b> Información General (horarios, actividades, programas...)	1	0,14
	<b>21.2</b> Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)		
	<b>21.3</b> Otros Juventud		
<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...)	<b>1</b>	<b>0,14</b>
	<b>22.2</b> Incidencias	<b>134</b>	<b>18,95</b>
	<b>22.3</b> Otros limpieza		
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	<b>23.1</b> Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)		
	<b>23.2</b> Otros Medio Ambiente		
<b><u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u></b>	<b>24.1</b> Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)		
	<b>24.2</b> Otros Memoria Histórica		

<b><u>25 MERCADOS</u></b>	<b>25.1</b> Información General (horarios, instalaciones...)		
	<b>25.2</b> Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)		
	<b>25.3</b> Otros Mercados		
<b><u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u></b>	<b>26.1</b> Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	19	2,69
	<b>26.2</b> Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	3	0,42
	<b>26.3</b> Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	3	0,42
	<b>26.4</b> Sanciones	1	0,14
	<b>26.5</b> Vados		
	<b>26.6</b> Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	1	0,14
	<b>26.7</b> Otros Movilidad		
<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	<b>27.1</b> Sede Electrónica	1	0,14
	<b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital		
	<b>27.3</b> Otros Informática		
<b><u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u></b>	<b>28.1</b> Cita Previa Ocupación Vía Pública		
	<b>28.2</b> Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	1	0,14
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	1	0,14
<b><u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u></b>	<b>29.1</b> Información General (Registro Asociaciones...)		
	<b>29.2</b> Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).		
	<b>29.3</b> Juntas de Distrito		
	<b>29.4</b> Otros Participación Ciudadana		
<b><u>30 PATRIMONIO</u></b>	<b>30.1</b> Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)		
	<b>30.2</b> Otros Patrimonio		
<b><u>31 PLAZA DE TOROS</u></b>	<b>31.1</b> Información General		
	<b>31.2</b> Espectáculos		
	<b>31.3</b> Escuela Taurina		
	<b>31.4</b> Museo Taurino		
	<b>31.5</b> Otros Pza. Toros		
<b><u>32 RECURSOS HUMANOS,</u></b>	<b>32.1</b> Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	1	0,14
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	4	0,57
	<b>32.3</b> Becas/ prácticas		
	<b>32.4</b> Convenios		
	<b>32.5</b> Otros RRHH		

<b><u>33 SANIDAD</u></b>	<b>33.1</b> Información General	2	0,28
	<b>33.2</b> Denuncias Sanitarias	1	0,14
	<b>33.3</b> Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)		
	<b>33.4</b> Otros Sanidad		
<b><u>34 SEGURIDAD</u></b>	<b>34.1</b> Información General (actividades, eventos...)	12	1,70
	<b>34.2</b> Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	<b>44</b>	<b>6,22</b>
	<b>34.3</b> Bomberos	1	0,14
	<b>34.4</b> Protección Civil- Agrupación Voluntarios		
	<b>34.5</b> Otros Seguridad		
<b><u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u></b>	<b>35.1</b> Información General Turismo (actividades, eventos...)	2	0,28
	<b>35.2</b> Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	3	0,42
	<b>35.3</b> Otros Turismo y Playas		
<b><u>36 URBANISMO</u></b>	<b>36.1</b> Cita Previa Urbanismo		
	<b>36.2</b> Información proyectos en vía pública	3	0,42
	<b>36.3</b> Información proyectos edificios públicos		
	<b>36.4</b> Otros Urbanismo		
<b><u>37 URB- Información Urbanística</u></b>	<b>37.1</b> Infracciones y sanciones urbanísticas		
	<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	2	0,28
	<b>37.4</b> Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.		
<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	1	0,14
	<b>39.3</b> Solares particulares	1	0,14
<b><u>40 VIVIENDA</u></b>	<b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)	1	0,14
	<b>40.2</b> Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios		
	<b>40.3</b> Intermediación Social Inmobiliaria		
	<b>40.4</b> Otros Vivienda		
<b><u>41 OTROS ORGANISMOS</u></b>	<b>41.1</b> Otros organismos (Diputación, Conselleria- TRAM, otros aytos, Subdelegación....)		
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	36	5,09
<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	0,28



<b>45 OTROS</b>	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	2	0,28
<b>46 SAIC</b>	<b>46.1</b> OAC		
	<b>46.2</b> 010		
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones		
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a		
	<b>46.5</b> Redes Sociales		
	<b>46.6</b> Otros SAIC		
<b>TOTAL</b>		<b>707</b>	<b>100,00%</b>

Con respecto a la tipología de consulta, con un **53,89%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Zonas Verdes, Vías y Obras y Mantenimiento de Dependencias y Colegios.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **19,09%**; 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 **8,06%**, encontramos las consultas relacionadas con Seguridad; seguido de las consultas relacionadas con la Mancomunidad de l'Alacantí (plagas de mosquitos) alcanzando un **5,09%**.

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 septiembre han pasado por la OAC un total de 7.906 personas;** cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **3.159** personas son atendidas en el Registro General; las cuales presentan un total de **3.491** entradas en el mes de septiembre.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	<b>979</b>	<b>28,04%</b>
Alcaldía	13	0,37%
Asesoría Jurídica	27	0,77%
Comercio	8	0,23%
Conservación de Inmuebles	43	1,23%
Consumo	125	3,58%
Contratación	2	0,06%
Cooperación	3	0,09%
Coordinación de Proyectos	2	0,06%

Depto. Juventud	1	0,03
Economía y Hacienda	<b>286</b>	<b>8,19%</b>
Empleo y Desarrollo Local	1	0,03%
Escuelas Infantiles		
Estadística	139	<b>3,98%</b>
Grupos Políticos		
Igualdad	5	0,14%
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	74	2,12%
Inmigración	104	2,98%
Intervención	1	0,03%
Limpieza y Recogida de Residuos	14	0,40%
Medio Ambiente	12	0,34%
Mercados	7	0,20%
NN.TT. Innovación e Informática	1	0,03%
Ocupación Vía Pública	<b>146</b>	4,18%
Participación Ciudadana	13	0,37%
Patrimonio	2	0,06%
Protección Animal	14	0,40%
Recursos Humanos	68	1,95%
Registro General	13	0,37%
Sanidad	51	1,46%
Secretaría General del Pleno	1	0,03%
Seguridad Ciudadana	74	2,12%
Servicio de Cultura	22	0,63%
Servicio de Deportes	6	0,17%
Servicio de Educación	47	1,35%
Servicio de Fiestas	39	1,12%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral		
Tesorería	47	1,35%
Tráfico y Transportes.	<b>237</b>	<b>6,79%</b>
Tribunal Económico Administrativo		
Turismo y Playas	6	0,17%
Urbanismo	<b>857</b>	<b>25,55%</b>
Vicesecretaría		
Vivienda	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>3491</b>	<b>100%</b>

- **3.685** 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): **1.062** 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.