

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL OCTUBRE 2019

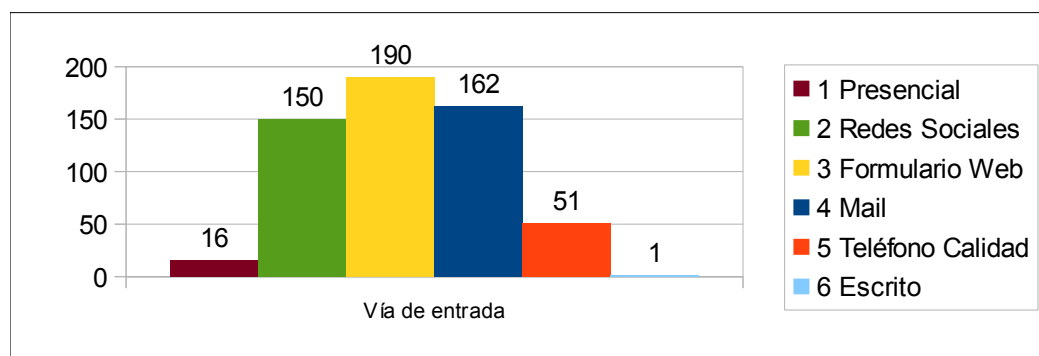
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de octubre de 2019.

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 octubre; puesto que aún no disponíamos 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 e Información, Incidencias, Sugerencias y Reclamaciones.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	OCTUBRE	
	Nº	%
1 PRESENCIAL	16	2,81%
2 REDES SOCIALES Facebook 50 Twitter 99 Google+ 1	150	26,32%
3 FORMULARIO WEB	190	33,33%
4 MAIL	162	28,42%
5 TELÉFONO CALIDAD	51	8,95%
6 ESCRITO	1	0,18%
TOTAL	570	100%

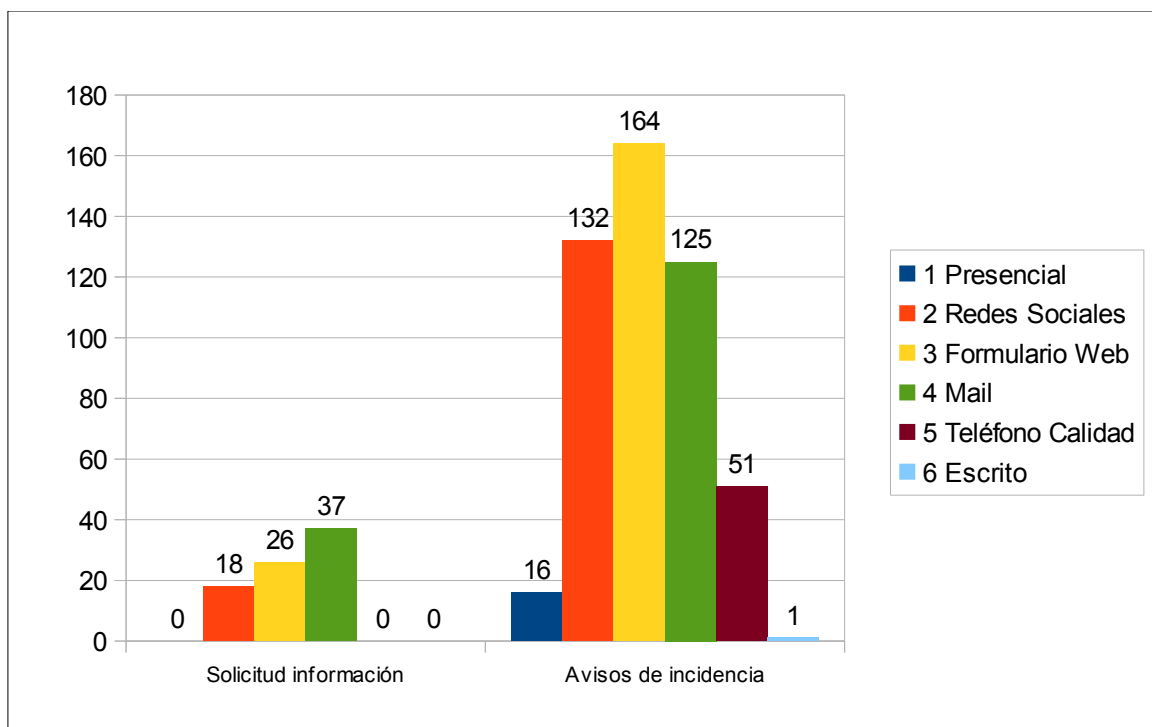


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	16	16
Redes Sociales	18	132	150
Formulario Web	26	164	190
Mail	37	125	162
Teléfono Calidad	0	51	51
Escrito	0	1	1
TOTAL	81	489	570

¿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	2	0,35%
Acción Social	3	0,53%
Cementerio	-	
Comercio y Hostelería	-	
Consumo	1	0,18%
Contratación	-	
Cooperación	-	
Coordinación de Proyectos	-	
Cultura	2	0,35%
Deportes	1	0,18%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	26	4,56%
ECON-HAC. Intervención	-	
ECON-HAC. Tesorería	3	0,53%
Educación	-	
Empleo	-	
Estadística	9	1,58%
Fiestas	3	0,53%
Igualdad	-	
Infraestructuras y Mantenimiento	302	52,98%
Inmigración	-	
Juventud	-	
Limpieza Pública	118	20,70%
Medio Ambiente	1	0,18%
Memoria Histórica	-	
Mercados	-	
Movilidad y Accesibilidad	26	4,56%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	1	0,18%
Ocupación Vía Pública	5	0,88%
Participación Ciudadana	-	
Patrimonio	1	0,18
Plaza de Toros	-	
Recursos Humanos	9	1,58%
Sanidad	2	0,35%
Seguridad	18	3,16%
Turismo y Playas	-	
Urbanismo	5	0,88%
URB- Información Urbanística	6	1,05%
URB- Disciplina Urbanística	-	
URB- Conservación de Inmuebles	4	0,70%
Vivienda	-	
Otros organismos	5	0,88%
Mancomunidad	9	1,58%
Síndic de Greuges	-	
Aguas Municipalizadas	5	0,88%
Otros	-	
SAIC	3	0,53%
TOTAL	570	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)	1	0,18
	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 Alcaldía	1	0,18
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	3	0,53
	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 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	0,18
	5.4 Otros Consumo		
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)		
	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...)	2	0,35
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)		
	9.3 Otros Cultura		
10 DEPORTES	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	1	0,18
	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...)	3	0,53
	11.2 IBI Urbano / Basuras	5	0,88
	11.3 IBI rústico	1	0,18
	11.4 IVTM	13	2,28
	11.5 IAE	3	0,53
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía	1	0,18
	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	1	0,18
	13.3 Duplicado de recibos		
	13.4 Otros Tesorería	2	0,35
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...)		
	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	1	0,18
	16.3 Censo Electoral - Elecciones		
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	2	0,35
	16.5 Cita Previa Estadística	4	0,70
	16.6 Otros Estadística	2	0,35
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	2	0,35
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)		
	17.3 Otros Fiestas	1	0,18
<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	85	14,91
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	47	8,25
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1	0,18
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	8	1,40
	19.5 Mobiliario Urbano	24	4,21
	19.6 Zonas Verdes	71	12,46
	19.7 Vías y Obras	64	11,23
	19.8 Otros Infraestructuras	1	0,18
<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...)	2	0,35
	22.2 Incidencias	116	20,35
	22.3 Otros limpieza		
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	1	0,18
	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...)	11	1,93
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4	0,70
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	3	0,53
	26.4 Sanciones	5	0,88
	26.5 Vados		
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	1	0,18
	26.7 Otros Movilidad	2	0,35
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	1	0,18
	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...)	1	0,18
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	4	0,70
<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		
	29.4 Otros Participación Ciudadana		
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1	0,18
	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.	5	0,88
	32.3 Becas/ prácticas	4	0,70
	32.4 Convenios		
	32.5 Otros RRHH		

<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General		
	33.2 Denuncias Sanitarias	1	0,18
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	1	0,18
	33.4 Otros Sanidad		
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	17	2,98
	34.3 Bomberos	1	0,18
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios		
	34.5 Otros Seguridad		
<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, lavapiés...)		
	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	5	0,88
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	4	0,70
	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	0,35
	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	1	0,18
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	1	0,18
	39.3 Solares particulares	2	0,35
<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...)	5	0,88
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	9	1,58
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges		
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	5	0,88

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	2	0,35%
	46.6 Otros SAIC	1	0,18%
TOTAL		570	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un **52,98%** 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 **20,70%**; 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 **4,56%**, encontramos las consultas relacionadas con Atención al Contribuyente y Movilidad y Accesibilidad respectivamente.

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 octubre han pasado por la OAC un total de 5.461 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **2.165** personas son atendidas en el Registro General; las cuales presentan un total de **4.460** entradas en el mes de octubre.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	1302	29,19%
Alcaldía	102	2,29%
Asesoría Jurídica	58	1,30%
Comercio	2	0,04%
Conservación de Inmuebles	53	1,19%
Consumo	165	3,70%
Contratación	4	0,09%
Cooperación	7	0,16%
Coordinación de Proyectos	5	0,11%

Depto. Juventud	-	
Economía y Hacienda	329	7,38%
Empleo y Desarrollo Local	1	0,02%
Escuelas Infantiles	-	
Estadística	143	3,21%
Grupos Políticos	-	
Igualdad	2	0,04%
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	63	1,41%
Inmigración	108	2,42%
Intervención	1	0,02%
Limpieza y Recogida de Residuos	19	0,43%
Medio Ambiente	16	0,36%
Mercados	16	0,36%
NN.TT. Innovación e Informática	-	
Ocupación Vía Pública	230	5,16%
Participación Ciudadana	28	0,63%
Patrimonio	2	0,04%
Protección Animal	7	0,16%
Recursos Humanos	92	2,06%
Registro General	17	0,38%
Sanidad	82	1,84%
Secretaría General del Pleno	1	0,02%
Seguridad Ciudadana	78	1,75%
Servicio de Cultura	21	0,47%
Servicio de Deportes	17	0,38%
Servicio de Educación	36	0,81%
Servicio de Fiestas	105	2,35%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral	-	
Tesorería	73	1,64%
Tráfico y Transportes.	327	7,33%
Tribunal Económico Administrativo	3	0,07%
Turismo y Playas	4	0,09%
Urbanismo	939	21,05%
Vicesecretaría	-	
Vivienda	2	0,04%
TOTAL	4460	100%

- **2.466** 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): **830** 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.