

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL NOVIEMBRE 2019

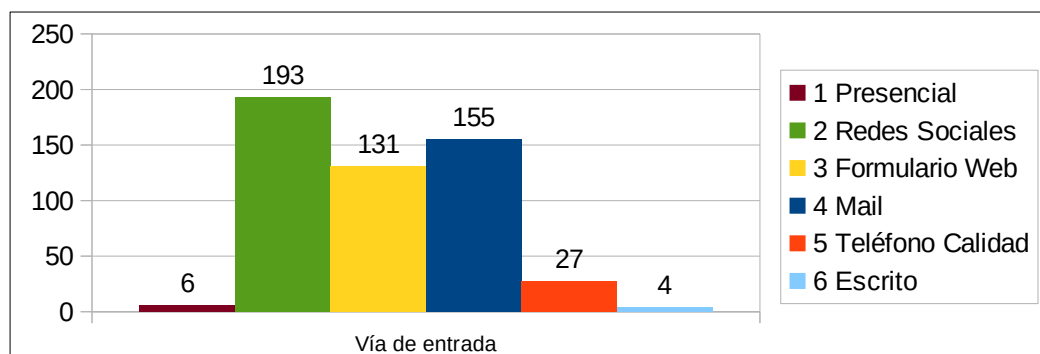
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de noviembre de 2019.

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 noviembre. Los datos estadísticos de la OAC aparecerán al final del informe distribuidos diferenciando Registro General, Estadística e Información, Incidencias, Sugerencias y Reclamaciones.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	Nº	%
1 PRESENCIAL	6	1,16%
2 REDES SOCIALES Facebook 63 Twitter 128 Google+ 2	193	37,40%
3 FORMULARIO WEB	131	25,39%
4 MAIL	155	30,04%
5 TELÉFONO CALIDAD	27	5,23%
6 ESCRITO	4	0,78%
TOTAL	516	100%

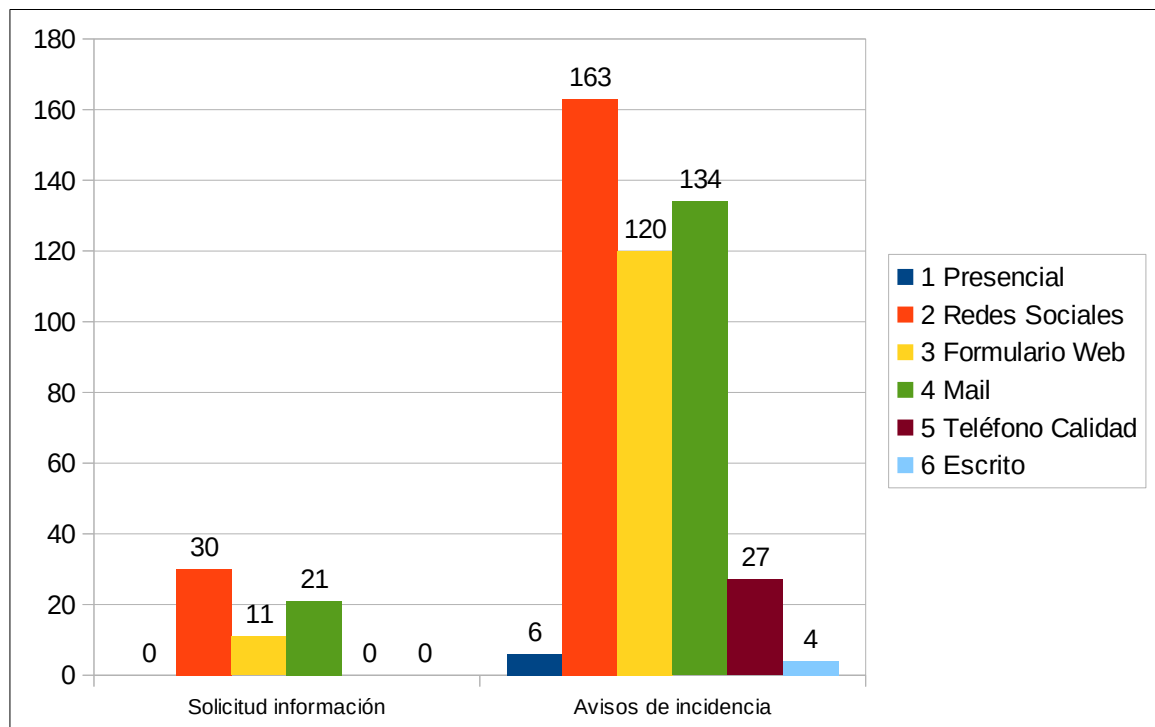


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	6	6
Redes Sociales	30	163	193
Formulario Web	11	120	131
Mail	21	134	155
Teléfono Calidad	0	27	27
Escrito	0	4	4
TOTAL	62	454	516

¿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	3	0,58%
Acción Social	1	0,19%
Cementerio		
Comercio y Hostelería		
Consumo		
Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura	5	0,97%
Deportes	1	0,19%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	14	2,71%
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería		
Educación	2	0,39%
Empleo	3	0,58%
Estadística	12	2,33%
Fiestas	2	0,39%
Igualdad	1	0,19%
Infraestructuras y Mantenimiento	289	56,00%
Inmigración		
Juventud		
Limpieza Pública	106	20,54%
Medio Ambiente	3	0,58%
Memoria Histórica		
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	18	3,49%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	3	0,58%
Ocupación Vía Pública	1	0,19%
Participación Ciudadana	1	0,19%
Patrimonio		
Plaza de Toros		
Recursos Humanos	3	0,58%
Sanidad	1	0,19%
Seguridad	14	2,71%
Turismo y Playas	1	0,19%
Urbanismo	3	0,58%
URB- Información Urbanística	2	0,39%
URB- Disciplina Urbanística		
URB- Conservación de Inmuebles	8	1,55%
Vivienda		
Otros organismos	5	0,97%
Mancomunidad	3	0,58%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	4	0,78%
Otros	4	0,78%
SAIC	3	0,58%
TOTAL	516	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsa documentos...)		
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	2	0,39
	1.3 Enlaces Civiles		
	1.4 Protocolo	1	0,19
	1.5 Prensa e Imagen		
	1.6 Normativa municipal vigente		
	1.7 Otros Alcaldía		
<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 Otros Acción Social	1	0,19
<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		
	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 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios,		

	concursos, premios...)		
	8.4 Otros Coordinación de Proyectos		
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	5	0,97
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)		
	9.3 Otros Cultura		
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	1	0,19
	10.2 Reserva de instalaciones		
	10.3 Otros Deportes		
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>			
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u>	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	6	1,16
	11.3 IBI rústico	2	0,39
	11.4 IVTM	6	1,16
	11.5 IAE		
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía		
	11.8 ICIO		
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.		
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación		
	12.2 Alta a Terceros		
	12.3 Otros Intervención		
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería		
	13.2 Certificado de No Deudas		
	13.3 Duplicado de recibos		
	13.4 Otros Tesorería		
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	1	0,19
	14.2 Matriculación Escolar		
	14.3 Escuelas Infantiles		
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	1	0,19
	14.5 Otros Educación		
<u>15 EMPLEO-AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	3	0,58
	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	2	0,39
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1	0,19
	16.5 Cita Previa Estadística	4	0,78
	16.6 Otros Estadística	5	0,97
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	2	0,39
	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)	1	0,19
	18.3 Otros Igualdad		
<u>19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO</u>	19.1 Alumbrado Público	68	13,18
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	70	13,57
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3	0,58
	19.5 Mobiliario Urbano	21	4,07
	19.6 Zonas Verdes	56	10,85
	19.7 Vías y Obras	70	13,57
	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...)	4	0,78
	22.2 Incidencias	100	19,38
	22.3 Otros limpieza	2	0,39
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	2	0,39
	23.2 Otros Medio Ambiente	1	0,19
<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...)	7	1,36
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	3	0,58
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	1	0,19
	26.4 Sanciones		
	26.5 Vados	2	0,39
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)		
	26.7 Otros Movilidad	5	0,97
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	1	0,19
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	2	0,39
	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	1	0,19
<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	0,19
	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...)	1	0,19
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	2	0,39
	32.3 Becas/ prácticas		
	32.4 Convenios		
	32.5 Otros RRHH		

<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General		
	33.2 Denuncias Sanitarias		
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	1	0,19
	33.4 Otros Sanidad		
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	14	2,71
	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...)		
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	1	0,19
	35.3 Otros Turismo y Playas		
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo		
	36.2 Información proyectos en vía pública	2	0,39
	36.3 Información proyectos edificios públicos		
	36.4 Otros Urbanismo	1	0,19
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	1	0,19
	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	0,19
	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	0,19
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	4	0,78
	39.3 Solares particulares	3	0,58
<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	0,97
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	3	0,58
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges		
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	4	0,78

<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	4	0,78
<u>46 SAIC</u>	46.1 OAC		
	46.2 010	1	0,19%
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones		
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a		
	46.5 Redes Sociales	1	0,19%
	46.6 Otros SAIC	1	0,19%
<u>TOTAL</u>		516	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un **56%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Vías y Obras , Mantenimiento de Dependencias y Colegios y Alumbrado Público.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **20,54%**; 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 **3,49%**, encontramos las consultas relacionadas con Movilidad y Accesibilidad.

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 noviembre han pasado por la OAC un total de 6.644 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: Se presentan un total de **3.691** entradas en el mes de noviembre.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	1102	29,86%
Alcaldía	33	0,89%
Asesoría Jurídica	26	0,70%
Comercio	3	0,08%
Conservación de Inmuebles	30	0,81%
Consumo	191	5,17%
Contratación		
Cooperación	4	0,11%
Coordinación de Proyectos	3	0,08%
Depto. Juventud		

Economía y Hacienda	213	5,77%
Empleo y Desarrollo Local	1	0,03%
Escuelas Infantiles		
Estadística	116	3,14%
Grupos Políticos		
Igualdad	1	0,03%
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	79	2,14%
Inmigración	110	2,98%
Intervención	2	0,05%
Limpieza y Recogida de Residuos	12	0,33%
Medio Ambiente	8	0,22%
Mercados	12	0,33%
NN.TT. Innovación e Informática		
Ocupación Vía Pública	181	4,90%
Participación Ciudadana	31	0,84%
Patrimonio	7	0,19%
Protección Animal	13	0,35%
Recursos Humanos	61	1,65%
Registro General	11	0,30%
Sanidad	39	1,06%
Secretaría General del Pleno		
Seguridad Ciudadana	71	1,92%
Servicio de Cultura	15	0,41%
Servicio de Deportes		
Servicio de Educación	7	0,19%
Servicio de Fiestas	51	1,38%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral		
Tesorería	50	1,35%
Tráfico y Transportes.	348	9,43%
Tribunal Económico Administrativo	4	0,11%
Turismo y Playas	3	0,08%
Urbanismo	852	23,08%
Vicesecretaría		
Vivienda	1	0,03%
TOTAL	3691	100%

- **2.038** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital...
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **915** personas atendidas. 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.