

**ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD**  
**INFORME MENSUAL DICIEMBRE 2019**

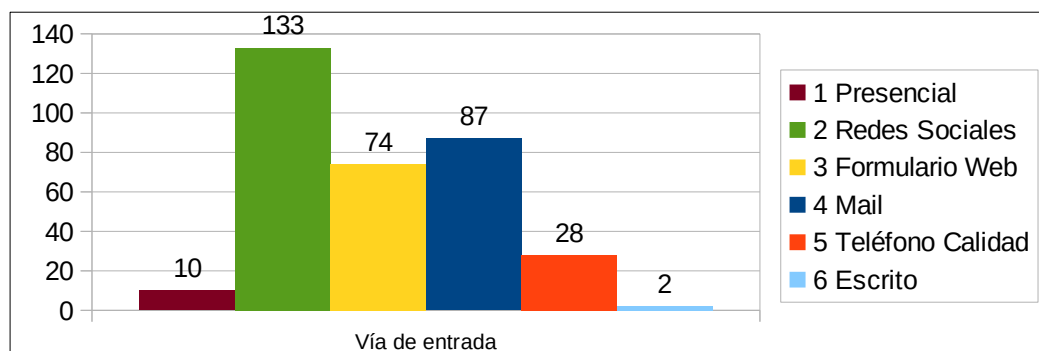
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de diciembre de 2019.

**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 diciembre. 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	DICIEMBRE	
	Nº	%
1 PRESENCIAL	10	2,99
2 REDES SOCIALES Facebook 16 Twitter 117	133	39,82
3 FORMULARIO WEB	74	22,16
4 MAIL	87	26,05
5 TELÉFONO CALIDAD	28	8,38
6 ESCRITO	2	0,60
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

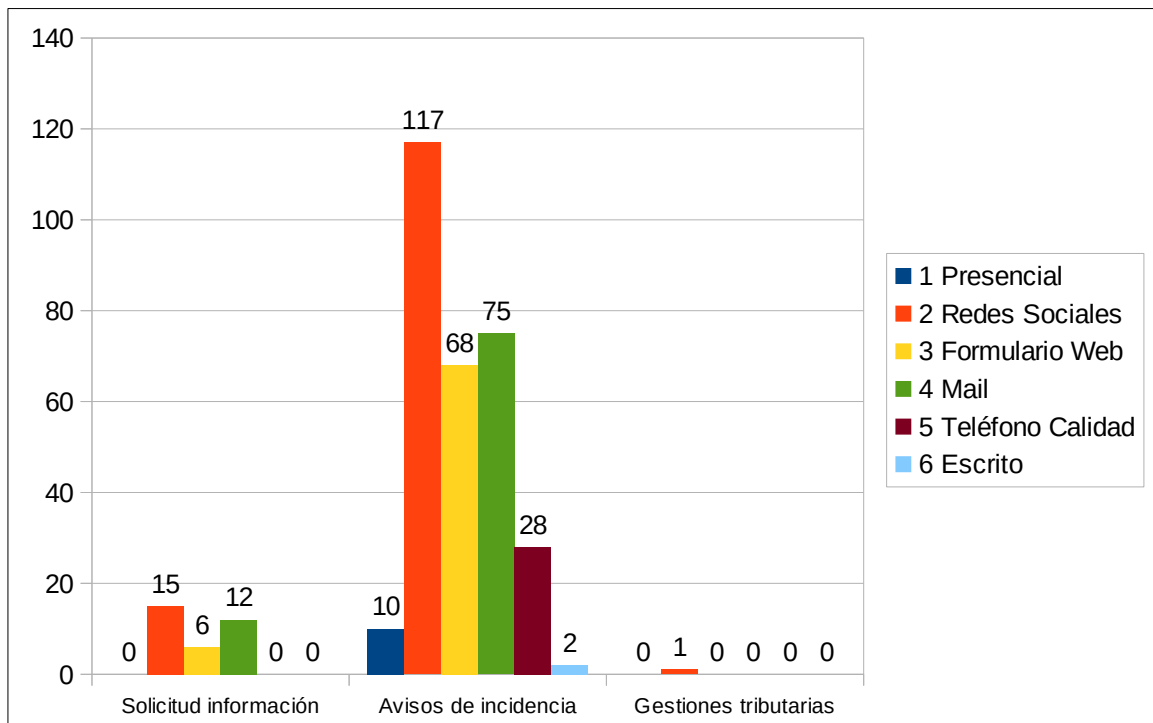


## TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	Gestiones tributarias	TOTAL
Presencial	0	10	0	10
Redes Sociales	15	117	1	133
Formulario Web	6	68	0	74
Mail	12	75	0	87
Teléfono Calidad	0	28	0	28
Escrito	0	2	0	2
TOTAL	33	300	1	334

### ¿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	2	0,60%
Acción Social	1	0,30%
Cementerio		
Comercio y Hostelería		
Consumo	1	0,30%
Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura		
Deportes	2	0,60%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	<b>14</b>	<b>4,19%</b>
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería		
Educación	1	0,30%
Empleo		
Estadística	3	0,90%
Fiestas	5	1,50%
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	<b>185</b>	<b>55,39%</b>
Inmigración		
Juventud		
Limpieza Pública	<b>79</b>	<b>23,65%</b>
Medio Ambiente		
Memoria Histórica		
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	12	3,59%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	2	0,60%
Ocupación Vía Pública	3	0,90%
Participación Ciudadana		
Patrimonio		
Plaza de Toros		
Recursos Humanos		
Sanidad		
Seguridad	13	3,89%
Turismo y Playas		
Urbanismo		
URB- Información Urbanística	1	0,30%
URB- Disciplina Urbanística	1	0,30%
URB- Conservación de Inmuebles	1	0,30%
Vivienda		
Otros organismos	3	0,90%
Mancomunidad		
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	2	0,60%
Otros	2	0,60%
SAIC	1	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>334</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...)	1	0,30
	<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	1	0,30
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía		
<b><u>2 ACCIÓN SOCIAL</u></b>	<b>2.1</b> Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)		
	<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...)		
	<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)		
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad		
	<b>2.8</b> Otros Acción Social	1	0,30
<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		
	<b>5.2</b> Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1	0,30
	<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> Convocatorias publicas (subvenciones, convenios,		

	concursos, premios...)		
	<b>8.4</b> Otros Coordinación de Proyectos		
<b><u>9 CULTURA</u></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><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1</b> Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	2	0,60
	<b>10.2</b> Reserva de instalaciones		
	<b>10.3</b> Otros Deportes		
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>			
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></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...)	1	0,30
	<b>11.2</b> IBI Urbano / Basuras	8	2,40
	<b>11.3</b> IBI rústico		
	<b>11.4</b> IVTM	3	0,90
	<b>11.5</b> IAE		
	<b>11.6</b> Pago vados		
	<b>11.7</b> Plusvalía		
	<b>11.8</b> ICIO		
	<b>11.9</b> Otros Atenc. Al Contribuy.	2	0,60
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1</b> Facturación		
	<b>12.2</b> Alta a Terceros		
	<b>12.3</b> Otros Intervención		
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></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><u>14 EDUCACIÓN</u></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	1	0,30
<b><u>15 EMPLEO-AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></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>	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...)		
	16.5 Cita Previa Estadística	3	0,90
	16.6 Otros Estadística		
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	5	1,50
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)		
	17.3 Otros Fiestas		
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	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		
<b><u>19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO</u></b>	19.1 Alumbrado Público	47	14,07
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	12	3,59
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1	0,30
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	2	0,60
	19.5 Mobiliario Urbano	31	9,28
	19.6 Zonas Verdes	34	10,18
	19.7 Vías y Obras	58	17,37
	19.8 Otros Infraestructuras		
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	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		
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)		
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)		
	21.3 Otros Juventud		
<b><u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u></b>	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	3	0,90
	22.2 Incidencias	76	22,75
	22.3 Otros limpieza		
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)		
	23.2 Otros Medio Ambiente		
<b><u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u></b>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)		
	24.2 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...)	5	1,50
	<b>26.2</b> Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	1	0,30
	<b>26.3</b> Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)		
	<b>26.4</b> Sanciones	4	1,20
	<b>26.5</b> Vados		
	<b>26.6</b> Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)		
	<b>26.7</b> Otros Movilidad	2	0,60
<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	<b>27.1</b> Sede Electrónica	2	0,60
	<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...)		
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	3	0,90
<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...)		
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.		
	<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		
	<b>33.2</b> Denuncias Sanitarias		
	<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...)		
	<b>34.2</b> Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	13	3,89
	<b>34.3</b> Bomberos		
	<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...)		
	<b>35.2</b> Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)		
	<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		
	<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	1	0,30
	<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		
	<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	1	0,30
<b><u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u></b>	<b>39.1</b> Inmuebles abandonados	1	0,30
	<b>39.2</b> Desperfectos en viviendas y locales particulares		
	<b>39.3</b> Solares particulares		
<b><u>40 VIVIENDA</u></b>	<b>40.1</b> Información General (alquileres, cesión espacios...)		
	<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....)	3	0,90
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b>	<b>42.1</b> Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)		
<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	0,60



<b>45 OTROS</b>	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	2	0,60
<b>46 SAIC</b>	<b>46.1</b> OAC		
	<b>46.2</b> 010		
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	1	0,30%
	<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>334</b>	<b>100,00%</b>

Con respecto a la tipología de consulta, con un **55,39%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Vías y Obras, Alumbrado Público y Zonas Verdes.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **23,65%**; 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 **4,19%**, encontramos las consultas relacionadas con Atención al Contribuyente.

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 diciembre han pasado por la OAC un total de 7.897 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:**

- Registro General: Se presentan un total de **2.688** entradas en el mes de diciembre.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	<b>850</b>	<b>31,62</b>
Alcaldía	29	1,08%
Asesoría Jurídica	21	0,78%
Comercio		
Conservación de Inmuebles	21	0,78%
Consumo	126	4,69%
Contratación	3	0,11%
Cooperación	2	0,07%
Coordinación de Proyectos	2	0,07%
Depto. Juventud		

Economía y Hacienda	237	8,82%
Empleo y Desarrollo Local	2	0,07%
Escuelas Infantiles		
Estadística	123	4,58%
Grupos Políticos		
Igualdad		
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	44	1,64%
Inmigración	90	3,35%
Intervención	1	0,04%
Limpieza y Recogida de Residuos	8	0,30%
Medio Ambiente	6	0,22%
Mercados	9	0,33%
NN.TT. Innovación e Informática		
Ocupación Vía Pública	114	4,24%
Participación Ciudadana	10	0,37%
Patrimonio	2	0,07%
Protección Animal	6	0,22%
Recursos Humanos	39	1,45%
Registro General	8	0,30%
Sanidad	52	1,93%
Secretaría General del Pleno		
Seguridad Ciudadana	34	1,26%
Servicio de Cultura	4	0,15%
Servicio de Deportes	4	0,15%
Servicio de Educación	101	3,76%
Servicio de Fiestas	20	0,74%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral		
Tesorería	65	2,42%
Tráfico y Transportes.	<b>240</b>	<b>8,93%</b>
Tribunal Económico Administrativo	3	0,11%
Turismo y Playas		
Urbanismo	<b>411</b>	<b>15,29%</b>
Vicesecretaría		
Vivienda	1	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>2688</b>	<b>100%</b>

- **4.128** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital...
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **1081** 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.