

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL JULIO 2019

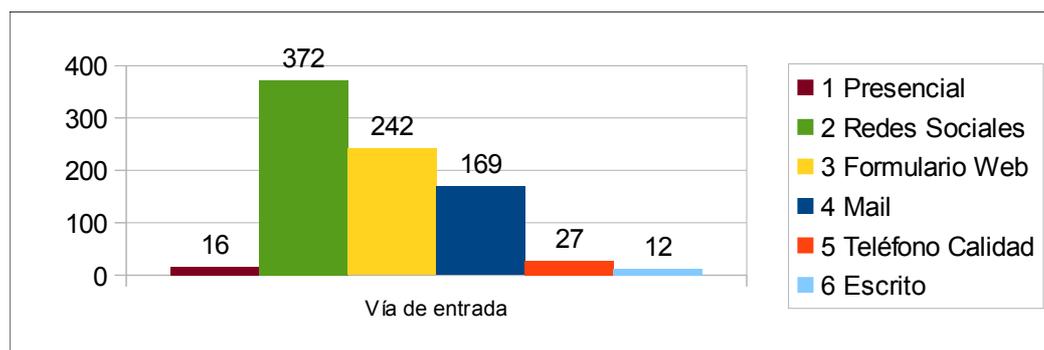
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de julio de 2019.

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 julio; 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	JULIO		
	Nº	%	
1 PRESENCIAL	16	1,91%	
2 REDES SOCIALES	372	44,39%	
Facebook			167
Twitter			188
Instagram			9
Google			8
Youtube			-
3 FORMULARIO WEB	242	28,88%	
4 MAIL	169	20,17%	
5 TELÉFONO CALIDAD	27	3,22%	
6 ESCRITO	12	1,43%	
TOTAL	838	100%	

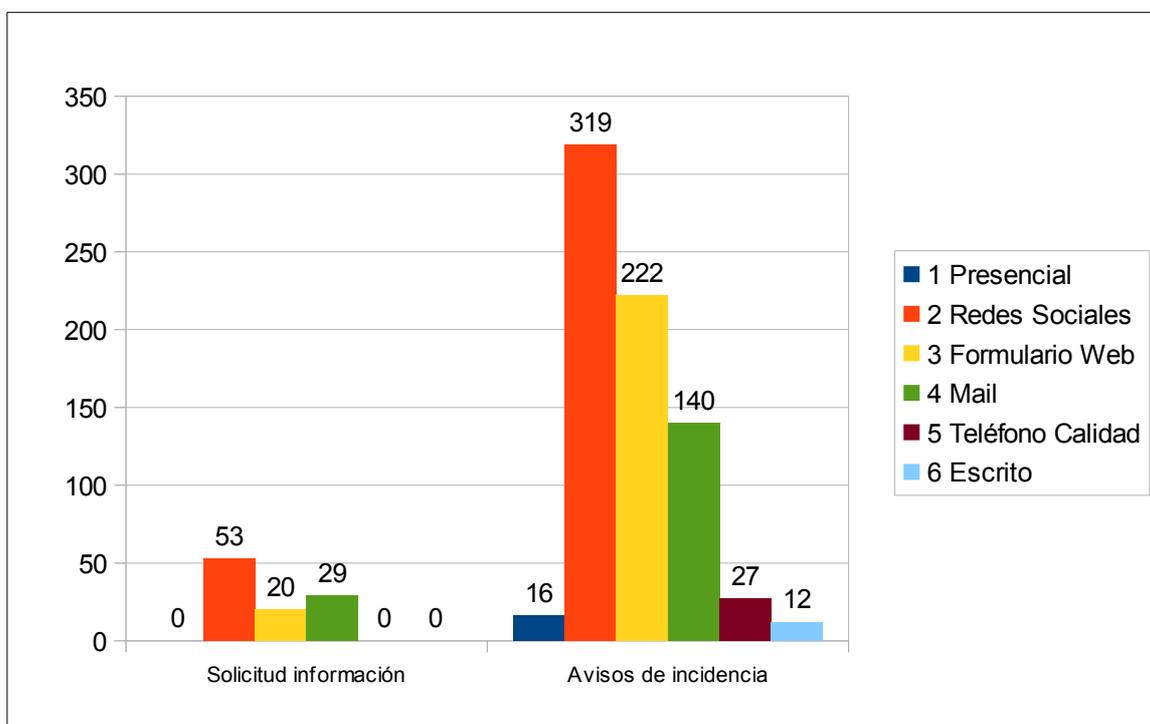


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	16	16
Redes Sociales	53	319	372
Formulario Web	20	222	242
Mail	29	140	169
Teléfono Calidad	0	27	27
Escrito	0	12	12
TOTAL	102	736	838

¿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	8	0,95%
Acción Social	8	0,95%
Cementerio	0	
Comercio y Hostelería	1	0,12%
Consumo	1	0,12%
Contratación	0	
Cooperación	0	
Coordinación de Proyectos	0	
Cultura	4	0,48%
Deportes	2	0,24%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	19	2,27%
ECON-HAC. Intervención	0	
ECON-HAC. Tesorería	5	0,60%
Educación	0	
Empleo	2	0,24%
Estadística	6	0,72%
Fiestas	6	0,72%
Igualdad	0	
Infraestructuras y Mantenimiento	340	40,57%
Inmigración	0	
Juventud	1	0,12%
Limpieza Pública	258	30,79%
Medio Ambiente	2	0,24%
Memoria Histórica	1	0,12%
Mercados	0	
Movilidad y Accesibilidad	29	3,46%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	6	0,72%
Ocupación Vía Pública	2	0,24%
Participación Ciudadana	0	
Patrimonio	0	
Plaza de Toros	0	
Recursos Humanos, Organización y Calidad	9	1,07%
Sanidad	11	1,31%
Seguridad	43	5,13%
Turismo y Playas	15	1,79%
Urbanismo	4	0,48%
URB- Información Urbanística	3	0,36%
URB- Disciplina Urbanística	5	0,60%
URB- Conservación de Inmuebles	4	0,48%
Vivienda	0	
Otros organismos	11	1,31%
Mancomunidad	28	3,34%
Síndic de Greuges	0	
Aguas Municipalizadas	2	0,24%
Otros	2	0,24%
TOTAL	838	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	0,24
	1.6 Normativa municipal vigente		
	1.7 Otros	6	0,72
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	6	0,72
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	1	0,12
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)		
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)		
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	1	0,12
	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...)	1	0,12
<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	0,12
<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...)	2	0,24
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	2	0,24
	9.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
10 DEPORTES	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	2	0,24
	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...)	3	0,36
	11.2 IBI Urbano / Basuras	11	1,31
	11.3 IBI rústico		
	11.4 IVTM	4	0,48
	11.5 IAE		
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía	1	0,12
	11.8 ICIO		
12 ECON-HAC. Intervención	12.1 Facturación		
	12.2 Alta a Terceros		
	12.3 Otros		
13 ECON-HAC. Tesorería	13.1 Cita Previa Tesorería	2	0,24
	13.2 Certificado de No Deudas	1	0,12
	13.3 Duplicado de recibos		
	13.4 Otros	2	0,24
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 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	2	0,24
	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	2	0,24
	16.3 Censo Electoral - Elecciones		
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	3	0,36
	16.5 Cita Previa Estadística	1	0,12
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	6	0,72
	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	48	5,73
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	74	8,83
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	4	0,48
	19.5 Mobiliario Urbano	31	3,70
	19.6 Zonas Verdes	113	13,48
	19.7 Vías y Obras	70	8,35
<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 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	1	0,12
	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...)	1	0,12
	22.2 Incidencias	257	30,67
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	1	0,12
	23.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	1	0,12
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)		

	24.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	1	0,12
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...)	15	1,79
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	4	0,48
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	4	0,48
	26.4 Sanciones	4	0,48
	26.5 Vados	1	0,12
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	1	0,12
	26.7 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA	27.1 Sede Electrónica	4	0,48
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA	2	0,24
28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública		
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)		
	28.3 Otros	2	0,24
29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	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 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...)	3	0,36
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	6	0,72
	32.3 Becas/ prácticas		
	32.4 Convenios		

<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	4	0,48
	33.2 Denuncias Sanitarias	4	0,48
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	3	0,36
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	43	5,13
	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...)	15	1,79
	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	0,24
	36.3 Información proyectos edificios públicos	2	0,24
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	1	0,12
	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	0,24
	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	5	0,60
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados		
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	4	0,48
	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...)	11	1,31
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	28	3,34
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges		
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	2	0,24
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	2	0,24
<u>TOTAL</u>		838	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un **40,57%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Zonas Verdes, Mantenimiento de Dependencias y Colegios y Vías y Obras.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **30,79%**; 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 **5,13%**, 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 **3,46%**.

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 julio han pasado por la OAC un total de 7.339 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **3.537** personas son atendidas en el Registro General; las cuales presentan un total de **4.114** entradas en el mes de julio.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	1114	27,08%
Alcaldía	19	0,46%
Asesoría Jurídica	37	0,90%
Comercio	4	0,10%
Conservación de Inmuebles	54	1,31%
Consumo	155	3,77%
Contratación	5	0,12%
Cooperación	4	0,10%
Coordinación de Proyectos	26	0,63%
Depto. Juventud	-	-
Economía y Hacienda	196	4,76%
Empleo y Desarrollo Local	3	0,07%
Escuelas Infantiles	-	-
Estadística	161	3,91%
Grupos Políticos	-	-

Igualdad	1	0,02%
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	81	1,97%
Inmigración	96	2,33%
Intervención	1	0,02%
Limpieza y Recogida de Residuos	34	0,83%
Medio Ambiente	3	0,07%
Mercados	6	0,15%
NN.TT. Innovación e Informática	-	-
Ocupación Vía Pública	105	2,55%
Participación Ciudadana	36	0,88%
Patrimonio	3	0,07%
Protección Animal	22	0,53%
Recursos Humanos	170	4,13%
Registro General	14	0,34%
Sanidad	53	1,29%
Secretaría General del Pleno	2	0,05%
Seguridad Ciudadana	61	1,48%
Servicio de Cultura	24	0,58%
Servicio de Deportes	13	0,32%
Servicio de Educación	84	2,04%
Servicio de Fiestas	38	0,92%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral	1	0,02%
Tesorería	92	2,24%
Tráfico y Transportes.	289	7,02%
Tribunal Económico Administrativo	-	-
Turismo y Playas	5	0,12%
Urbanismo	1101	26,76%
Vicesecretaría	-	-
Vivienda	1	0,02%
TOTAL	4114	100%

- **3.027** 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): **775** 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.