

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL ENERO 2020

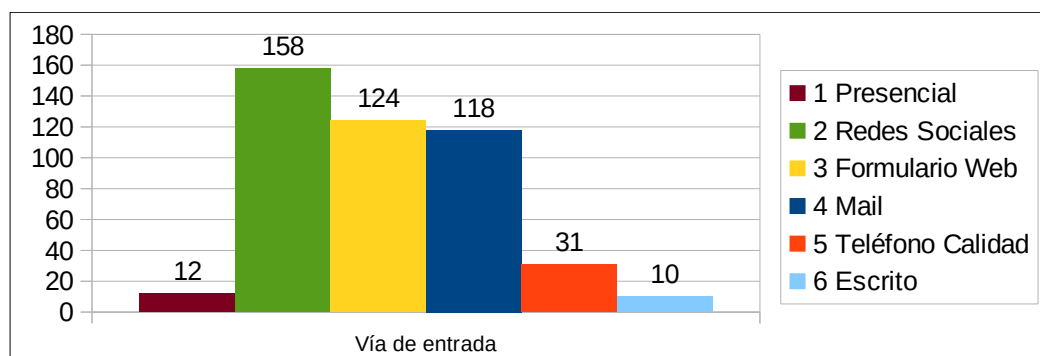
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de enero de 2020.

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 enero. 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	ENERO	%
1 PRESENCIAL	12		2,65%
2 REDES SOCIALES Facebook 23 Twitter 135	158		34,88%
3 FORMULARIO WEB	124		27,37%
4 MAIL	118		26,05%
5 TELÉFONO CALIDAD	31		6,84%
6 ESCRITO	10		2,21%
TOTAL	453		100%

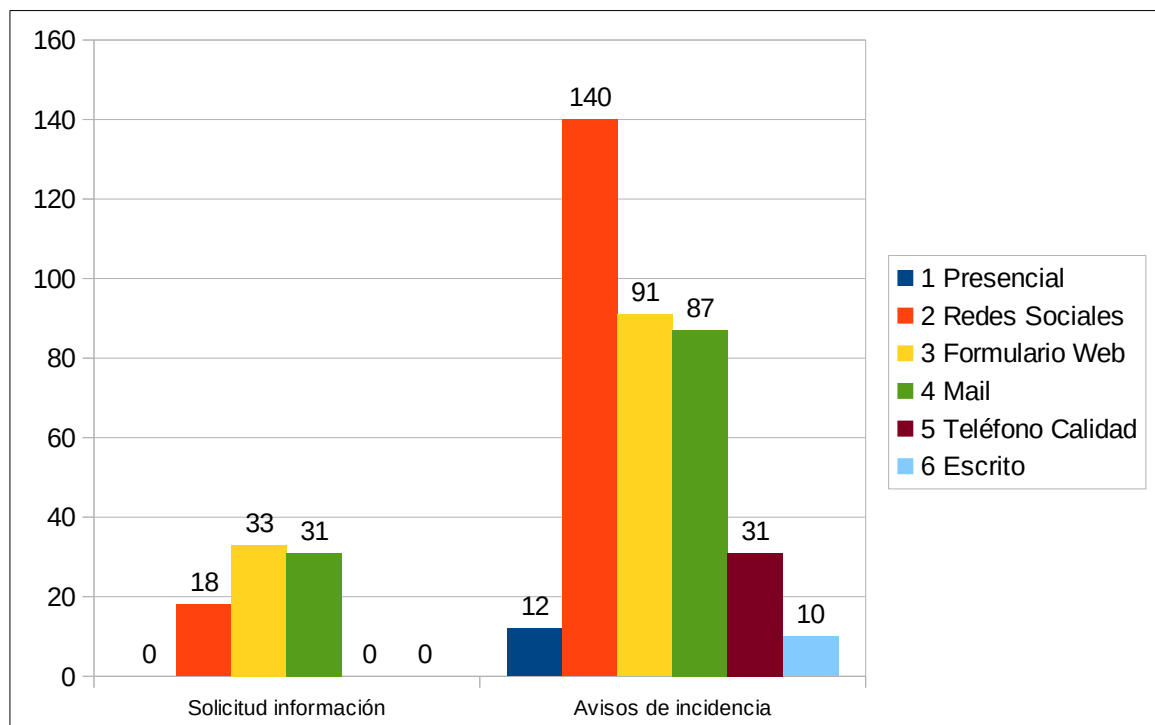


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	12	12
Redes Sociales	18	140	158
Formulario Web	33	91	124
Mail	31	87	118
Teléfono Calidad	0	31	31
Escrito	0	10	10
TOTAL	82	371	453

¿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	4	0,88%
Acción Social	3	0,66%
Cementerio		
Comercio y Hostelería		
Consumo	1	0,22%
Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos	2	0,44%
Cultura	4	0,88%
Deportes	3	0,66%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	18	3,97%
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería		
Educación	4	0,88%
Empleo	1	0,22%
Estadística	14	3,09%
Fiestas	2	0,44%
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	235	51,88%
Inmigración		
Juventud		
Limpieza Pública	101	22,30%
Medio Ambiente		
Memoria Histórica		
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	18	3,97%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	2	0,44%
Ocupación Vía Pública	2	0,44%
Participación Ciudadana		
Patrimonio		
Plaza de Toros		
Recursos Humanos	10	2,21%
Sanidad	5	1,10%
Seguridad	7	1,55%
Turismo y Playas	2	0,44%
Urbanismo	5	1,10%
URB- Información Urbanística	1	0,22%
URB- Disciplina Urbanística		
URB- Conservación de Inmuebles	3	0,66%
Vivienda		
Otros organismos		
Mancomunidad		
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	1	0,22%
Otros	2	0,44%
SAIC	3	0,66%
TOTAL	453	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u> 4 0,88%	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	1
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	
	1.3 Enlaces Civiles	
	1.4 Protocolo	
	1.5 Prensa e Imagen	
	1.6 Normativa municipal vigente	2
	1.7 Otros Alcaldía	1
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u> 3 0,66%	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	1
	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...)	1
	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
<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> 1 0,22%	5.1 Información General	
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	1
	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> 2 0,44%	8.1 Información General (Transparencia)	1
	8.2 Solicitud de espacios polivalentes	
	8.3 Convocatorias publicas (subvenciones, convenios,	1

		concursos, premios...)	
		8.4 Otros Coordinación de Proyectos	
9 CULTURA 4	0,88%	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	3
		9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	
		9.3 Otros Cultura	1
10 DEPORTES 3	0,66%	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	
		10.2 Reserva de instalaciones	
		10.3 Otros Deportes	1
ECONOMÍA Y HACIENDA			
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente 18	3,97%	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...)	4
		11.2 IBI Urbano / Basuras	4
		11.3 IBI rústico	
		11.4 IVTM	5
		11.5 IAE	1
		11.6 Pago vados	
		11.7 Plusvalía	3
		11.8 ICIO	1
		11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	
12 ECON-HAC. Intervención		12.1 Facturación	
		12.2 Alta a Terceros	1
		12.3 Otros Intervención	
13 ECON-HAC. Tesorería		13.1 Cita Previa Tesorería	
		13.2 Certificado de No Deudas	
		13.3 Duplicado de recibos	
		13.4 Otros Tesorería	
14 EDUCACIÓN 4	0,88%	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	3
		14.2 Matriculación Escolar	
		14.3 Escuelas Infantiles	
		14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
		14.5 Otros Educación	1
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL 1	0,22%	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	1
		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> 14 3,09%	16.1 Callejero Urbano	1
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	2
	16.3 Censo Electoral - Elecciones	
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	5
	16.5 Cita Previa Estadística	4
	16.6 Otros Estadística	2
<u>17 FIESTAS</u> 2 0,44%	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	1
	17.2 Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	17.3 Otros Fiestas	1
<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> 235 51,88%	19.1 Alumbrado Público	44
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	36
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	2
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3
	19.5 Mobiliario Urbano	38
	19.6 Zonas Verdes	39
	19.7 Vías y Obras	72
	19.8 Otros Infraestructuras	1
<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> 101 22,30%	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	6
	22.2 Incidencias	95
	22.3 Otros limpieza	
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	
	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> 18 3,97%	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	5
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	1
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	2
	26.4 Sanciones	4
	26.5 Vados	
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	
	26.7 Otros Movilidad	6
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u> 2 0,44%	27.1 Sede Electrónica	2
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	
	27.3 Otros Informática	
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u> 2 0,44%	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	1
	28.3 Otros Ocupación Vía Pública	1
<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...)	
	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> 10 2,21%	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	8
	32.3 Becas/ prácticas	2
	32.4 Convenios	

	32.5 Otros RRHH	
<u>33 SANIDAD</u> 5 1,10%	33.1 Información General	1
	33.2 Denuncias Sanitarias	2
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	2
	33.4 Otros Sanidad	
<u>34 SEGURIDAD</u> 7 1,55%	34.1 Información General (actividades, eventos...)	
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	7
	34.3 Bomberos	
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	
	34.5 Otros Seguridad	
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u> 2 0,44%	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	1
	35.3 Otros Turismo y Playas	1
<u>36 URBANISMO</u> 5 1,10%	36.1 Cita Previa Urbanismo	
	36.2 Información proyectos en vía pública	
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	5
<u>37 URB- Información Urbanística</u> 1 0,22%	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	
	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
	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> 3 0,66%	39.1 Inmuebles abandonados	1
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	
	39.3 Solares particulares	2
<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, Consellería- TRAM, otros ayts, Subdelegación....)	
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	

43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Sindic de Greuges	
44 AGUAS MUN. 1 0,22%	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	1
45 OTROS 2 0,44%	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	2
46 SAIC 3 0,66%	46.1 OAC	
	46.2 010	1
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	46.5 Redes Sociales	1
	46.6 Otros SAIC	1
TOTAL		453

Con respecto a la tipología de consulta, con un **51,88%** 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 **22,30%**; 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 **3,97%**, encontramos las consultas relacionadas con Atención al Contribuyente y 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 enero han pasado por la OAC un total de 9.307 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: Se presentan un total de **2.484** entradas en el mes de enero.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	705	28,38%
Alcaldía	38	1,53%
Asesoría Jurídica	18	0,72%
Comercio		
Conservación de Inmuebles	16	0,64%
Consumo	145	5,84%
Contratación	1	0,04%

Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Depto. Juventud		
Economía y Hacienda	156	6,28%
Empleo y Desarrollo Local		
Escuelas Infantiles		
Estadística	128	5,15%
Grupos Políticos		
Igualdad		
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	68	2,74%
Inmigración	84	3,38%
Intervención		
Limpieza y Recogida de Residuos	7	0,28%
Medio Ambiente	8	0,32%
Mercados	7	0,28%
NN.TT. Innovación e Informática	1	0,01%
Ocupación Vía Pública	96	3,86%
Participación Ciudadana	2	0,08%
Patrimonio	1	0,01%
Protección Animal	11	0,44%
Recursos Humanos	199	8,01%
Registro General	8	0,32%
Sanidad	59	2,38%
Secretaría General del Pleno		
Seguridad Ciudadana	39	1,57%
Servicio de Cultura	13	0,52%
Servicio de Deportes	6	0,24%
Servicio de Educación	3	0,12%
Servicio de Fiestas	1	0,04%
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral		
Tesorería	50	2,01%
Tráfico y Transportes.	274	11,03%
Tribunal Económico Administrativo		
Turismo y Playas		
Urbanismo	339	13,65%
Vicesecretaría		

Vivienda	1	0,04%
TOTAL	2484	100%

- **5.626** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital...
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **1197** 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.