

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL JUNIO 2020

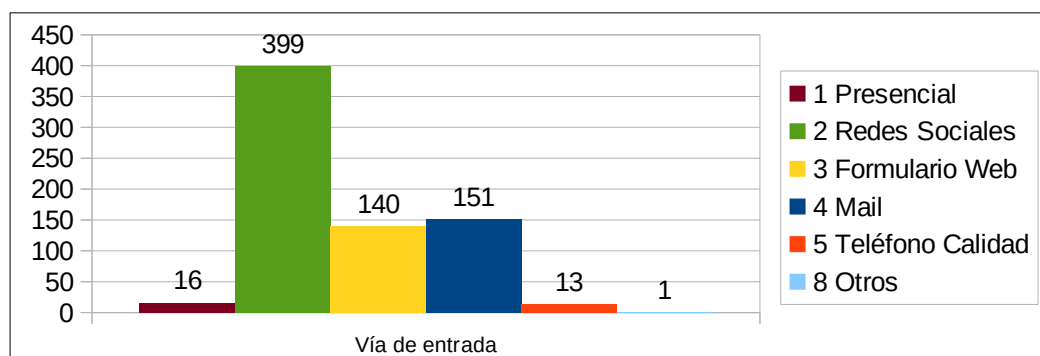
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de junio de 2020.

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 junio. Debemos tener en cuenta que desde mediados de marzo e incluidos los meses de abril y mayo, con motivo del confinamiento (COVID-19) no hubo atención presencial; retomándose con cita previa el 4 de junio.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	Nº	JUNIO	%
1 PRESENCIAL	16		2,22
2 REDES SOCIALES Facebook 140 Twitter 254 Google+ 5	399		55,42
3 FORMULARIO WEB	140		19,44
4 MAIL	151		20,97
5 TELÉFONO CALIDAD	13		1,81
8 OTROS	1		0,14
TOTAL	720		100%

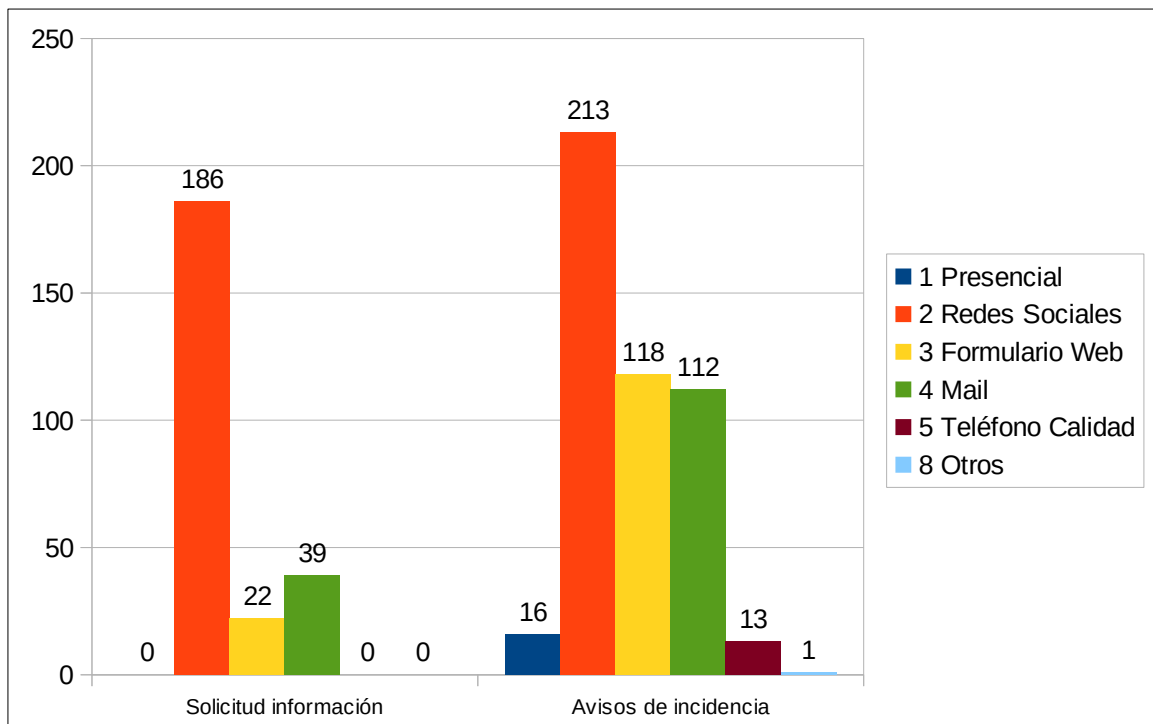


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	16	16
Redes Sociales	186	213	399
Formulario Web	22	118	140
Mail	39	112	151
Teléfono Calidad	0	13	13
Otros	0	1	1
TOTAL	247	473	720

¿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	28	3,89%
Acción Social	4	0,56%
Cementerio		
Comercio y Hostelería	1	0,14%
Consumo		
Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura	5	0,69%
Deportes	7	0,97%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	24	3,33%
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería	1	0,14%
Educación	1	0,14
Empleo	1	0,14%
Estadística	92	12,78%
Fiestas		
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	235	32,64%
Inmigración		
Juventud		
Limpieza Pública	135	18,75%
Medio Ambiente	3	0,42%
Memoria Histórica		
Mercados	1	0,14
Movilidad y Accesibilidad	10	1,39%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	7	0,97%
Ocupación Vía Pública	2	0,28%
Participación Ciudadana	1	0,14
Patrimonio		
Plaza de Toros		
Recursos Humanos	3	0,42%
Sanidad	6	0,83%
Seguridad	28	3,89%
Turismo y Playas	16	2,22%
Urbanismo	3	0,42%
URB- Información Urbanística	2	0,28%
URB- Disciplina Urbanística	1	0,14%
URB- Conservación de Inmuebles	5	0,69%
Vivienda		
Otros organismos	25	3,47%
Mancomunidad	14	1,94%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	3	0,42%
Otros	8	1,11%
SAIC	48	6,67%
TOTAL	720	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas
<u>1 ALCALDÍA</u> 28	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	1
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	
	1.3 Enlaces Civiles	1
	1.4 Protocolo	
	1.5 Prensa e Imagen	
	1.6 Normativa municipal vigente	
	1.7 Otros Alcaldía	26
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u> 4	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	3
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	1
	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...)	1
1	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	
9 CULTURA 5	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	4
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	
	9.3 Otros Cultura	1
10 DEPORTES 7	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	4
	10.2 Reserva de instalaciones	3
	10.3 Otros Deportes	
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente 24	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...)	1
	11.2 IBI Urbano / Basuras	11
	11.3 IBI rústico	
	11.4 IVTM	3
	11.5 IAE	2
	11.6 Pago vados	1
	11.7 Plusvalía	5
	11.8 ICIO	
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	1
12 ECON-HAC. Intervención	12.1 Facturación	
	12.2 Alta a Terceros	
	12.3 Otros Intervención	
13 ECON-HAC. Tesorería 1	13.1 Cita Previa Tesorería	1
	13.2 Certificado de No Deudas	
	13.3 Duplicado de recibos	
	13.4 Otros Tesorería	
14 EDUCACIÓN 1	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	
	14.2 Matriculación Escolar	1
	14.3 Escuelas Infantiles	
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	
15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL 1	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	
	15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)	1
	15.3 Solicitud espacios polivalentes	
	15.4 Otros Empleo	
16 ESTADÍSTICA 92	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...)	55
	16.5 Cita Previa Estadística	37
	16.6 Otros Estadística	
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	
	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)	
	18.3 Otros Igualdad	
<u>19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO</u> 235	19.1 Alumbrado Público	45
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	30
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	
	19.5 Mobiliario Urbano	20
	19.6 Zonas Verdes	79
	19.7 Vías y Obras	61
	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> 135	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	2
	22.2 Incidencias	133
	22.3 Otros limpieza	
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u> 3	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	3
	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...)	
1	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y	1

	mercadillos)	
	25.3 Otros Mercados	
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u> 10	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	3
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	2
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	1
	26.4 Sanciones	
	26.5 Vados	
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	1
	26.7 Otros Movilidad	3
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u> 7	27.1 Sede Electrónica	5
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	
	27.3 Otros Informática	2
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u> 2	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> 1	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
	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> 3	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	3
	32.3 Becas/ prácticas	
	32.4 Convenios	
	32.5 Otros RRHH	
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	

6	33.2 Denuncias Sanitarias	4
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	2
	33.4 Otros Sanidad	
34 SEGURIDAD 28	34.1 Información General (actividades, eventos...)	1
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	26
	34.3 Bomberos	
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	
	34.5 Otros Seguridad	1
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO 16	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	15
	35.3 Otros Turismo y Playas	1
36 URBANISMO 3	36.1 Cita Previa Urbanismo	
	36.2 Información proyectos en vía pública	1
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	2
37 URB- Información Urbanística 2	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	
	37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).	1
	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.	
38 URB- Disciplina Urbanística 1	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	1
39 URB- Conservación de Inmuebles 5	39.1 Inmuebles abandonados	1
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	2
	39.3 Solares particulares	2
40 VIVIENDA	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios	
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria	
	40.4 Otros Vivienda	
41 OTROS ORGANISMOS 25	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)	25
42 MANCOMUN. 14	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	14

43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Sindic de Greuges	
44 AGUAS MUN. 3	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	3
45 OTROS 8	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	8
46 SAIC 48	46.1 OAC	21
	46.2 010	19
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	1
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	1
	46.5 Redes Sociales	4
	46.6 Otros SAIC	2
TOTAL		720

Con respecto a la tipología de consulta, con un **32,64%** los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con Zonas Verdes, Vías y Obras y Alumbrado Público.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un **18,75%**; dichas incidencias llegan a nuestro departamento por distintas vías de entrada (Redes Sociales – web o directamente al Departamento de Calidad por mail).

En tercer lugar con un **12,78%**, encontramos las consultas relacionadas con Estadística.

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 desde el 4 de junio.**

Del 4 al 30 de junio han pasado por la OAC un total de 2.493 personas (todas con cita previa); cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: Se presentan un total de **267** entradas en el mes de junio.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	86	32,21
Alcaldía	3	1,12%
Asesoría Jurídica	1	0,37%
Comercio		
Conservación de Inmuebles	1	0,37%
Consumo		

Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Depto. Juventud		
Economía y Hacienda	35	13,11%
Empleo y Desarrollo Local		
Escuelas Infantiles		
Estadística	43	16,10%
Grupos Políticos		
Igualdad		
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	4	1,50%
Inmigración	12	4,49%
Intervención		
Limpieza y Recogida de Residuos	2	0,75%
Medio Ambiente		
Mercados		
NN.TT. Innovación e Informática		
Ocupación Vía Pública	7	2,62%
Participación Ciudadana		
Patrimonio	1	0,37%
Protección Animal		
Recursos Humanos	8	3,00%
Registro General	6	2,25%
Sanidad	4	1,50%
Secretaría General del Pleno		
Seguridad Ciudadana	8	3,00%
Servicio de Cultura		
Servicio de Deportes		
Servicio de Educación		
Servicio de Fiestas		
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral		
Tesorería	22	8,24%
Tráfico y Transportes.	11	4,12%
Tribunal Económico Administrativo		
Turismo y Playas		
Urbanismo	13	4,87%

Vicesecretaría		
Vivienda		
TOTAL	267	100%

- **799** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital...
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **1427** personas atendidas. Todas ellas son para altas o modificaciones en el Padrón.