

## ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD INFORME MENSUAL JULIO 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 julio 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.**

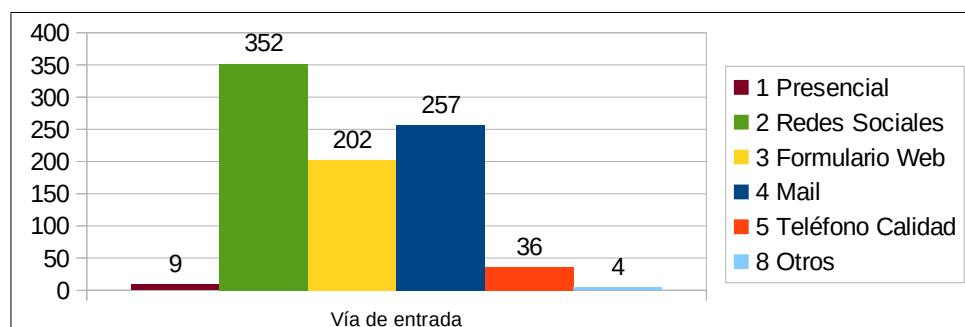
**El presente informe recoge el nº de atenciones ciudadanas por parte del Dpto. De Calidad en función de distintas vías de entrada. A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas por la OAC en el mes de julio.**

En el mes de julio se mantiene la atención presencial en horario de mañana y tarde hasta el día 15 inclusive.

**El 22 de julio comienza a funcionar la nueva oficina SAIC Séneca atendida por 5 de los agentes; manteniéndose los 10 restantes en la oficina central SAIC Cervantes.**

### Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	Nº	JULIO	%
1 PRESENCIAL	9		1,05
2 REDES SOCIALES	352		40,93
Facebook	84		
Twitter	267		
Google+	1		
3 FORMULARIO WEB	202		23,49
4 MAIL	257		29,88
5 TELÉFONO CALIDAD	36		4,19
8 OTROS	4		0,47
<b>TOTAL</b>	<b>860</b>		<b>100%</b>

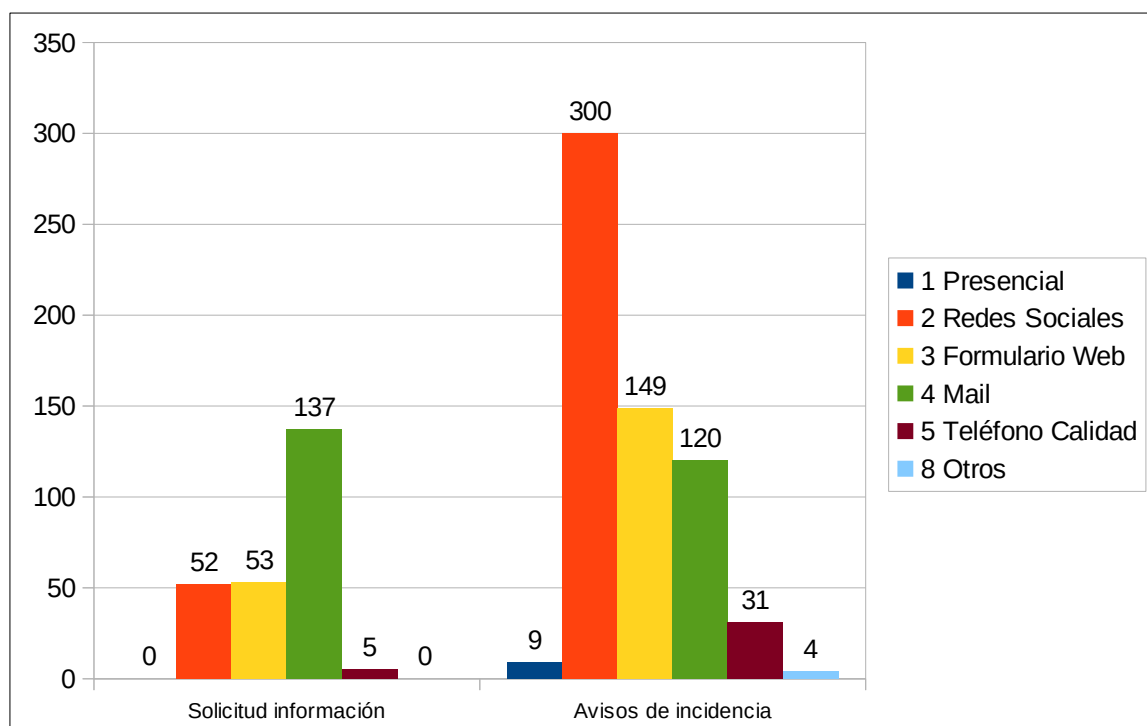


## TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	9	9
Redes Sociales	52	300	352
Formulario Web	53	149	202
Mail	137	120	257
Teléfono Calidad	5	31	36
Otros	0	4	4
TOTAL	247	613	860

### ¿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	0,23%
Acción Social	3	0,35%
Cementerio		
Comercio y Hostelería		
Consumo	2	0,23%
Contratación	2	0,23%
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura	9	1,05%
Deportes	1	0,12%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	62	7,21%
ECON-HAC. Intervención	1	0,12%
ECON-HAC. Tesorería	14	1,63%
Educación	1	0,12%
Empleo	3	0,35%
Estadística	<b>100</b>	<b>11,63%</b>
Fiestas		
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	<b>234</b>	<b>27,21%</b>
Inmigración		
Juventud		
Limpieza Pública	<b>182</b>	<b>21,16%</b>
Medio Ambiente	2	0,23%
Memoria Histórica		
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	29	3,37%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	13	1,51%
Ocupación Vía Pública	3	0,35%
Participación Ciudadana		
Patrimonio		
Plaza de Toros		
Recursos Humanos	7	0,81%
Sanidad	11	1,28%
Seguridad	38	4,42%
Turismo y Playas	11	1,28%
Urbanismo	7	0,81%
URB- Información Urbanística	5	0,58%
URB- Disciplina Urbanística	4	0,47%
URB- Conservación de Inmuebles	8	0,93%
Vivienda		
Otros organismos	12	1,40%
Mancomunidad	28	3,26%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	3	0,35%
Otros	10	1,16%
SAIC	53	6,16%
<b>TOTAL</b>	<b>860</b>	<b>100,00%</b>

<b>SERVICIO O DEPARTAMENTO</b>	<b>CONSULTA RELACIONADA CON:</b>	<b>Nº Consultas</b>
<b><u>1 ALCALDÍA</u></b>	<b>1.1</b> Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	
	<b>1.2</b> Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	
	<b>1.3</b> Enlaces Civiles	1
	<b>1.4</b> Protocolo	
	<b>1.5</b> Prensa e Imagen	
	<b>1.6</b> Normativa municipal vigente	
	<b>1.7</b> Otros Alcaldía	1
<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)	1
	<b>2.7</b> Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	<b>2.8</b> Otros Acción Social	2
<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...)	
	<b>5.3</b> OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	2
	<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	2
	<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 Otros Coordinación de Proyectos</b>	
<b><u>9 CULTURA</u></b>	<b>9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)</b>	5
	<b>9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)</b>	
	<b>9.3 Otros Cultura</b>	4
<b><u>10 DEPORTES</u></b>	<b>10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)</b>	1
	<b>10.2 Reserva de instalaciones</b>	
	<b>10.3 Otros Deportes</b>	
<b><u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u></b>		
<b><u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u></b>	<b>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...)</b>	6
	<b>11.2 IBI Urbano / Basuras</b>	38
	<b>11.3 IBI rústico</b>	
	<b>11.4 IVTM</b>	4
	<b>11.5 IAE</b>	
	<b>11.6 Pago vados</b>	3
	<b>11.7 Plusvalía</b>	9
	<b>11.8 ICIO</b>	1
	<b>11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.</b>	1
<b><u>12 ECON-HAC. Intervención</u></b>	<b>12.1 Facturación</b>	
	<b>12.2 Alta a Terceros</b>	1
	<b>12.3 Otros Intervención</b>	
<b><u>13 ECON-HAC. Tesorería</u></b>	<b>13.1 Cita Previa Tesorería</b>	
	<b>13.2 Certificado de No Deudas</b>	
	<b>13.3 Duplicado de recibos</b>	1
	<b>13.4 Otros Tesorería</b>	13
<b><u>14 EDUCACIÓN</u></b>	<b>14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)</b>	
	<b>14.2 Matriculación Escolar</b>	
	<b>14.3 Escuelas Infantiles</b>	1
	<b>14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)</b>	
	<b>14.5 Otros Educación</b>	
<b><u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u></b>	<b>15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)</b>	
	<b>15.2 Apoyo a empresarios y emprendedores (Viveros de Empresas – Centro de Emprendedores)</b>	3
	<b>15.3 Solicitud espacios polivalentes</b>	
	<b>15.4 Otros Empleo</b>	
<b><u>16 ESTADÍSTICA</u></b>	<b>16.1 Callejero Urbano</b>	

	<b>16.2</b> Reposición placas denominación vías públicas	
	<b>16.3</b> Censo Electoral - Elecciones	<b>2</b>
	<b>16.4</b> Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	<b>97</b>
	<b>16.5</b> Cita Previa Estadística	
	<b>16.6</b> Otros Estadística	<b>1</b>
<b><u>17 FIESTAS</u></b>	<b>17.1</b> Información General (programas, horarios, eventos...)	
	<b>17.2</b> Solicitudes (reserva de espacios, actos en la vía pública...)	
	<b>17.3</b> Otros Fiestas	
<b><u>18 IGUALDAD</u></b>	<b>18.1</b> Información General (Planes de Igualdad, actividades prevención, proyectos...)	
	<b>18.2</b> Unidad de Atención Integral Víctimas de Violencia de Género (Equipo de atención e intervención)	
	<b>18.3</b> Otros Igualdad	
<b><u>19 INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO</u></b>	<b>19.1</b> Alumbrado Público	<b>37</b>
	<b>19.2</b> Mantenimiento Dependencias y Colegios	<b>26</b>
	<b>19.3</b> Mantenimiento Instalaciones Deportivas	
	<b>19.4</b> Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	<b>4</b>
	<b>19.5</b> Mobiliario Urbano	<b>25</b>
	<b>19.6</b> Zonas Verdes	<b>79</b>
	<b>19.7</b> Vías y Obras	<b>61</b>
	<b>19.8</b> Otros Infraestructuras	<b>2</b>
<b><u>20 INMIGRACIÓN</u></b>	<b>20.1</b> Información General (horarios, actividades, eventos...)	
	<b>20.2</b> Oficina de Atención a las Personas Migradas	
	<b>20.3</b> Informes de Habitabilidad	
	<b>20.4</b> Otros Inmigración	
<b><u>21 JUVENTUD</u></b>	<b>21.1</b> Información General (horarios, actividades, programas...)	
	<b>21.2</b> Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	
	<b>21.3</b> Otros Juventud	
<b><u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u></b>	<b>22.1</b> Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	<b>2</b>
	<b>22.2</b> Incidencias	<b>180</b>
	<b>22.3</b> Otros limpieza	
<b><u>23 MEDIO AMBIENTE</u></b>	<b>23.1</b> Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	<b>1</b>
	<b>23.2</b> Otros Medio Ambiente	<b>1</b>
<b><u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u></b>	<b>24.1</b> Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	
	<b>24.2</b> 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...)	8
	<b>26.2</b> Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	1
	<b>26.3</b> Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	3
	<b>26.4</b> Sanciones	3
	<b>26.5</b> Vados	1
	<b>26.6</b> Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	
	<b>26.7</b> Otros Movilidad	13
<b><u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u></b>	<b>27.1</b> Sede Electrónica	7
	<b>27.2</b> Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	4
	<b>27.3</b> Otros Informática	2
<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...)	1
	<b>28.3</b> Otros Ocupación Vía Pública	2
<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...)	1
	<b>32.2</b> Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	5
	<b>32.3</b> Becas/ prácticas	
	<b>32.4</b> Convenios	
	<b>32.5</b> Otros RRHH	1
<b><u>33 SANIDAD</u></b>	<b>33.1</b> Información General	1

	<b>33.2 Denuncias Sanitarias</b>	8
	<b>33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)</b>	1
	<b>33.4 Otros Sanidad</b>	1
<b><u>34 SEGURIDAD</u></b>	<b>34.1 Información General (actividades, eventos...)</b>	
	<b>34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)</b>	38
	<b>34.3 Bomberos</b>	
	<b>34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios</b>	
	<b>34.5 Otros Seguridad</b>	
<b><u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u></b>	<b>35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)</b>	1
	<b>35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)</b>	10
	<b>35.3 Otros Turismo y Playas</b>	
<b><u>36 URBANISMO</u></b>	<b>36.1 Cita Previa Urbanismo</b>	
	<b>36.2 Información proyectos en vía pública</b>	2
	<b>36.3 Información proyectos edificios públicos</b>	1
	<b>36.4 Otros Urbanismo</b>	4
<b><u>37 URB- Información Urbanística</u></b>	<b>37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas</b>	2
	<b>37.2 Autorizaciones ocupación vía pública en materia de urbanismo (no calzadas).</b>	
	<b>37.3 Información General sobre licencias de obra, cédulas de habitabilidad, aperturas, actividades y revisión documental</b>	3
	<b>37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.</b>	
<b><u>38 URB- Disciplina Urbanística</u></b>	<b>38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados</b>	4
<b><u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u></b>	<b>39.1 Inmuebles abandonados</b>	2
	<b>39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares</b>	3
	<b>39.3 Solares particulares</b>	3
<b><u>40 VIVIENDA</u></b>	<b>40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)</b>	
	<b>40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios</b>	
	<b>40.3 Intermediación Social Inmobiliaria</b>	
	<b>40.4 Otros Vivienda</b>	
<b><u>41 OTROS ORGANISMOS</u></b>	<b>41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería- TRAM, otros aytos, Subdelegación...)</b>	12
<b><u>42 MANCOMUN.</u></b>	<b>42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)</b>	28



<b>43 SÍNDIC DE GREUGES</b>	<b>43.1</b> Sindic de Greuges	
<b>44 AGUAS MUN.</b>	<b>44.1</b> Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	3
<b>45 OTROS</b>	<b>45.1</b> Otros (Vectalia, Iberdrola...)	10
<b>46 SAIC</b>	<b>46.1</b> OAC	39
	<b>46.2</b> 010	7
	<b>46.3</b> Oficina Sugerencias y Reclamaciones	1
	<b>46.4</b> Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	<b>46.5</b> Redes Sociales	
	<b>46.6</b> Otros SAIC	6
<b>TOTAL</b>		<b>860</b>

Con respecto a la tipología de consulta, con un **27,21%** 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 **21,16%**; 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 **11,63%**, 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.

**En el mes de julio han pasado por la OAC (Cervantes y Séneca) un total de 3.403 personas (todas con cita previa);** cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: Se presentan un total de **537** entradas en el mes de julio.

ÁREAS DE DESTINO	Nº DE ENTRADAS	%
Acción Social	<b>234</b>	<b>43,58%</b>
Alcaldía	6	1,12%
Asesoría Jurídica	3	0,56%
Comercio		
Conservación de Inmuebles	2	0,37%
Consumo	2	0,37%

Contratación		
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Depto. Juventud		
Economía y Hacienda	48	8,94%
Empleo y Desarrollo Local		
Escuelas Infantiles		
Estadística	<b>97</b>	<b>18,06%</b>
Grupos Políticos		
Igualdad		
Infraestructuras, Mantenimiento y Pza. Toros	8	1,49%
Inmigración	13	2,42%
Intervención		
Limpieza y Recogida de Residuos	2	0,37%
Medio Ambiente		
Mercados	1	0,19%
NN.TT. Innovación e Informática		
Ocupación Vía Pública	6	1,12%
Participación Ciudadana		
Patrimonio		
Protección Animal		
Recursos Humanos	11	2,05%
Registro General	1	0,19%
Sanidad	12	2,23%
Secretaría General del Pleno		
Seguridad Ciudadana	8	1,49%
Servicio de Cultura	1	0,19%
Servicio de Deportes		
Servicio de Educación	1	0,19%
Servicio de Fiestas		
Servicio Prevención de Riesgos – Medicina Laboral		
Tesorería	13	2,42%
Tráfico y Transportes.	17	3,17%
Tribunal Económico Administrativo		
Turismo y Playas		
Urbanismo	<b>51</b>	<b>9,50%</b>

Vicesecretaría		
Vivienda		
<b>TOTAL</b>	<b>537</b>	<b>100%</b>

- **1039** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital...
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **1827** personas atendidas. Todas ellas son para altas o modificaciones en el Padrón.