

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE 2021

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 septiembre de 2021.

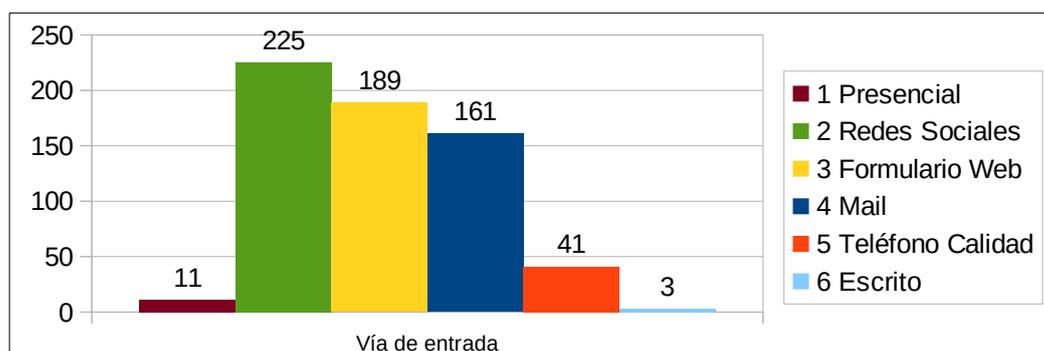
El día 27 de julio de 2018 se incorporan a la Oficina de Atención Ciudadana los Agentes Tramitadores seleccionados; con lo que desde este momento pasan a depender todas las mesas de atención del Dpto. De Calidad y Atención a la Ciudadanía.

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 septiembre.

El 22 de julio de 2020 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	SEPTIEMBRE	%
1 PRESENCIAL	11		1,75%
2 REDES SOCIALES	225		35,71%
Facebook	44		
Twitter	180		
Instagram	1		
Google +	-		
3 FORMULARIO WEB	189		30%
4 MAIL	161		25,56%
5 TELÉFONO CALIDAD	41		6,51%
6 ESCRITO	3		0,48%
TOTAL	630		100%

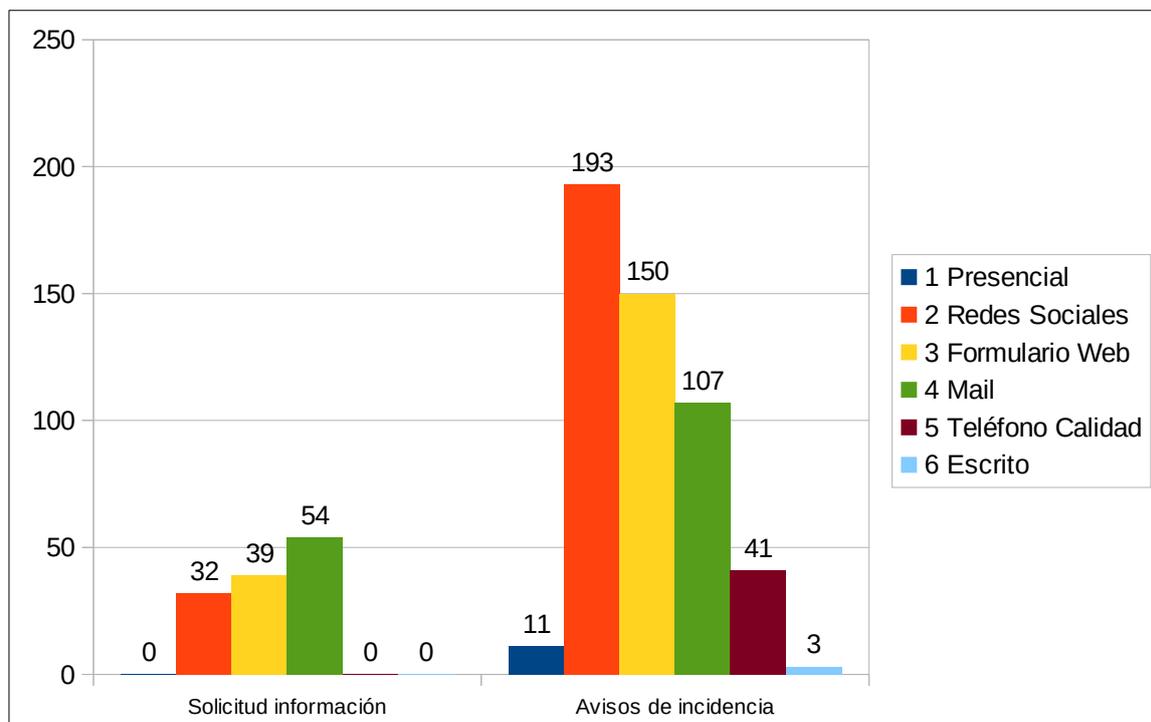


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
Presencial	0	11	11
Redes Sociales	32	193	225
Formulario Web	39	150	189
Mail	54	107	161
Teléfono Calidad	0	41	41
Escrito	0	3	3
TOTAL	125	505	630

¿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	0,63%
Acción Social	7	1,11%
Cementerio	-	-
Comercio y Hostelería	-	-
Consumo	1	0,16%
Contratación	-	-
Cooperación	-	-
Coordinación de Proyectos	-	-
Cultura	4	0,63%
Deportes	16	2,54%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	32	5,08%
ECON-HAC. Intervención	1	0,16%
ECON-HAC. Tesorería	3	0,48%
Educación	2	0,32%
Empleo	1	0,16%
Estadística	32	5,08%
Fiestas	1	0,16%
Igualdad	-	-
Infraestructuras y Mantenimiento	271	43,02%
Inmigración	1	0,16%
Juventud	1	0,16%
Limpieza Pública	121	19,21%
Medio Ambiente	-	-
Memoria Histórica	-	-
Mercados	1	0,16%
Movilidad y Accesibilidad	30	4,76%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	6	0,95%
Ocupación Vía Pública	1	0,16%
Participación Ciudadana	-	-
Patrimonio	1	0,16%
Plaza de Toros	-	-
Recursos Humanos	5	0,79%
Sanidad	3	0,48%
Seguridad	24	3,81%
Turismo y Playas	2	0,32%
Urbanismo	6	0,95%
URB- Información Urbanística	10	1,59%
URB- Disciplina Urbanística	2	0,32%
URB- Conservación de Inmuebles	2	0,32%
Vivienda	-	-
Otros organismos	4	0,63%
Mancomunidad	16	2,54%
Síndic de Greuges	-	-
Aguas Municipalizadas	7	1,11%
Otros	1	0,16%
SAIC	11	1,75%
TOTAL	487	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	
	1.6 Normativa municipal vigente	2
	1.7 Otros Alcaldía	2
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	
	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
	2.7 Punto de Información municipal sobre discapacidad	
	2.8 Otros Acción Social	4
<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>	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>	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	
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	2
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)	
	9.3 Otros Cultura	2
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	10
	10.2 Reserva de instalaciones	
	10.3 Otros Deportes	6
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>		
<u>11 ECON-HAC. Att. Contribuyente</u>	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...)	
32	5,08%	
	11.2 IBI Urbano / Basuras	13
	11.3 IBI rústico	
	11.4 IVTM	14
	11.5 IAE	1
	11.6 Pago vados	
	11.7 Plusvalía	3
	11.8 ICIO	
	11.9 Otros Atenc. Al Contribuy.	1
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación	
	12.2 Alta a Terceros	
	12.3 Otros Intervención	1
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería	
	13.2 Certificado de No Deudas	1
	13.3 Duplicado de recibos	
	13.4 Otros Tesorería	2
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	1
	14.2 Matriculación Escolar	1
	14.3 Escuelas Infantiles	
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)	
	14.5 Otros Educación	
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	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>	16.1 Callejero Urbano	
	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...)	20
	16.5 Cita Previa Estadística	4
	16.6 Otros Estadística	6
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	1
	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> 271 43,02%	19.1 Alumbrado Público	63
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	12
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	5
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	3
	19.5 Mobiliario Urbano	32
	19.6 Zonas Verdes	89
	19.7 Vías y Obras	67
	19.8 Otros Infraestructuras	
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)	1
	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	1
<u>22 LIMPIEZA PÚBLICA</u> 121 19,21%	22.1 Información General (UTE, Línea 900 – WhatsApp; Ecoparque, Ecopunto, 5º Contenedor; autorizaciones reparto publicidad en la calle...)	1
	22.2 Incidencias	119
	22.3 Otros limpieza	1
<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)	1
	25.3 Otros Mercados	
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	8
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	1
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	2
	26.4 Sanciones	2
	26.5 Vados	
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)	
	26.7 Otros Movilidad	17
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	2
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante (TCA)- Certif. Digital	
	27.3 Otros Informática	4
<u>28 OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA</u>	28.1 Cita Previa Ocupación Vía Pública	
	28.2 Solicitud autorización uso de espacios públicos (veladores, casetas, puestos ambulantes, banderolas farolas...)	
	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	1
<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>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos.	3
	32.3 Becas/ prácticas	1
	32.4 Convenios	

	32.5 Otros RRHH	1
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	1
	33.2 Denuncias Sanitarias	1
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	1
	33.4 Otros Sanidad	
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)	
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	24
	34.3 Bomberos	
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios	
	34.5 Otros Seguridad	
<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...)	1
	35.3 Otros Turismo y Playas	1
<u>36 URBANISMO</u>	36.1 Cita Previa Urbanismo	
	36.2 Información proyectos en vía pública	5
	36.3 Información proyectos edificios públicos	
	36.4 Otros Urbanismo	1
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	1
	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	9
	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	2
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados	
	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 aytos, Subdelegación...)	4

42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	16
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges	
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	7
45 OTROS	45.1 Otros (Vectalia, Iberdrola...)	1
46 SAIC	46.1 OAC	6
	46.2 010	3
	46.3 Oficina Sugerencias y Reclamaciones	
	46.4 Oficina de Relaciones con el usuario/a	
	46.5 Redes Sociales	
	46.6 Otros SAIC	2
TOTAL		630

Con respecto a la tipología de consulta, con un **43,02%** 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 **19,21%**; 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 **5,08%**, 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 las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.**

En el mes de septiembre han pasado por la OAC (Cervantes y Séneca) un total de 3.519 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: Se presentan un total de **846** entradas en el mes de septiembre.
- **985** gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Estadística, domiciliaciones, certificado digital o tarjeta ciudadana.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **1688** personas atendidas. Todas ellas son para altas o modificaciones en el Padrón.