

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL AGOSTO 2018

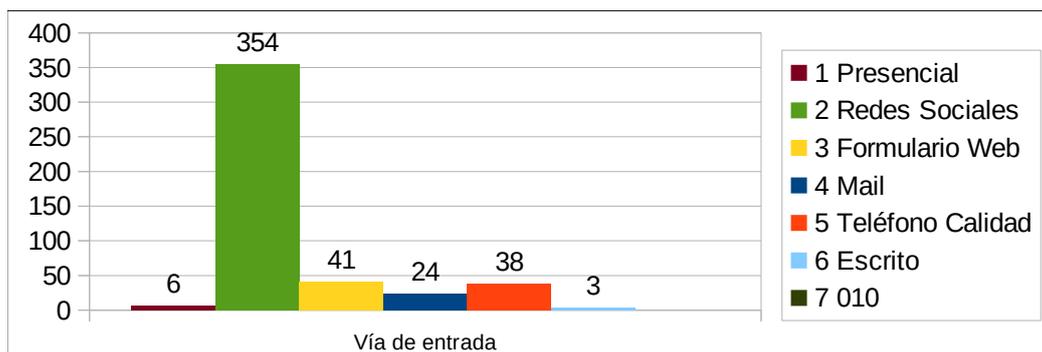
El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el mes de agosto de 2018.

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 agosto; 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, Sugerencia y Reclamaciones.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	AGOSTO		
	Nº	%	
1 PRESENCIAL	6	1,29%	
2 REDES SOCIALES	354	75,97%	
Facebook			183
Twitter			154
Instagram			13
Google +			4
3 FORMULARIO WEB	41	8,80%	
4 MAIL	24	5,15%	
5 TELÉFONO CALIDAD	38	8,15%	
6 ESCRITO	3	0,64%	
7 010	-		
TOTAL	466	100%	

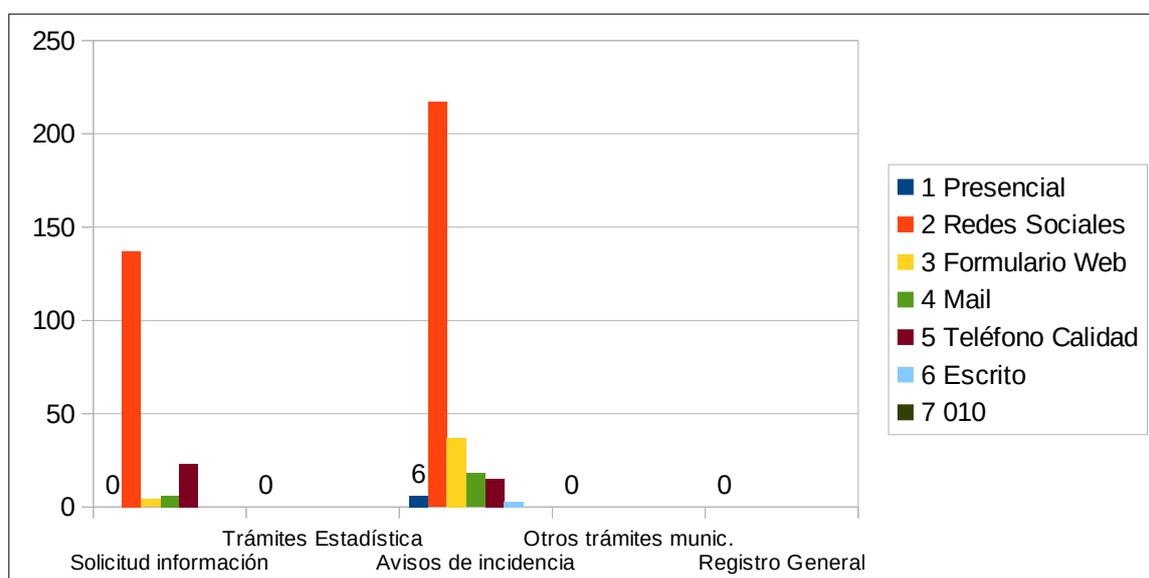


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

Vía de entrada	Tipo de trámite					Total
	Solicitud de información	Trámites Estadística	Avisos de incidencia	Otros trámites municip.	Registro General	
1 Presencial	0	0	6	0	0	6
2 Redes Sociales	137	0	217	0	0	354
3 Formulario Web	4	0	37	0	0	41
4 Mail	6	0	18	0	0	24
5 Teléfono Calidad	23	0	15	0	0	38
6 Escrito	0	0	3	0	0	3
7 010	0	0	0	0	0	0
TOTAL	170	0	296	0	0	466

¿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	5	1,07%
Acción Social	5	1,07%
Cementerio		
Comercio y Hostelería		
Consumo		
Contratación	2	0,43%
Cooperación		
Coordinación de Proyectos	1	0,21%
Cultura	6	1,29%
Deportes	13	2,79%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	1	0,21%
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería		
Educación	12	2,58%
Empleo	12	2,58%
Estadística	21	4,51%
Fiestas	6	1,29%
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	109	23,39%
Inmigración	2	0,43%
Juventud	2	0,43%
Limpieza Pública	94	20,17%
Medio Ambiente	3	0,64%
Memoria Histórica		
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	21	4,51%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	2	0,43%
Ocupación Vía Pública		
Participación Ciudadana	2	0,43%
Patrimonio		
Plaza de Toros		
Recursos Humanos, Organización y Calidad	33	7,08%
Sanidad	6	1,29%
Seguridad	40	8,58%
Turismo y Playas	10	2,15%
Urbanismo	2	0,43%
URB- Información Urbanística	4	0,86%
URB- Disciplina Urbanística	1	0,21%
URB- Conservación de Inmuebles	4	0,86%
Vivienda		
Otros organismos	10	2,15%
Mancomunidad	23	4,94%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	4	0,86%
Otros	10	2,15%
TOTAL	466	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	1	0,21
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)		
	1.3 Enlaces Civiles		
	1.4 Protocolo		
	1.5 Prensa e Imagen		
	1.6 Normativa municipal vigente		
	1.7 Otros	4	0,86
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	1	0,21
	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	0,21
	2.5 Centros Socioeducativos (Juveniles: actividades, talleres...)	3	0,64
	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...)		
<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		
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)	1	0,21
	6.2 Perfil del Contratante	1	0,21
<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)	1	0,21
	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...)		
<u>9 CULTURA</u>	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	6	1,29
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)		
	9.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>10 DEPORTES</u>	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	12	2,58
	10.2 Reserva de instalaciones	1	0,21
	10.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<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...)		
	11.2 IBI Urbano / Basuras	1	0,21
	11.3 IBI rústico		
	11.4 IVTM		
	11.5 IAE		
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía		
	11.8 ICIO		
<u>12 ECON-HAC. Intervención</u>	12.1 Facturación		
	12.2 Alta a Terceros		
	12.3 Otros		
<u>13 ECON-HAC. Tesorería</u>	13.1 Cita Previa Tesorería		
	13.2 Certificado de No Deudas		
	13.3 Duplicado de recibos		
	13.4 Otros		
<u>14 EDUCACIÓN</u>	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)	12	2,58
	14.2 Matriculación Escolar		
	14.3 Escuelas Infantiles		
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)		
	14.5 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>15 EMPLEO- AGENCIA DESARROLLO LOCAL</u>	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	12	2,58
	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	1	0,21
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas		
	16.3 Censo Electoral - Elecciones		
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	4	0,86
	16.5 Cita Previa Estadística	16	3,43
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	6	1,29
	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	15	3,22
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	9	1,93
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas	1	0,21
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	4	0,86
	19.5 Mobiliario Urbano	15	3,22
	19.6 Zonas Verdes	40	8,58
	19.7 Vías y Obras	25	5,36
<u>20 INMIGRACIÓN</u>	20.1 Información General (horarios, actividades, eventos...)		
	20.2 Oficina de Atención a las Personas Migradas	1	0,21
	20.3 Informes de Habitabilidad	1	0,21
	20.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	2	0,43
	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...)	8	1,72
	22.2 Incidencias	86	18,45
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	3	0,64
	23.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)		

	24.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
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...)	17	3,65
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	1	0,21
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	2	0,43
	26.4 Sanciones	1	0,21
	26.5 Vados		
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)		
	26.7 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA	27.1 Sede Electrónica	2	0,43
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA		
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		
29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	1	0,21
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).		
	29.3 Juntas de Distrito	1	0,21
	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...)	21	4,51
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	8	1,72
	32.3 Becas/ prácticas	3	0,64
	32.4 Convenios	1	0,21

<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	4	0,86
	33.2 Denuncias Sanitarias		
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	2	0,43
<u>34 SEGURIDAD</u>	34.1 Información General (actividades, eventos...)		
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	40	8,58
	34.3 Bomberos		
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios		
<u>35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO</u>	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	5	1,07
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	5	1,07
	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	0,43
	36.3 Información proyectos edificios públicos		
<u>37 URB- Información Urbanística</u>	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	2	0,43
	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	0,43
	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	1	0,21
<u>39 URB- Conservación de Inmuebles</u>	39.1 Inmuebles abandonados		
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	1	0,21
	39.3 Solares particulares	3	0,64
<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...)	10	2,15
<u>42 MANCOMUN.</u>	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	23	4,94
<u>43 SÍNDIC DE GREUGES</u>	43.1 Síndic de Greuges		
<u>44 AGUAS MUN.</u>	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	4	0,86
<u>45 OTROS</u>	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	10	2,15
<u>TOTAL</u>		466	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, con un 23.39% los ciudadanos nos informan de incidencias en la vía pública; sobre todo relacionado con zonas verdes y vías y obras.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública alcanzando un 18,45%; 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 8.58%, encontramos las consultas relacionadas con temas de Policía Local (falta de seguridad, tema de ruidos en la calle, botellones, aparcamiento...).

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 agosto han pasado por la OAC un total de 4.455 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **2.857** personas atendidas.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **1.249** personas atendidas que han cogido número en el gestor de cola. En el caso, de estadística habría que añadir un número indeterminado de personas que se han atendido por la vía de urgencia.
- Información general, Incidencias, Sugerencias y Reclamaciones: **349** personas atendidas.