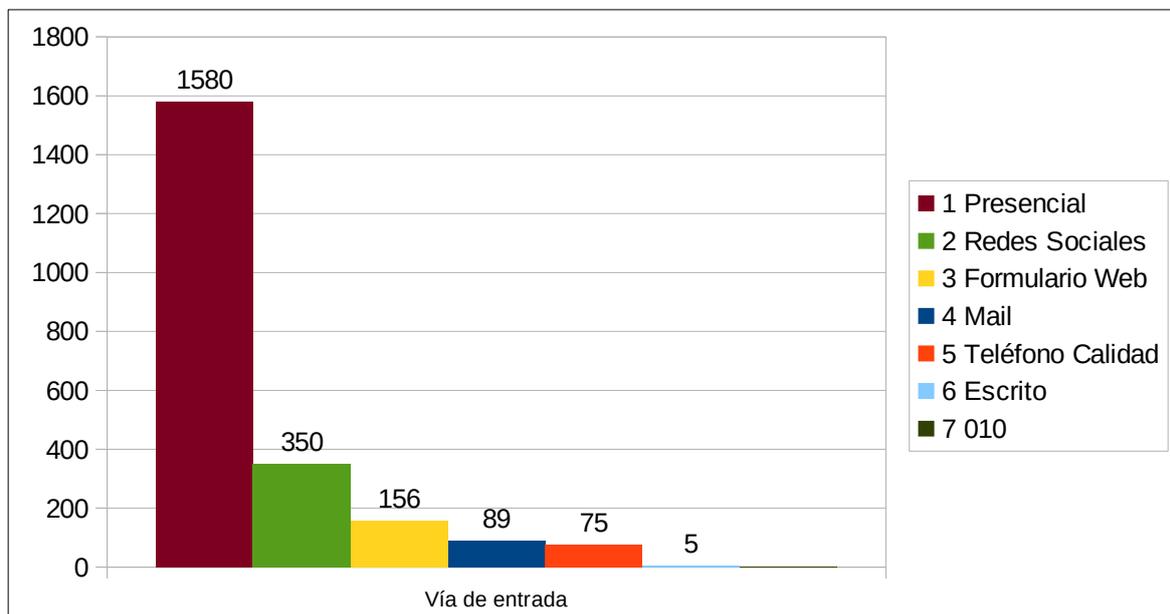


ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD
INFORME MENSUAL JULIO 2018

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 julio de 2018.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA

VÍA DE ENTRADA	JULIO	
	Nº	%
1 PRESENCIAL	1580	69,97%
2 REDES SOCIALES	350	15,50%
Facebook	192	
Twitter	149	
Instagram	4	
Google +	5	
3 FORMULARIO WEB	156	6,91%
4 MAIL	89	3,94%
5 TELÉFONO CALIDAD	75	3,32%
6 ESCRITO	5	0,22%
7 010	3	0,13%
TOTAL	2.258	100%

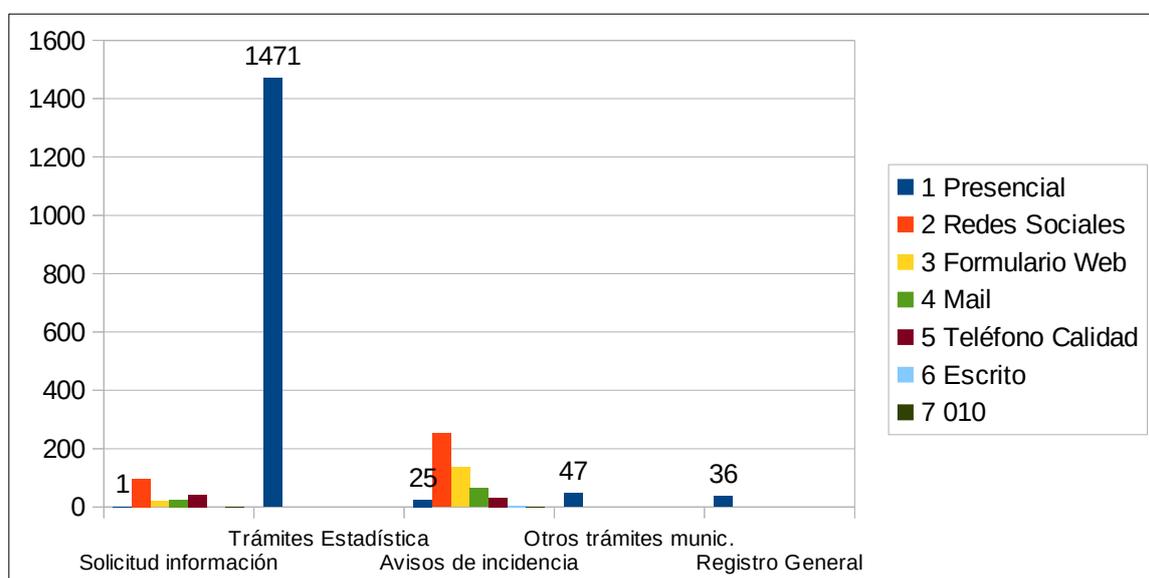


TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

Vía de entrada	Tipo de trámite					Total
	Solicitud de información	Trámites Estadística	Avisos de incidencia	Otros trámites municip.	Registro General	
1 Presencial	1	1471	25	47	36	1580
2 Redes Sociales	97	0	253	0	0	350
3 Formulario Web	20	0	136	0	0	156
4 Mail	25	0	64	0	0	89
5 Teléfono Calidad	43	0	32	0	0	75
6 Escrito	0	0	5	0	0	5
7 010	2	0	1	0	0	3
TOTAL	188	1471	516	47	36	2258

¿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	44	1,95%
Acción Social	12	0,53%
Cementerio	1	0,04%
Comercio y Hostelería		
Consumo	15	0,66%
Contratación	1	0,04%
Cooperación		
Coordinación de Proyectos		
Cultura	16	0,71%
Deportes	3	0,13%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	14	0,62%
ECON-HAC. Intervención		
ECON-HAC. Tesorería	2	0,09%
Educación	1	0,04%
Empleo	3	0,13%
Estadística	1495	66,21%
Fiestas	18	0,80%
Igualdad		
Infraestructuras y Mantenimiento	212	9,39%
Inmigración	1	0,04%
Juventud	3	0,13%
Limpieza Pública	160	7,09%
Medio Ambiente	2	0,09%
Memoria Histórica	1	0,04%
Mercados		
Movilidad y Accesibilidad	39	1,73%
Nuevas Tecnologías, Innovación e Informática	3	0,13%
Ocupación Vía Pública		
Participación Ciudadana	1	0,04%
Patrimonio	1	0,04%
Plaza de Toros		
Recursos Humanos, Organización y Calidad	41	1,82%
Sanidad	15	0,66%
Seguridad	42	1,86%
Turismo y Playas	43	1,90%
Urbanismo	3	0,13%
URB- Información Urbanística	8	0,35%
URB- Disciplina Urbanística	3	0,13%
URB- Conservación de Inmuebles	5	0,22%
Vivienda	1	0,04%
Otros organismos	10	0,44%
Mancomunidad	23	1,02%
Síndic de Greuges		
Aguas Municipalizadas	5	0,22%
Otros	11	0,49%
TOTAL	2258	100,00%

SERVICIO O DEPARTAMENTO	CONSULTA RELACIONADA CON:	Nº Consultas	%
<u>1 ALCALDÍA</u>	1.1 Registro General (Horario, Ventanilla Única, compulsas documentos...)	40	1,77
	1.2 Asesoría Jurídica (reclamaciones al Ayuntamiento)	1	0,04
	1.3 Enlaces Civiles		
	1.4 Protocolo		
	1.5 Prensa e Imagen	2	0,09
	1.6 Normativa municipal vigente		
	1.7 Otros	1	0,04
<u>2 ACCIÓN SOCIAL</u>	2.1 Información General (ayudas emergencia, asistencia domiciliaria, dependencia...)	2	0,09
	2.2 Centros Sociales (Equipo de atención e intervención: trabajadores sociales, psicólogos, educadores...)	8	0,35
	2.3 Centros Comunitarios (Actividades, solicitud de espacios...)	1	0,04
	2.4 Centros Municipales de Mayores (talleres, actividades...)	1	0,04
	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 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>3 CEMENTERIO</u>	3.1 Información General (horarios, acceso...)	1	0,04
	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	6	0,27
	5.2 Centro de Recursos de Consumo (talleres...)	1	0,04
	5.3 OMIC- Oficina Municipal de Atención al Consumidor	8	0,35
<u>6 CONTRATACIÓN</u>	6.1 Información General (contratar con el ayto, Mesa de Contratación, Registro de Licitadores...)		
	6.2 Perfil del Contratante	1	0,04
<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)		
	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...)		
9 CULTURA	9.1 Información General (horarios, espacios, agenda cultural...)	15	0,66
	9.2 Aula Abierta (actividades, talleres...)		
	9.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)	1	0,04
10 DEPORTES	10.1 Información General (Deporte Escolar, horarios, instalaciones, inscripciones en actividades...)	3	0,13
	10.2 Reserva de instalaciones		
	10.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>ECONOMÍA Y HACIENDA</u>			
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente	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...)	7	0,31
	11.2 IBI Urbano / Basuras	2	0,09
	11.3 IBI rústico		
	11.4 IVTM	3	0,13
	11.5 IAE		
	11.6 Pago vados		
	11.7 Plusvalía	2	0,09
	11.8 ICIO		
12 ECON-HAC. Intervención	12.1 Facturación		
	12.2 Alta a Terceros		
	12.3 Otros		
13 ECON-HAC. Tesorería	13.1 Cita Previa Tesorería		
	13.2 Certificado de No Deudas		
	13.3 Duplicado de recibos		
	13.4 Otros	2	0,09
14 EDUCACIÓN	14.1 Información General (colegios públicos, horarios...)		
	14.2 Matriculación Escolar	1	0,04
	14.3 Escuelas Infantiles		
	14.4 Programas y Actividades (absentismo, prevención...)		
	14.5 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
15 EMPLEO-AGENCIA DESARROLLO LOCAL	15.1 Información General (programas de formación, empleo, actividades...)	3	0,13
	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	2	0,09
	16.2 Reposición placas denominación vías públicas	3	0,13
	16.3 Censo Electoral - Elecciones		
	16.4 Información General Padrón Municipal (documentación, autorizaciones, informes- certificados, altas, modificaciones...)	1476	65,37
	16.5 Cita Previa Estadística	14	0,62
<u>17 FIESTAS</u>	17.1 Información General (programas, horarios, eventos...)	18	0,8
	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	21	0,93
	19.2 Mantenimiento Dependencias y Colegios	5	0,22
	19.3 Mantenimiento Instalaciones Deportivas		
	19.4 Señalización provisional (trapas levantadas, agujeros...)	5	0,22
	19.5 Mobiliario Urbano	20	0,89
	19.6 Zonas Verdes	75	3,32
	19.7 Vías y Obras	86	3,81
<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	1	0,04
	20.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>21 JUVENTUD</u>	21.1 Información General (horarios, actividades, programas...)	2	0,09
	21.2 Asesorías Juveniles (Infosex, A. Jurídica, A. Transtornos Alimentarios...)	1	0,04
	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...)	6	0,27
	22.2 Incidencias	154	6,82
<u>23 MEDIO AMBIENTE</u>	23.1 Información General (actividades, protección/educación medioambiental, eventos...)	2	0,09
	23.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>24 MEMORIA HISTÓRICA</u>	24.1 Información General (refugios antiaéreos, Centro Interpretación Guerra Civil...)	1	0,04
	24.2 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios,		

	concursos, premios...)		
<u>25 MERCADOS</u>	25.1 Información General (horarios, instalaciones...)		
	25.2 Traspasos, cesiones... de puestos (mercados interiores y mercadillos)		
<u>26 MOVILIDAD Y ACCESIBILIDAD</u>	26.1 Información General (Zona estacionamiento regulado, azul – naranja, app pago; tarjeta aparcamiento discapacitados, actividades, eventos...)	21	0,93
	26.2 Sala de Control de Tráfico (Semáforos)	3	0,13
	26.3 Transporte Público (bonos transporte, apps de pago bus...)	6	0,27
	26.4 Sanciones	8	0,35
	26.5 Vados	1	0,04
	26.6 Solicitud ocupación calzada (contenedores obra, mudanza, grúas elevadoras...)		
	26.7 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>27 NUEVAS TECNOLOGÍAS, INNOVACIÓN E INFORMÁTICA</u>	27.1 Sede Electrónica	3	0,13
	27.2 Tarjeta Ciudadana Alicante - TCA		
<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		
<u>29 PARTICIPACIÓN CIUDADANA</u>	29.1 Información General (Registro Asociaciones...)	1	0,04
	29.2 Espacio de Participación Ciudadana (propuestas servicios, recursos... de nueva creación para mejorar la ciudad).		
	29.3 Juntas de Distrito		
	29.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
<u>30 PATRIMONIO</u>	30.1 Información General (titularidad municipal, cesiones de terrenos particulares al ayto...)	1	0,04
<u>31 PLAZA DE TOROS</u>	31.1 Información General		
	31.2 Espectáculos		
	31.3 Escuela Taurina		
	31.4 Museo Taurino		
<u>32 RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD</u>	32.1 Gestión personal municipal (formación, nóminas, permutas...)	28	1,24
	32.2 Oposiciones, bolsas de empleo, concursos, reclamaciones - Calidad	13	0,58
	32.3 Becas/ prácticas		
	32.4 Convenios		
<u>33 SANIDAD</u>	33.1 Información General	5	0,22

	33.2 Denuncias Sanitarias	3	0,13
	33.3 Protección Animal (padrón animales, permisos razas peligrosas, avisos...)	7	0,31
34 SEGURIDAD	34.1 Información General (actividades, eventos...)	2	0,09
	34.2 Policía Local (depósitos vehículos, objetos perdidos, informes policiales...)	40	1,77
	34.3 Bomberos		
	34.4 Protección Civil- Agrupación Voluntarios		
35 TURISMO Y PLAYAS- PATRONATO	35.1 Información General Turismo (actividades, eventos...)	3	0,13
	35.2 Información Playas (autorización pesca deportiva, playas caninas, socorristas, accesibilidad, pasarelas, lavapies...)	40	1,77
	35.3 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
36 URBANISMO	36.1 Cita Previa Urbanismo		
	36.2 Información proyectos en vía pública	2	0,09
	36.3 Información proyectos edificios públicos	1	0,04
37 URB- Información Urbanística	37.1 Infracciones y sanciones urbanísticas	5	0,22
	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	3	0,13
	37.4 Información sobre tasas, vista de expedientes y reproducción de documentos.		
38 URB- Disciplina Urbanística**	38.1 Denuncias por modificaciones o molestias en locales o edificios privados	3	0,13
39 URB- Conservación de Inmuebles	39.1 Inmuebles abandonados	1	0,04
	39.2 Desperfectos en viviendas y locales particulares	3	0,13
	39.3 Solares particulares	1	0,04
40 VIVIENDA- PATRONATO	40.1 Información General (alquileres, cesión espacios...)	1	0,04
	40.2 Asesoramiento y mediación conflictos hipotecarios		
	40.3 Intermediación Social Inmobiliaria		
	40.4 Convocatorias públicas (subvenciones, convenios, concursos, premios...)		
41 OTROS ORGANISMOS	41.1 Otros organismos (Diputación, Consellería, otros aytos, Subdelegación...)	10	0,44
42 MANCOMUN.	42.1 Mancomunidad (desratizaciones, desinsectaciones...)	23	1,02
43 SÍNDIC DE GREUGES	43.1 Síndic de Greuges		
44 AGUAS MUN.	44.1 Aguas Municipalizadas (agua potable, alcantarillado...)	5	0,22
45 OTROS	45.1 Otros (TRAM, Vectalia, Iberdrola...)	11	0,49
TOTAL		2258	100,00%

Con respecto a la tipología de consulta, lo más numeroso (con un 65,37%) son los trámites estadísticos relacionados con el Padrón Municipal (informes, certificados, altas o modificaciones) atendidos por nuestras mesas de información de forma presencial.

En segundo lugar encontramos las incidencias relacionadas con la Limpieza Pública (alcanzando un 6,82%); 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 encontramos un conjunto de consultas que alcanzan alrededor de un 3,30% , referentes a incidencias correspondientes a Infraestructuras y Mantenimiento; concretamente relacionadas con Zonas Verdes (3,32%) y Vías y Obras (3,81%). Dichas incidencias también llegan a nuestro departamento por los distintos canales (de forma presencial, telefónica y electrónica).