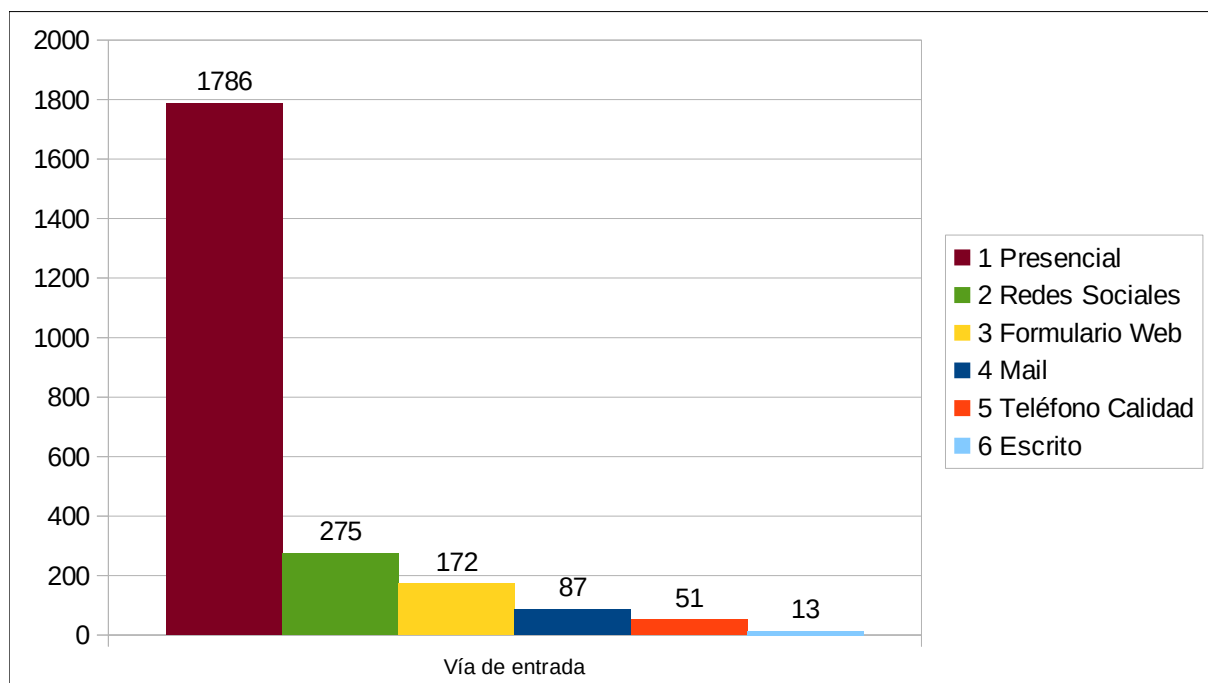


**ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD**  
**INFORME MENSUAL MAYO 2018**

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 mayo de 2018.

**Nº ATENCIONES CIUDADANAS POR VÍA DE ENTRADA**

<b>VÍA DE ENTRADA</b>	<b>Nº</b>	<b>MAYO</b>	<b>%</b>
1 PRESENCIAL	<b>1786</b>		<b>74,92%</b>
2 REDES SOCIALES Facebook Twitter Instagram Google +	275		11,54%
3 FORMULARIO WEB	172		7,21%
4 MAIL	87		3,65%
5 TELÉFONO CALIDAD	51		2,14%
6 ESCRITO	13		0,55%
<b>TOTAL</b>	<b>2384</b>		<b>100%</b>

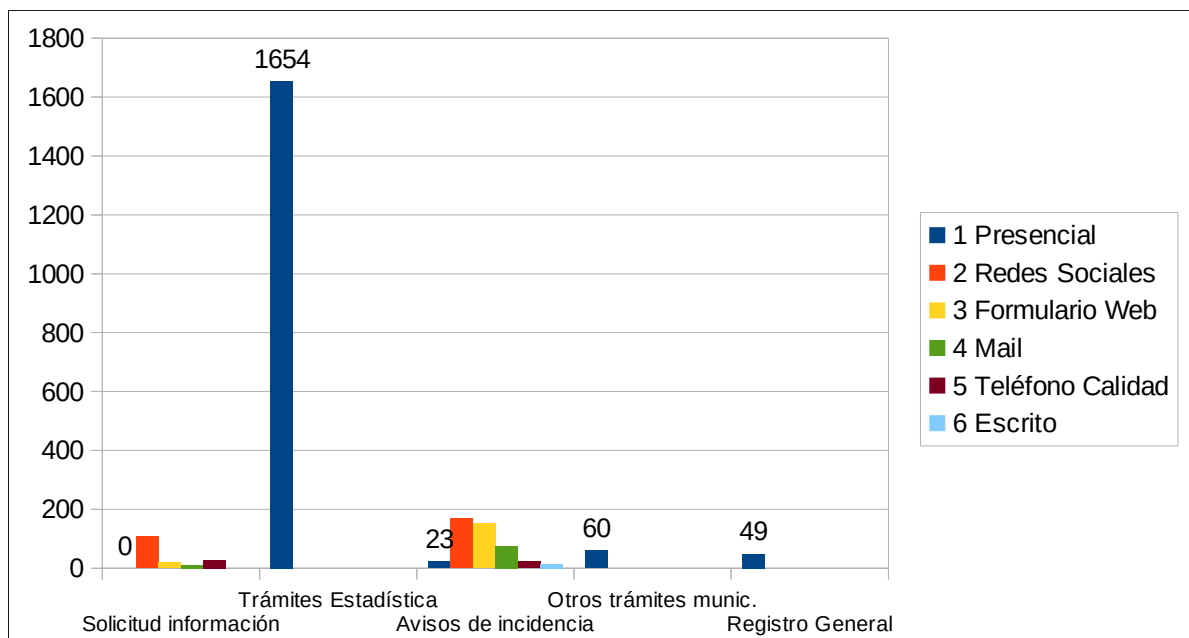


## TIPO DE TRÁMITE EN FUNCIÓN DE LA VÍA DE ENTRADA

Vía de entrada	Tipo de trámite					Total
	Solicitud de información	Trámites Estadística	Avisos de incidencia	Otros trámites municip.	Registro General	
1 Presencial	0	1654	23	60	49	1786
2 Redes Sociales	107	0	168	0	0	275
3 Formulario Web	20	0	152	0	0	172
4 Mail	12	0	75	0	0	87
5 Teléfono Calidad	28	0	23	0	0	51
6 Escrito	0	0	13	0	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>1654</b>	<b>454</b>	<b>60</b>	<b>49</b>	<b>2384</b>

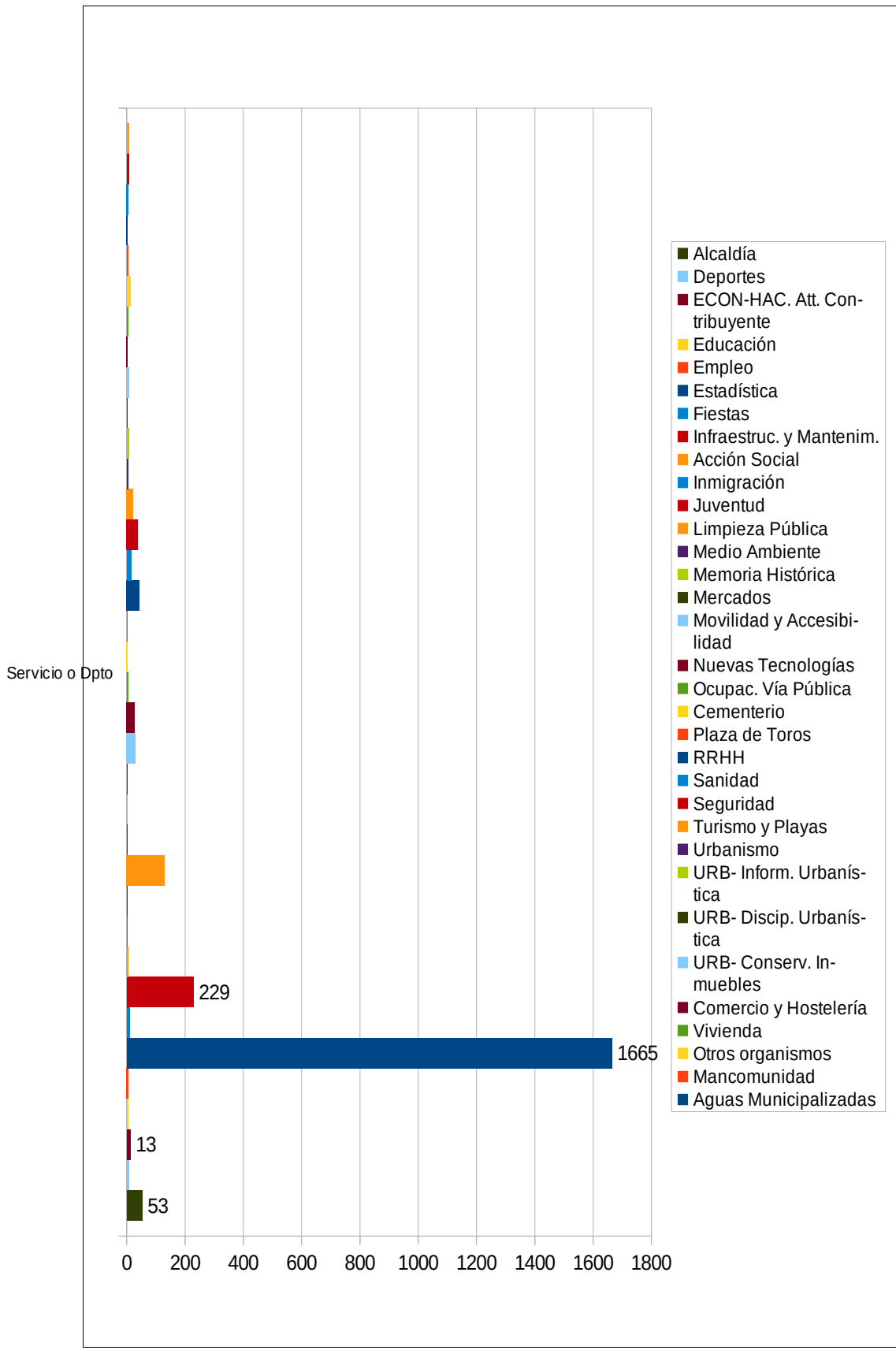
### ¿Qué es una INCIDENCIA?

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 Dpto	Nº Consultas	%
1 Alcaldía	53	2,22%
10 Deportes	7	0,29%
11 ECON-HAC. Att. Contribuyente	13	0,55%
14 Educación	5	0,21%
15 Empleo	6	0,25%
16 Estadística	<b>1665</b>	<b>69,84%</b>
17 Fiestas	10	0,42%
19 Infraestructuras y Mantenim.	<b>229</b>	<b>9,61%</b>
2 Acción Social	5	0,21%
20 Inmigración	1	0,04%
21 Juventud	2	0,08%
22 Limpieza Pública	<b>130</b>	<b>5,45%</b>
23 Medio Ambiente	2	0,08%
24 Memoria Histórica	1	0,04%
25 Mercados	1	0,04%
26 Movilidad y Accesib.	31	1,30%
27 Nuevas Tecnologías, Innovac. E Informática	27	1,13%
28 Ocupac. Vía Pública	4	0,17%
3 Cementerio	3	0,13%
31 Plaza de Toros	1	0,04%
32 RRHH, Organizac. Y Calidad	43	1,80%
33 Sanidad	16	0,67%
34 Seguridad	38	1,59%
35 Turismo y Playas	22	0,92%
36 Urbanismo	4	0,17%
37 URB- Informac. Urbanística	7	0,29%
38 URB- Disciplina Urbanística	2	0,08%
39 URB- Conserv. Inmuebles	8	0,34%
4 Comercio y Hostelería	3	0,13%
40 Vivienda	4	0,17%
41 Otros organismos	13	0,55%
42 Mancomunidad	5	0,21%
44 Aguas Municipalizadas	3	0,13%
45 Otros (TRAM, Vectalia...)	6	0,25%
5 Consumo	7	0,29%
9 Cultura	7	0,29%
<b>TOTAL</b>	<b>2384</b>	<b>100%</b>



Servicio o Dpto		Consulta relacionada con	%	
Alcaldía	53	Registro General	47	1,97%
		Asesoría Jurídica	2	0,08%
		Enlaces Civiles	2	0,08%
		Prensa e Imagen	2	0,08%
Deportes	7	Información gral Deportes	6	0,25%
		Reserva instalaciones deportivas	1	0,04%
ECON-HAC. Att. Contribuyente	13	IBI Urbano/ Basuras	10	0,42%
		IVTM	2	0,08%
		Plusvalía	1	0,04%
Educación	5	Información gral Educación	2	0,08%
		Escuelas Infantiles	3	0,13%
Empleo	6	Información gral Empleo	5	0,21%
		Apoyo a empresarios y emprendedores	1	0,04%
<b>Estadística</b>	<b>1665</b>	Callejero urbano Estadística	1	0,04%
		Reposición placas vías públicas	1	0,04%
		<b>Información gral Padrón Munic.</b>	<b>1656</b>	<b>69,46%</b>
		Cita previa Estadística	7	0,29%
Fiestas	10	Información gral Fiestas	10	0,42%
<b>Infraestruc. Y Mantenimiento</b>	<b>229</b>	Alumbrado Público	24	1,01%
		Mantenim. Dependenc. Y Colegios	11	0,46%
		Señalizac. Provisional	6	0,25%
		Mobiliario Urbano	33	1,38%
		<b>Zonas Verdes</b>	<b>77</b>	<b>3,23%</b>
		<b>Vías y Obras</b>	<b>78</b>	<b>3,27%</b>
Acción Social	5	Información gral Acción Social	3	0,13%
		Centros Sociales	2	0,08%
Inmigración	1	Convocat. Públicas Inmigración	1	0,04%
Juventud	2	Información gral Juventud	2	0,08%
<b>Limpieza Pública</b>	<b>130</b>	Información gral Limpieza	2	0,08%
		<b>Incidencias Limpieza Pública</b>	<b>128</b>	<b>5,37%</b>
Medio Ambiente	2	Información gral Medio Ambiente	2	0,08%
Memoria Histórica	1	Informac. Gral Memoria Hist.	1	0,04%
Mercados	1	Informac. Gral Mercados	1	0,04%
Movilidad y Accesib.	31	Información gral Movilidad	18	0,76%
		Sala de Control de Tráfico	2	0,08%

		Transporte Público	6	0,25%
		Sanciones	4	0,17%
		Solicitud ocupac. Calzada	1	0,04%
Nuevas Tecnologías	27	Sede Electrónica	26	1,09%
		Tarjeta Ciudadana Alicante	1	0,04%
Ocupación vía pública	4	Solicitud autorizac. Espacios	3	0,13%
		Otros Ocupac. Vía Pública	1	0,04%
Cementerio	3	Informac. Gral Cementerio	2	0,08%
		Trámites funerarios	1	0,04%
Plaza de Toros	1	Informac. Gral Pza. Toros	1	0,04%
RRHH, Organiz. Y Calidad	43	RRHH- Gestión personal munic.	24	1,01%
		Oposic, bolsas empleo, Calidad	11	0,46%
		Becas/ Prácticas	6	0,25%
		Convenios RRHH	2	0,08%
Sanidad	16	Informac. Gral Sanidad	1	0,04%
		Denuncias Sanitarias	2	0,08%
		Protecc. Animal	13	0,55%
Seguridad	38	Información gral Seguridad	2	0,08%
		Policía Local	35	1,47%
		Bomberos	1	0,04%
Turismo y Playas	22	Información gral Turismo	3	0,13%
		Información Playas	19	0,80%
Urbanismo	4	Informac. Proyectos en vía pública	1	0,04%
		Informac. Proyectos edific. Públicos	3	0,13%
URB- Información Urbanística	7	Infracc. Y sanciones urbanísticas	3	0,13%
		Autorizac. Ocup. Vía pública- urbanismo	4	0,17%
URB- Disciplina Urbanística	2	Denuncias por modificac. O molestias en locales o edif. Privados	2	0,08%
URB- Conserv. Inmuebles	8	Inmuebles abandonados	4	0,17%
		Desperfectos en viviendas y locales partic.	1	0,04%
		Solares particulares	3	0,13%
Comercio y Hostelería	3	Informac. Gral Comercio y Hostel.	3	0,13%
Vivienda	4	Informac. Gral Vivienda	4	0,17%
Otros Organismos	13	Otros organismos	13	0,55%
Mancomunidad	5	Mancomunidad	5	0,21%
Aguas Municipalizadas	3	Aguas Municipalizadas	3	0,13%
Otros (TRAM, Vectalia...)	6	Otros	6	0,25%

Consumo	7	Centro de Recursos de Consumo	1	0,04%
		OMIC	6	0,25%
Cultura	7	Información gral Cultura	6	0,25%
		Aula Abierta	1	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>2384</b>		<b>2384</b>	<b>100%</b>

Con respecto a la tipología de consulta, lo más numeroso (con un 69,46%) 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 5.37%); 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% , referentes a incidencias correspondientes a Infraestructuras y Mantenimiento; concretamente relacionadas con Zonas Verdes y Vías y Obras. Dichas incidencias también llegan a nuestro departamento por los distintos canales ( de forma presencial, telefónica y electrónica).