



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Objetivos del Servicio y ámbito de actuación

Objetivos del Servicio de Atención Ciudadana

Atender y dar respuesta a las demandas ciudadanas más habituales, facilitando la comunicación entre el Ayuntamiento y sus vecinos en un **entorno multicanal** (presencial, telefónico y telemático).

La ciudadanía puede dirigirse al SAC para:

- Realizar **gestiones** de ámbito municipal (padrón, registro, licencias, impuestos...)
- Recibir **información** de los servicios y actividades municipales.
- Presentar **avisos, quejas y sugerencias**.

Ámbito de actuación

El SAC ofrece sus servicios a través de 3 canales:

- **Presencialmente**, en la Oficina de Atención Ciudadana.
- **Telefónicamente**, a través del servicio 012-Infolocal.
- **Telemáticamente**, mediante la web municipal www.villava.es

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2019 COMPARATIVA AÑOS 2015-2019

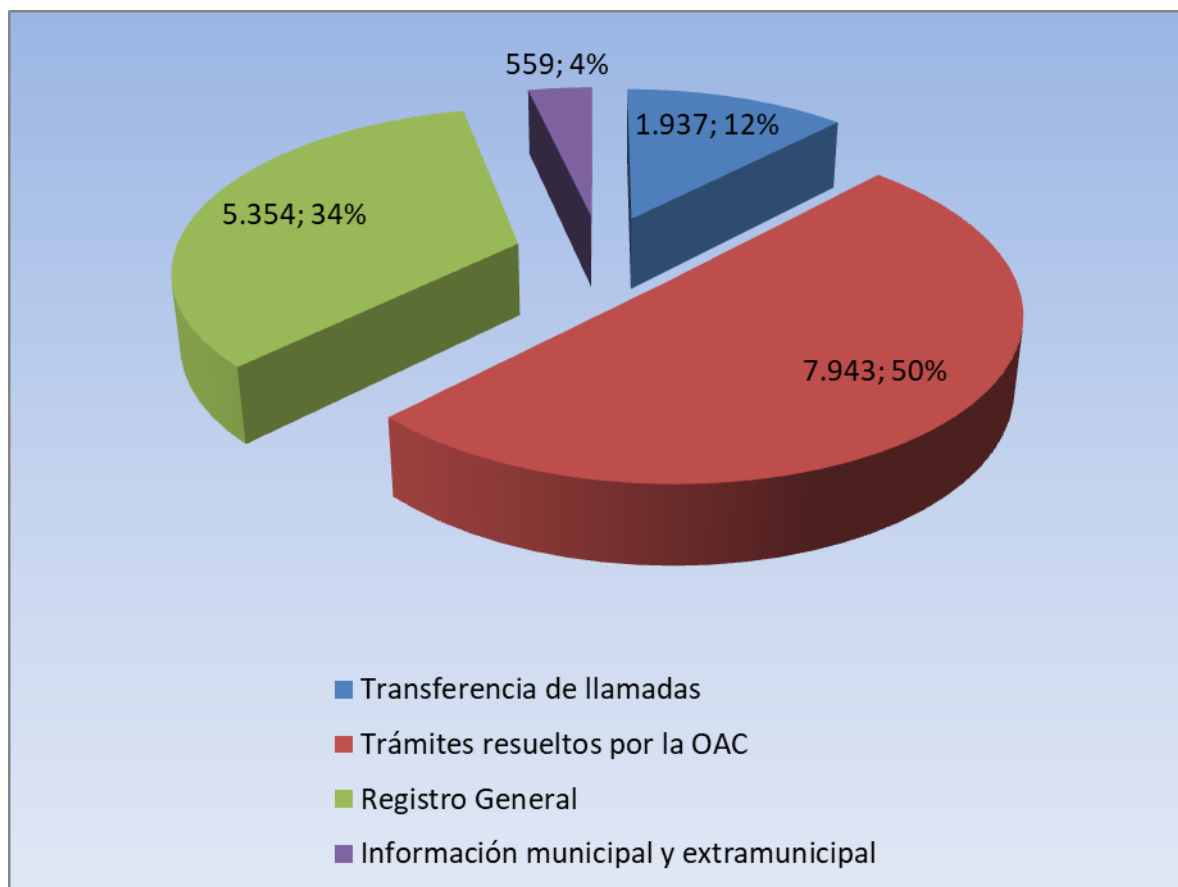
1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

El número total de atenciones durante el año 2019 ha sido de **15.793**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 1.937
- Trámites resueltos por la OAC: 7.943
- Registro General: 5.354
- Información municipal y extramunicipal: 559



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Alcaldía	32	1,65%
Secretaría	7	0,36%
Intervención	1	0,05%
Recursos humanos	3	0,15%
Urbanismo	6	0,31%
Oficinas Generales	20	1,03%
Otros (Juzgado de Paz, SSB...)	17	0,88%
Llamadas resueltas por la OAC	1.851	95,56%
TOTAL	1.937	100,00%



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

REGISTRO GENERAL

Entradas	4.659	87,02%
Salidas	695	12,98%
TOTAL	5.354	100,00%

TRÁMITES RESUELTOS POR LA OAC

Padrón Mpal. de Habitantes		
Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio)	946	11,91%
Certificados	4.347	54,73%
Fiscales y Tributarios		
Domiciliaciones	482	6,07%
Duplicados recibos	218	2,74%
Certificados	147	1,85%
Cobro recibos con VISA	740	9,32%
Devoluciones Imp. Circulación por baja definitiva	66	0,83%
IAE		
Altas	157	1,98%
Bajas	132	1,66%
Modificaciones	37	0,47%
Uniones		
Civiles	18	0,23%
De Hecho (Altas + Bajas)	25 (21 + 4)	0,31%
Certificados	28	0,35%
Plusvalía		
Cálculo aproximado	59	0,74%
Solicitudes de aplazamiento	13	0,16%
Avisos, Quejas y Sugerencias	99	1,25%
Licencias Urbanísticas	215	2,71%
Compulsas	114	1,44%
Inscripciones	35	0,44%
Cementerio	25	0,31%
Vados	9	0,11%
Otros (mercadillo, inscripciones, vados...)	31	0,39%



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

TOTAL	7.943	100,00%
--------------	--------------	----------------

INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

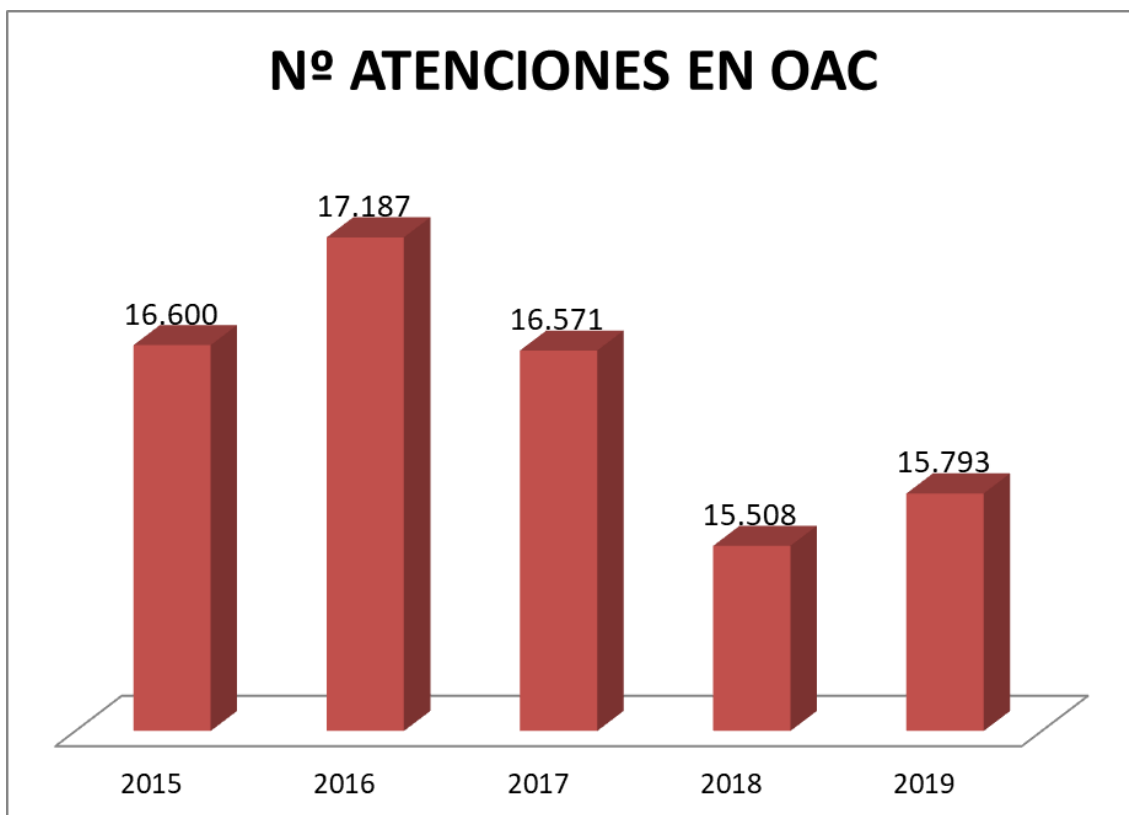
Padrón Mpal. de habitantes	135	24,15%
Uniones civiles y de hecho	27	4,83%
Fiscales y Tributarios	295	52,77%
Cultura	2	0,36%
Deporte	14	2,50%
Servicio Social de Base	19	3,40%
Escuela Infantil Amalur	2	0,36%
Otros	21	3,76%
Extramunicipal	44	7,87%
TOTAL	559	100,00%

COMPARATIVA AÑOS 2015-2019

2015	2016	2017	2018	2019
16.600	17.187	16.571	15.508	15.793



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



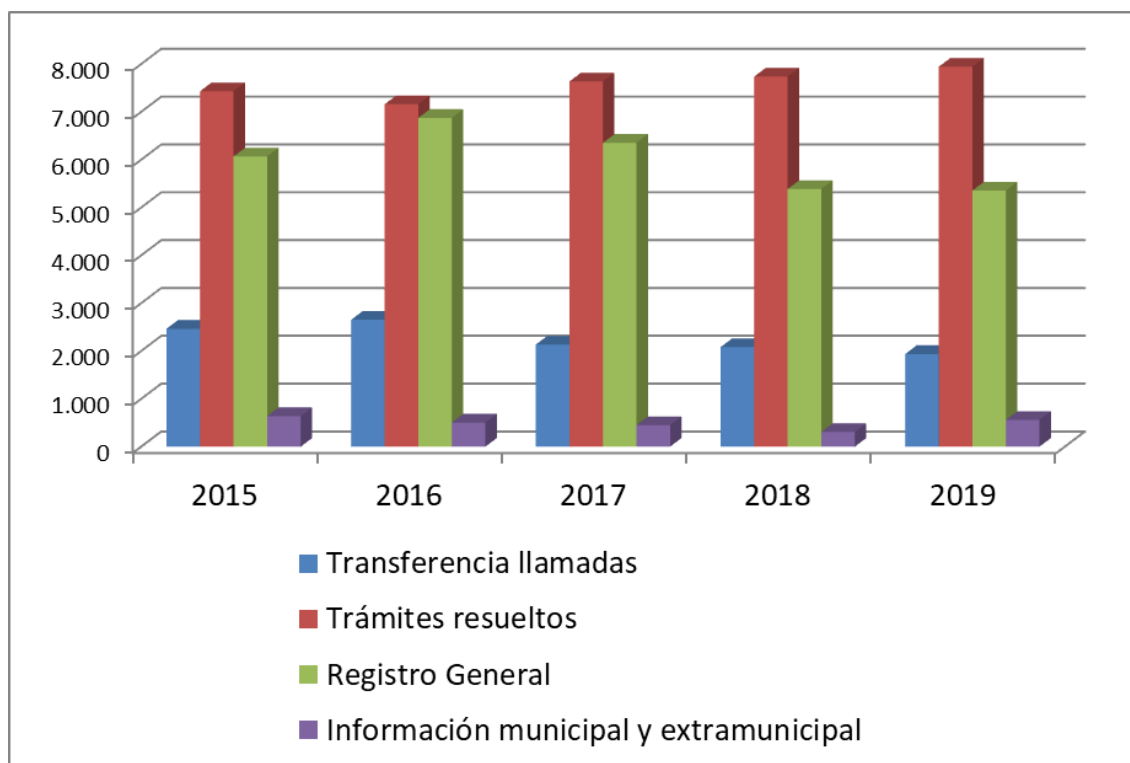
NÚMERO DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS

TIPO DE ATENCIÓN	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Transferencia llamadas	2.464	2.651	2.134	2.080	1.937
Trámites resueltos	7.431	7.159	7.635	7.736	7.943
Registro General	6.066	6.873	6.352	5.387	5.354
Información municipal y extramunicipal	639	504	450	305	559



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

TOTAL	16.600	17.187	16.571	15.508	15.793
--------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

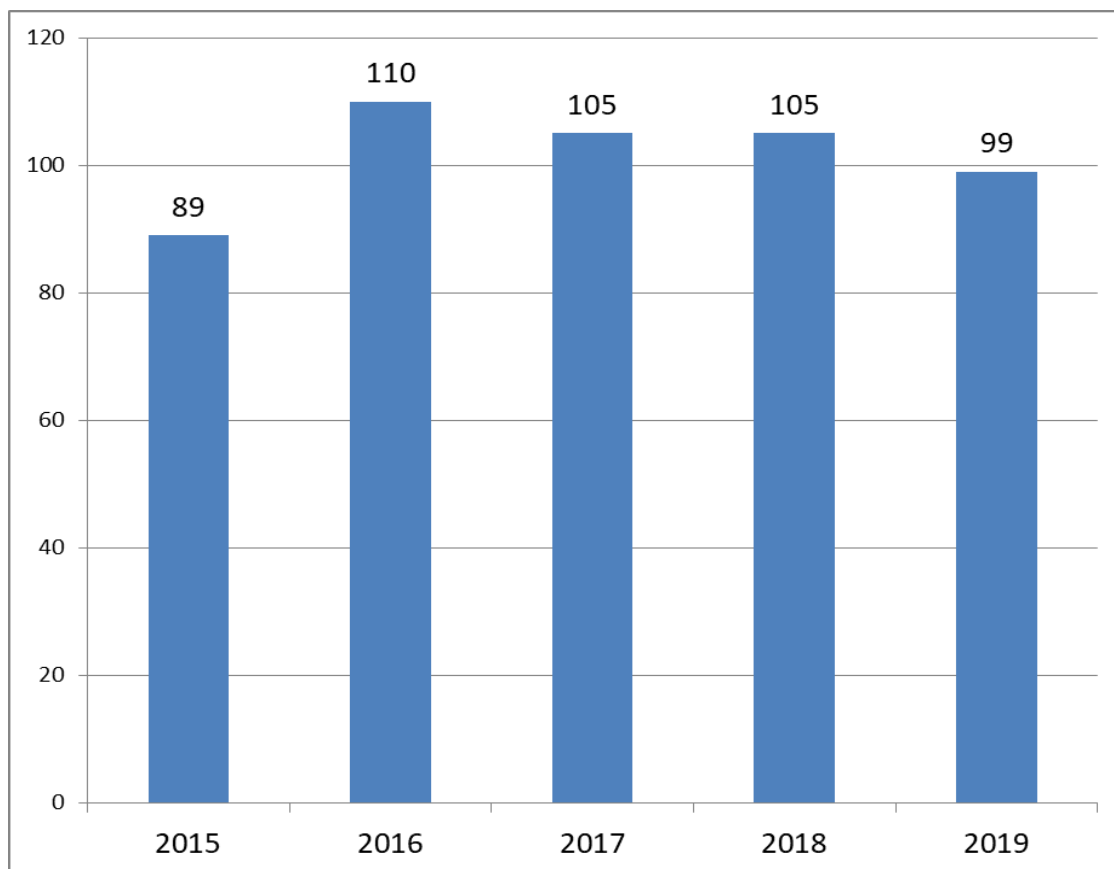


2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

2015	2016	2017	2018	2019
89	110	105	105	99



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

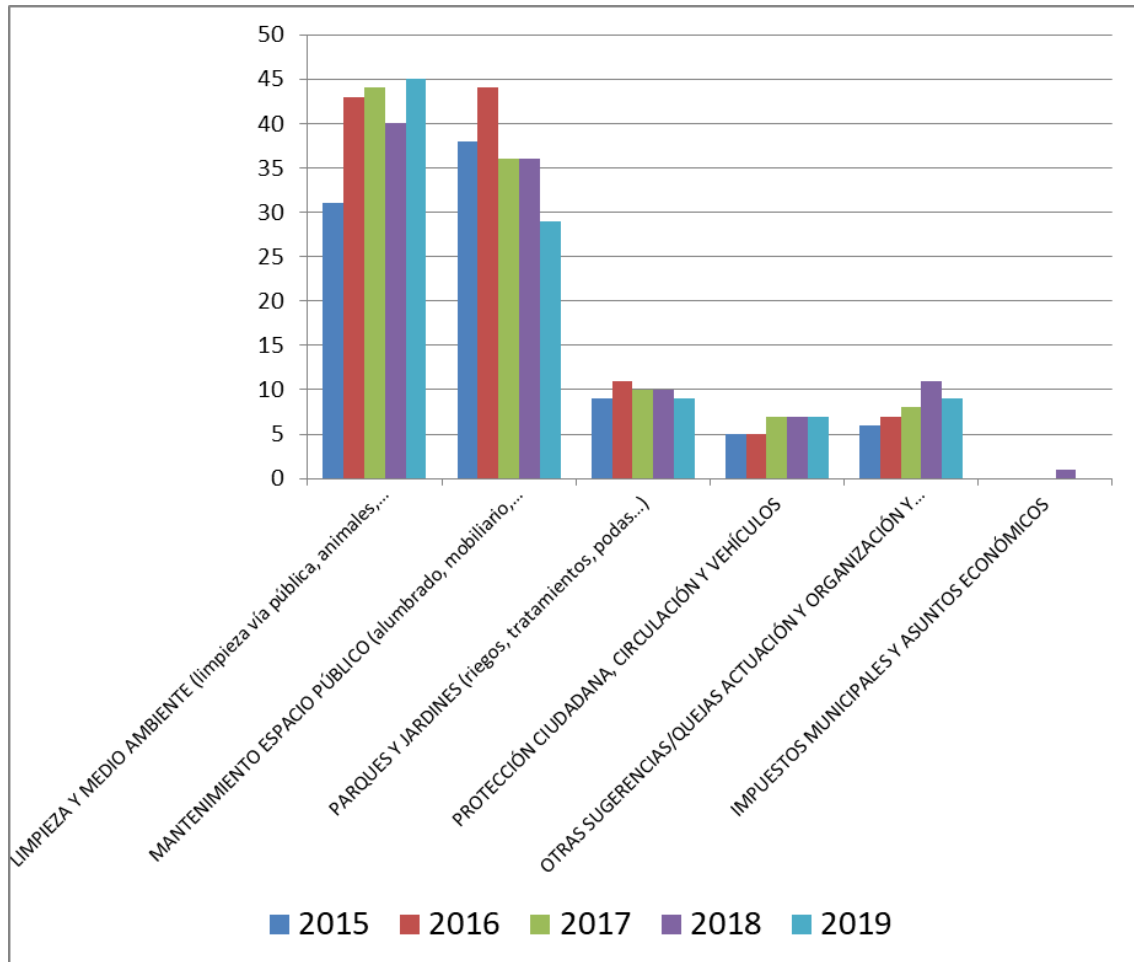


Distribución de los AQS por niveles temáticos:

	2015	2016	2017	2018	2019
LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE (limpieza vía pública, animales, pintadas, ruidos/olores, basuras, papeleras)	31	43	44	40	45
MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO (alumbrado, mobiliario, edificios e instalaciones municipales, aceras, calzada y carretera, señales de tráfico y semáforos, alcantarillado)	38	44	36	36	29
PARQUES Y JARDINES (riegos, tratamientos, podas...)	9	11	10	10	9
PROTECCIÓN CIUDADANA, CIRCULACIÓN Y VEHÍCULOS	5	5	7	7	7
OTRAS SUGERENCIAS/QUEJAS ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y OTRAS	6	7	8	11	9
IMPUESTOS MUNICIPALES Y ASUNTOS ECONÓMICOS	0	0	0	1	0
TOTAL	89	110	105	105	99



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



3. 012-INFOLOCAL

Servicios ofrecidos a través del canal telefónico:

- Gestión de trámites municipales.
- Información municipal y extramunicipal.
- Registro y canalización de AQS.
- Inscripciones.
- Cita Previa.
- Encuestas.
- Llamadas salientes (llamadas telefónicas realizadas + sms enviados)
- Centralita.



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

VILLAVA 2019	TOTAL
AQS	99
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	172
°LLAMADAS SALIENTES	3.864
INSCRIPCIONES	1.684
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/80
COBRO RECIBOS	76
DOMICILIACIÓN BANCARIA	14
LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda...)	11.339

°Llamadas salientes:

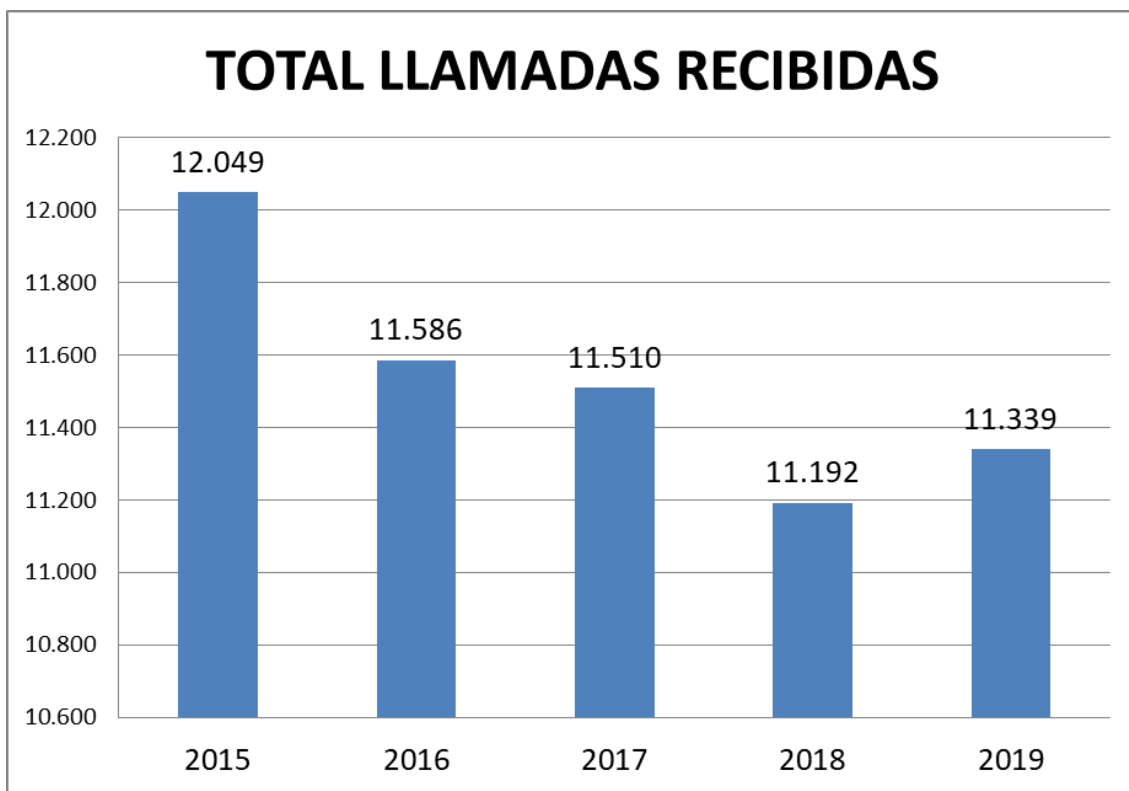
- Contactos solicitados: 3.864
- Contactos realizados: 3.863
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 3.711
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 96,07%

COMPARATIVA AÑOS 2015-2019

VILLAVA	2015	2016	2017	2018	2019
AQS	89	110	105	108	99
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	166	178	186	196	172
LLAMADAS SALIENTES	3.186	3.198	3.380	3.341	3.864
INSCRIPCIONES	1.525	1.523	1.638	1.628	1.684
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/50	1/44	0/0	1/50	1/80
COBRO RECIBOS	18	62	80	67	76
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda...)	12.049	11.586	11.510	11.192	11.339



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

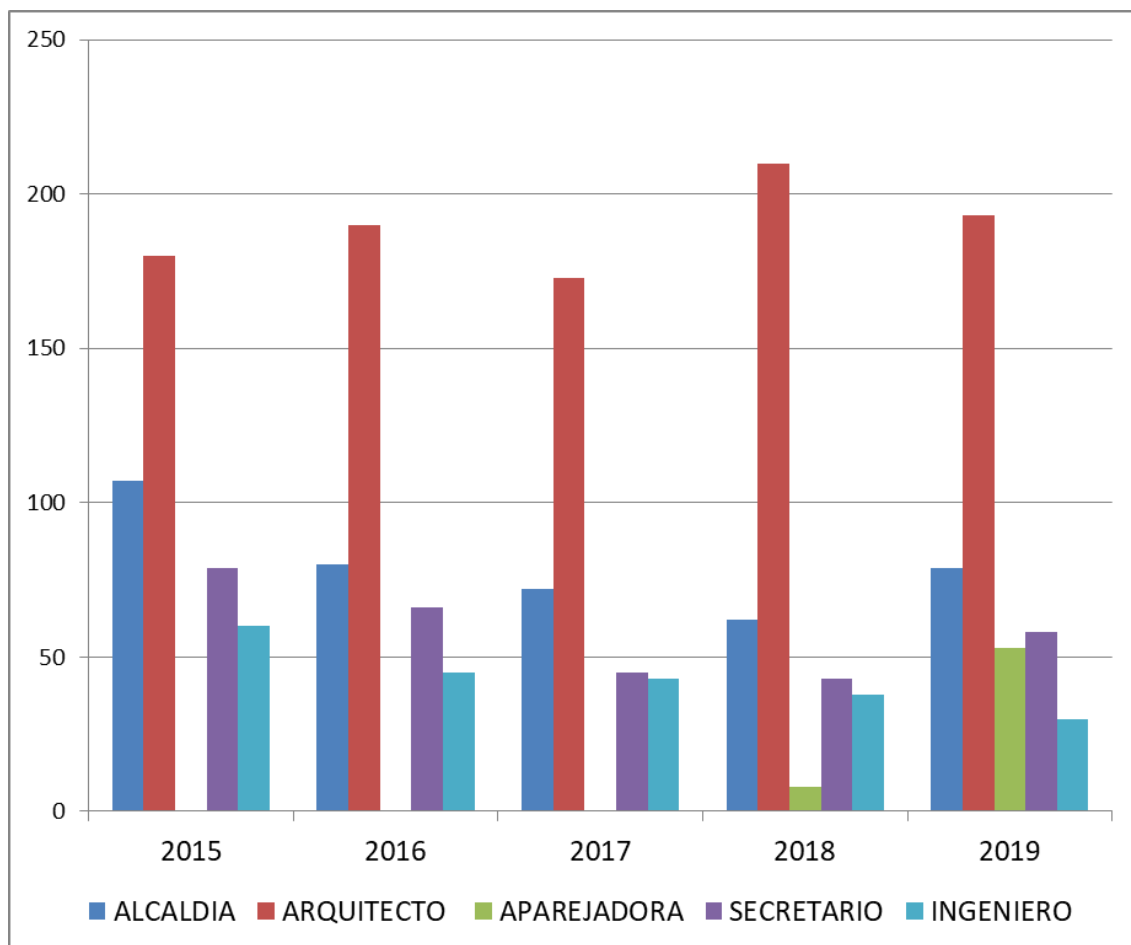


4. ESTADÍSTICAS CITA PREVIA

	2015	2016	2017	2018	2019
ALCALDÍA	107	80	72	62	79
ARQUITECTO	180	190	173	210	193
APAREJADORA				8	53
SECRETARIO	79	66	45	43	58
INGENIERO	60	45	43	38	30
TOTAL	426	381	333	361	413



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL

A lo largo del año 2019 las estadísticas de la web municipal han sido las siguientes:

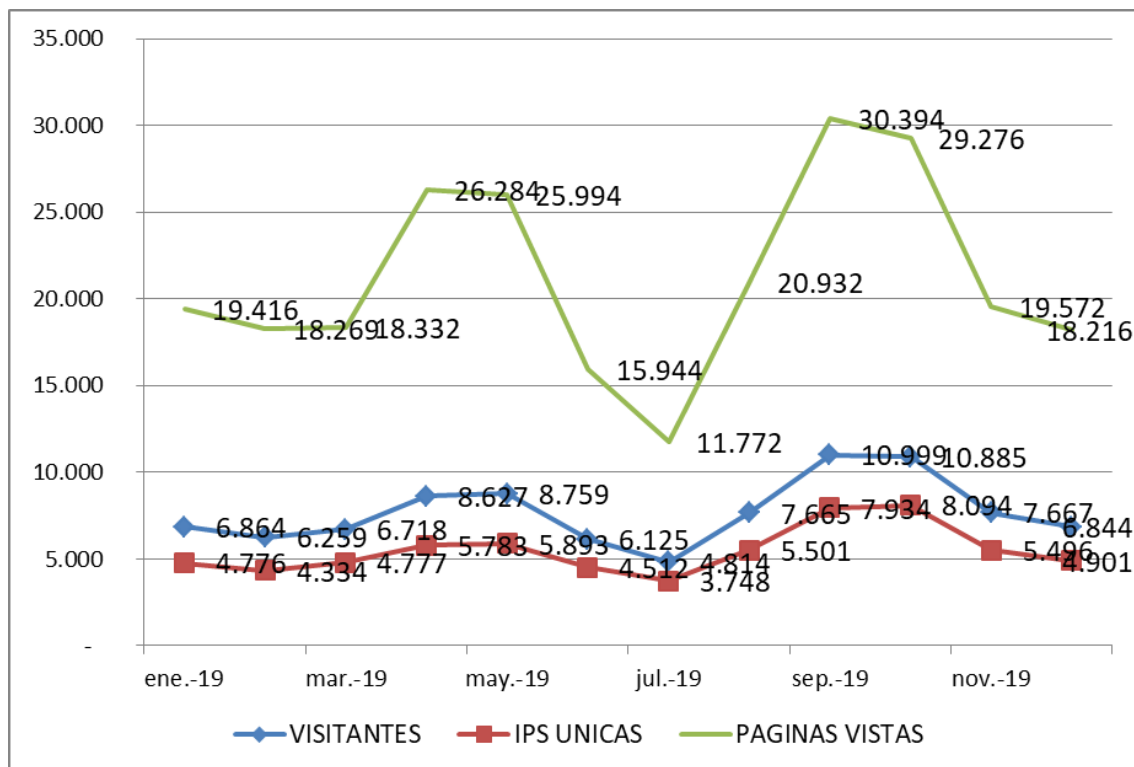
	VISITANTES	IPS UNICAS	PAGINAS VISTAS
ene-19	6.864	4.776	19.416
feb-19	6.259	4.334	18.269
mar-19	6.718	4.777	18.332
abr-19	8.627	5.783	26.284
may-19	8.759	5.893	25.994
jun-19	6.125	4.512	15.944
jul-19	4.814	3.748	11.772
ago-19	7.665	5.501	20.932
sep-19	10.999	7.934	30.394
oct-19	10.885	8.094	29.276
nov-19	7.667	5.496	19.572



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

dic-19	6.844	4.901	18.216
TOTAL 2019	92.226	65.749	254.401
MEDIA 2019	7.686	5.479	21.200

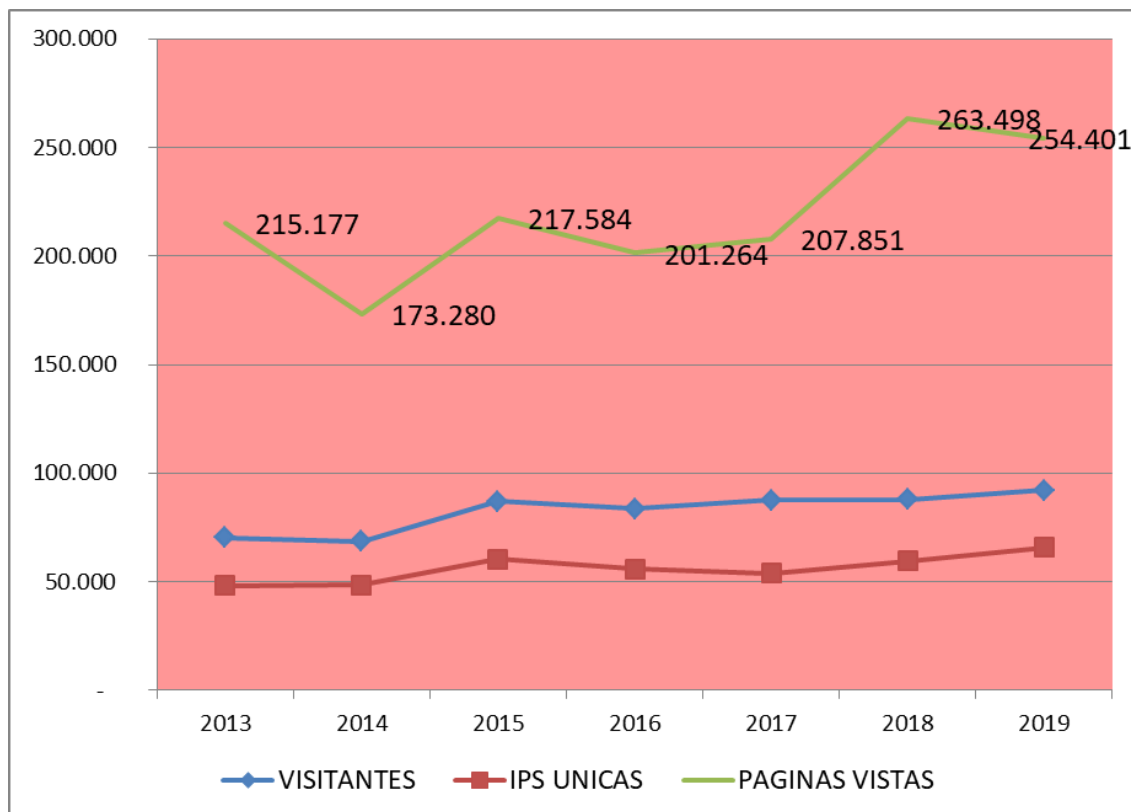
La evolución en cuanto al número de visitantes, IPS únicas y páginas vistas se puede apreciar en el siguiente gráfico:





SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2013-2019



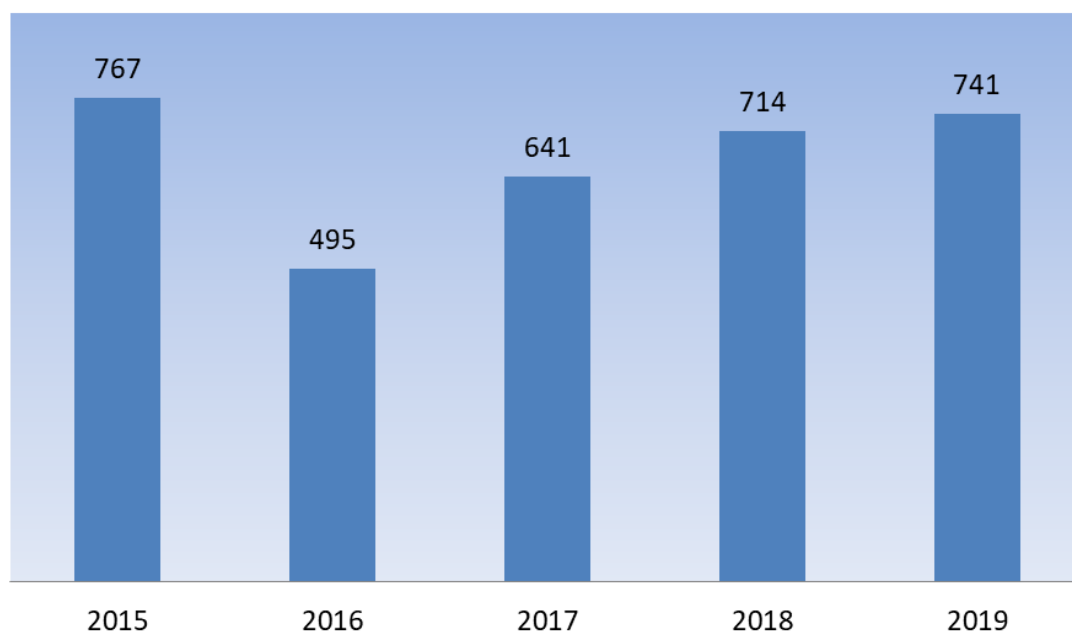
TRÁMITES REALIZADOS POR VÍA TELEMÁTICA

	2015	2016	2017	2018	2019
Autoliquidaciones Circulación	101	101	178	193	176
Pago recibos referencia/acreditación (012 + Web)	395	113	96	168	114
Solicitud Cert. Padrón + Catastro (012 + Web)	192	176	247	234	235
Domiciliaciones bancarias (012 + Web)	37	36	24	21	14
Solicitudes a través del Reg. Electrónico	31	48	88	92	190
Solicitud Certificado o Duplicado	11	21	8	6	12
TOTAL	767	495	641	714	741



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

TRÁMITES REALIZADOS POR VÍA TELEMÁTICA



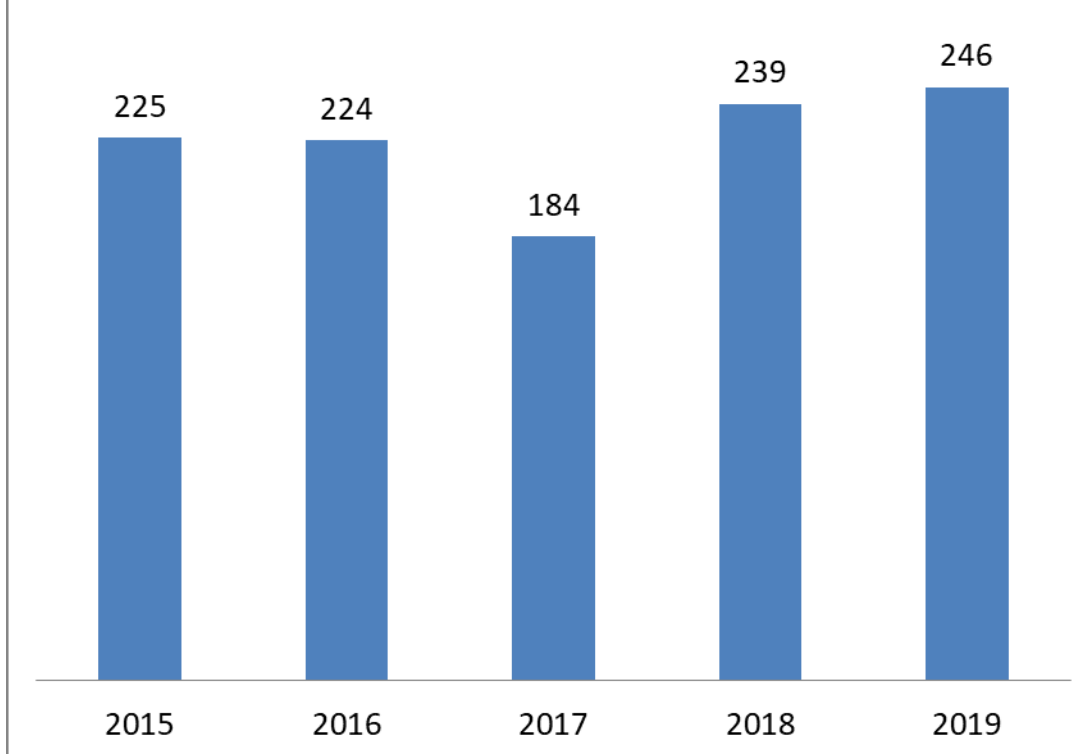
SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"

	Nº CONSULTAS RECIBIDAS
2015	225
2016	224
2017	184
2018	239
2019	246



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE" CONSULTAS RECIBIDAS



ESTADÍSTICAS TWITTER

	TWEETS PUBLICADOS	MENCIONES	SEGUIDORES
2015	1.173	344	789
2016	931	187	912
2017	870	197	983
2018	571	277	1.055
2019	414	271	1.144



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

