



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 2020 COMPARATIVA AÑOS 2016-2020

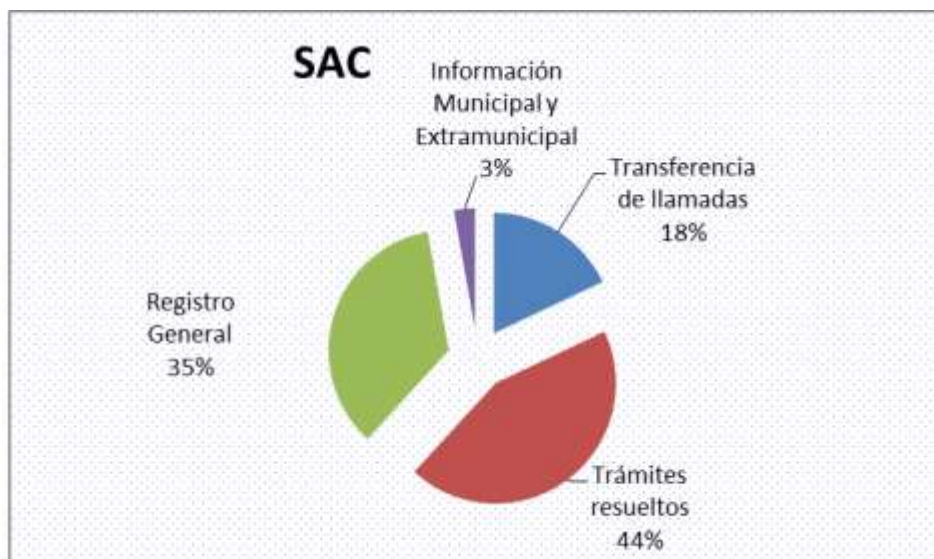
1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

El número total de atenciones durante el año 2020 ha sido de **15.239**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 2.744
- Trámites resueltos por la OAC: 6.695
- Registro General: 5.368
- Información municipal y extramunicipal: 432



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Alcaldía	9	0,33%
Secretaría	2	0,07%
Intervención	2	0,07%
Recursos humanos	0	0%
Urbanismo	3	0,11%
Oficinas Generales	13	0,47%
Otros (Juzgado de Paz, SSB...)	15	0,55%
Llamadas resueltas por la OAC	2700	98,39%
TOTAL	2744	100,00%

REGISTRO GENERAL

Entradas	4413	82,21%
Salidas	955	17,79%
TOTAL	5368	100,00%



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

TRÁMITES RESUELTOS POR LA OAC

Padrón Mpal. de Habitantes		
Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio)	647	9,66%
Certificados	3908	58,37%
Fiscales y Tributarios		
Domiciliaciones	447	6,68%
Duplicados recibos	168	2,51%
Certificados	193	2,88%
Cobro recibos con VISA	475	7,09%
Devoluciones Imp. Circulación por baja definitiva	51	0,76%
IAE		
Altas	98	1,46%
Bajas	83	1,24%
Modificaciones	30	0,45%
Uniones		
Civiles	10	0,15%
De Hecho (Altas + Bajas)	13 (11 + 2)	0,19%
Certificados	19	0,28%
Plusvalía		
Cálculo aproximado	35	0,52%
Solicitudes de aplazamiento	0	0%
Avisos, Quejas y Sugerencias	75	1,12%
Licencias Urbanísticas	238	1,79%
Compulsas	120	1,44%
Inscripciones	0	0%
Cementerio	40	0,60%
Vados	2	0,03%
Otros (mercadillo, inscripciones, vados...)	43	0,64%
TOTAL	6695	100,00%

INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

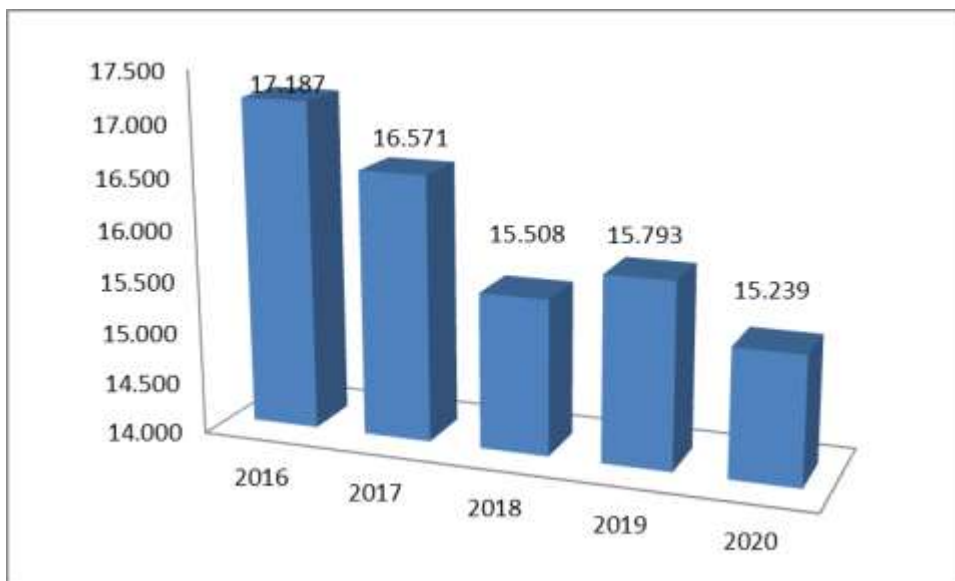
Padrón Mpal. de habitantes	143	33,10%
Uniones civiles y de hecho	11	2,55%
Fiscales y Tributarios	211	48,84%
Cultura	14	3,24%
Deporte	9	2,08%
Servicio Social de Base	10	2,31%
Escuela Infantil Amalur	2	0,46%
Otros	9	2,08%
Extramunicipal	23	5,32%
TOTAL	432	100,00%



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2016-2020

2016	2017	2018	2019	2020
17.187	16.571	15.508	15.793	15.239





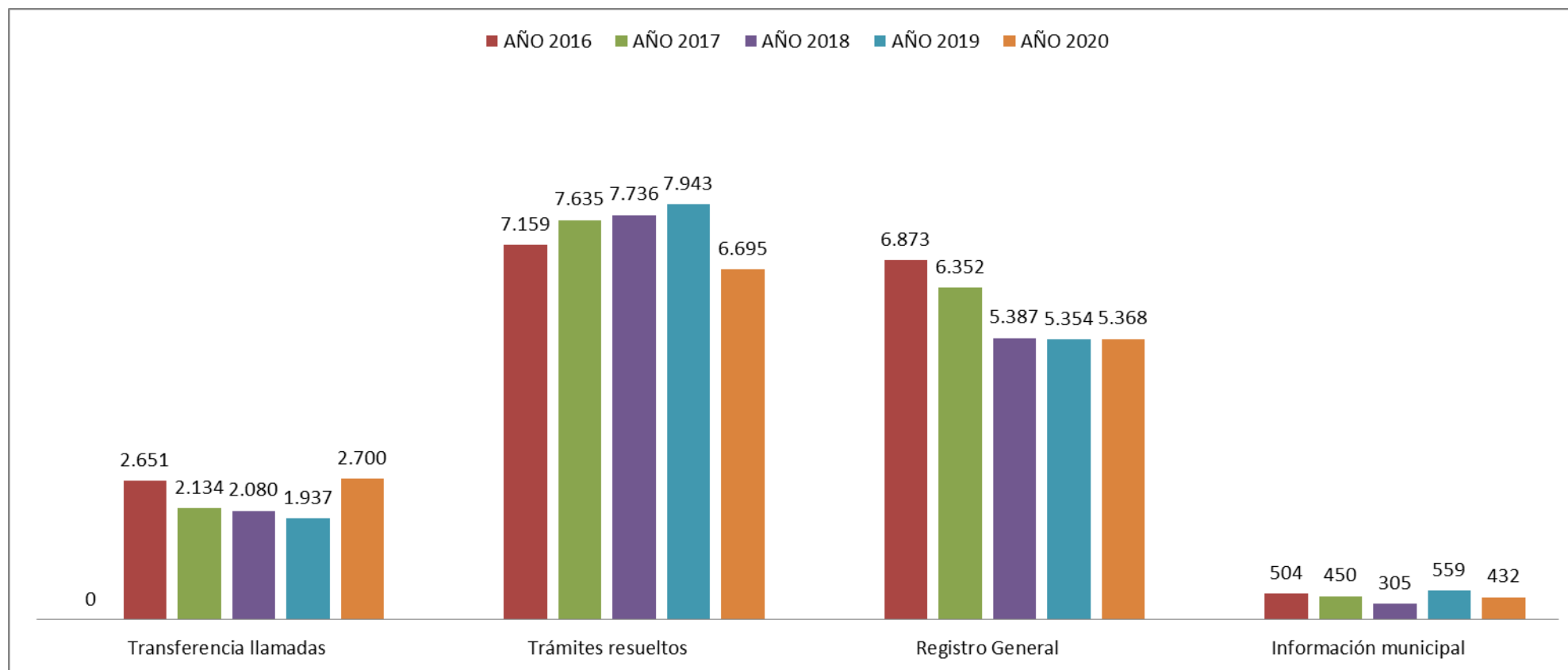
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

NÚMERO DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS

TIPO DE ATENCIÓN	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
Transferencia llamadas	2.651	2.134	2.080	1.937	2.700
Trámites resueltos	7.159	7.635	7.736	7.943	6.695
Registro General	6.873	6.352	5.387	5.354	5.368
Información municipal y extramunicipal	504	450	305	559	432
TOTAL	17.187	16.571	15.508	15.793	15.239



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

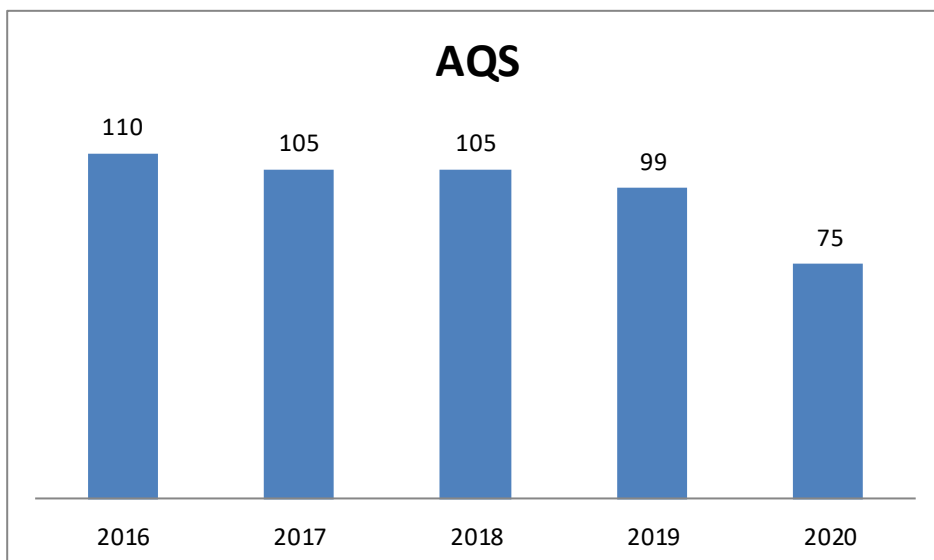




SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

2016	2017	2018	2019	2020
110	105	105	99	75

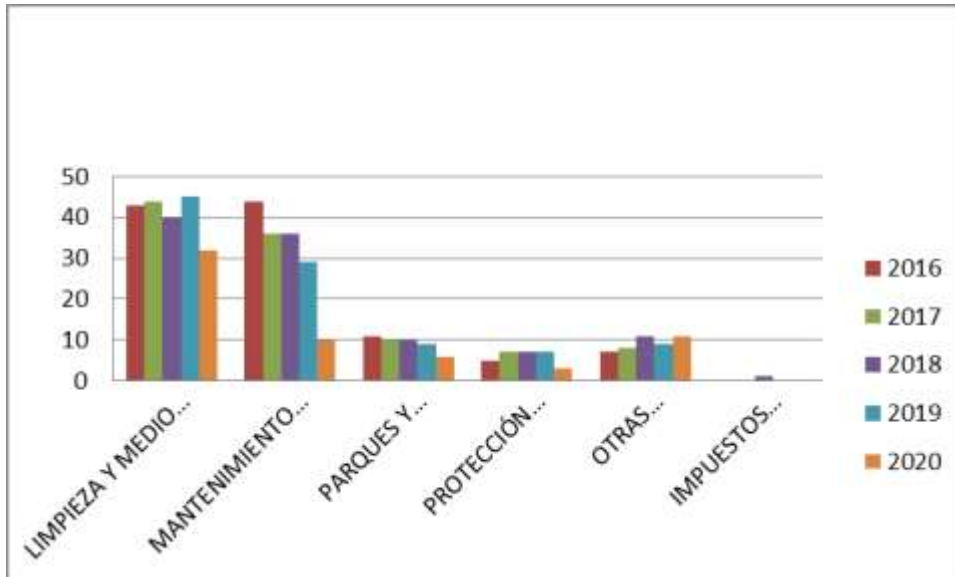


Distribución de los AQS por niveles temáticos:

	2016	2017	2018	2019	2020
LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE (limpieza vía pública, animales, pintadas, ruidos/olores, basuras, papeleras)	43	44	40	45	38
MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO (alumbrado, mobiliario, edificios e instalaciones municipales, aceras, calzada y carretera, señales de tráfico y semáforos, alcantarillado)	44	36	36	29	12
PARQUES Y JARDINES (riegos, tratamientos, podas...)	11	10	10	9	8
PROTECCIÓN CIUDADANA, CIRCULACIÓN Y VEHÍCULOS	5	7	7	7	6
OTRAS SUGERENCIAS/QUEJAS ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y OTRAS	7	8	11	9	11
IMPUESTOS MUNICIPALES Y ASUNTOS ECONÓMICOS	0	0	1	0	0
TOTAL	110	105	105	99	75



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 2020	TOTAL
AQS	75
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	556
°LLAMADAS SALIENTES	14.553
INSCRIPCIONES	1.552
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/64
COBRO RECIBOS	130
DOMICILIACIÓN BANCARIA	32
LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda...)	13.598

°Llamadas salientes:

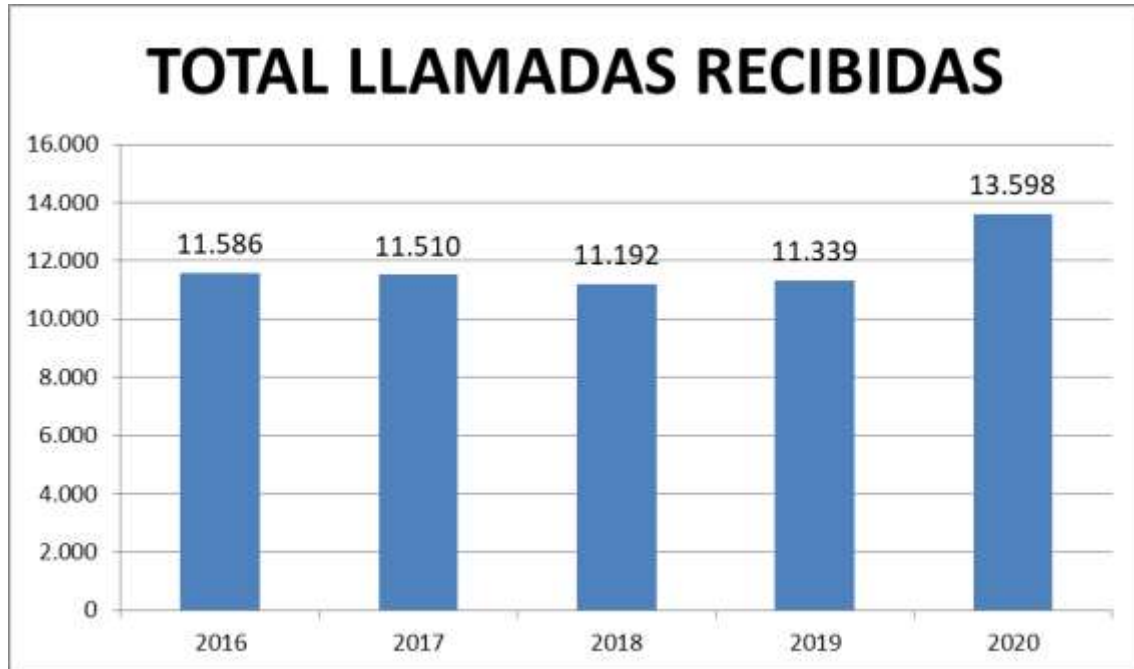
- Contactos solicitados: 14.553
- Contactos realizados: 14.552
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 14.473
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 99,46%

COMPARATIVA AÑOS 2016-2020

VILLAVA	2016	2017	2018	2019	2020
AQS	110	105	108	99	75
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	178	186	196	172	556
LLAMADAS SALIENTES	3.198	3.380	3.341	3.864	14.553
INSCRIPCIONES	1.523	1.638	1.628	1.684	1.552
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/44	0/0	1/50	1/80	1/64
COBRO RECIBOS	62	80	67	76	130
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda...)	11.586	11.510	11.192	11.339	13.598



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

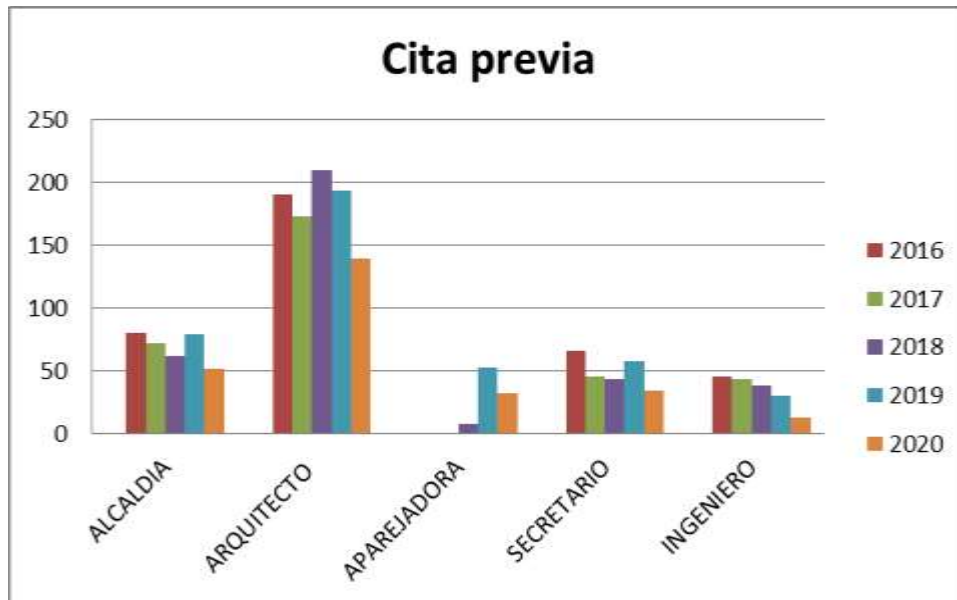


4. ESTADÍSTICAS CITA PREVIA

	2016	2017	2018	2019	2020
ALCALDIA	80	72	62	79	53
ARQUITECTO	190	173	210	193	139
APAREJADORA			8	53	37
SECRETARIO	66	45	43	58	34
INGENIERO	45	43	38	30	13
TOTAL	381	333	361	413	275



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



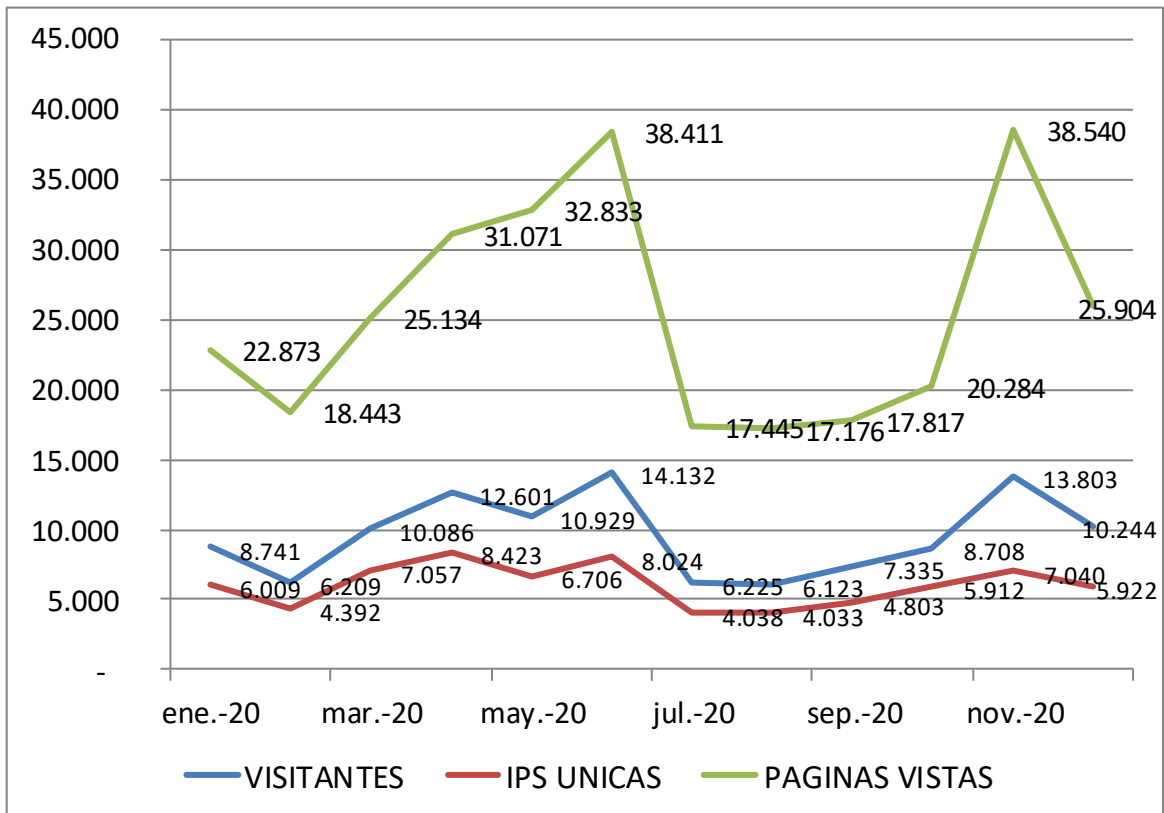
5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL

A lo largo del año 2020 las estadísticas de la web municipal han sido las siguientes:

	VISITANTES	IPS UNICAS	PAGINAS VISTAS
ene-20	8.741	6.009	22.873
feb-20	6.209	4.392	18.443
mar-20	10.086	7.057	25.134
abr-20	12.601	8.423	31.071
may-20	10.929	6.706	32.833
jun-20	14.132	8.024	38.411
jul-20	6.225	4.038	17.445
ago-20	6.123	4.033	17.176
sep-20	7.335	4.803	17.817
oct-20	8.708	5.912	20.284
nov-20	13.803	7.040	38.540
dic-20	10.244	5.922	25.904
TOTAL 2020	115.136	72.359	305.931
MEDIA 2020	9.595	6.030	25.494



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

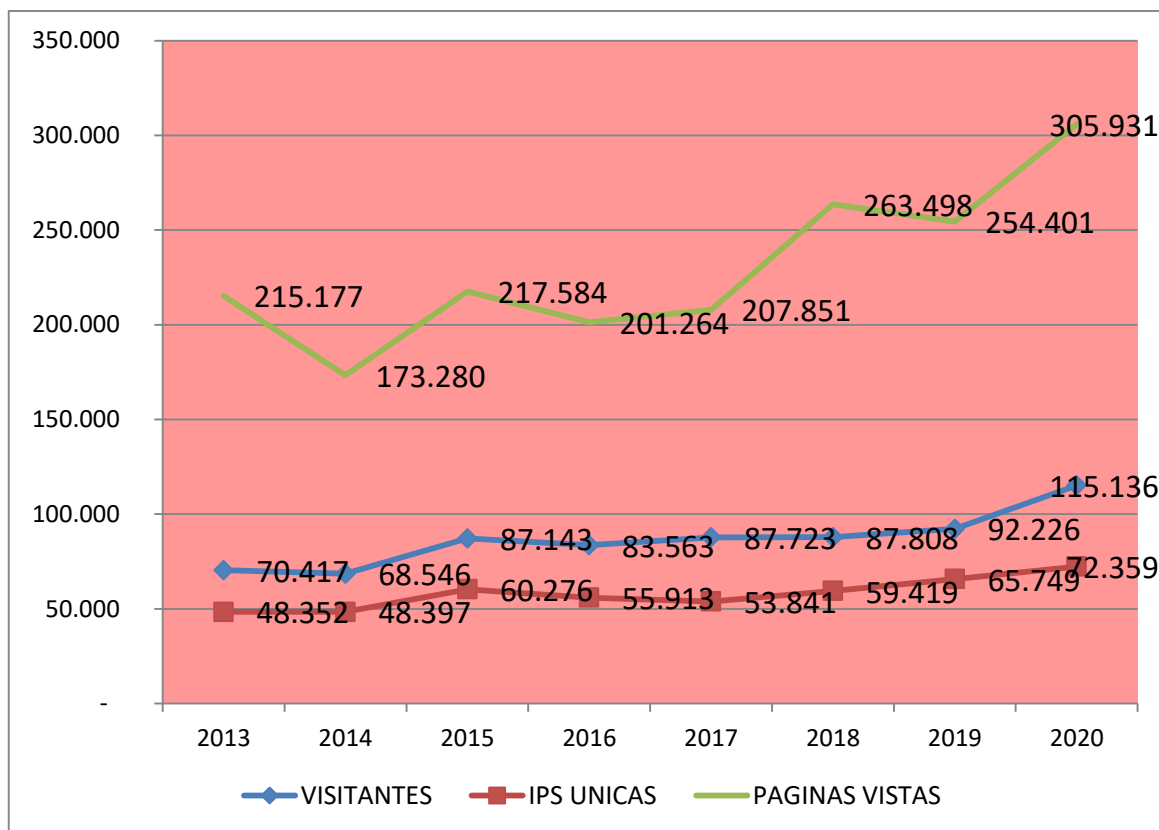


La evolución en cuanto al número de visitantes, IPS únicas y páginas vistas se puede apreciar en el siguiente gráfico:



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2013-2020

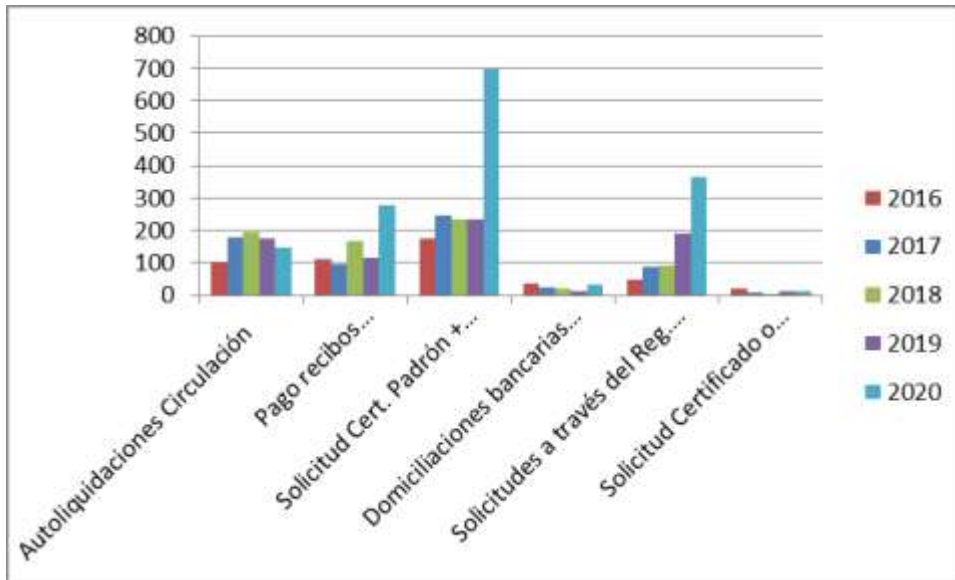


TRÁMITES REALIZADOS POR VÍA TELEMÁTICA

	2016	2017	2018	2019	2020
Autoliquidaciones Circulación	101	178	193	176	147
Pago recibos referencia/acreditación (012 + Internet)	113	96	168	114	278
Solicitud Cert. Padrón + Catastro (012 + Internet)	176	247	234	235	696
Domiciliaciones bancarias (012 + Internet)	36	24	21	14	32
Solicitudes a través del Reg. Electrónico	48	88	92	190	366
Solicitud Certificado o Duplicado	21	8	6	12	13
TOTAL	495	641	714	741	1.532



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

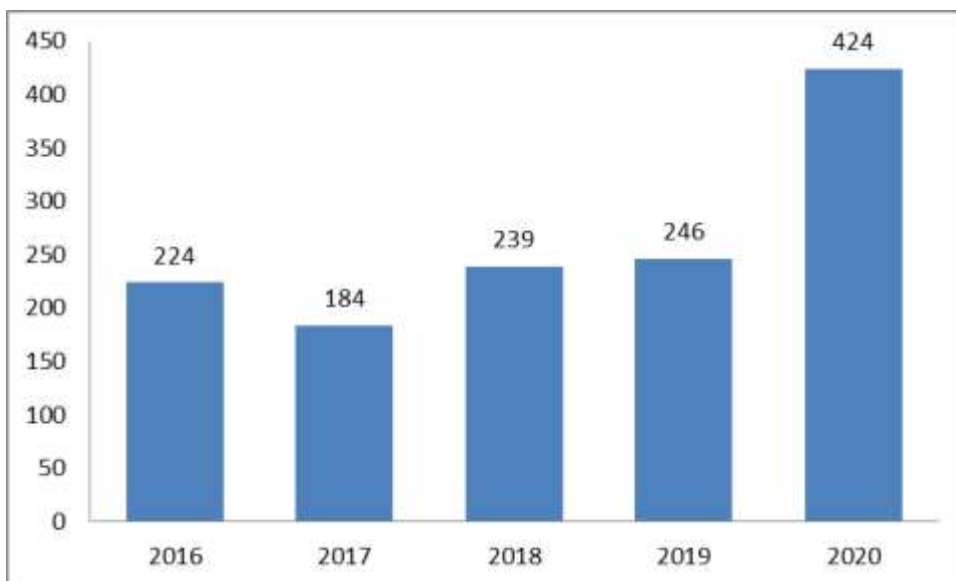


SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"

	Nº CONSULTAS RECIBIDAS
2016	224
2017	184
2018	239
2019	246
2020	424



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



ESTADÍSTICAS TWITTER

	TWEETS PUBLICADOS	MENCIONES	SEGUIDORES
2016	931	187	912
2017	870	197	983
2018	571	277	1.055
2019	414	271	1.144
2020	588	564	1.270

