

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:

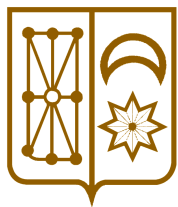
- **Presencialmente**, en la Oficina de Atención Ciudadana.
- **Telefónicamente**, a través del servicio 012-Infolocal.
- **Telemáticamente**, mediante la web municipal www.villava.es

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2017 COMPARATIVA AÑOS 2013-2017

1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

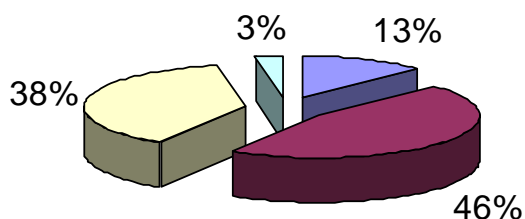
El número total de atenciones durante el año 2017 ha sido de **16.571**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 2.134
- Trámites resueltos por la OAC: 7.635
- Registro General: 6.352
- Información municipal y extramunicipal: 450



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

PORCENTAJE DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS



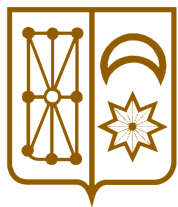
Transferencia de llamadas	Trámites resueltos por la OAC
Registro General	Información municipal y extramunicipal

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Alcaldía	72	3,37%
Secretaría	9	0,42%
Intervención	2	0,09%
Recursos humanos	8	0,37%
Urbanismo	3	0,14%
Oficinas Generales	9	0,42%
Otros (Juzgado de Paz, SSB...)	15	0,70%
Llamadas resueltas por la OAC	2.016	94,47%
TOTAL	2.134	100,00%

REGISTRO GENERAL

Entradas	5.547	87%
Salidas	805	13%
TOTAL	6.352	100%



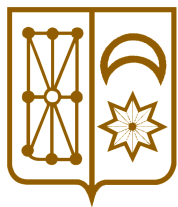
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

TRÁMITES RESUELTOS POR LA OAC

Padrón Mpal. de Habitantes		
Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio)	800	10,48%
Certificados	4.262	55,82%
Fiscales y Tributarios		
Domiciliaciones	465	6,09%
Duplicados recibos	279	3,65%
Certificados	252	3,30%
Cobro recibos con VISA	410	5,37%
Devoluciones Imp. Circulación por baja definitiva	53	0,69%
IAE		
Altas	135	1,77%
Bajas	132	1,73%
Modificaciones	22	0,29%
Uniones		0,00%
Civiles	21	0,28%
De Hecho (Altas + Bajas)	30 (24 + 6)	0,39%
Certificados	32	0,42%
Plusvalía		
Cálculo aproximado	58	0,76%
Solicitudes de aplazamiento	2	0,03%
Avisos, Quejas y Sugerencias	105	1,38%
Licencias Urbanísticas	218	2,86%
Compulsas	253	3,31%
Inscripciones	48	0,63%
Cementerio	34	0,45%
Vados	6	0,08%
Otros (mercadillo, inscripciones, vados...)	18	0,24%
TOTAL	7.635	100,00%

INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

Padrón Mpal. de habitantes	63	14,00%
Uniones civiles y de hecho	32	7,11%
Fiscales y Tributarios	314	69,78%
Cultura	1	0,22%
Deporte	7	1,56%

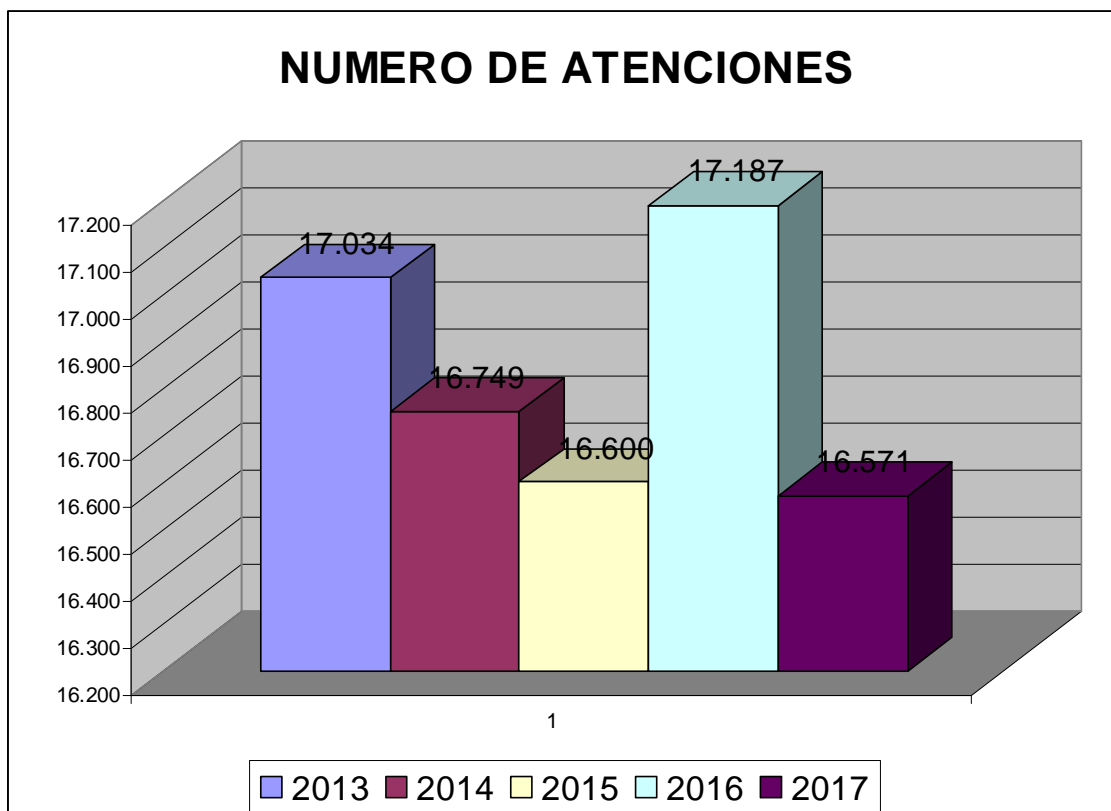


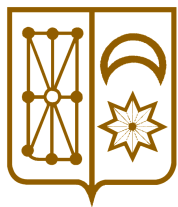
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Servicio Social de Base	12	2,67%
Escuela Infantil Amalur	3	0,67%
Otros	11	2,44%
Extramunicipal	7	1,56%
TOTAL	450	100,00%

COMPARATIVA AÑOS 2013-2017

2013	2014	2015	2016	2017
17.034	16.749	16.600	17.187	16.571

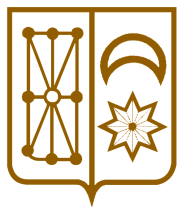




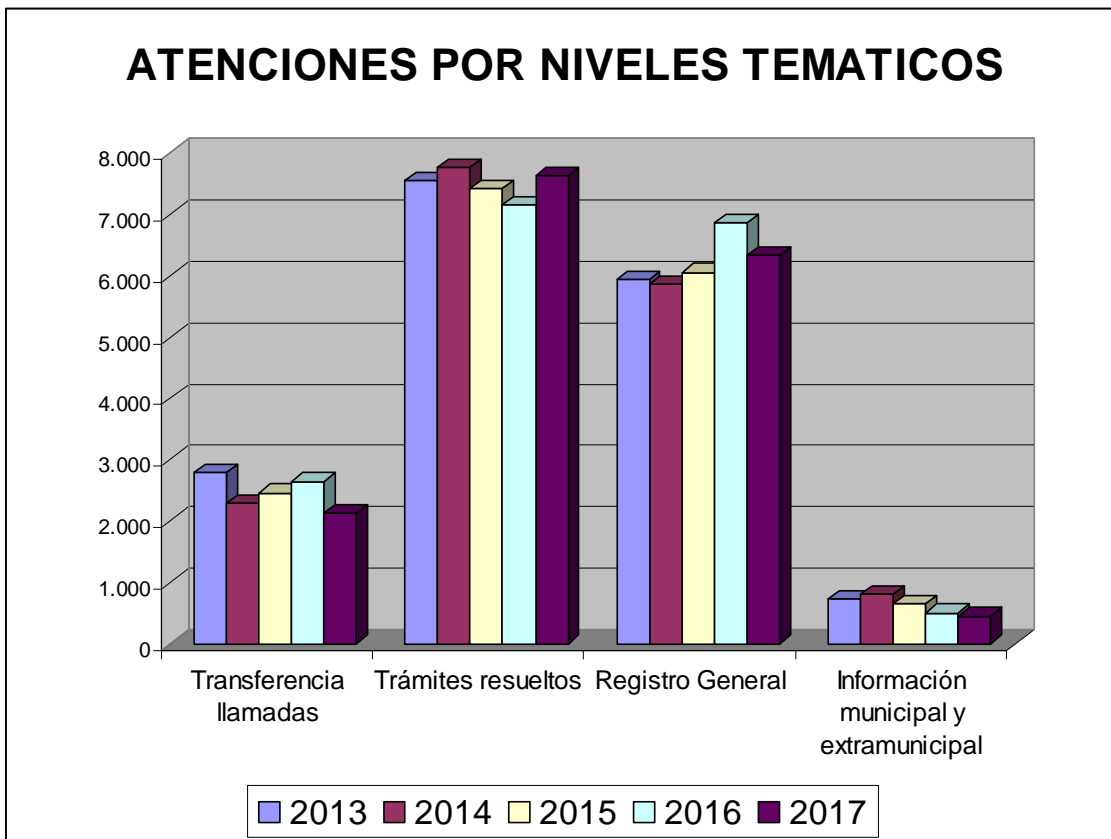
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

NÚMERO DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS

TIPO DE ATENCIÓN	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
Transferencia llamadas	2.798	2.288	2.464	2.651	2.134
Trámites resueltos	7.561	7.778	7.431	7.159	7.635
Registro General	5.945	5.870	6.066	6.873	6.352
Información municipal y extramunicipal	730	813	639	504	450
TOTAL	17.034	16.749	16.600	17.187	16.571

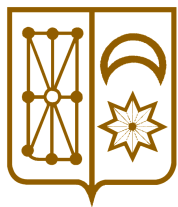


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

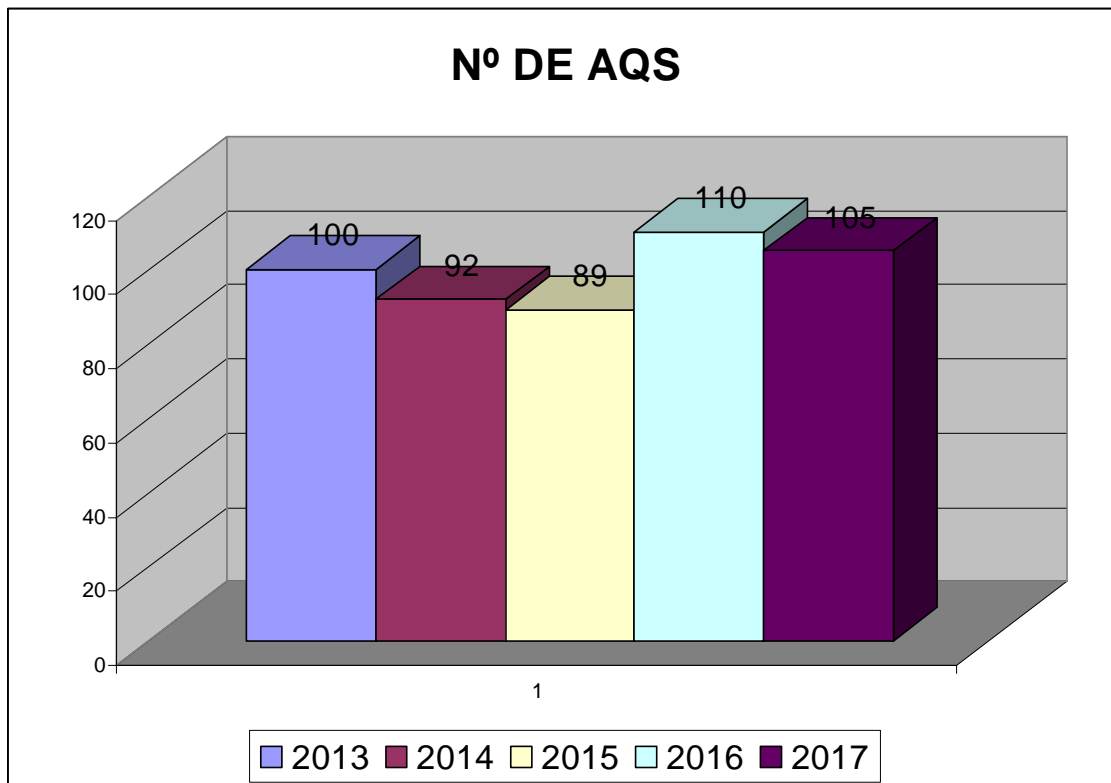


2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

2013	2014	2015	2016	2017
100	92	89	110	105

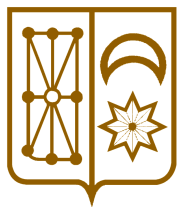


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

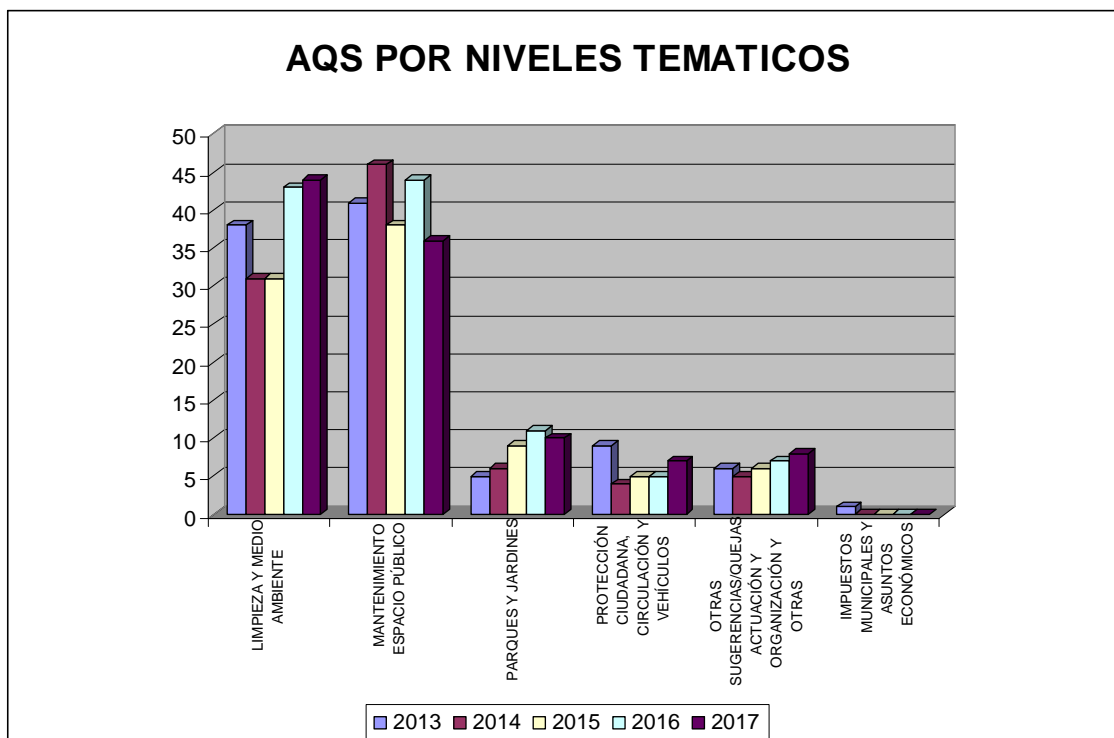


Distribución de los AQS por niveles temáticos:

	2013	2014	2015	2016	2017
LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE (limpieza vía pública, animales, pintadas, ruidos/olores, basuras, papeleras)	38	31	31	43	44
MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO (alumbrado, mobiliario, edificios e instalaciones municipales, aceras, calzada y carretera, señales de tráfico y semáforos, alcantarillado)	41	46	38	44	36
PARQUES Y JARDINES (riegos, tratamientos, podas...)	5	6	9	11	10
PROTECCIÓN CIUDADANA, CIRCULACIÓN Y VEHÍCULOS	9	4	5	5	7
OTRAS SUGERENCIAS/QUEJAS ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y OTRAS	6	5	6	7	8
IMPUESTOS MUNICIPALES Y ASUNTOS ECONÓMICOS	1	0	0	0	0
TOTAL	100	92	89	110	105



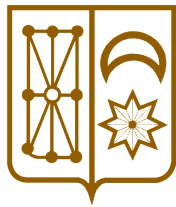
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



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)

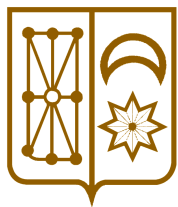
VILLAVA 2017	TOTAL
AQS	105
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	186
°LLAMADAS SALIENTES	3.380
INSCRIPCIONES	1.638
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	0/0
COBRO RECIBOS	80
LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda...)	11.510

°Llamadas salientes:

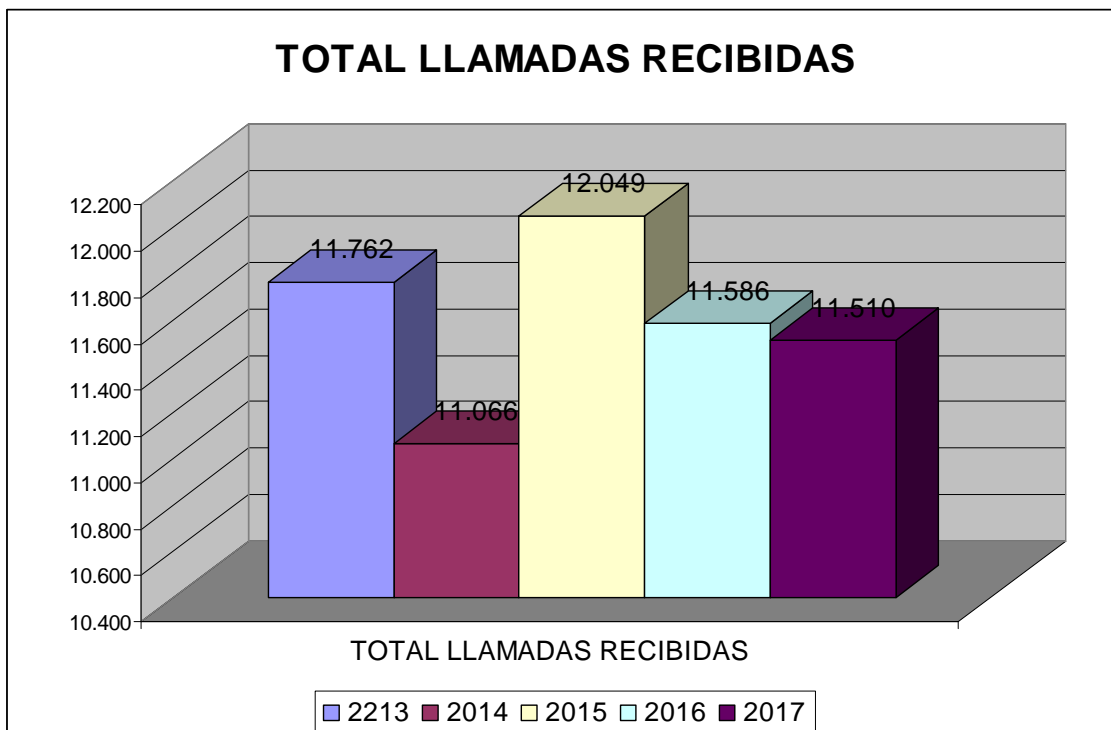
- Contactos solicitados: 3.424
- Contactos realizados: 3.380
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 3.350
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 99,11%

COMPARATIVA AÑOS 2013-2017

VILLAVA	2013	2014	2015	2016	2017
AQS	100	92	89	110	105
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	153	160	166	178	186
LLAMADAS SALIENTES	3.627	2.474	3.186	3.198	3.380
INSCRIPCIONES	1.441	1.303	1.525	1.523	1.638
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/65	4/360	1/50	1/44	0/0
COBRO RECIBOS	34	58	18	62	80
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda...)	11.762	11.066	12.049	11.586	11.510

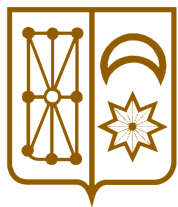


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

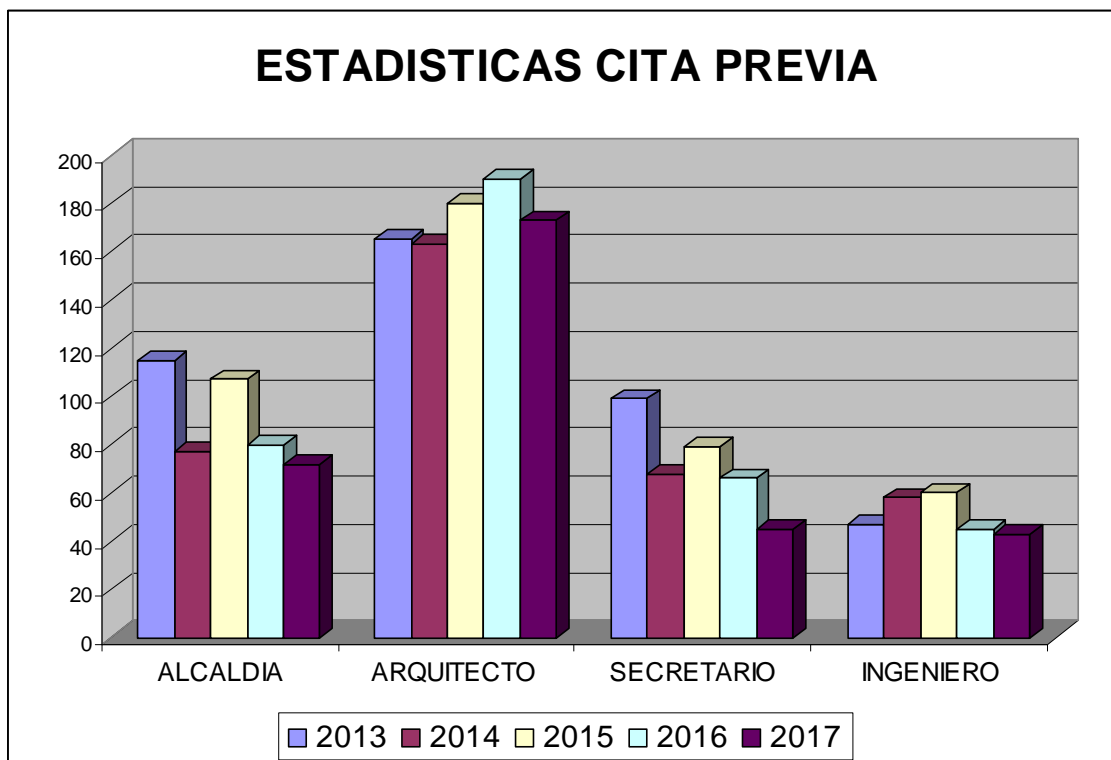


4. ESTADÍSTICAS CITA PREVIA

	2013	2014	2015	2016	2017
ALCALDIA	115	77	107	80	72
ARQUITECTO	165	163	180	190	173
SECRETARIO	99	68	79	66	45
INGENIERO	47	58	60	45	43
TOTAL	426	366	426	381	333



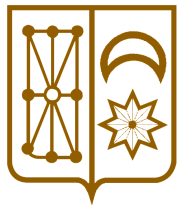
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL

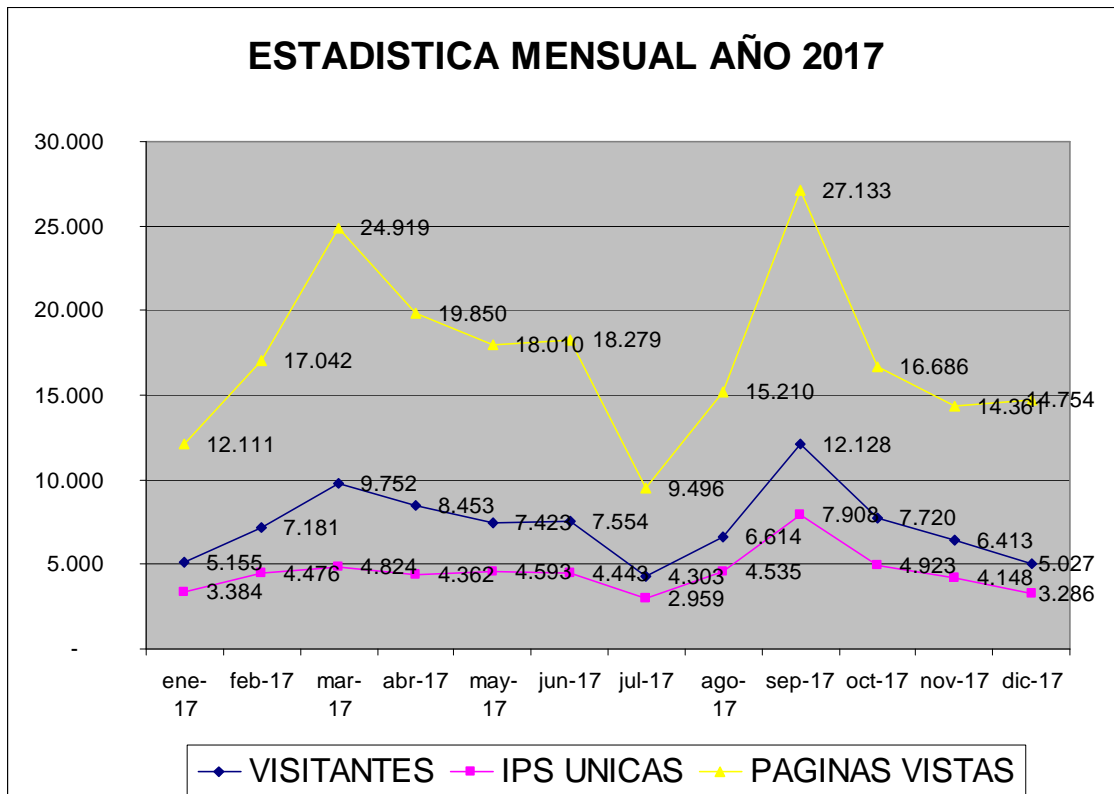
A lo largo del año 2017 las estadísticas de la web municipal han sido las siguientes:

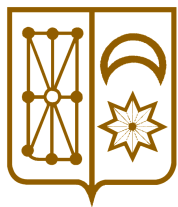
	VISITANTES	IPS UNICAS	PAGINAS VISTAS
ene-17	5.155	3.384	12.111
feb-17	7.181	4.476	17.042
mar-17	9.752	4.824	24.919
abr-17	8.453	4.362	19.850
may-17	7.423	4.593	18.010
jun-17	7.554	4.443	18.279
jul-17	4.303	2.959	9.496
ago-17	6.614	4.535	15.210
sep-17	12.128	7.908	27.133
oct-17	7.720	4.923	16.686
nov-17	6.413	4.148	14.361
dic-17	5.027	3.286	14.754
TOTAL 2017	87.723	53.841	207.851
MEDIA 2017	7.310	4.487	17.321



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

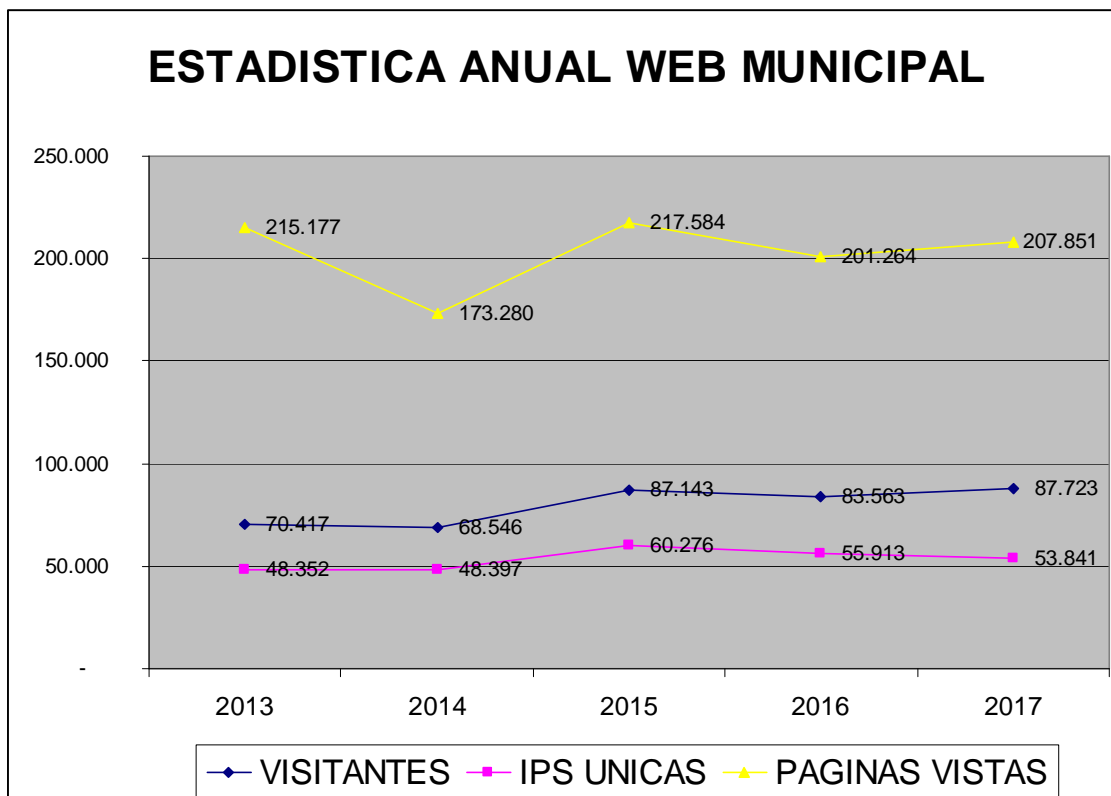
La evolución en cuanto al número de visitantes, IPS únicas y páginas vistas se puede apreciar en el siguiente gráfico:





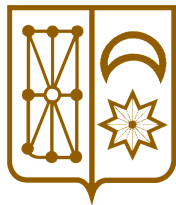
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2013-2017



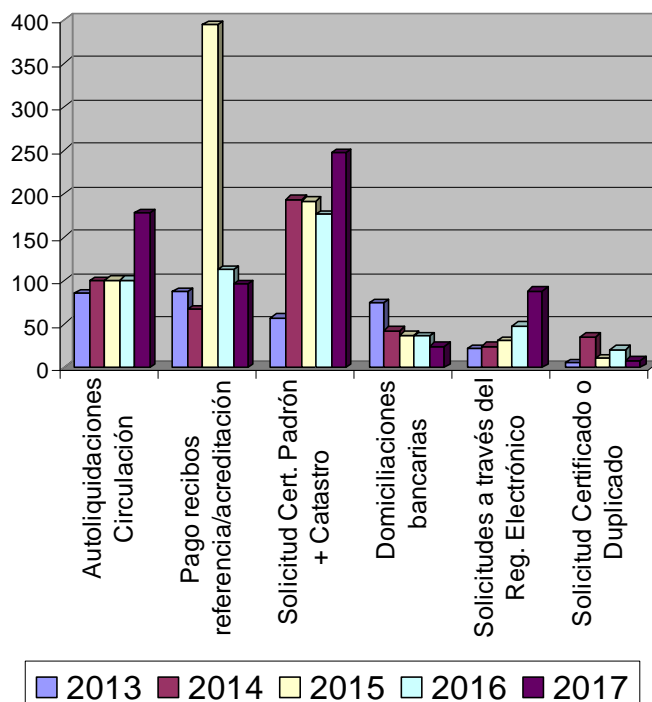
TRÁMITES REALIZADOS POR VÍA TELEMÁTICA

	2013	2014	2015	2016	2017
Autoliquidaciones Circulación	85	100	101	101	178
Pago recibos referencia/acreditación	87	67	395	113	96
Solicitud Cert. Padrón + Catastro (012 + Web)	57	194	192	176	247
Domiciliaciones bancarias (012 + Web)	74	43	37	36	24
Solicitudes a través del Reg. Electrónico	22	24	31	48	88
Solicitud Certificado o Duplicado	5	35	11	21	8
TOTAL	330	463	767	495	641



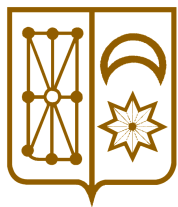
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Nº DE TRAMITES TELEMATICOS

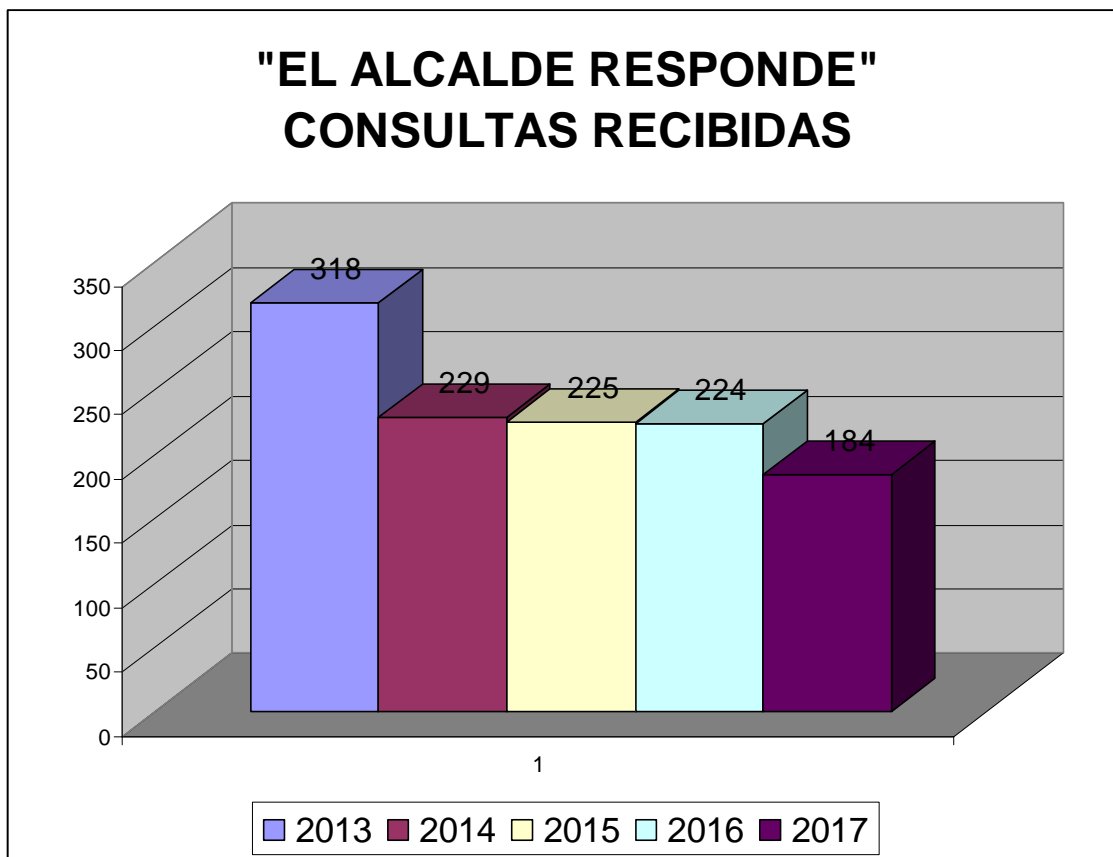


SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"

	Nº CONSULTAS RECIBIDAS
2013	318
2014	229
2015	225
2016	224
2017	184

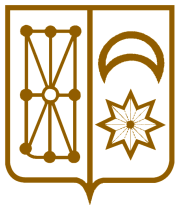


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



ESTADÍSTICAS TWITTER 2017

	TWEETS PUBLICADOS	MENCIONES	SEGUIDORES
2013	1.984	417	430
2014	1.408	407	610
2015	1.173	344	789
2016	931	187	912
2017	870	197	983



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

