

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:

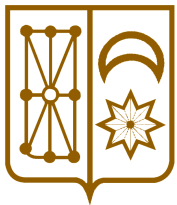
- **Presencialmente**, en la Oficina de Atención Ciudadana.
- **Telefónicamente**, a través del servicio 012-Infolocal.
- **Telemáticamente**, mediante la web municipal www.villava.es

MEMORIA DE ACTIVIDADES 2011 COMPARATIVA AÑOS 2007-2011

1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

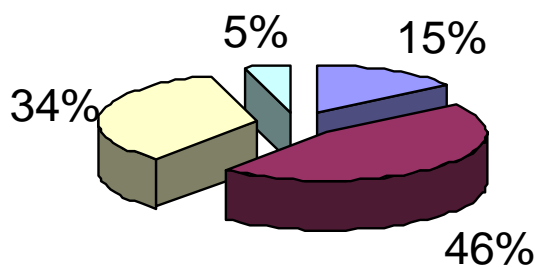
El número total de atenciones durante el año 2011 ha sido de **17.013**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 2.543
- Trámites resueltos por la OAC: 7.838
- Registro General: 5.811
- Información municipal y extramunicipal: 821



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

PORCENTAJE DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS



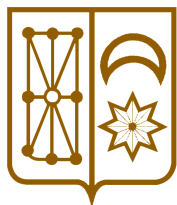
- Transferencia de llamadas
- Trámites resueltos por la OAC
- Registro General
- Información municipal y extramunicipal

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Alcaldía	145	5,7%
Secretaría	78	3,1%
Intervención	6	0,2%
Recursos humanos	10	0,4%
Urbanismo	6	0,2%
Oficinas Generales	84	3,3%
Otros (Juzgado de Paz, SSB...)	224	8,8%
Llamadas resueltas por la OAC	1.990	78,3%
TOTAL	2.543	100,0%

REGISTRO GENERAL

Entradas	4.953	85,2%
Salidas	858	14,8%
TOTAL	5.811	100,0%



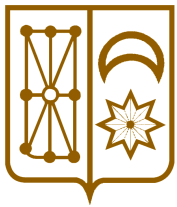
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

TRAMITES RESUELTOS POR LA OAC

Padrón Mpal. de Habitantes		
Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio)	863	11,01%
Certificados	4.310	54,99%
Fiscales y Tributarios		
Domiciliaciones	417	5,32%
Duplicados recibos	388	4,95%
Certificados	374	4,77%
Cobro recibos con VISA	103	1,31%
IAE		
Altas	115	1,47%
Bajas	149	1,90%
Modificaciones	12	0,15%
Uniones		
Civiles	19	0,24%
De Hecho (Altas + Bajas)	39 (34 + 5)	0,50%
Certificados	56	0,71%
Plusvalía		
Cálculo aproximado	58	0,74%
Solicitudes de aplazamiento	6	0,08%
Entrega Resoluciones	64	0,82%
Avisos, Quejas y Sugerencias	100	1,28%
Licencia de Obras	160	2,04%
Compulsas	290	3,70%
Inscripciones	149	1,90%
Cementerio	35	0,45%
Otros (mercadillo, inscripciones, vados...)	131	1,67%
TOTAL	7.838	100,00%

INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

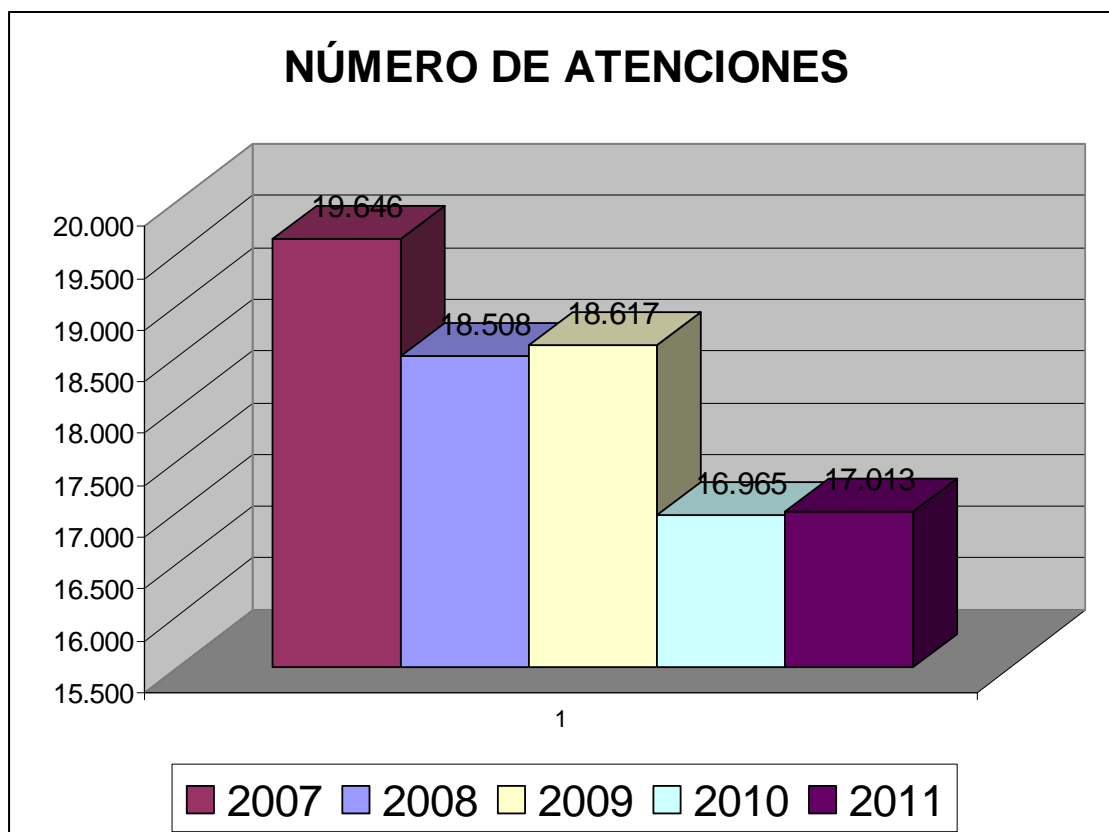
Padrón Mpal. de habitantes	144	17,54%
Uniones civiles y de hecho	18	2,19%
Fiscales y Tributarios	468	57,00%
Cultura	8	0,97%
Deporte	21	2,56%
Servicio Social de Base	22	2,68%
Escuela Infantil Amalur	4	0,49%
Otros	106	12,91%
Extramunicipal	30	3,65%
TOTAL	821	100,00%

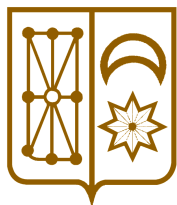


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2007-2011

<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>
19.646	18.508	18.617	16.965	17.013

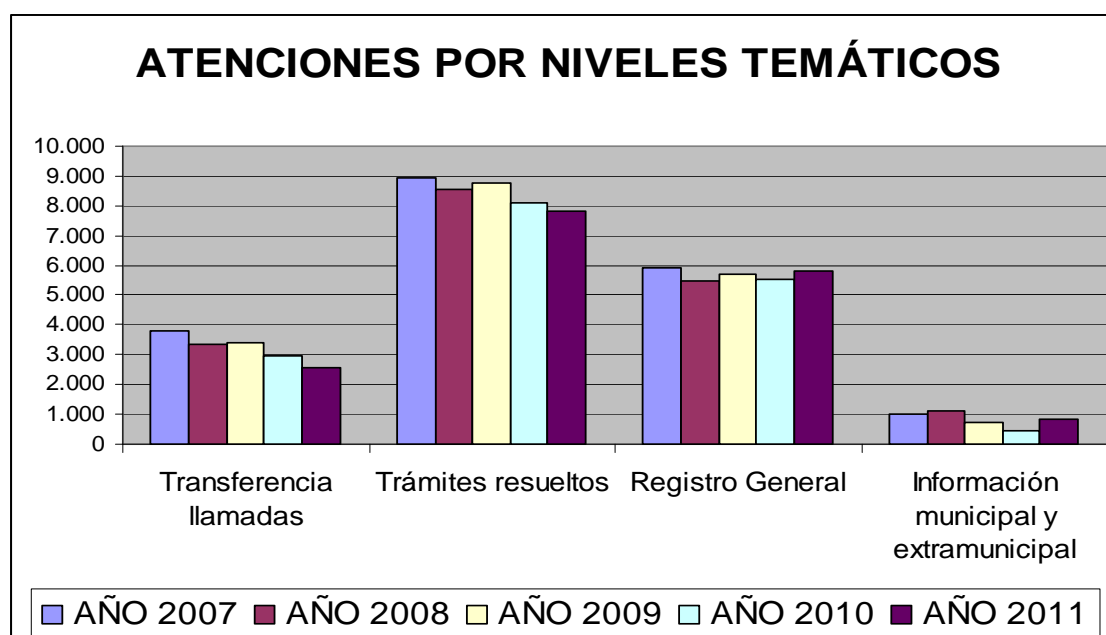


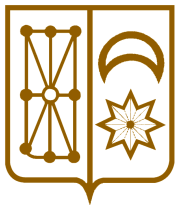


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

NÚMERO DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS

<u>TIPO DE ATENCIÓN</u>	<u>AÑO 2007</u>	<u>AÑO 2008</u>	<u>AÑO 2009</u>	<u>AÑO 2010</u>	<u>AÑO 2011</u>
Transferencia llamadas	3.771	3.377	3.382	2.938	2.543
Trámites resueltos	8.931	8.543	8.778	8.075	7.838
Registro General	5.928	5.453	5.725	5.530	5.811
Información municipal y extramunicipal	1.016	1.135	732	422	821
TOTAL	19.646	18.508	18.617	16.965	17.013

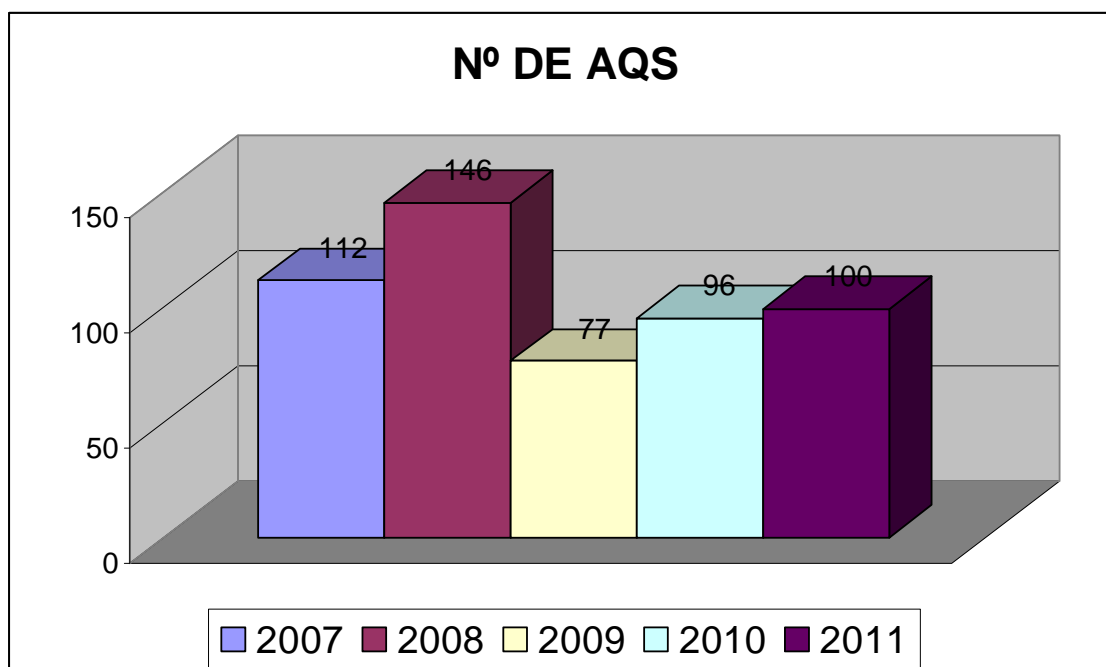




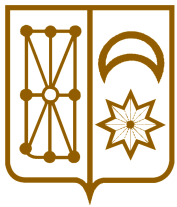
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

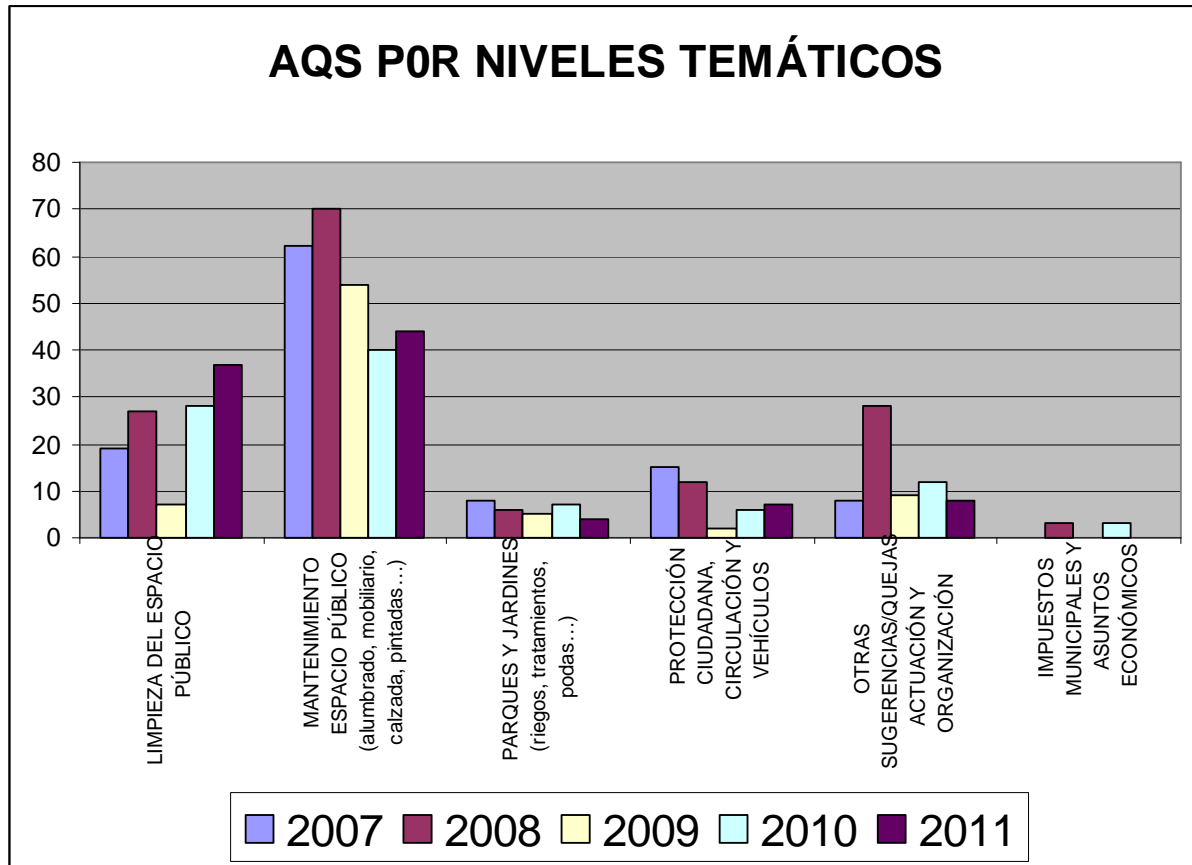
<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>
112	146	77	96	100



	2007	2008	2009	2010	2011
LIMPIEZA DEL ESPACIO PÚBLICO	19	27	7	28	37
MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO (alumbrado, mobiliario, calzada, pintadas...)	62	70	54	40	44
PARQUES Y JARDINES (riegos, tratamientos, podas...)	8	6	5	7	4
PROTECCIÓN CIUDADANA, CIRCULACIÓN Y VEHÍCULOS	15	12	2	6	7
OTRAS SUGERENCIAS/QUEJAS ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN	8	28	9	12	8
IMPUESTOS MUNICIPALES Y ASUNTOS ECONÓMICOS	0	3	0	3	0
TOTAL	112	146	77	96	100



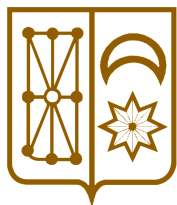
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



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 2011	TOTAL
AQS	100
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	340
°LLAMADAS SALIENTES	2591
INSCRIPCIONES	1929
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	4/430
COBRO RECIBOS	27
LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda...)	13.785

°Llamadas salientes:

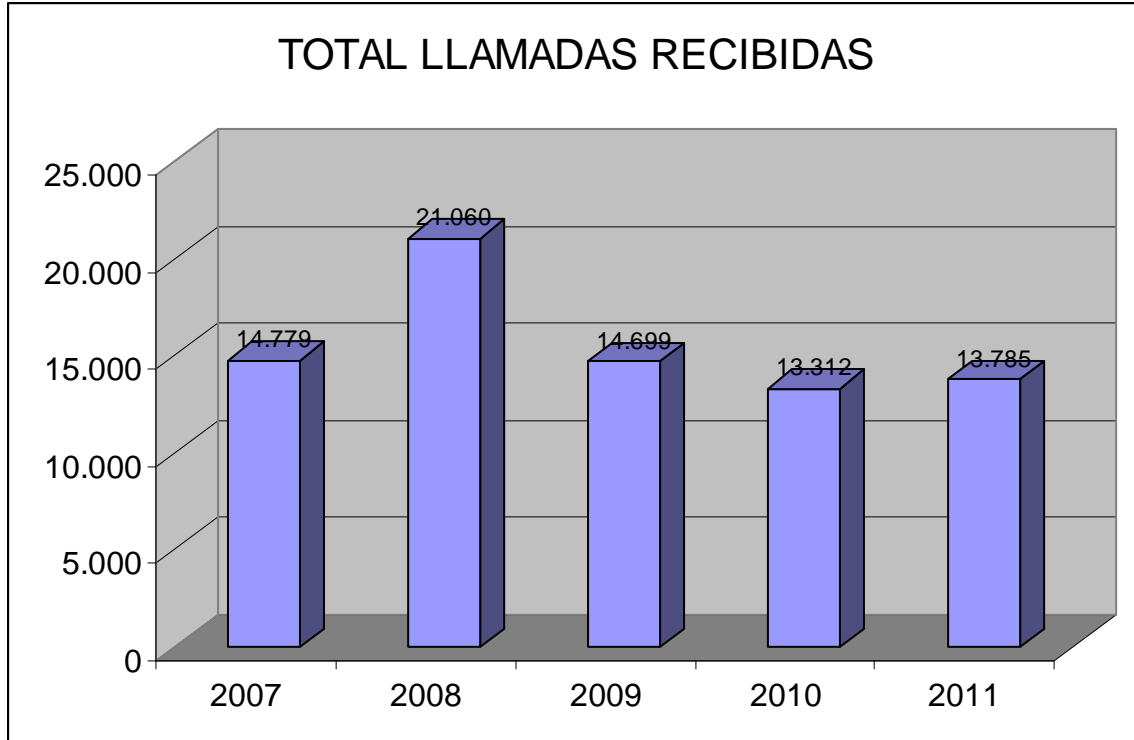
- Contactos solicitados: 2.598
- Contactos realizados: 2.591
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 2.334
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 90.08%

COMPARATIVA AÑOS 2007-2011

VILLAVA	2007	2008	2009	2010	2011
AQS	112	146	77	96	100
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	458	388	265	325	340
LLAMADAS SALIENTES	3.061	3.449	3.412	2.122	2.591
INSCRIPCIONES	1.242	2.375	2.001	1.913	1.929
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	2/480	2/269	1/70	0/0	4/430
COBRO RECIBOS		21	26	13	27
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda...)	14.779	21.060	14.699	13.312	13.785

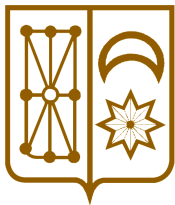


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



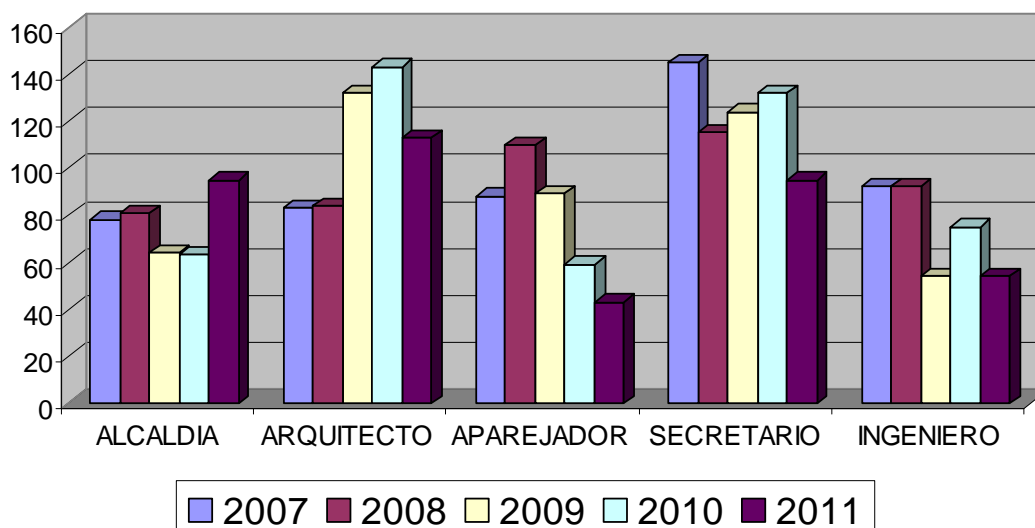
4. ESTADÍSTICAS CITA PREVIA

	2007	2008	2009	2010	2011
ALCALDIA	78	81	64	63	95
ARQUITECTO	83	84	132	143	113
APAREJADOR	88	110	89	59	43
SECRETARIO	145	115	124	132	95
INGENIERO	92	92	54	75	54
TOTAL	486	482	463	472	400



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

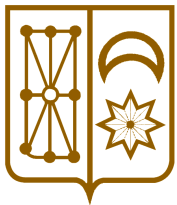
ESTADÍSTICAS CITA PREVIA



5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL

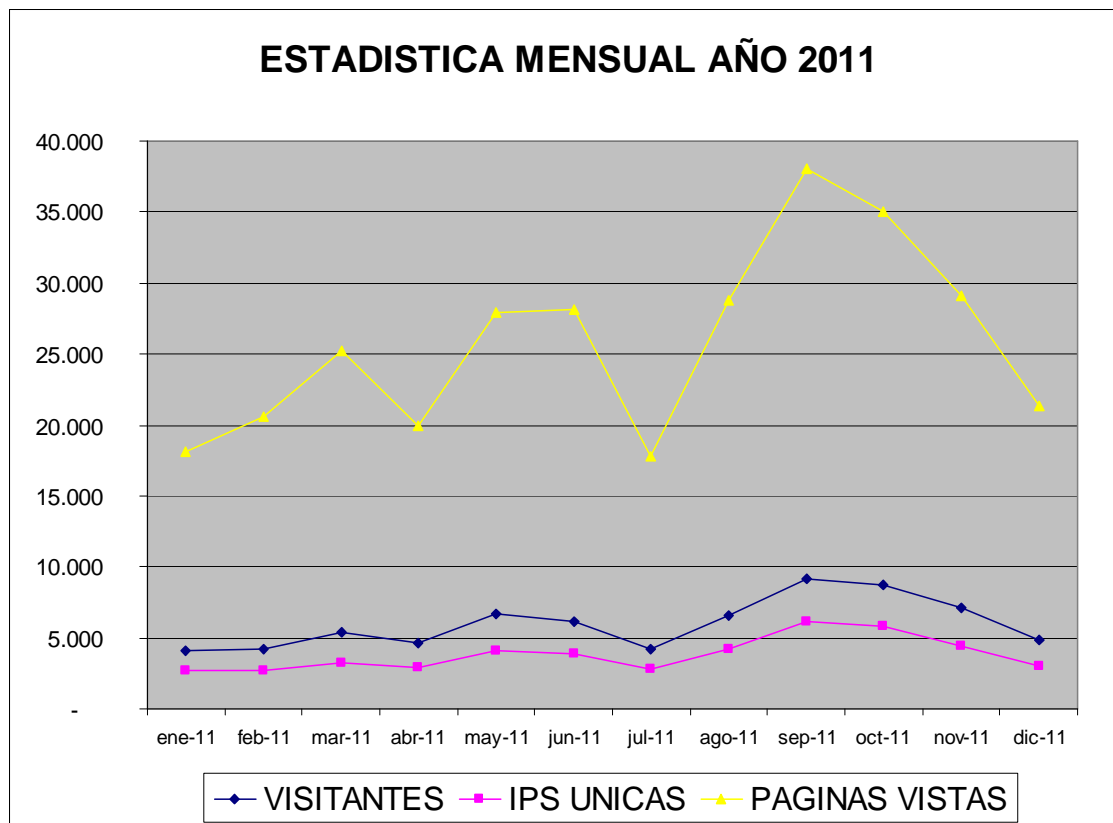
A lo largo del año 2011 las estadísticas de la web municipal han sido las siguientes:

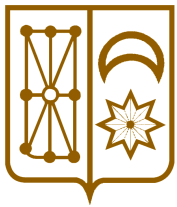
	VISITANTES	IPS UNICAS	PAGINAS VISTAS
ene-11	4.148	2.696	18.099
feb-11	4.162	2.665	20.645
mar-11	5.393	3.248	25.215
abr-11	4.606	2.937	19.951
may-11	6.660	4.149	27.912
jun-11	6.126	3.915	28.163
jul-11	4.197	2.857	17.770
ago-11	6.557	4.224	28.810
sep-11	9.206	6.119	38.070
oct-11	8.731	5.834	35.090
nov-11	7.072	4.387	29.122
dic-11	4.902	2.967	21.322
TOTAL 2011	71.760	45.998	310.169
MEDIA 2011	5.980	3.833	25.847



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

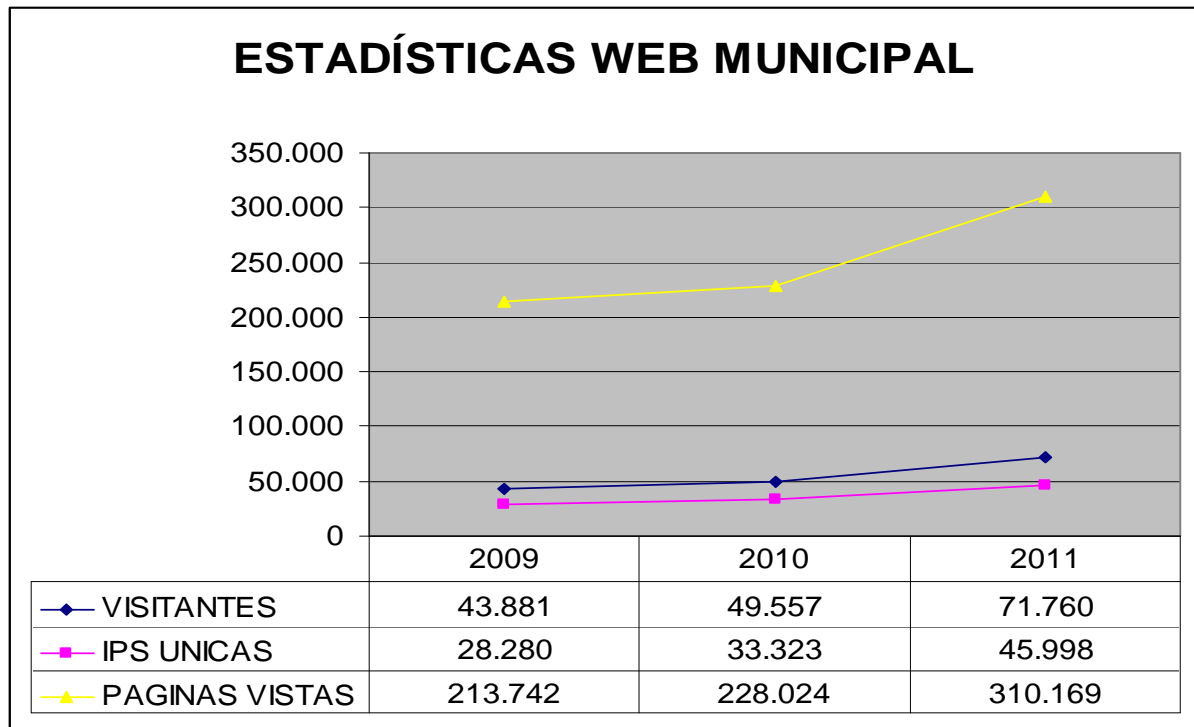
La evolución en cuanto al número de visitantes, IPS únicas y páginas vistas se puede apreciar en el siguiente gráfico:





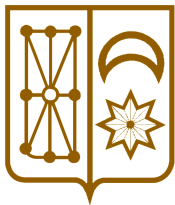
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2009-2011



	2009	2010	% DE INCREMENTO
VISITANTES	43.881	49.557	13%
IPS UNICAS	28.280	33.323	18%
PAGINAS VISTAS	213.742	228.024	7%

	2010	2011	% DE INCREMENTO
VISITANTES	49.557	71.760	45%
IPS UNICAS	33.323	45.998	38%
PAGINAS VISTAS	228.024	310.169	36%



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

TRAMITES REALIZADOS POR VIA TELEMATICA

	2009	2010	2011
Autoliquidaciones Circulación	186	154	75
Consulta datos Padrón/Catastro/Exp.	Sin datos	Sin datos	Sin datos
Pago recibos referencia/acreditación	59	64	77
Solicitud Cert. Padrón + Catastro	90	82	71
Domiciliaciones bancarias			2
Solicitudes a través del Reg. Electrónico			3
Solicitud Certificado o Duplicado			7

SECCIÓN “EL ALCALDE RESPONDE”

	Nº CONSULTAS RECIBIDAS
2009	560
2010	454
2011	548

SECCIÓN “LOS GRUPOS MUNICIPALES RESPONDEN”

AÑO 2011	Nº CONSULTAS RECIBIDAS
ATARRABIA BAI	14
BILDU	2
IU	3
NAFARROA BAI 2011	2
PSN	2
UPN	11
TOTAL	34