

# 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:

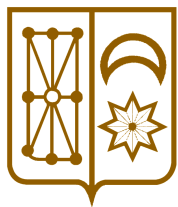
- **Presencialmente**, en la Oficina de Atención Ciudadana.
- **Telefónicamente**, a través del servicio 012-Infolocal.
- **Telemáticamente**, mediante la web municipal [www.villava.es](http://www.villava.es)

## MEMORIA DE ACTIVIDAD 2018 COMPARATIVA AÑOS 2014-2018

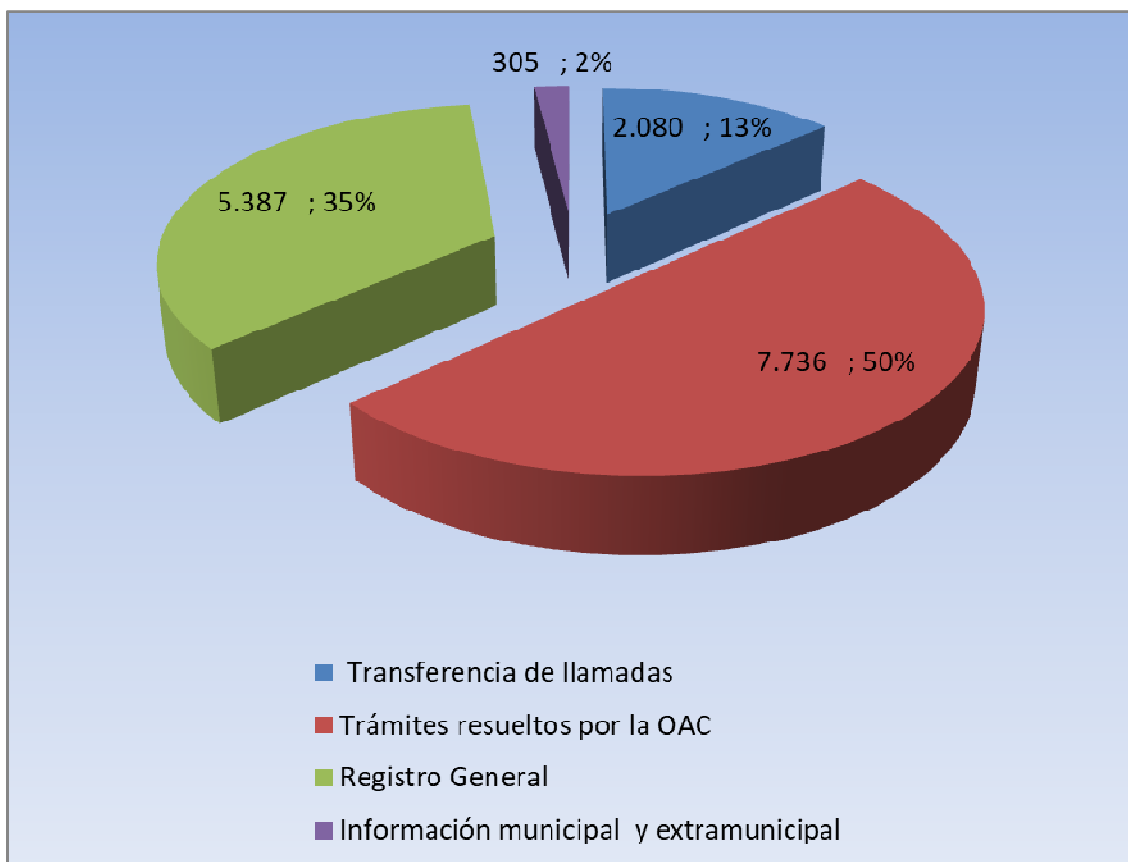
### 1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

El número total de atenciones durante el año 2018 ha sido de **15.508**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 2.080
- Trámites resueltos por la OAC: 7.736
- Registro General: 5.387
- Información municipal y extramunicipal: 305

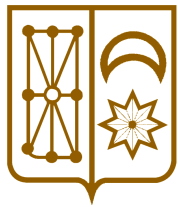


# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



## TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Alcaldía	51	2,45%
Secretaría	6	0,29%
Intervención	2	0,10%
Recursos humanos	12	0,58%
Urbanismo	2	0,10%
Oficinas Generales	16	0,77%
Otros (Juzgado de Paz, SSB...)	35	1,68%
Llamadas resueltas por la OAC	1.956	94,04%
<b>TOTAL</b>	<b>2.080</b>	<b>100,00%</b>



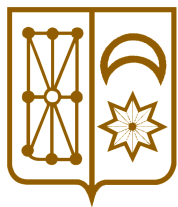
# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

## REGISTRO GENERAL

<b>Entradas</b>	<b>4.620</b>	<b>85,76%</b>
<b>Salidas</b>	<b>767</b>	<b>14,24%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.387</b>	<b>100%</b>

## TRÁMITES RESUELTOS POR LA OAC

<b>Padrón Mpal. de Habitantes</b>		
Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio)	<b>772</b>	<b>9,98%</b>
Certificados	<b>4.344</b>	<b>56,15%</b>
<b>Fiscales y Tributarios</b>		
Domiciliaciones	<b>474</b>	<b>6,13%</b>
Duplicados recibos	<b>224</b>	<b>2,90%</b>
Certificados	<b>226</b>	<b>2,92%</b>
Cobro recibos con VISA	<b>600</b>	<b>7,76%</b>
Devoluciones Imp. Circulación por baja definitiva	<b>45</b>	<b>0,58%</b>
<b>IAE</b>		
Altas	<b>132</b>	<b>1,71%</b>
Bajas	<b>121</b>	<b>1,56%</b>
Modificaciones	<b>33</b>	<b>0,43%</b>
<b>Uniones</b>		
Civiles	<b>8</b>	<b>0,10%</b>
De Hecho (Altas + Bajas)	<b>35 (30 + 5)</b>	<b>0,45%</b>
Certificados	<b>48</b>	<b>0,62%</b>
<b>Plusvalía</b>		
Cálculo aproximado	<b>28</b>	<b>0,36%</b>
Solicitudes de aplazamiento	<b>5</b>	<b>0,06%</b>
<b>Avisos, Quejas y Sugerencias</b>	<b>105</b>	<b>1,36%</b>
<b>Licencias Urbanísticas</b>	<b>234</b>	<b>3,02%</b>
<b>Compulsas</b>	<b>188</b>	<b>2,43%</b>
<b>Inscripciones</b>	<b>27</b>	<b>0,35%</b>
<b>Cementerio</b>	<b>51</b>	<b>0,66%</b>
<b>Vados</b>	<b>15</b>	<b>0,19%</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

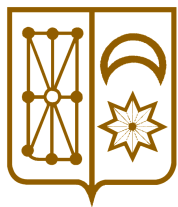
Otros (mercadillo, inscripciones, vados...)	23	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>7.736</b>	<b>100,00%</b>

## INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

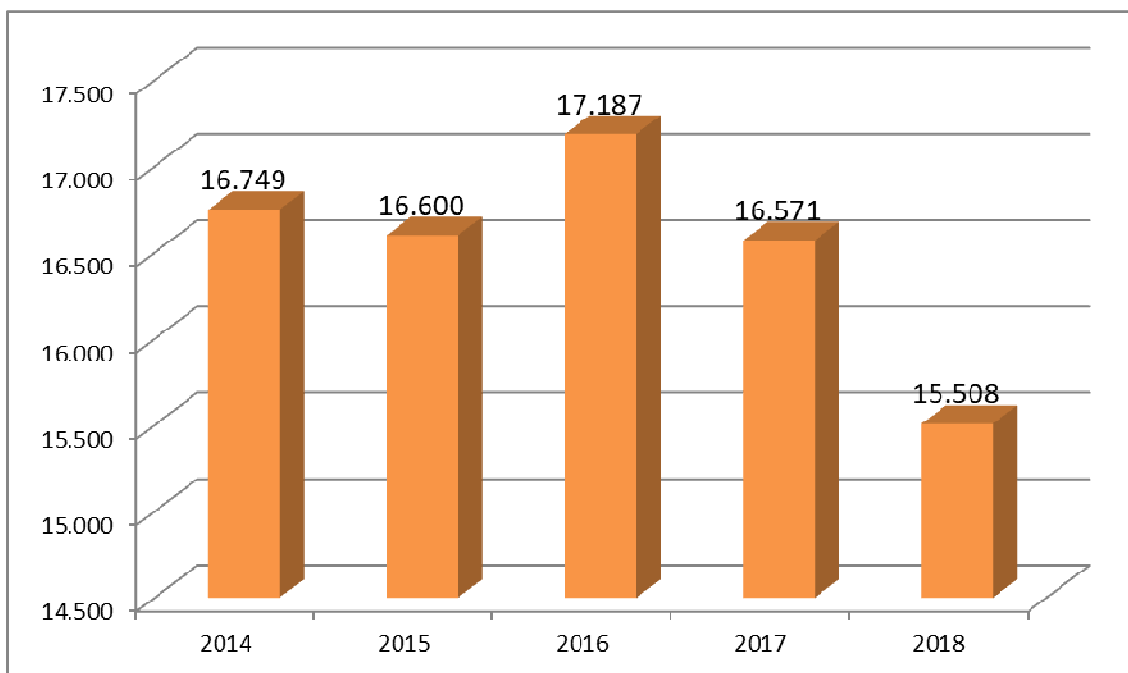
Padrón Mpal. de habitantes	59	19,34%
Uniones civiles y de hecho	10	3,28%
Fiscales y Tributarios	198	64,92%
Cultura	2	0,66%
Deporte	8	2,62%
Servicio Social de Base	6	1,97%
Escuela Infantil Amalur	2	0,66%
Otros	15	4,92%
Extramunicipal	5	1,64%
<b>TOTAL</b>	<b>305</b>	<b>100,00%</b>

## COMPARATIVA AÑOS 2013-2017

2014	2015	2016	2017	2018
<b>16.749</b>	<b>16.600</b>	<b>17.187</b>	<b>16.571</b>	<b>15.508</b>

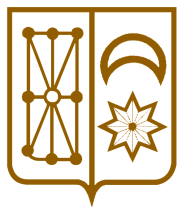


# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

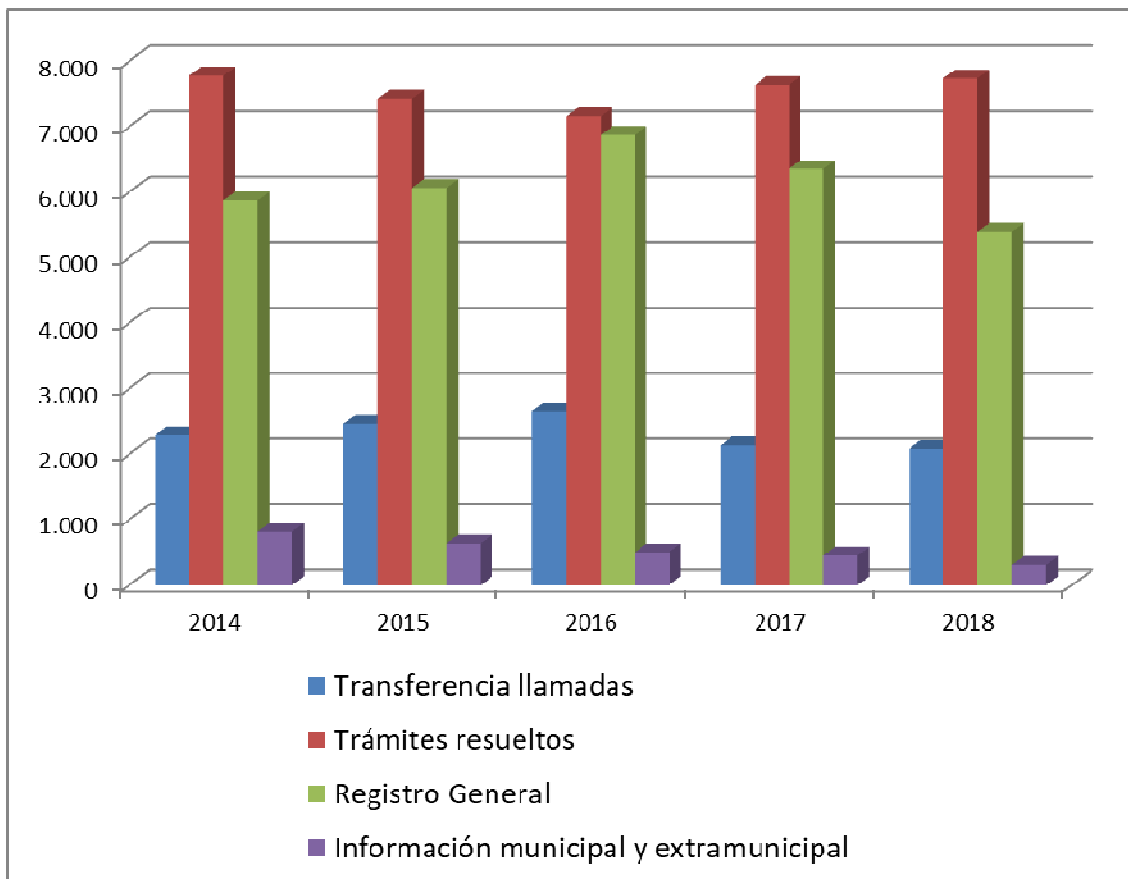


## NÚMERO DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS

TIPO DE ATENCIÓN	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Transferencia llamadas	2.288	2.464	2.651	2.134	2.080
Trámites resueltos	7.778	7.431	7.159	7.635	7.736
Registro General	5.870	6.066	6.873	6.352	5.387
Información municipal y extramunicipal	813	639	504	450	305
<b>TOTAL</b>	<b>16.749</b>	<b>16.600</b>	<b>17.187</b>	<b>16.571</b>	<b>15.508</b>

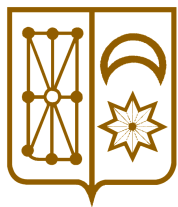


# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

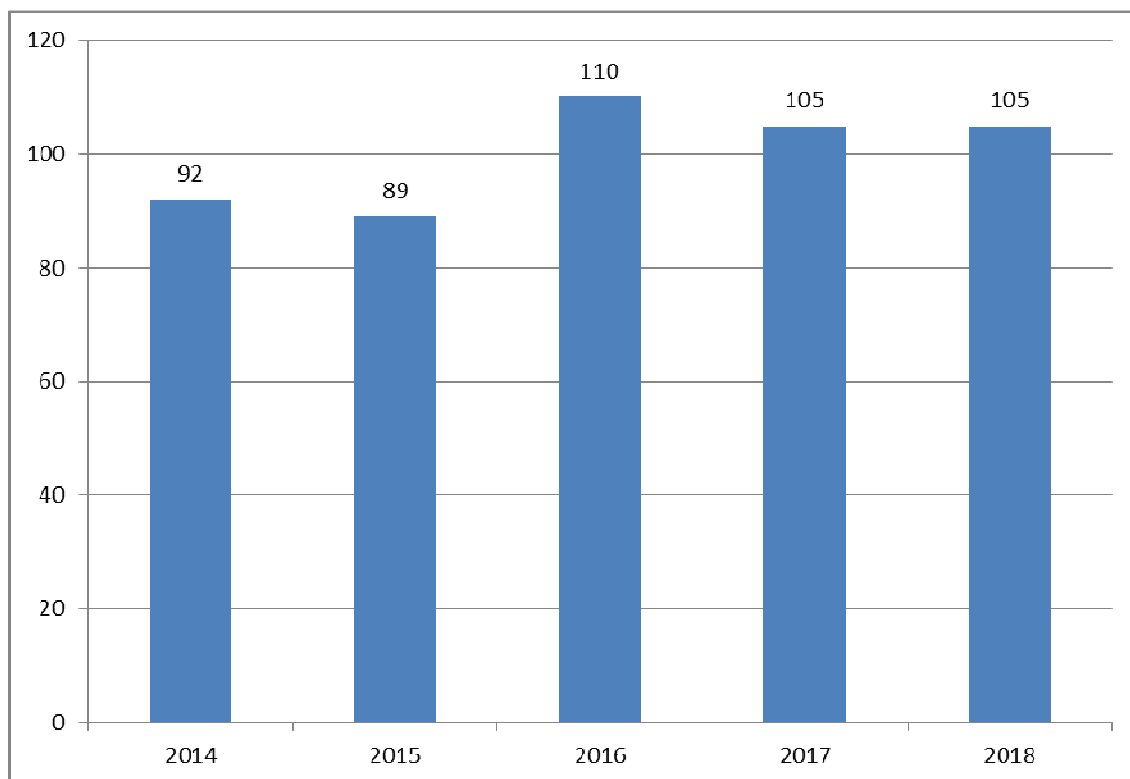


## 2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

2014	2015	2016	2017	2018
92	89	110	105	105

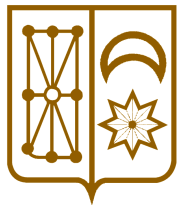


# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

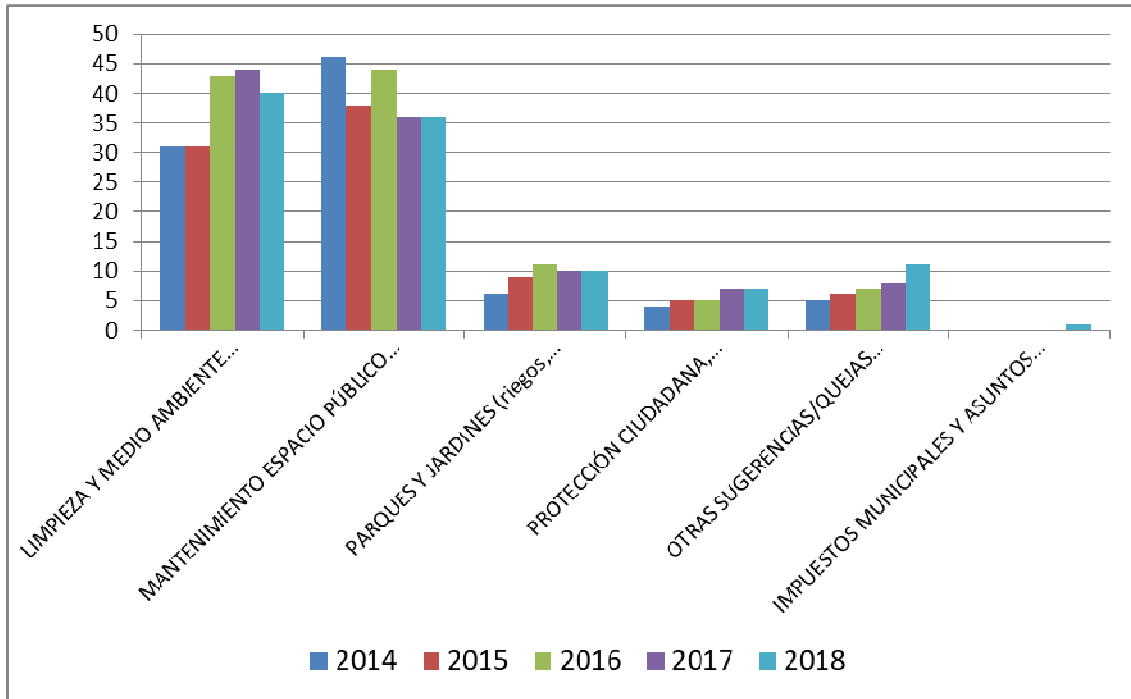


## Distribución de los AQS por niveles temáticos:

	2014	2015	2016	2017	2018
LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE (limpieza vía pública, animales, pintadas, ruidos/olores, basuras, papeleras)	31	31	43	44	40
MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO (alumbrado, mobiliario, edificios e instalaciones municipales, aceras, calzada y carretera, señales de tráfico y semáforos, alcantarillado)	46	38	44	36	36
PARQUES Y JARDINES (riegos, tratamientos, podas...)	6	9	11	10	10
PROTECCIÓN CIUDADANA, CIRCULACIÓN Y VEHÍCULOS	4	5	5	7	7
OTRAS SUGERENCIAS/QUEJAS ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y OTRAS	5	6	7	8	11
IMPUESTOS MUNICIPALES Y ASUNTOS ECONÓMICOS	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>110</b>	<b>105</b>	<b>105</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

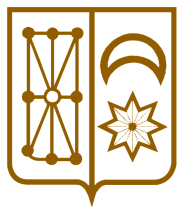


### 3. 012-INFOLOCAL

#### 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)

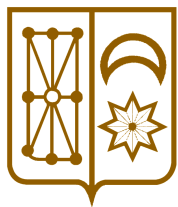
VILLAVA 2018	TOTAL
AQS	105
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	196
°LLAMADAS SALIENTES	3.341
INSCRIPCIONES	1.628
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/50
COBRO RECIBOS	67
DOMICILIACIÓN BANCARIA	21
<b>LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda...)</b>	<b>11.192</b>

°Llamadas salientes:

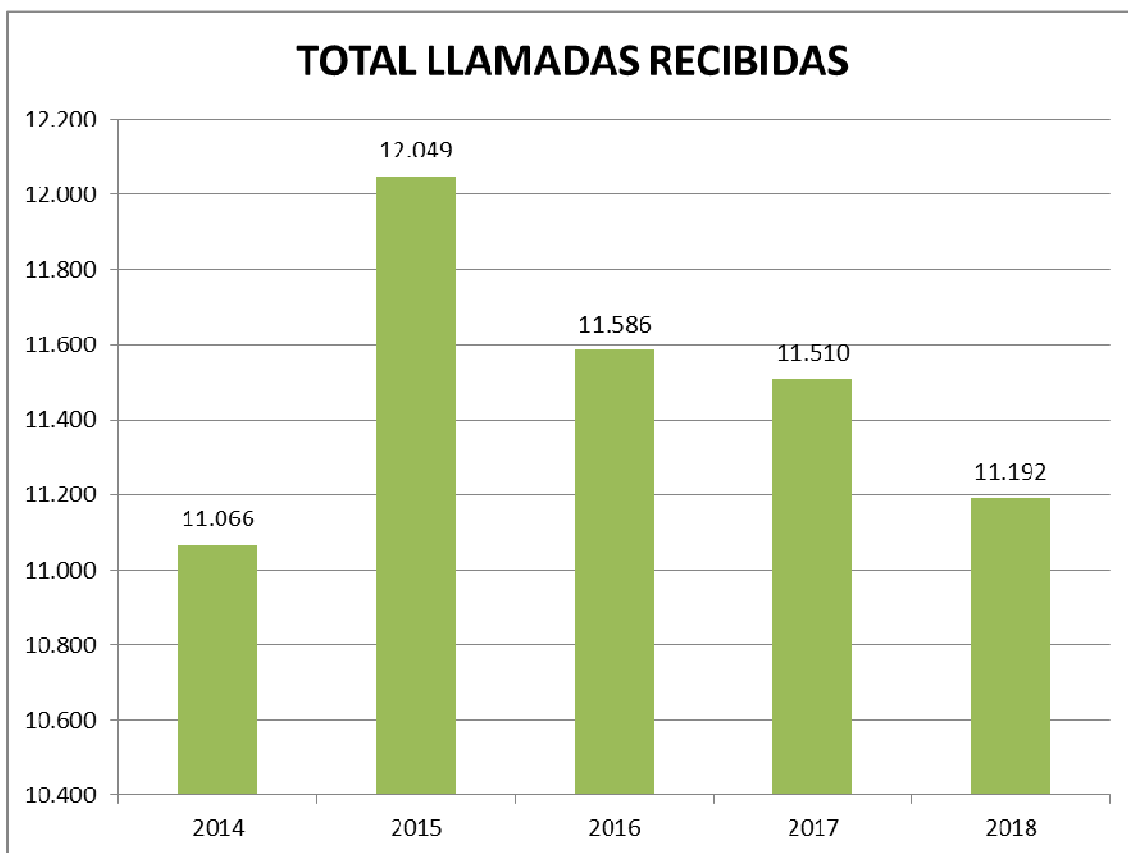
- Contactos solicitados: 3.341
- Contactos realizados: 3.341
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 3.268
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 97,82%

## COMPARATIVA AÑOS 2014-2018

VILLAVA	2014	2015	2016	2017	2018
AQS	92	89	110	105	108
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	160	166	178	186	196
LLAMADAS SALIENTES	2.474	3.186	3.198	3.380	3.341
INSCRIPCIONES	1.303	1.525	1.523	1.638	1.628
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	4/360	1/50	1/44	0/0	1/50
COBRO RECIBOS	58	18	62	80	67
<b>TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda...)</b>	<b>11.066</b>	<b>12.049</b>	<b>11.586</b>	<b>11.510</b>	<b>11.192</b>

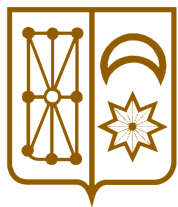


# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

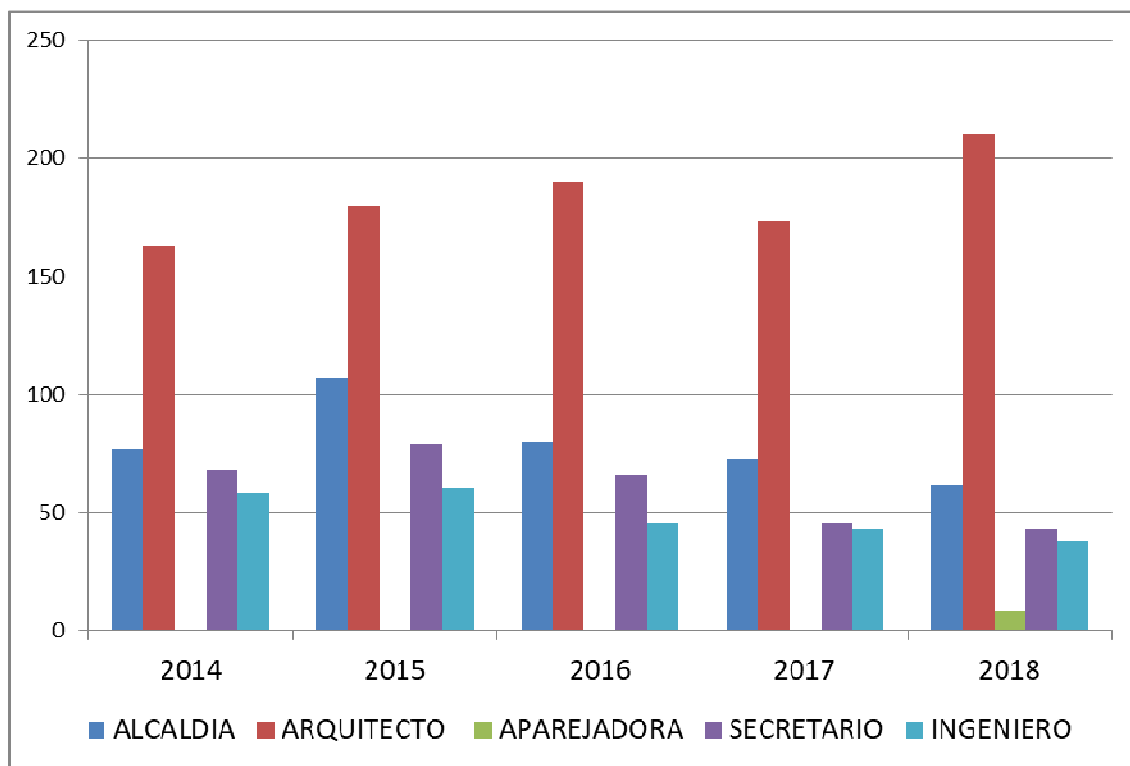


## 4. ESTADÍSTICAS CITA PREVIA

	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
ALCALDÍA	77	107	80	72	62
ARQUITECTO	163	180	190	173	210
APAREJADORA					8
SECRETARIO	68	79	66	45	43
INGENIERO	58	60	45	43	38
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>426</b>	<b>381</b>	<b>333</b>	<b>361</b>



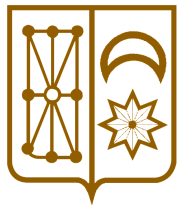
# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



## 5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL

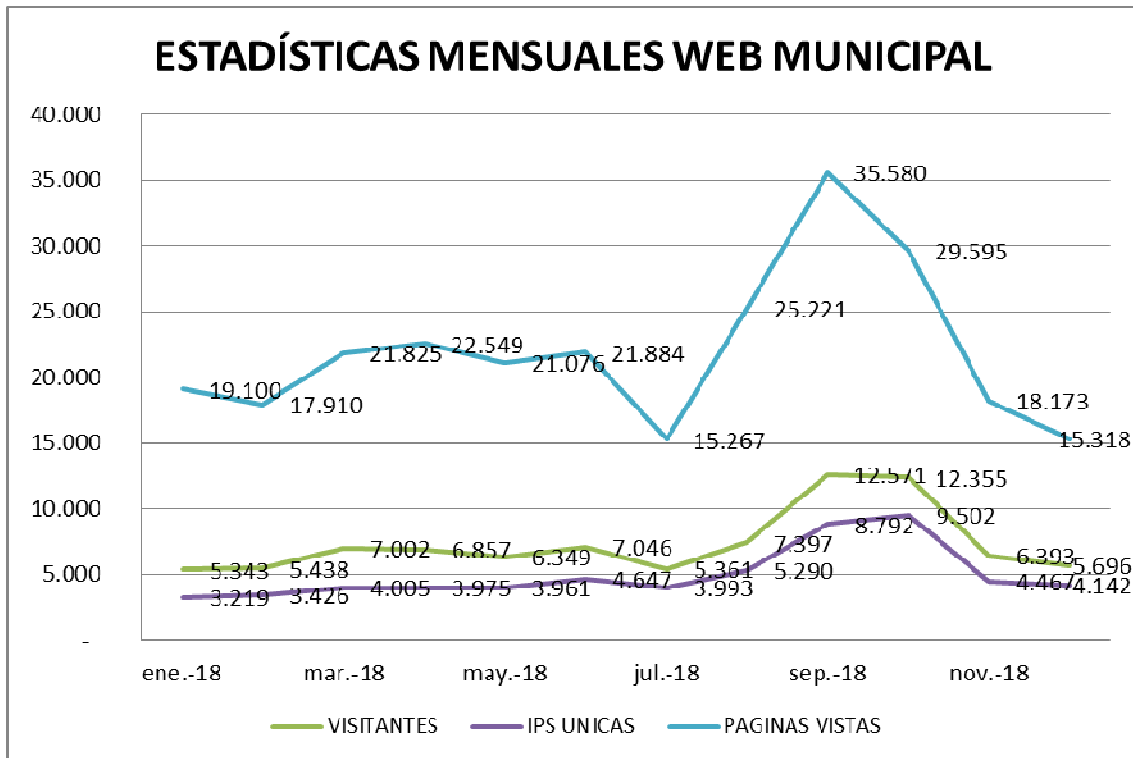
A lo largo del año 2018 las estadísticas de la web municipal han sido las siguientes:

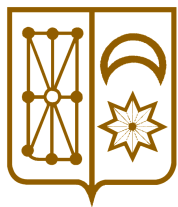
	VISITANTES	IPS UNICAS	PAGINAS VISTAS
ene-18	5.343	3.219	19.100
feb-18	5.438	3.426	17.910
mar-18	7.002	4.005	21.825
abr-18	6.857	3.975	22.549
may-18	6.349	3.961	21.076
jun-18	7.046	4.647	21.884
jul-18	5.361	3.993	15.267
ago-18	7.397	5.290	25.221
sep-18	12.571	8.792	35.580
oct-18	12.355	9.502	29.595
nov-18	6.393	4.467	18.173
dic-18	5.696	4.142	15.318
<b>TOTAL 2018</b>	<b>87.808</b>	<b>59.419</b>	<b>263.498</b>
<b>MEDIA 2018</b>	<b>7.317</b>	<b>4.952</b>	<b>21.958</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

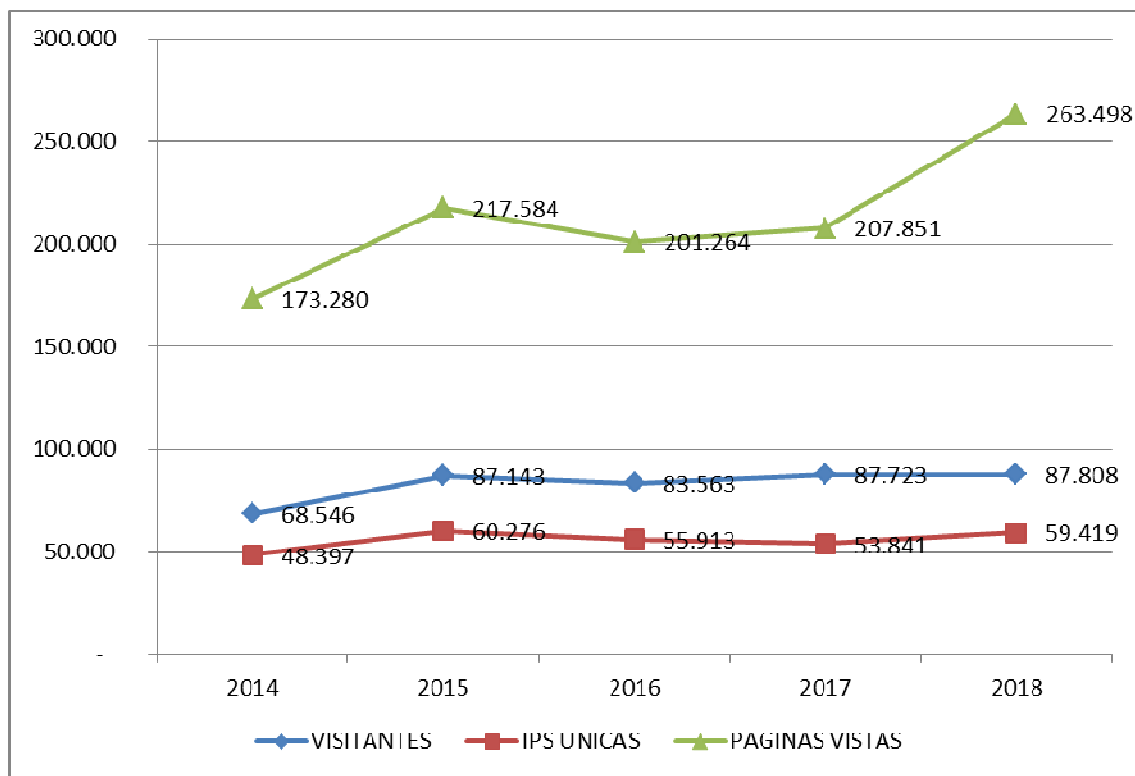
La evolución en cuanto al número de visitantes, IPS únicas y páginas vistas se puede apreciar en el siguiente gráfico:





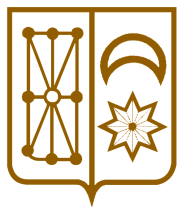
# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

## COMPARATIVA AÑOS 2014-2018

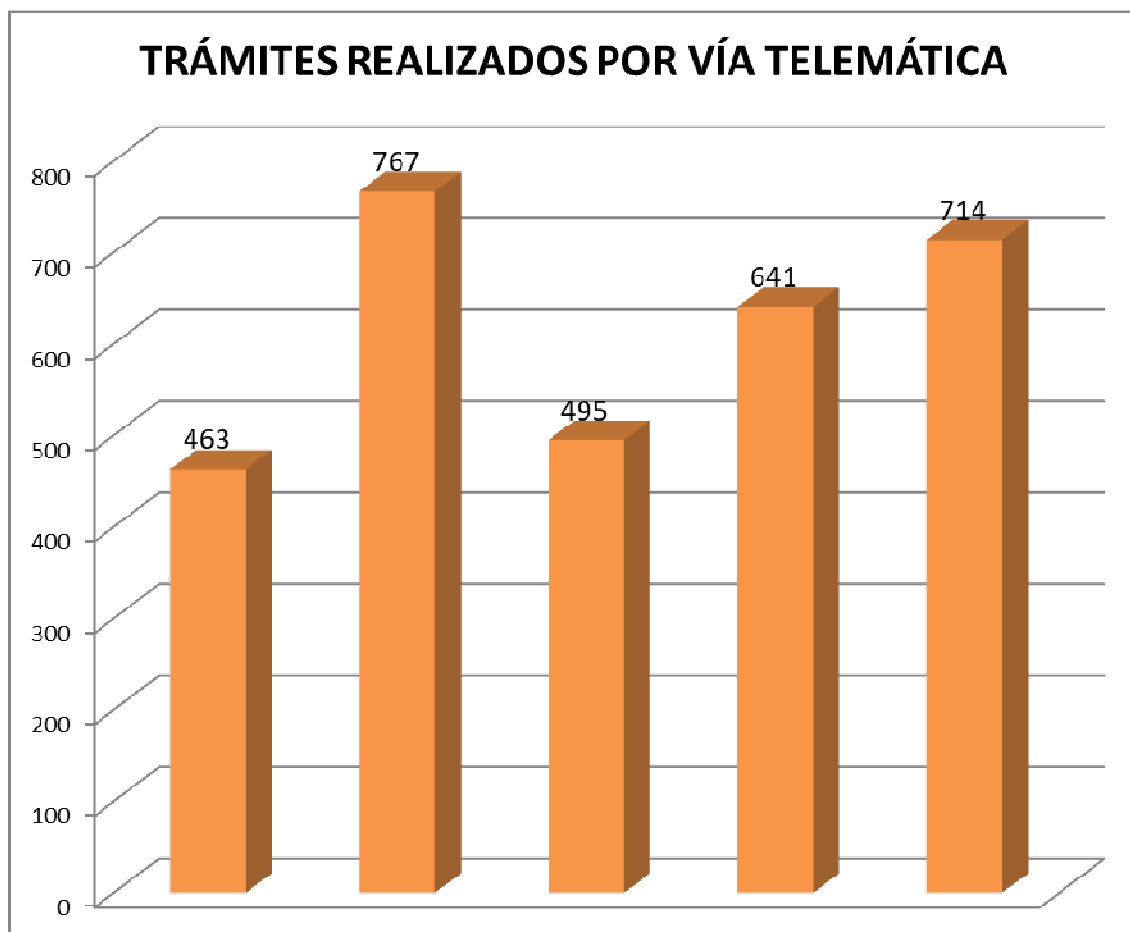


## TRÁMITES REALIZADOS POR VÍA TELEMÁTICA

	2014	2015	2016	2017	2018
Autoliquidaciones Circulación	100	101	101	178	193
Pago recibos referencia/acreditación (012 + Web)	67	395	113	96	168
Solicitud Cert. Padrón + Catastro (012 + Web)	194	192	176	247	234
Domiciliaciones bancarias (012 + Web)	43	37	36	24	21
Solicitudes a través del Reg. Electrónico	24	31	48	88	92
Solicitud Certificado o Duplicado	35	11	21	8	6
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>767</b>	<b>495</b>	<b>641</b>	<b>714</b>

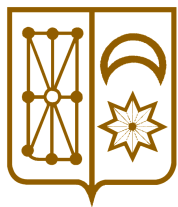


# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

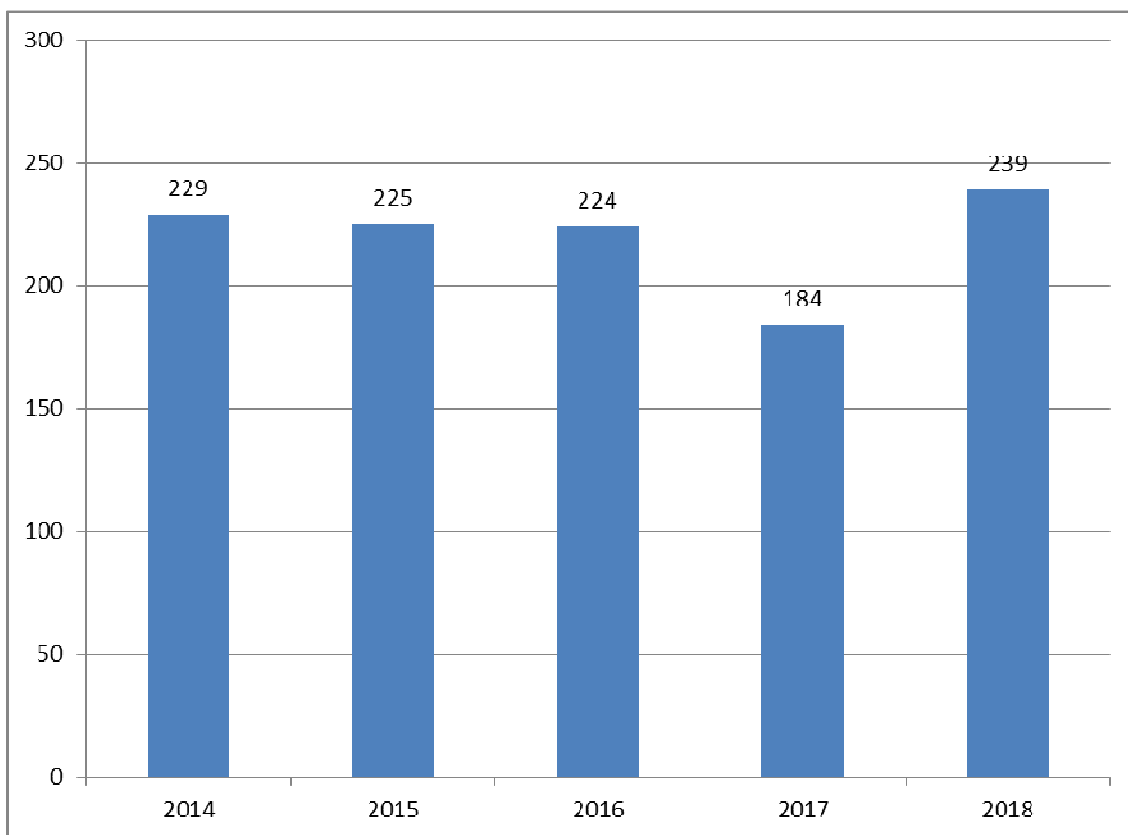


## SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"

	Nº CONSULTAS RECIBIDAS
<b>2014</b>	<b>229</b>
<b>2015</b>	<b>225</b>
<b>2016</b>	<b>224</b>
<b>2017</b>	<b>184</b>
<b>2018</b>	<b>239</b>

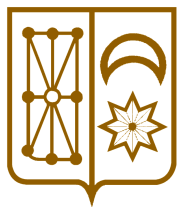


# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



## ESTADÍSTICAS TWITTER 2018

	<b>TWEETS PUBLICADOS</b>	<b>MENCIONES</b>	<b>SEGUIDORES</b>
<b>2014</b>	<b>1.408</b>	<b>407</b>	<b>610</b>
<b>2015</b>	<b>1.173</b>	<b>344</b>	<b>789</b>
<b>2016</b>	<b>931</b>	<b>187</b>	<b>912</b>
<b>2017</b>	<b>870</b>	<b>197</b>	<b>983</b>
<b>2018</b>	<b>571</b>	<b>277</b>	<b>1.055</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

