



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 2021 COMPARATIVA AÑOS 2017-2021

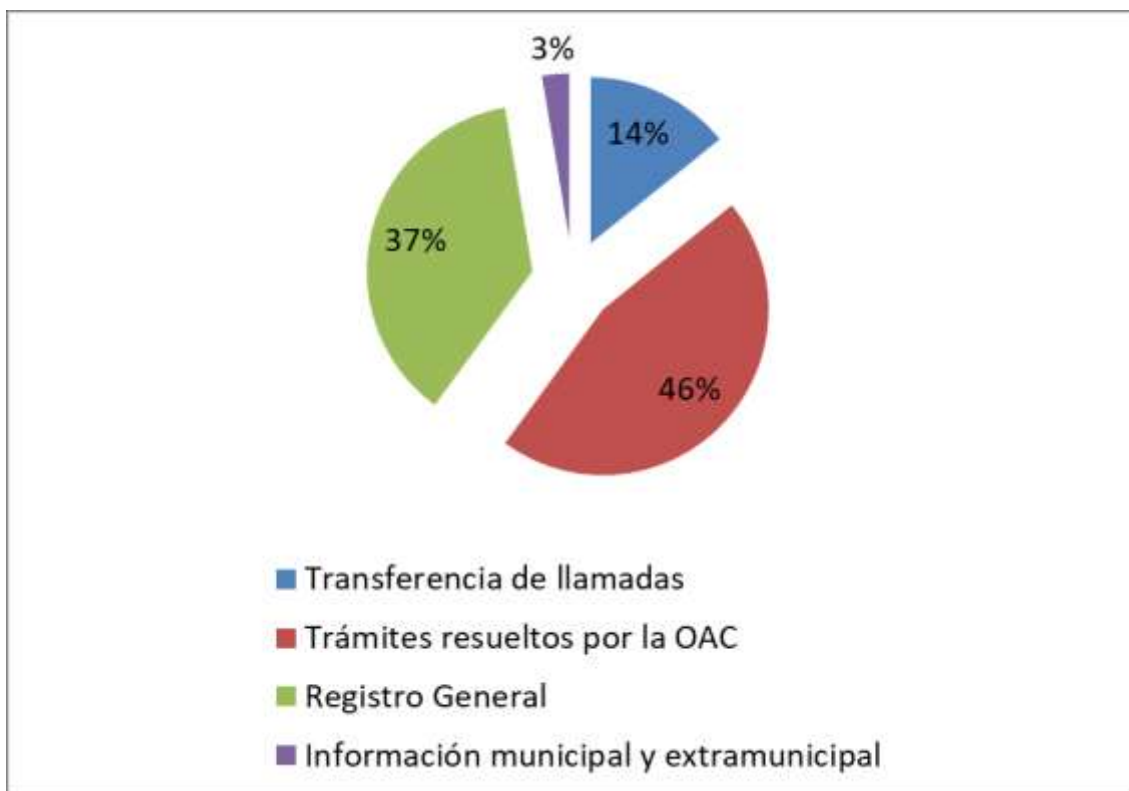
1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

El número total de atenciones durante el año 2021 ha sido de **15.882**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 2.256
- Trámites resueltos por la OAC: 7.280
- Registro General: 5.923
- Información municipal y extramunicipal: 423



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

| | | |
|--------------------------------|--------------|----------------|
| Alcaldía | 4 | 0,18% |
| Secretaría | 0 | 0,00% |
| Intervención | 0 | 0,00% |
| Recursos humanos | 1 | 0,04% |
| Urbanismo | 0 | 0,00% |
| Oficinas Generales | 1 | 0,04% |
| Otros (Juzgado de Paz, SSB...) | 13 | 0,58% |
| Llamadas resueltas por la OAC | 2.237 | 99,16% |
| TOTAL | 2.256 | 100,00% |

REGISTRO GENERAL

| | | |
|--------------|--------------|----------------|
| Entradas | 4.921 | 83,08% |
| Salidas | 1.002 | 16,92% |
| TOTAL | 5.923 | 100,00% |



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

TRÁMITES RESUELTOS POR LA OAC

| | | |
|--|-------------------|----------------|
| Padrón Mpal. de Habitantes | | |
| Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio) | 671 | 9,22% |
| Certificados | 4219 | 57,95% |
| Fiscales y Tributarios | | |
| Domiciliaciones | 498 | 6,84% |
| Duplicados recibos | 185 | 2,54% |
| Certificados | 226 | 3,10% |
| Cobro recibos con VISA | 611 | 8,39% |
| Devoluciones Imp. Circulación por baja definitiva | 55 | 0,76% |
| IAE | | |
| Altas | 134 | 1,84% |
| Bajas | 129 | 1,77% |
| Modificaciones | 18 | 0,25% |
| Uniones | | |
| Civiles | 14 | 0,19% |
| De Hecho (Altas + Bajas) | 11 (3 + 8) | 0,15% |
| Certificados | 12 | 0,16% |
| Plusvalía | | |
| Cálculo aproximado | 28 | 0,38% |
| Solicitudes de aplazamiento | 0 | 0,00% |
| Avisos, Quejas y Sugerencias | 87 | 1,20% |
| Licencias Urbanísticas | 211 | 2,90% |
| Compulsas | 87 | 1,20% |
| Inscripciones | 0 | 0,00% |
| Cementerio | 35 | 0,48% |
| Vados | 44 | 0,60% |
| Otros (mercadillo, inscripciones, vados...) | 7 | 0,10% |
| TOTAL | 7280 | 100,00% |

INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

| | | |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| Padrón Mpal. de habitantes | 104 | 24,59% |
| Uniones civiles y de hecho | 9 | 2,13% |
| Fiscales y Tributarios | 274 | 64,78% |
| Cultura | 3 | 0,71% |
| Deporte | 7 | 1,65% |

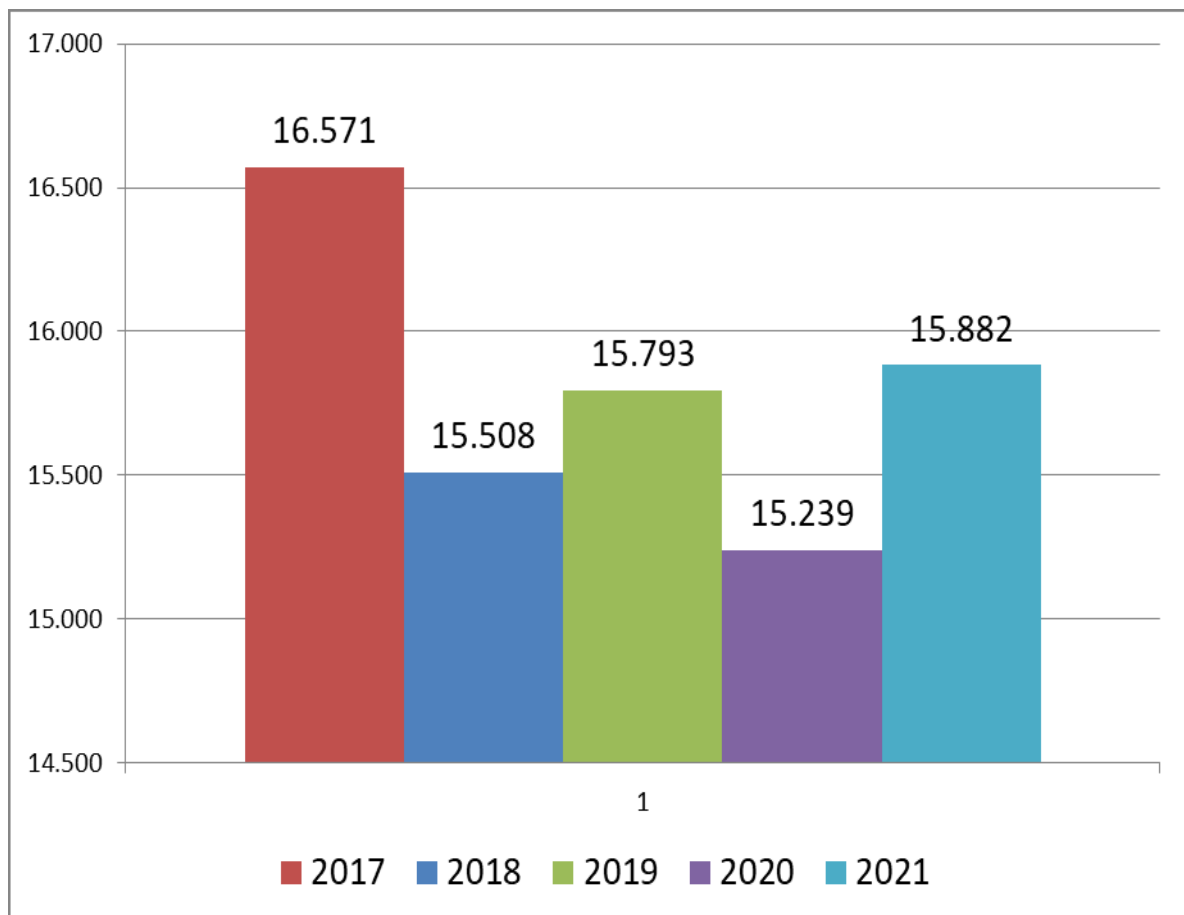


SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

| | | |
|-------------------------|------------|----------------|
| Servicio Social de Base | 7 | 1,65% |
| Escuela Infantil Amalur | 3 | 0,71% |
| Otros | 10 | 2,36% |
| Extramunicipal | 4 | 0,95% |
| TOTAL | 423 | 100,00% |

COMPARATIVA AÑOS 2017-2021

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 16.571 | 15.508 | 15.793 | 15.239 | 15.882 |

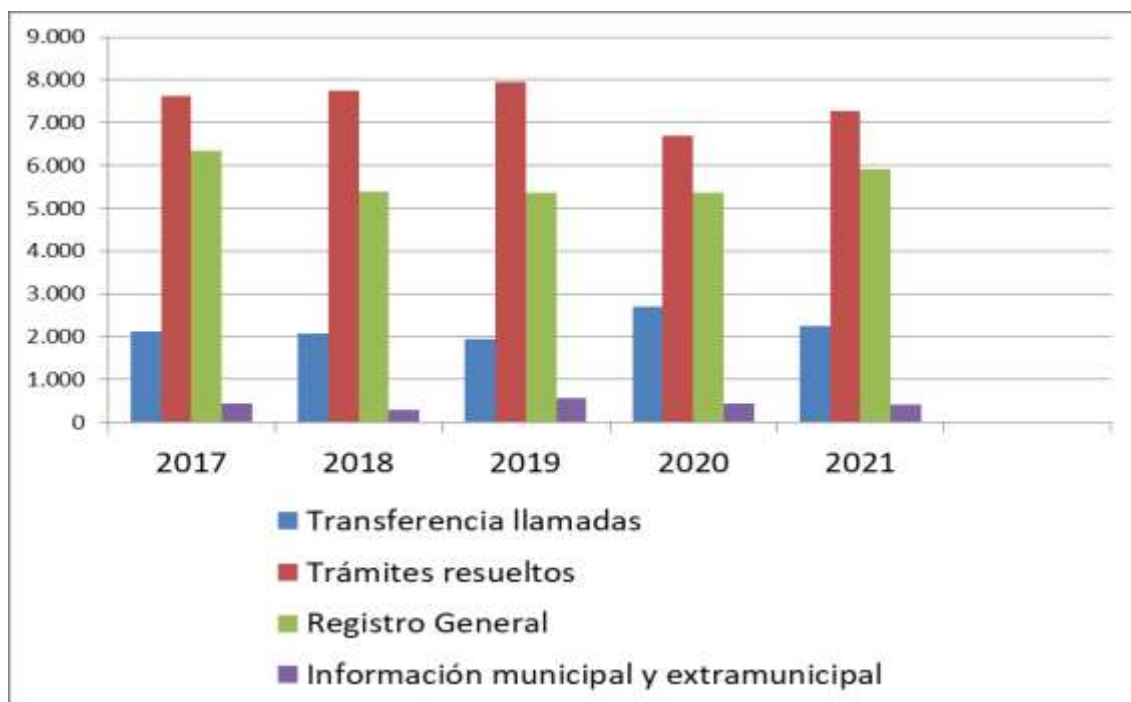




SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

NÚMERO DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS

| TIPO DE ATENCIÓN | AÑO 2017 | AÑO 2018 | AÑO 2019 | AÑO 2020 | AÑO 2021 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Transferencia llamadas | 2.134 | 2.080 | 1.937 | 2.700 | 2.256 |
| Trámites resueltos | 7.635 | 7.736 | 7.943 | 6.695 | 7.280 |
| Registro General | 6.352 | 5.387 | 5.354 | 5.368 | 5.923 |
| Información municipal y extramunicipal | 450 | 305 | 559 | 432 | 423 |
| TOTAL | 16.571 | 15.508 | 15.793 | 15.239 | 15.882 |

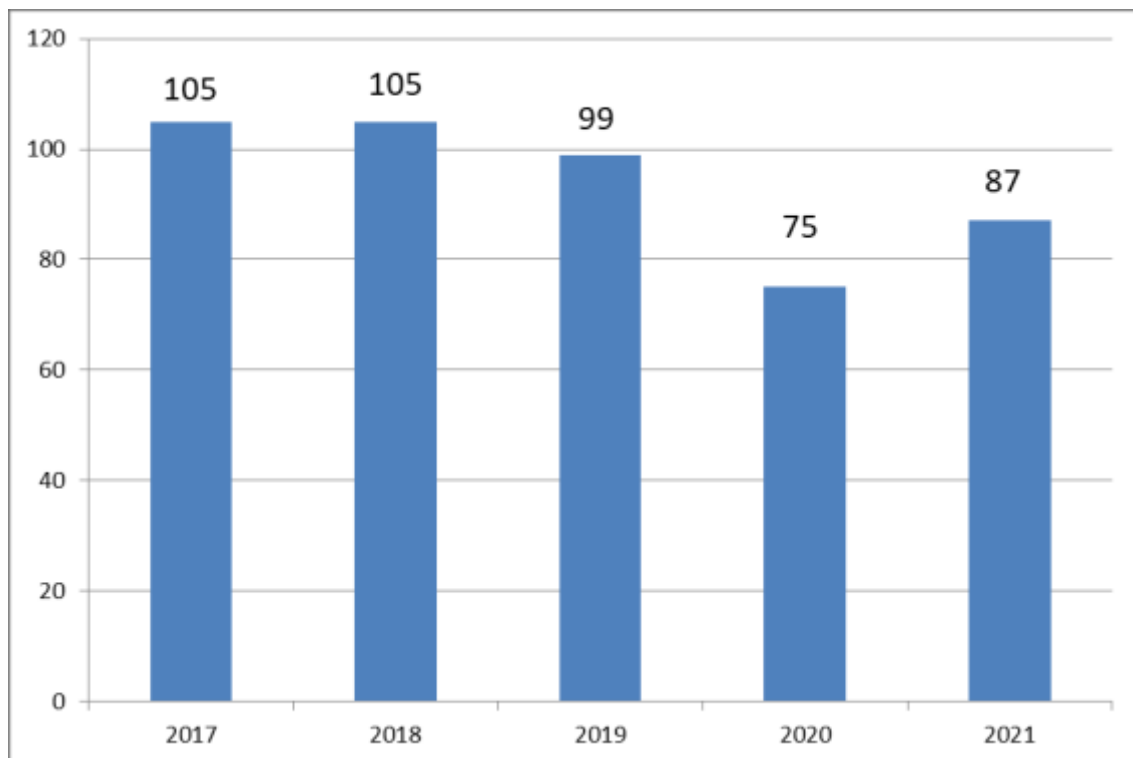




SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 105 | 105 | 99 | 75 | 87 |

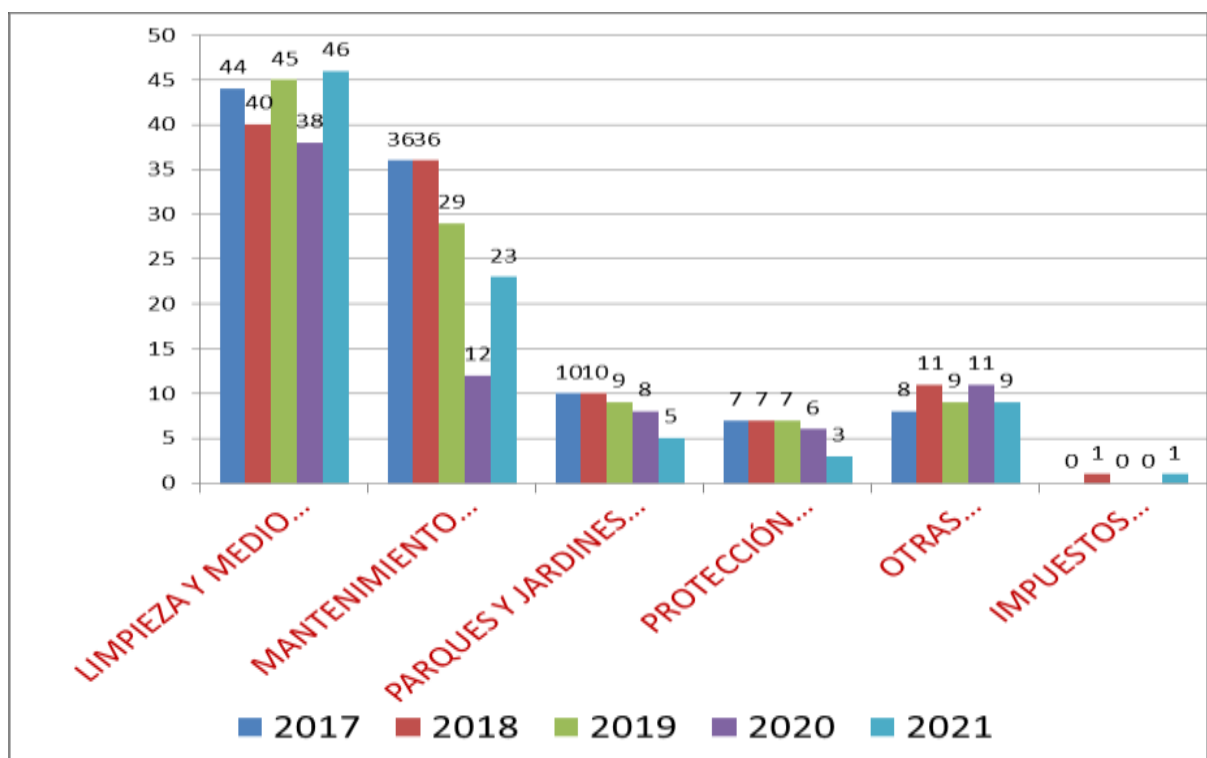




SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Distribución de los AQS por niveles temáticos:

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE (limpieza vía pública, animales, pintadas, ruidos/olores, basuras, papeleras) | 44 | 40 | 45 | 38 | 46 |
| MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO (alumbrado, mobiliario, edificios e instalaciones municipales, aceras, calzada y carretera, señales de tráfico y semáforos, alcantarillado) | 36 | 36 | 29 | 12 | 23 |
| PARQUES Y JARDINES (riegos, tratamientos, podas...) | 10 | 10 | 9 | 8 | 5 |
| PROTECCIÓN CIUDADANA, CIRCULACIÓN Y VEHÍCULOS | 7 | 7 | 7 | 6 | 3 |
| OTRAS SUGERENCIAS/QUEJAS ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y OTRAS | 8 | 11 | 9 | 11 | 9 |
| IMPUESTOS MUNICIPALES Y ASUNTOS ECONÓMICOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 105 | 105 | 99 | 75 | 87 |





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.

| VILLAVA 2021 | TOTAL |
|--|---------------|
| AQS | 87 |
| TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...) | 416 |
| °LLAMADAS SALIENTES | 4.626 |
| INSCRIPCIONES | 2.026 |
| ENCUESTAS/ENCUESTADOS | 1/62 |
| COBRO RECIBOS | 70 |
| DOMICILIACIÓN BANCARIA | 27 |
| LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda...) | 13.356 |

°Llamadas salientes:

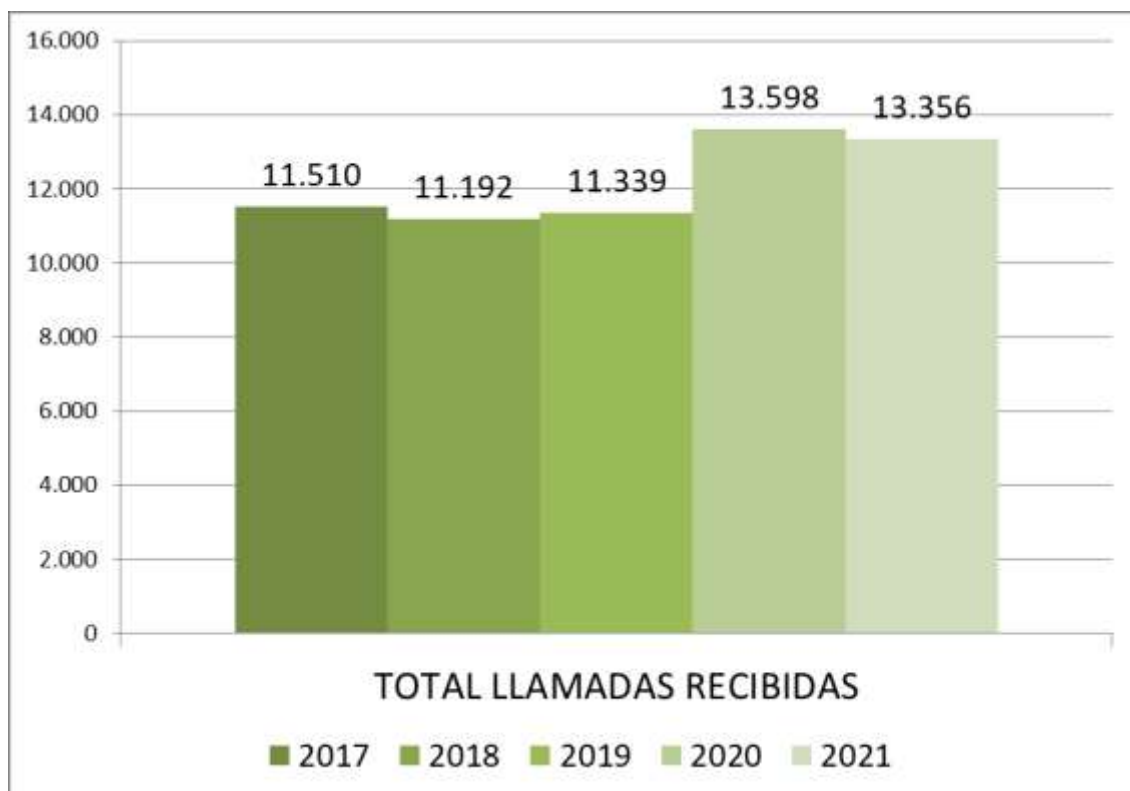
- Contactos solicitados: 4.626
- Contactos realizados: 4.626
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 4.589
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 99,20%



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2017-2021

| VILLAVA | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| AQS | 105 | 108 | 99 | 75 | 87 |
| TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...) | 186 | 196 | 172 | 556 | 416 |
| LLAMADAS SALIENTES | 3.380 | 3.341 | 3.864 | 14.553 | 4.626 |
| INSCRIPCIONES | 1.638 | 1.628 | 1.684 | 1.552 | 2.026 |
| ENCUESTAS/ENCUESTADOS | 0/0 | 1/50 | 1/80 | 1/64 | 1/62 |
| COBRO RECIBOS | 80 | 67 | 76 | 130 | 70 |
| TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda...) | 11.510 | 11.192 | 11.339 | 13.598 | 13.356 |

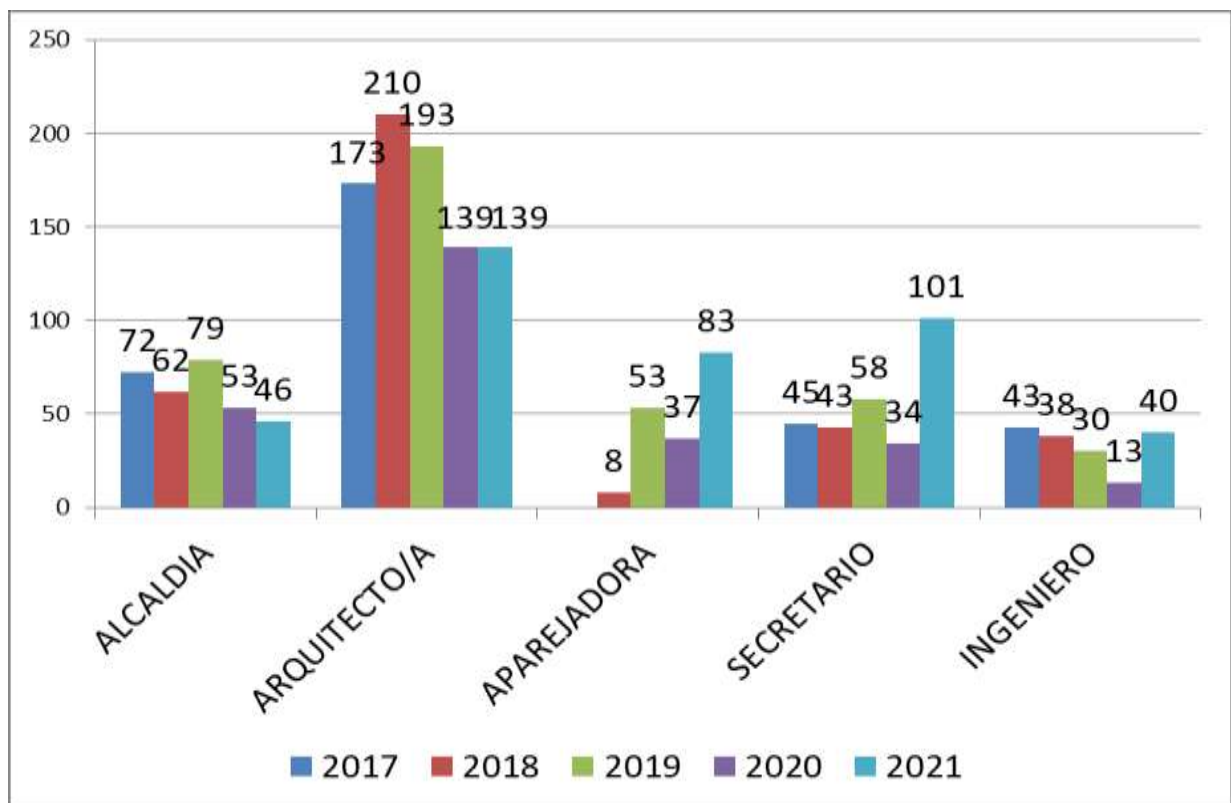




SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

4. ESTADÍSTICAS CITA PREVIA

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ALCALDIA | 72 | 62 | 79 | 53 | 46 |
| ARQUITECTO/A | 173 | 210 | 193 | 139 | 139 |
| APAREJADORA | | 8 | 53 | 37 | 83 |
| SECRETARIO | 45 | 43 | 58 | 34 | 101 |
| INGENIERO | 43 | 38 | 30 | 13 | 40 |
| TOTAL | 333 | 361 | 413 | 275 | 409 |





SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

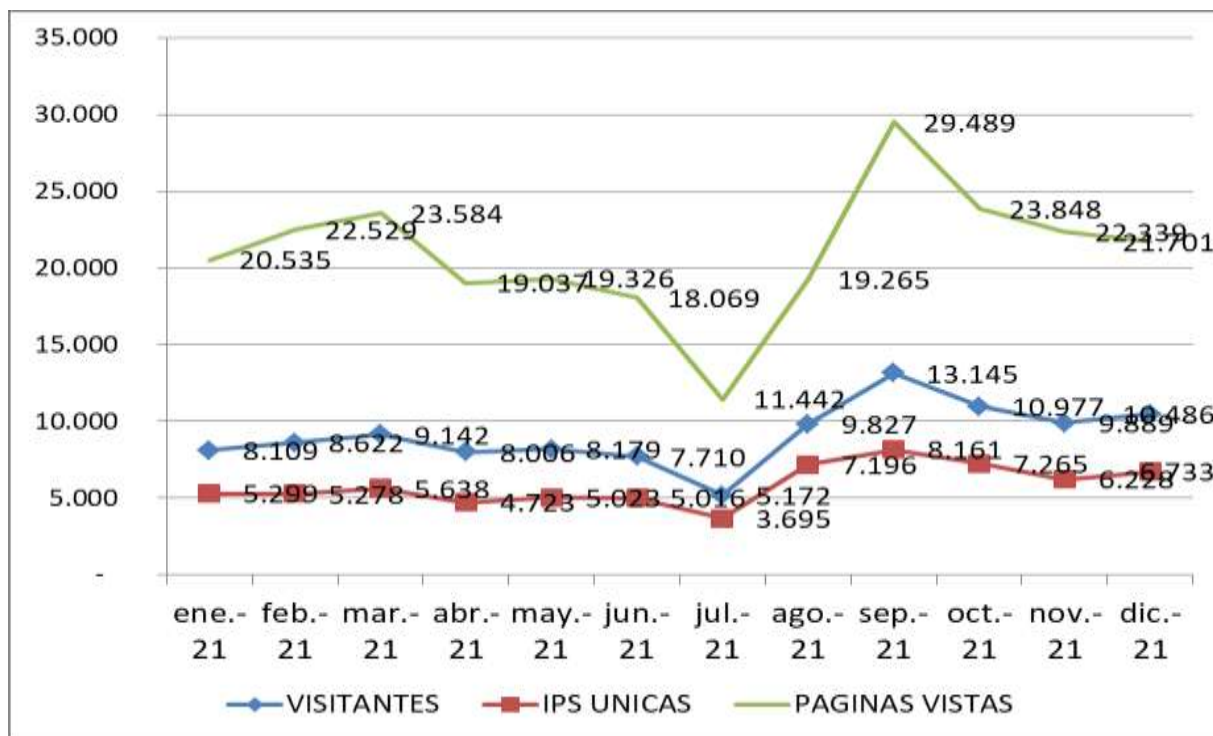
5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL

A lo largo del año 2021 las estadísticas de la web municipal han sido las siguientes:

| | VISITANTES | IPS UNICAS | PAGINAS VISTAS |
|-------------------|----------------|---------------|----------------|
| ene-21 | 8.109 | 5.299 | 20.535 |
| feb-21 | 8.622 | 5.278 | 22.529 |
| mar-21 | 9.142 | 5.638 | 23.584 |
| abr-21 | 8.006 | 4.723 | 19.037 |
| may-21 | 8.179 | 5.023 | 19.326 |
| jun-21 | 7.710 | 5.016 | 18.069 |
| jul-21 | 5.172 | 3.695 | 11.442 |
| ago-21 | 9.827 | 7.196 | 19.265 |
| sep-21 | 13.145 | 8.161 | 29.489 |
| oct-21 | 10.977 | 7.265 | 23.848 |
| nov-21 | 9.889 | 6.228 | 22.339 |
| dic-21 | 10.486 | 6.733 | 21.701 |
| TOTAL 2021 | 109.264 | 70.255 | 251.164 |
| MEDIA 2021 | 9.105 | 5.855 | 20.930 |



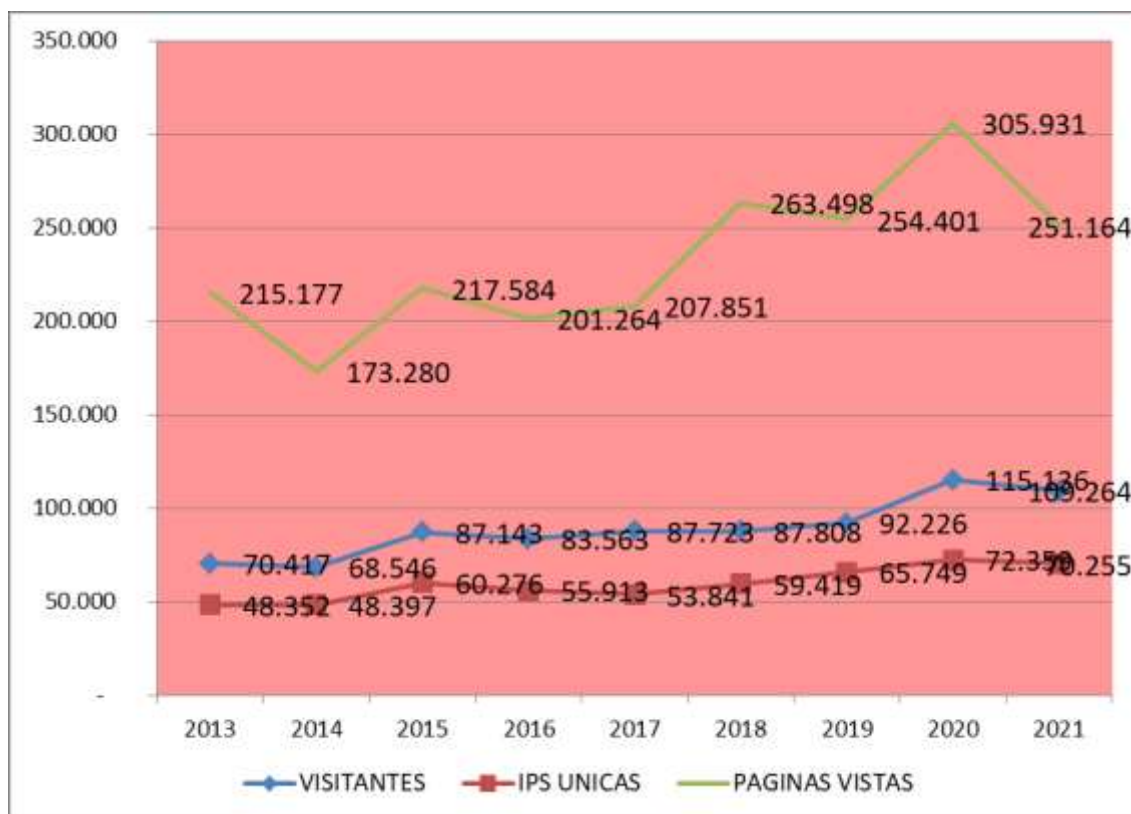
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)





SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2013-2021

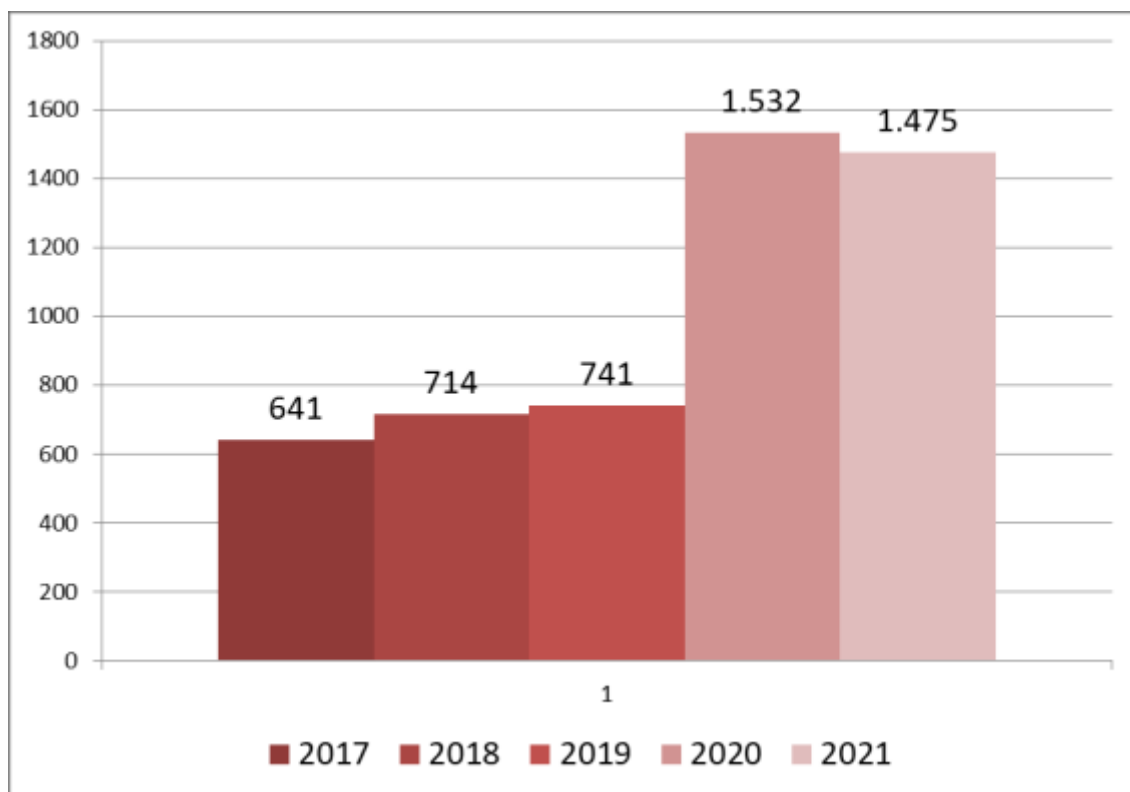


TRÁMITES REALIZADOS POR VÍA TELEMÁTICA

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Autoliquidaciones Circulación | 178 | 193 | 176 | 147 | 113 |
| Pago recibos referencia/acreditación (012 + Internet) | 96 | 168 | 114 | 278 | 171 |
| Solicitud Cert. Padrón + Catastro (012 + Internet) | 247 | 234 | 235 | 696 | 351 |
| Domiciliaciones bancarias (012 + Internet) | 24 | 21 | 14 | 32 | 27 |
| Solicitudes a través del Reg. Electrónico | 88 | 92 | 190 | 366 | 793 |
| Solicitud Certificado o Duplicado | 8 | 6 | 12 | 13 | 20 |
| TOTAL | 641 | 714 | 741 | 1.532 | 1.475 |



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

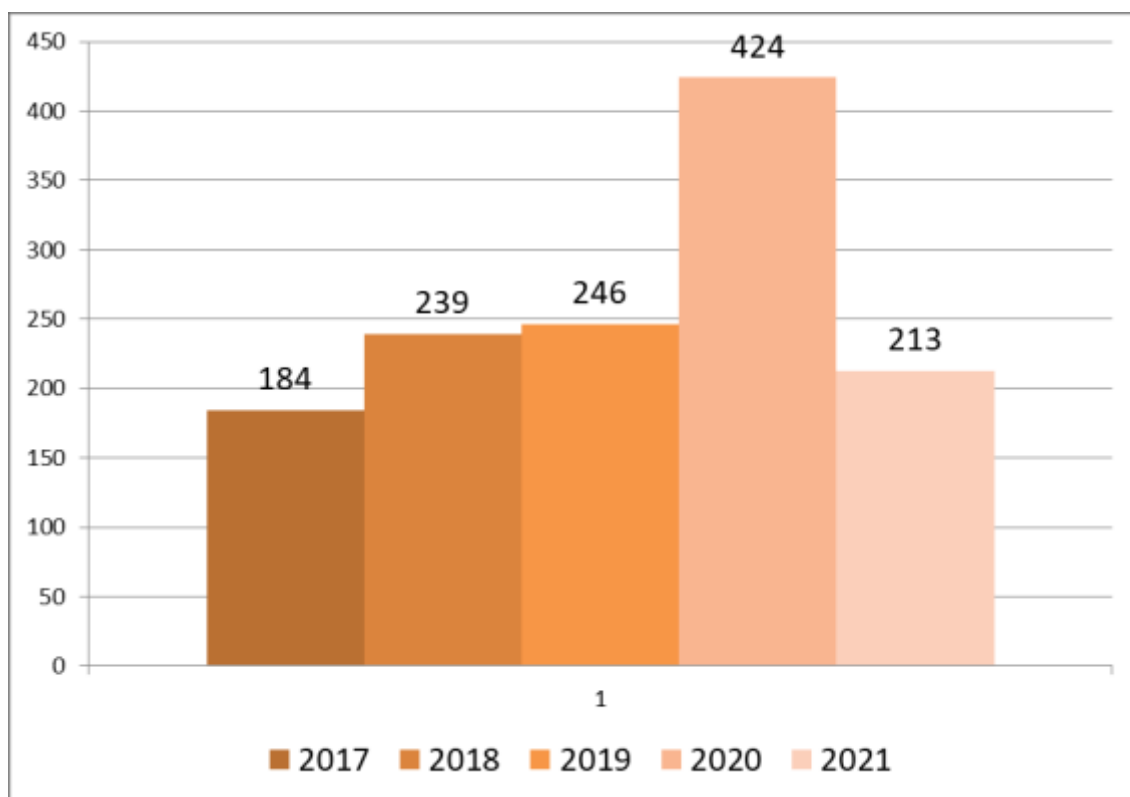


SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"

| Nº CONSULTAS RECIBIDAS | |
|------------------------|------------|
| 2017 | 184 |
| 2018 | 239 |
| 2019 | 246 |
| 2020 | 424 |
| 2021 | 213 |



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

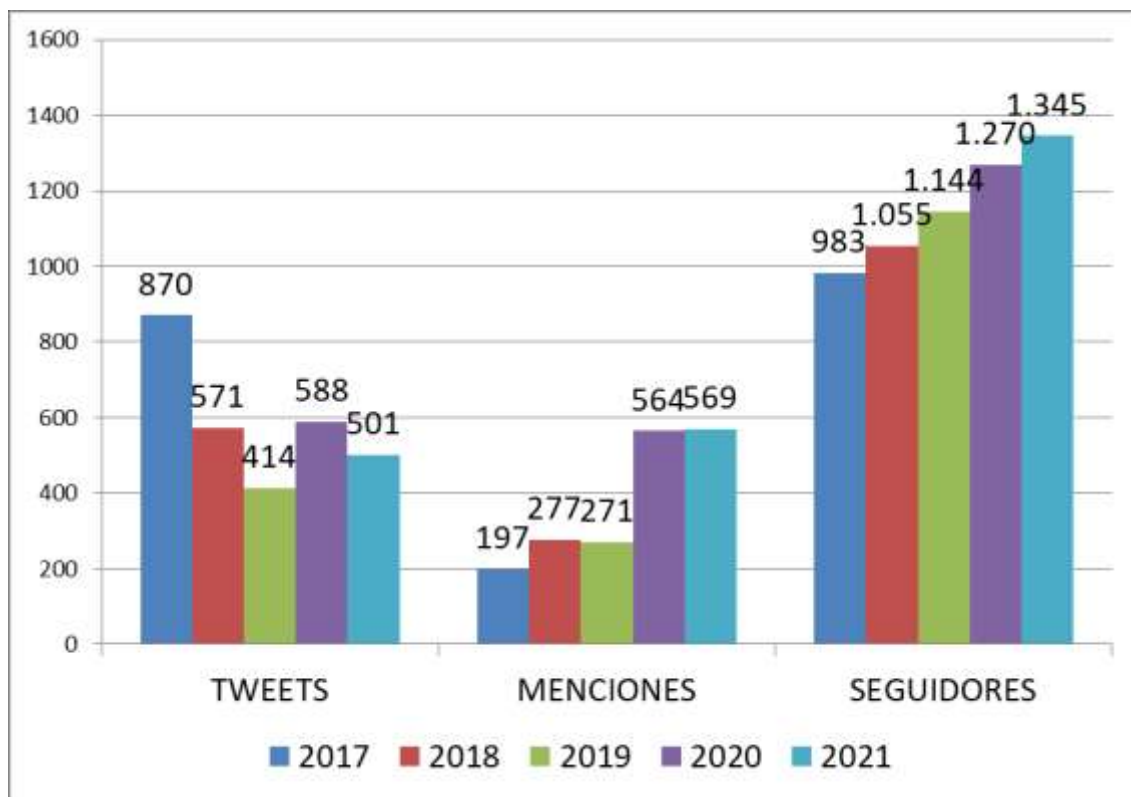


ESTADISTICAS TWITTER

| | TWEETS PUBLICADOS | MENCIONES | SEGUIDORES |
|-------------|--------------------------|------------------|-------------------|
| 2017 | 870 | 197 | 983 |
| 2018 | 571 | 277 | 1.055 |
| 2019 | 414 | 271 | 1.144 |
| 2020 | 588 | 564 | 1.270 |
| 2021 | 501 | 569 | 1.345 |



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)





SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)