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

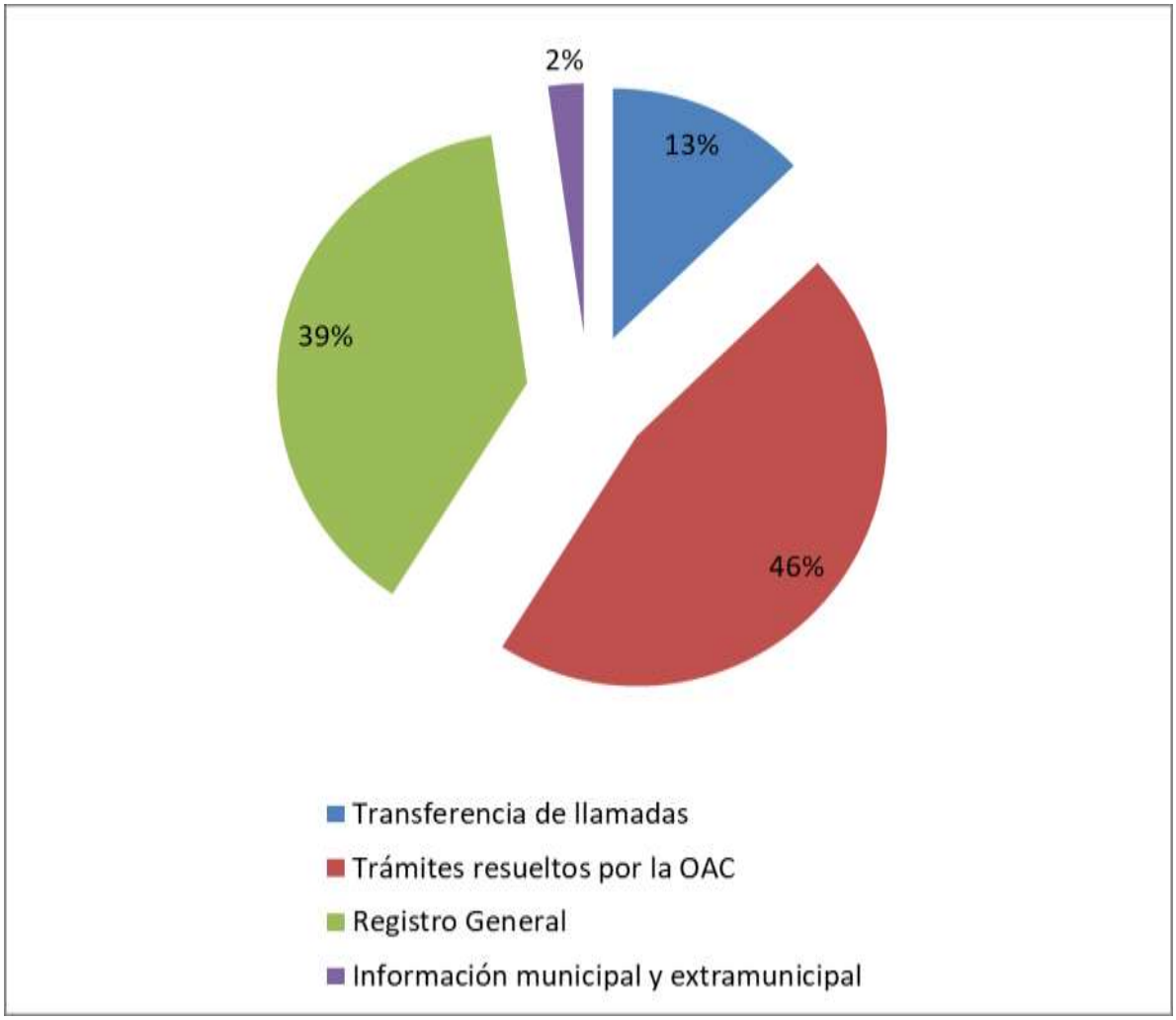
MEMORIA DE ACTIVIDAD 2022 COMPARATIVA AÑOS 2018-2022

1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

El número total de atenciones durante el año 2022 ha sido de **16.721**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 2.144
- Trámites resueltos por la OAC: 7.700
- Registro General: 6.494
- Información municipal y extramunicipal: 383

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Alcaldía	**8**	**0,18%**
Secretaría	**6**	**0,00%**
Intervención	**0**	**0,00%**
Recursos humanos	**0**	**0,04%**
Urbanismo	**1**	**0,00%**
Oficinas Generales	**3**	**0,04%**
Otros (Juzgado de Paz, SSB…)	**13**	**0,58%**
Llamadas resueltas por la OAC	**2.113**	**99,16%**
TOTAL	**2.144**	**100,00%**

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

REGISTRO GENERAL

Entradas	**5.739**	**88,37%**
Salidas	**755**	**11,63%**
TOTAL	**6.494**	**100,00%**

TRÁMITES RESUELTOS POR LA OAC

Padrón Mpal. de Habitantes		
Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio)	**794**	**10,31%**
Certificados	**4664**	**60,57%**
Fiscales y Tributarios		
Domiciliaciones	**412**	**5,35%**
Duplicados recibos	**161**	**2,09%**
Certificados	**134**	**1,74%**
Cobro recibos con VISA	**605**	**7,86%**
Devoluciones Imp. Circulación por baja definitiva	**54**	**0,70%**
IAE		
Altas	**127**	**1,65%**
Bajas	**103**	**1,34%**
Modificaciones	**9**	**0,12%**
Uniones		
Civiles	**19**	**0,25%**
De Hecho (Altas + Bajas)	**25**	**0,32%**
Certificados	**11**	**0,14%**
Plusvalía		
Cálculo aproximado	**21**	**0,27%**
Solicitudes de aplazamiento	**0**	**0,00%**
Avisos, Quejas y Sugerencias	**70**	**0,91%**
Licencias Urbanísticas	**350**	**4,55%**
Compulsas	**66**	**0,86%**
Inscripciones	**1**	**0,01%**
Cementerio	**48**	**0,62%**
Vados	**11**	**0,14%**
Otros (mercadillo, inscripciones, vados…)	**15**	**0,19%**
TOTAL	**7700**	**100,00%**

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

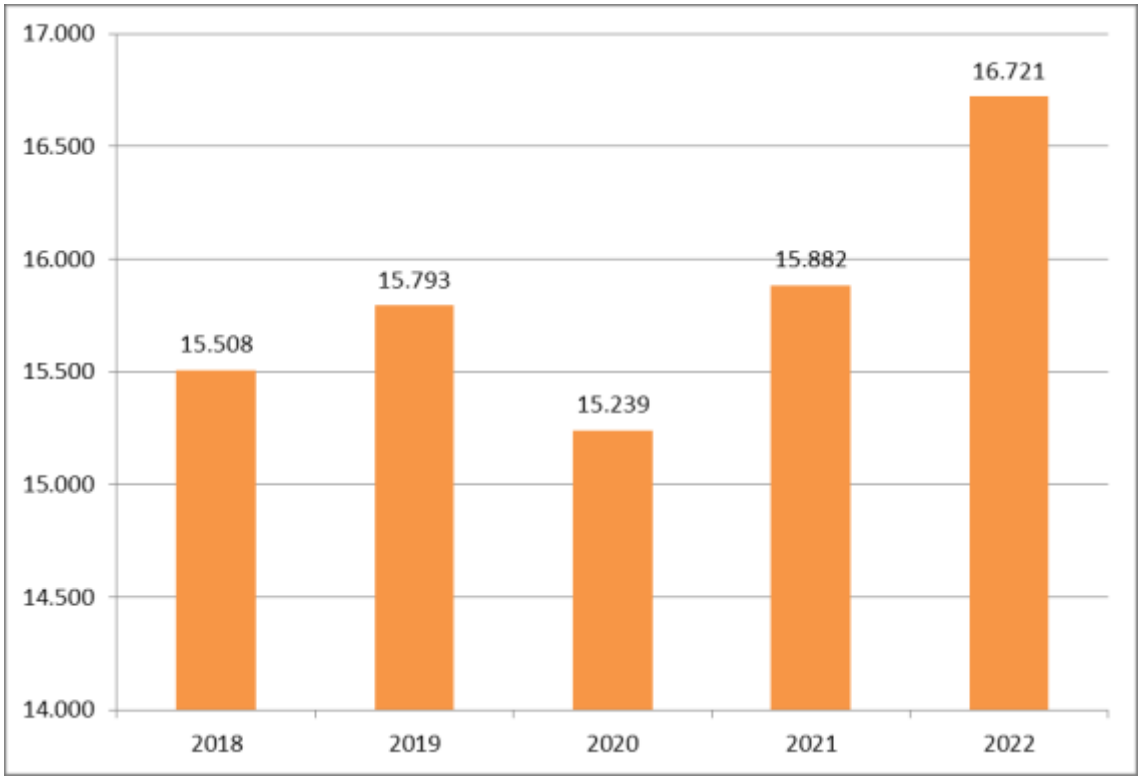
INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

Padrón Mpal. de habitantes	99	25,85%
Uniones civiles y de hecho	8	2,09%
Fiscales y Tributarios	253	66,06%
Cultura	2	0,52%
Deporte	6	1,57%
Servicio Social de Base	5	1,31%
Escuela Infantil Amalur	0	0,00%
Otros	7	1,83%
Extramunicipal	3	0,78%
TOTAL	383	100,00%

COMPARATIVA AÑOS 2018-2022

2018	2019	2020	2021	2022
15.508	15.793	15.239	15.882	16.721

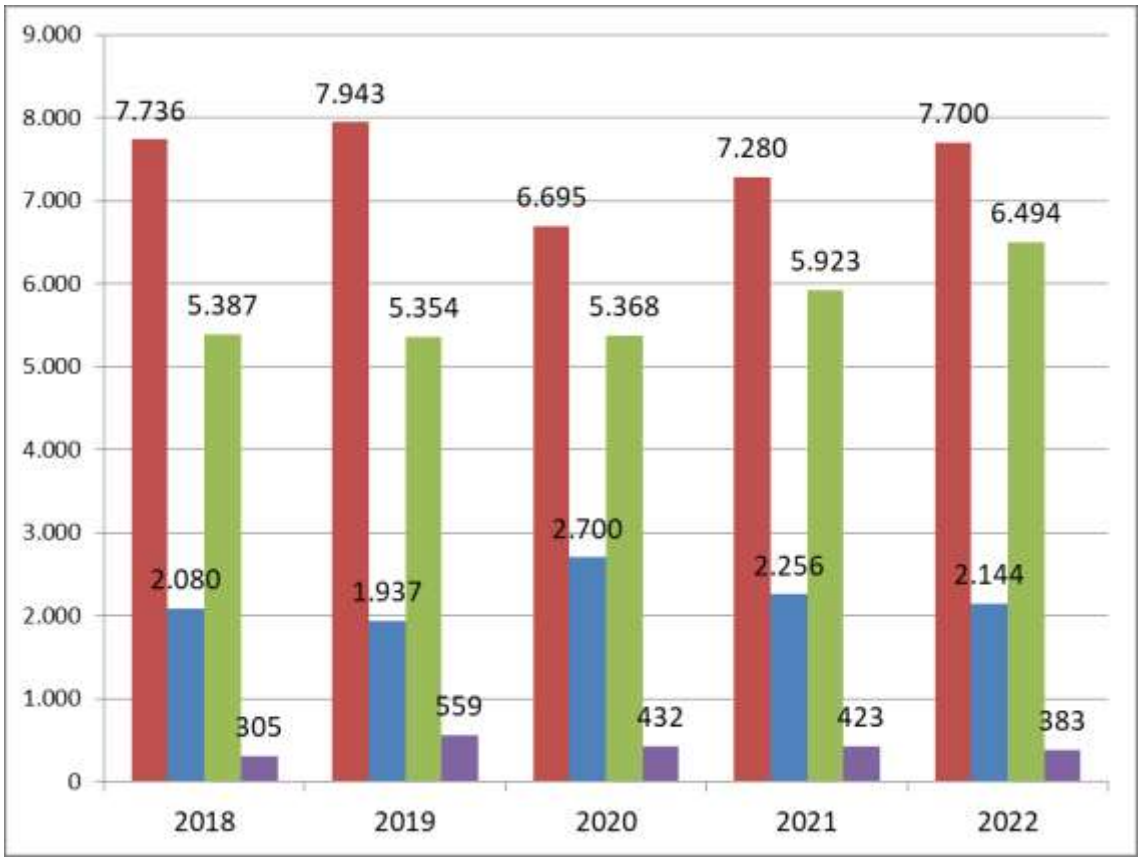
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



NÚMERO DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS

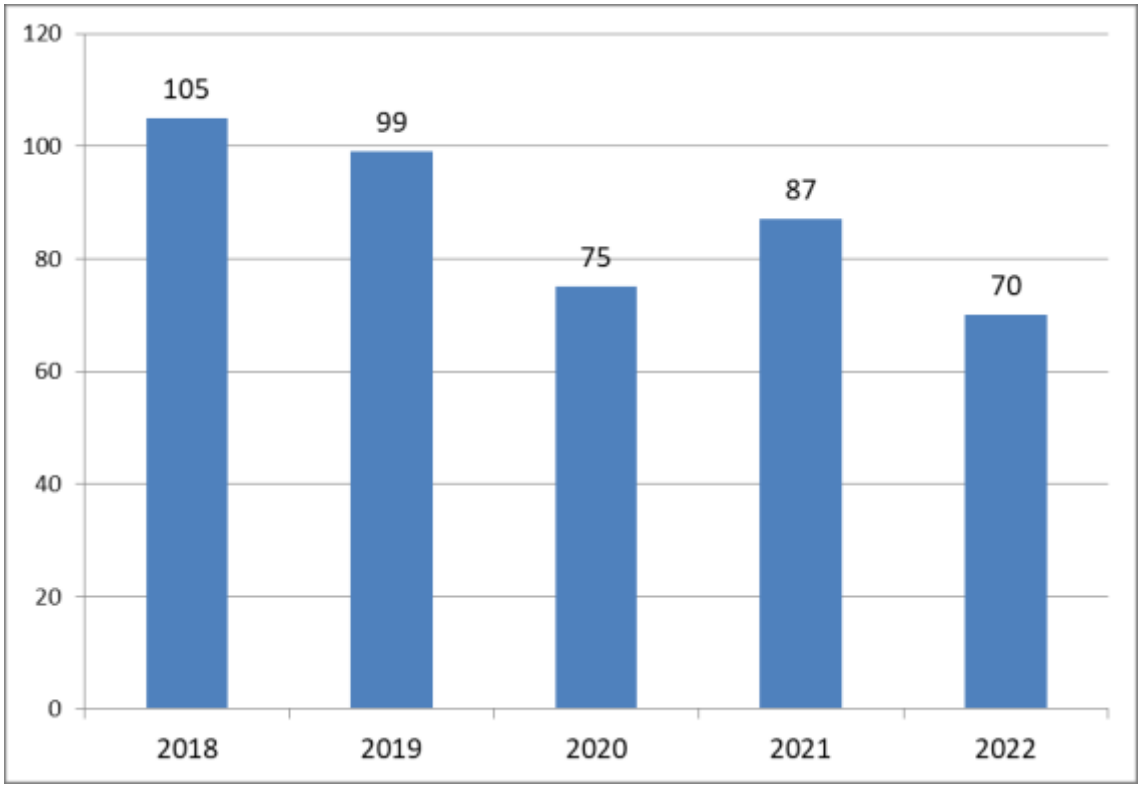
TIPO DE ATENCIÓN	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
Transferencia llamadas	2.080	1.937	2.700	2.256	2.144
Trámites resueltos	7.736	7.943	6.695	7.280	7.700
Registro General	5.387	5.354	5.368	5.923	6.494
Información municipal y extramunicipal	305	559	432	423	383
TOTAL	**15.508**	**15.793**	**15.239**	**15.882**	**16.721**

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

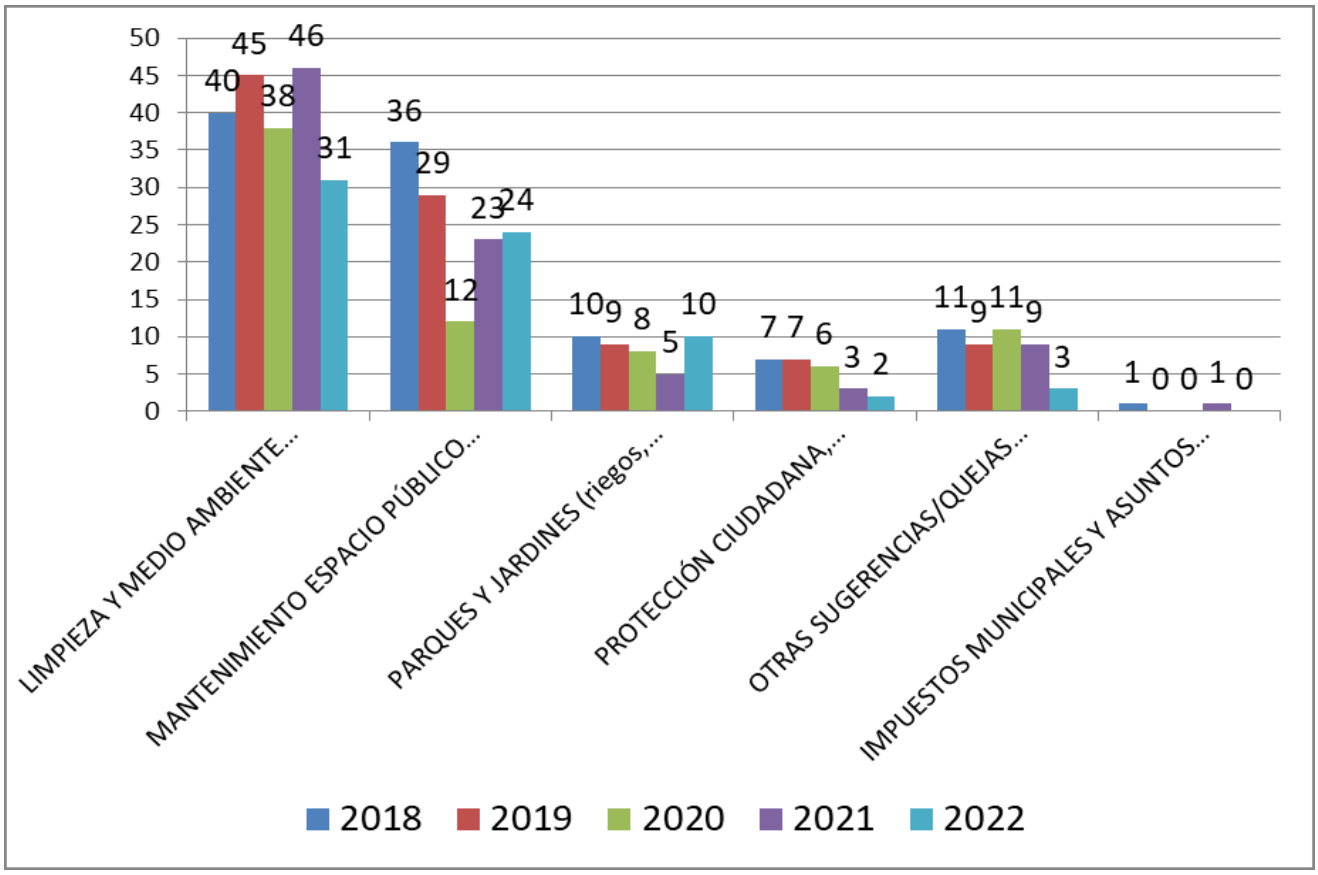
2018	2019	2020	2021	2022
105	99	75	87	70



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

Distribución de los AQS por niveles temáticos:

	2018	2019	2020	2021	2022
LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE (limpieza vía pública, animales, pintadas, ruidos/olores, basuras, papeleras)	40	45	38	46	31
MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO (alumbrado, mobiliario, edificios e instalaciones municipales, aceras, calzada y carretera, señales de tráfico y semáforos, alcantarillado)	36	29	12	23	24
PARQUES Y JARDINES (riegos, tratamientos, podas…)	10	9	8	5	10
PROTECCIÓN CIUDADANA, CIRCULACIÓN Y VEHÍCULOS	7	7	6	3	2
OTRAS SUGERENCIAS/QUEJAS ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y OTRAS	11	9	11	9	3
IMPUESTOS MUNICIPALES Y ASUNTOS ECONÓMICOS	1	0	0	1	0
TOTAL	**105**	**99**	**75**	**87**	**70**



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.

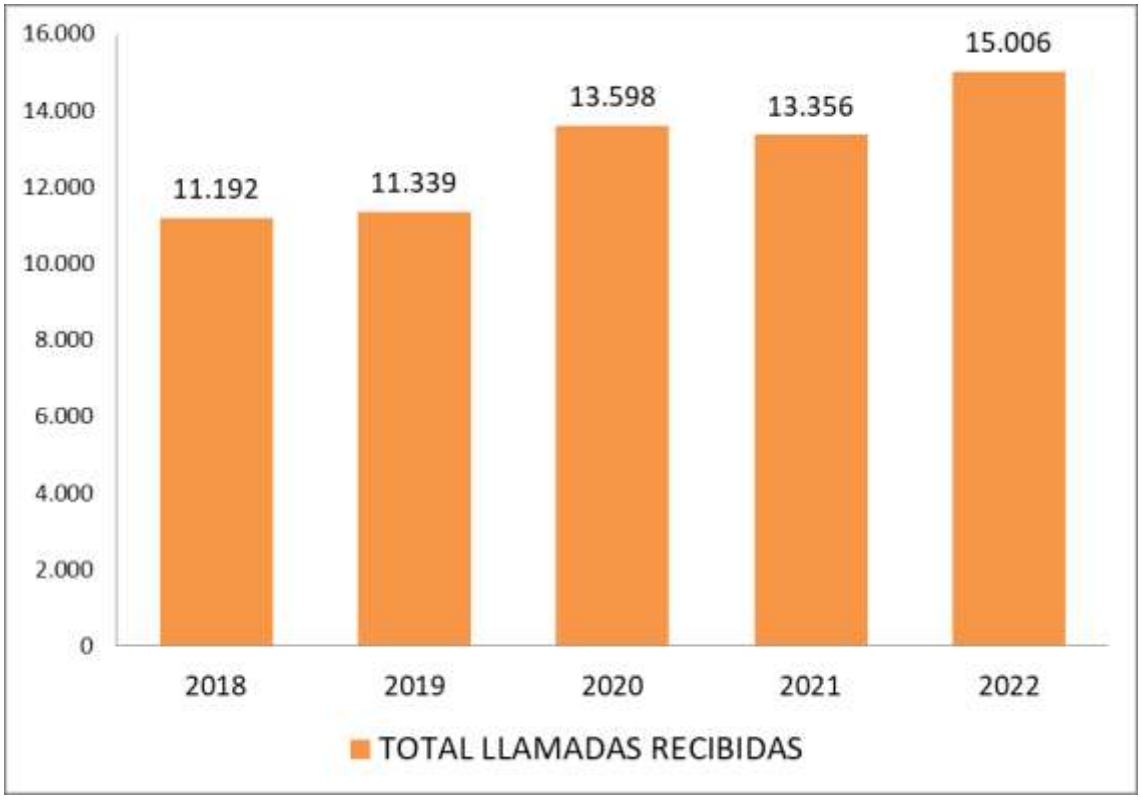
VILLAVA 2022	TOTAL
AQS	70
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación…)	171
°LLAMADAS SALIENTES	4.064
INSCRIPCIONES	1.788
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/67
COBRO RECIBOS	37
DOMICILIACIÓN BANCARIA	10
LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda…)	**15.006**

°Llamadas salientes:
- Contactos solicitados: 4.064
- Contactos realizados: 4.064
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 4.052
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 99,70%

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COMPARATIVA AÑOS 2018-2022

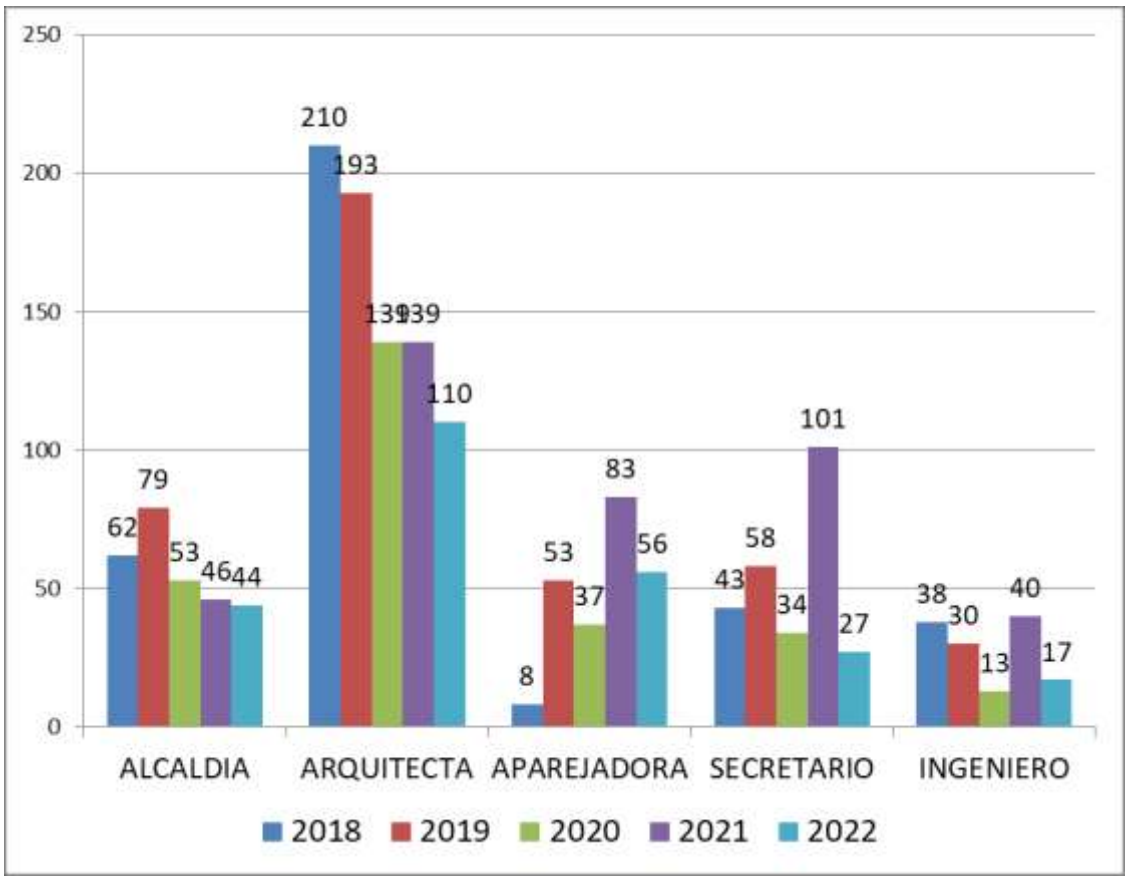
VILLAVA	2018	2019	2020	2021	2022
AQS	108	99	75	87	70
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación…)	196	172	556	416	171
LLAMADAS SALIENTES	3.341	3.864	14.553	4.626	4.064
INSCRIPCIONES	1.628	1.684	1.552	2.026	1.788
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/50	1/80	1/64	1/62	1/67
COBRO RECIBOS	67	76	130	70	37
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda…)	**11.192**	**11.339**	**13.598**	**13.356**	**15.006**



4. ESTADÍSTICAS CITA PREVIA

	2018	2019	2020	2021	2022*
ALCALDIA	62	79	53	46	44
ARQUITECTA	210	193	139	139	110
APAREJADORA	8	53	37	83	56
SECRETARIO	43	58	34	101	27
INGENIERO	38	30	13	40	17
TOTAL	**361**	**413**	**275**	**409**	**254**

*** Sin recoger las citas del mes de mayo 2022**



5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL

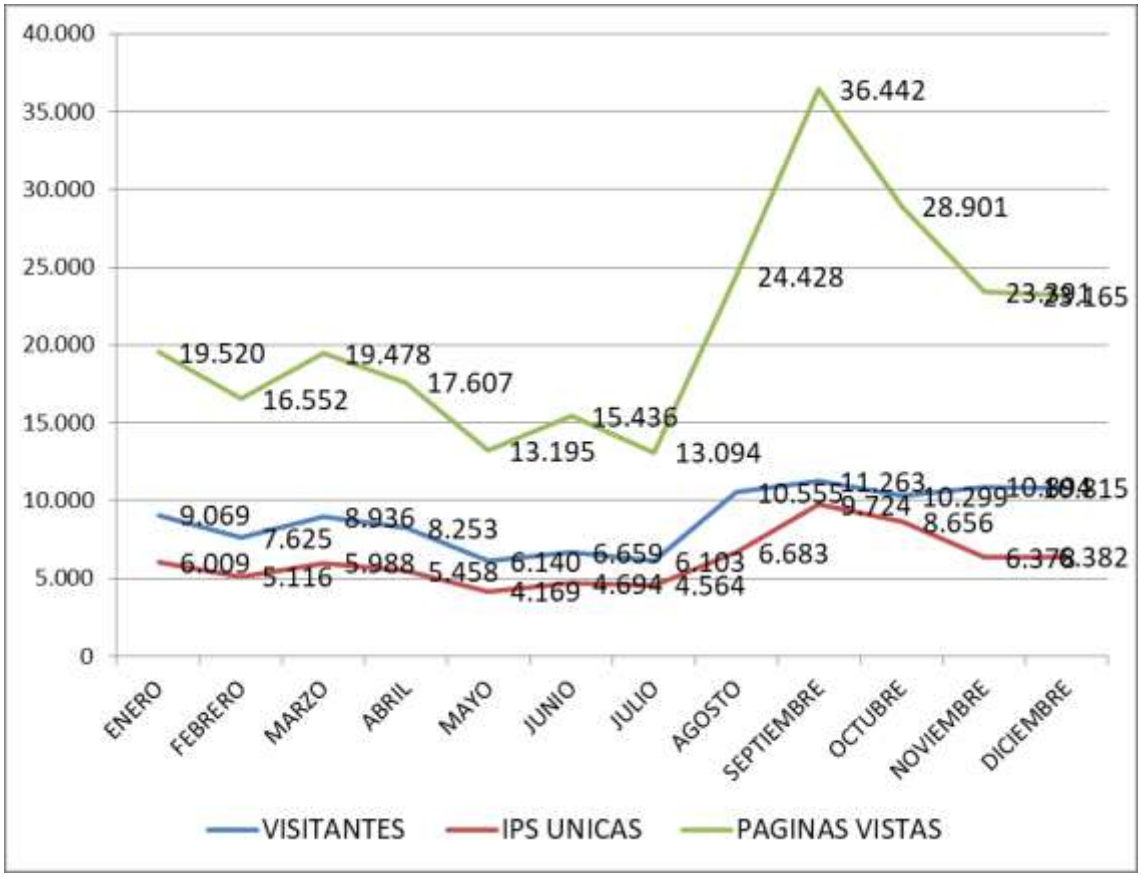
A lo largo del año 2022 las estadísticas de la web municipal han sido las siguientes:

	VISITANTES	IPS UNICAS	PAGINAS VISTAS
ene-22	9.069	6.009	19.520
feb-22	7.625	5.116	16.552
mar-22	8.936	5.988	19.478
abr-22	8.253	5.458	17.607
may-22	6.140	4.169	13.195
jun-22	6.659	4.694	15.436
jul-22	6.103	4.564	13.094
ago-22	10.555	6.683	24.428
sep-22	11.263	9.724	36.442
oct-22	10.299	8.656	28.901
nov-22	10.894	6.378	23.391
dic-22	10.815	6.382	23.165
TOTAL 2022	**106.611**	**73.821**	**251.209**
MEDIA 2022	**8.884**	**6.152**	**20.934**

*** Sin web municipal desde el 18/05/2022**

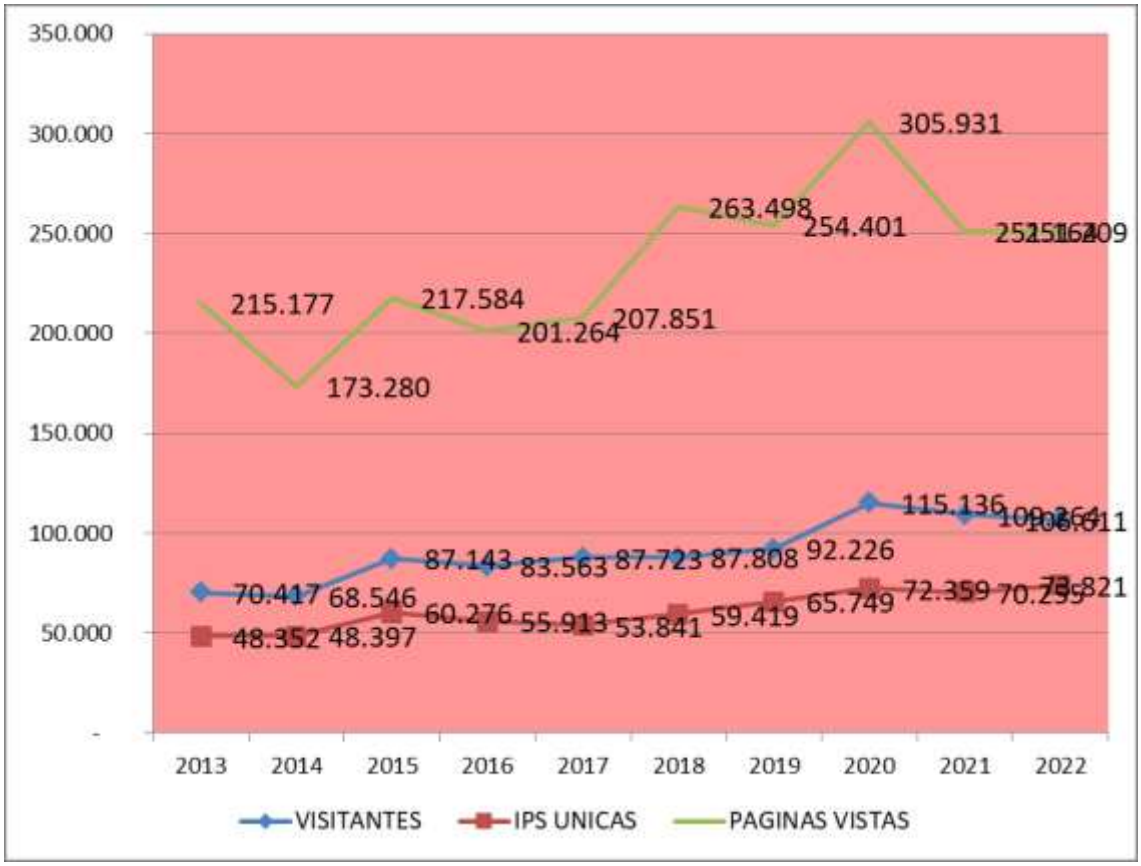
*** Recuperada la web municipal el 02/06/2022**

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

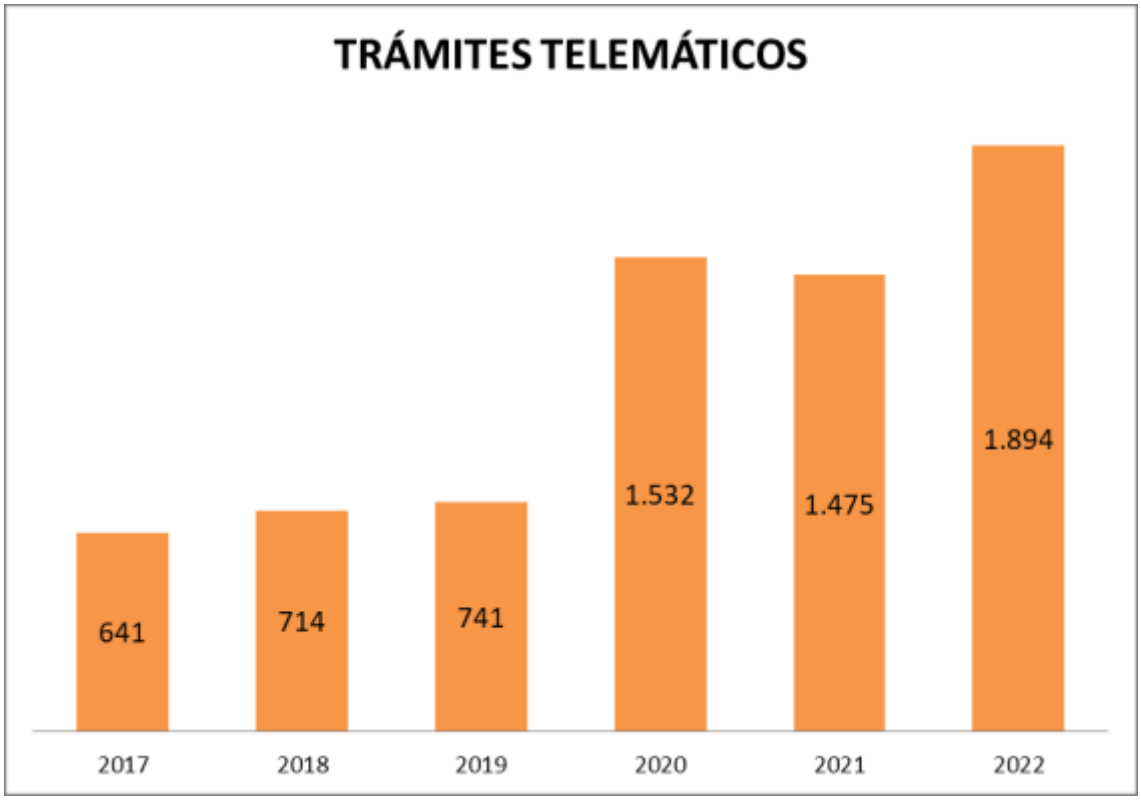
COMPARATIVA AÑOS 2013-2022



TRÁMITES REALIZADOS POR VÍA TELEMÁTICA

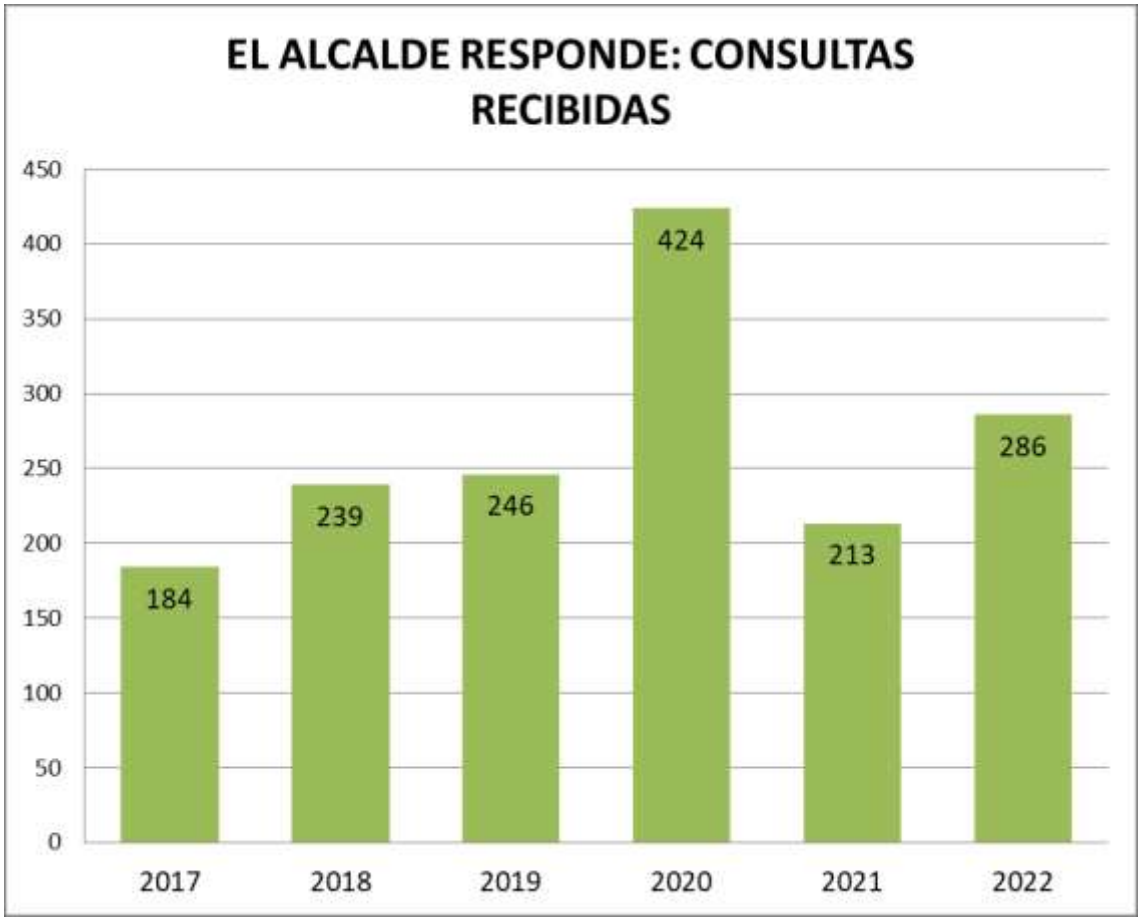
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Autoliquidaciones Circulación	178	193	176	147	113	100
Pago recibos referencia/acreditación **(012 + Internet)**	96	168	114	278	171	154
Solicitud Cert. Padrón + Catastro **(012 + Internet)**	247	234	235	696	351	184
Domiciliaciones bancarias **(012 + Internet)**	24	21	14	32	27	9
Solicitudes a través del Reg. Electrónico	88	92	190	366	793	1.431
Solicitud Certificado o Duplicado	8	6	12	13	20	16
TOTAL	**641**	**714**	**741**	**1.532**	**1.475**	**1.894**

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"	
	Nº CONSULTAS RECIBIDAS
2017	184
2018	239
2019	246
2020	424
2021	213
2022	286

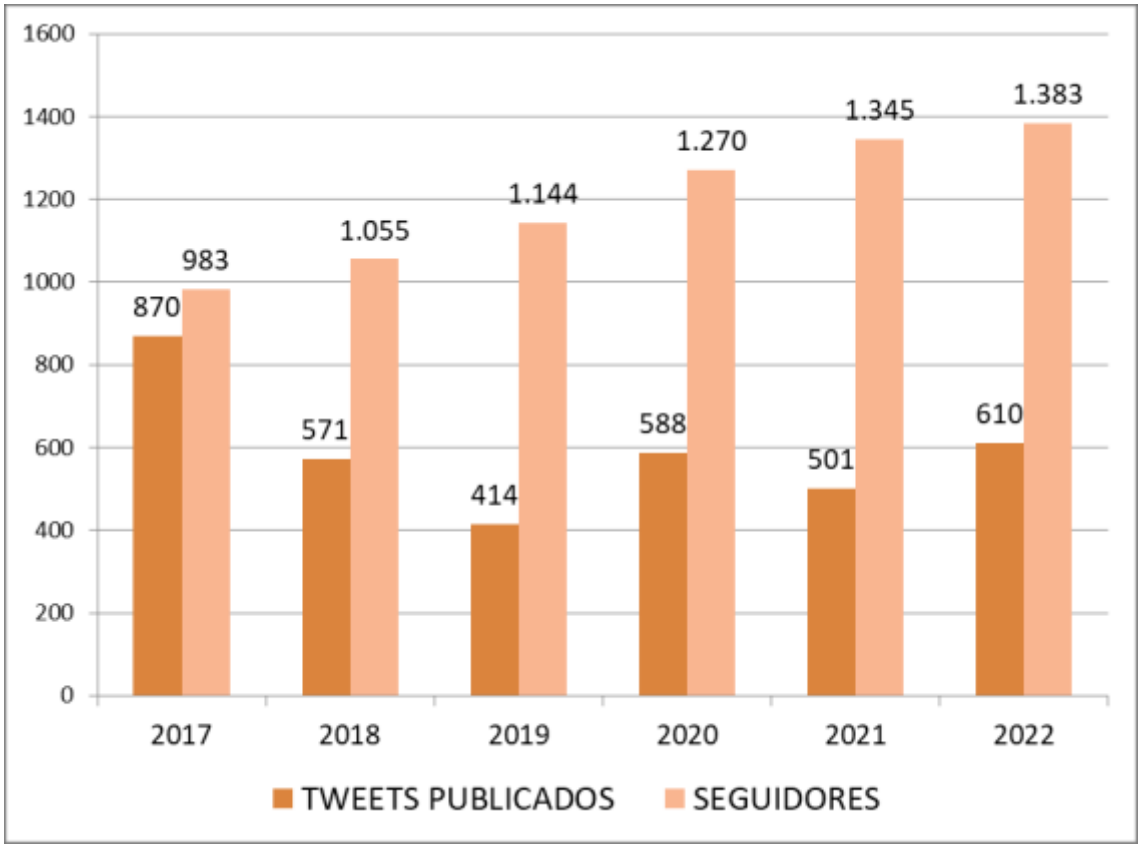
SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



ESTADISTICAS TWITTER

	TWEETS PUBLICADOS	SEGUIDORES
2017	870	983
2018	571	1.055
2019	414	1.144
2020	588	1.270
2021	501	1.345
2022	610	1.383

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)