

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:

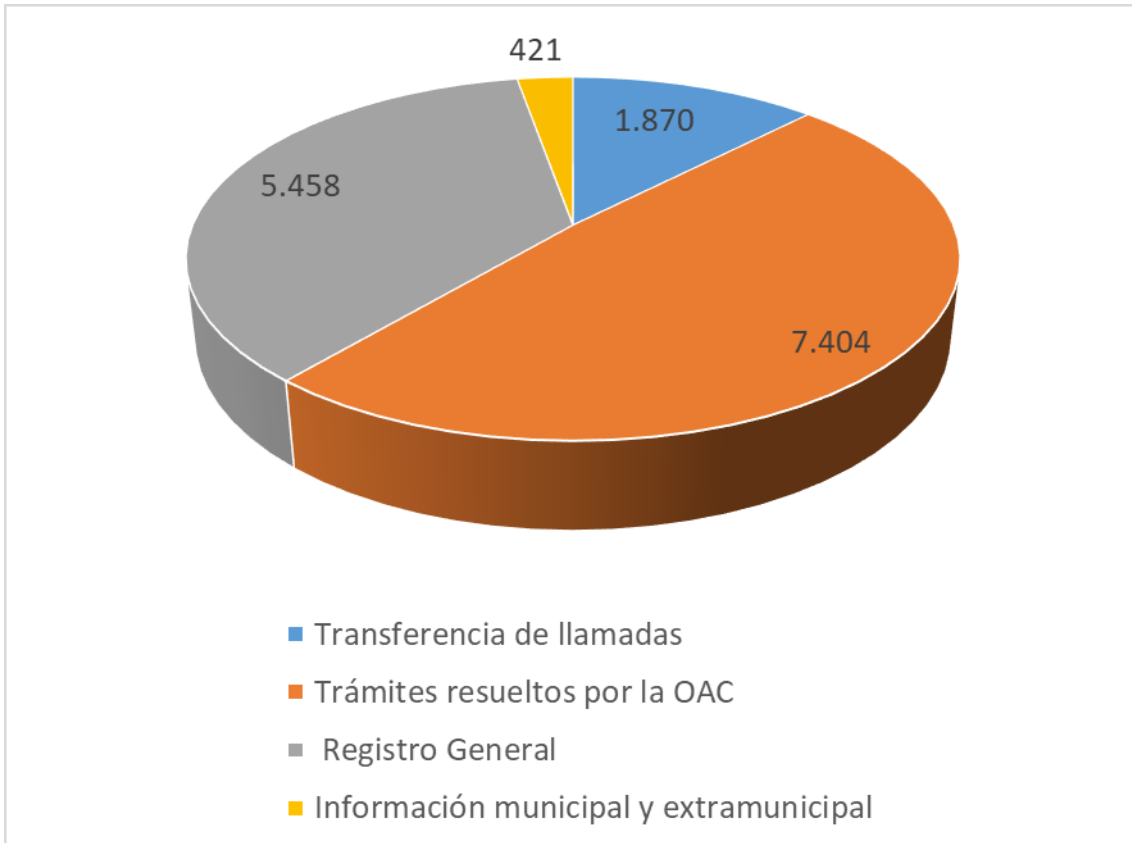
- **Presencialmente**, en la Oficina de Atención Ciudadana.
- **Telefónicamente**, a través del servicio 012-Infolocal.
- **Telemáticamente**, mediante la web municipal www.villava.es

MEMORIA DE ACTIVIDAD 2023 COMPARATIVA AÑOS 2019-2023

1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

El número total de atenciones durante el año 2023 ha sido de **15.153**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 1.870
- Trámites resueltos por la OAC: 7.404
- Registro General: 5.458
- Información municipal y extramunicipal: 421



TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Alcaldía	8	0,43%
Secretaría	2	0,11%
Intervención	0	0,00%
Recursos humanos	1	0,05%
Urbanismo	3	0,16%
Oficinas Generales	6	0,32%
Otros (Juzgado de Paz, SSB...)	8	0,43%
Llamadas resueltas por la OAC	1.842	98,50%
TOTAL	1.870	100,00%

REGISTRO GENERAL

Entradas	4.174	76,47%
Salidas	1.284	23,53%
TOTAL	5.458	100,00%

TRÁMITES RESUELTOS POR LA OAC

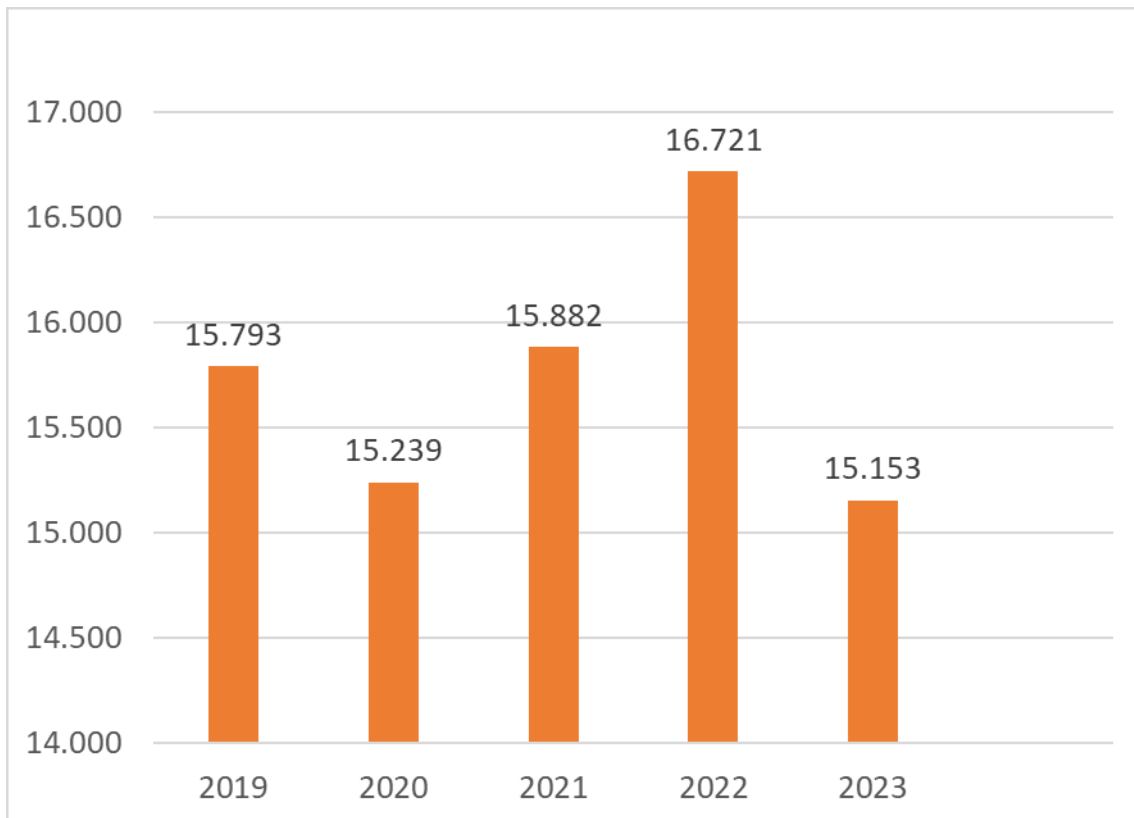
Padrón Mpal. de Habitantes		
Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio)	716	9,67%
Certificados	4497	60,74%
Fiscales y Tributarios		
Domiciliaciones	422	5,70%
Duplicados recibos	187	2,53%
Certificados	116	1,57%
Cobro recibos con VISA	684	9,24%
Devoluciones Imp. Circulación por baja definitiva	29	0,39%
IAE		
Altas	140	1,89%
Bajas	121	1,63%
Modificaciones	22	0,30%
Uniones		
Civiles	20	0,27%
De Hecho (Altas + Bajas)	37	0,50%
Certificados	2	0,03%
Plusvalía		
Cálculo aproximado	27	0,36%
Solicitudes de aplazamiento	1	0,01%
Avisos, Quejas y Sugerencias	55	0,74%
Licencias Urbanísticas	221	2,98%
Compulsas	54	0,73%
Inscripciones	0	0,00%
Cementerio	35	0,47%
Vados	12	0,16%
Otros (mercadillo, inscripciones, vados...)	6	0,08%
TOTAL	7404	100,00%

INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

Padrón Mpal. de habitantes	100	23,75%
Uniones civiles y de hecho	23	5,46%
Fiscales y Tributarios	262	62,23%
Cultura	3	0,71%
Deporte	6	1,43%
Servicio Social de Base	14	3,33%
Escuela Infantil Amalur	2	0,48%
Otros	3	0,71%
Extramunicipal	38	9,03%
TOTAL	421	100,00%

COMPARATIVA AÑOS 2019-2023

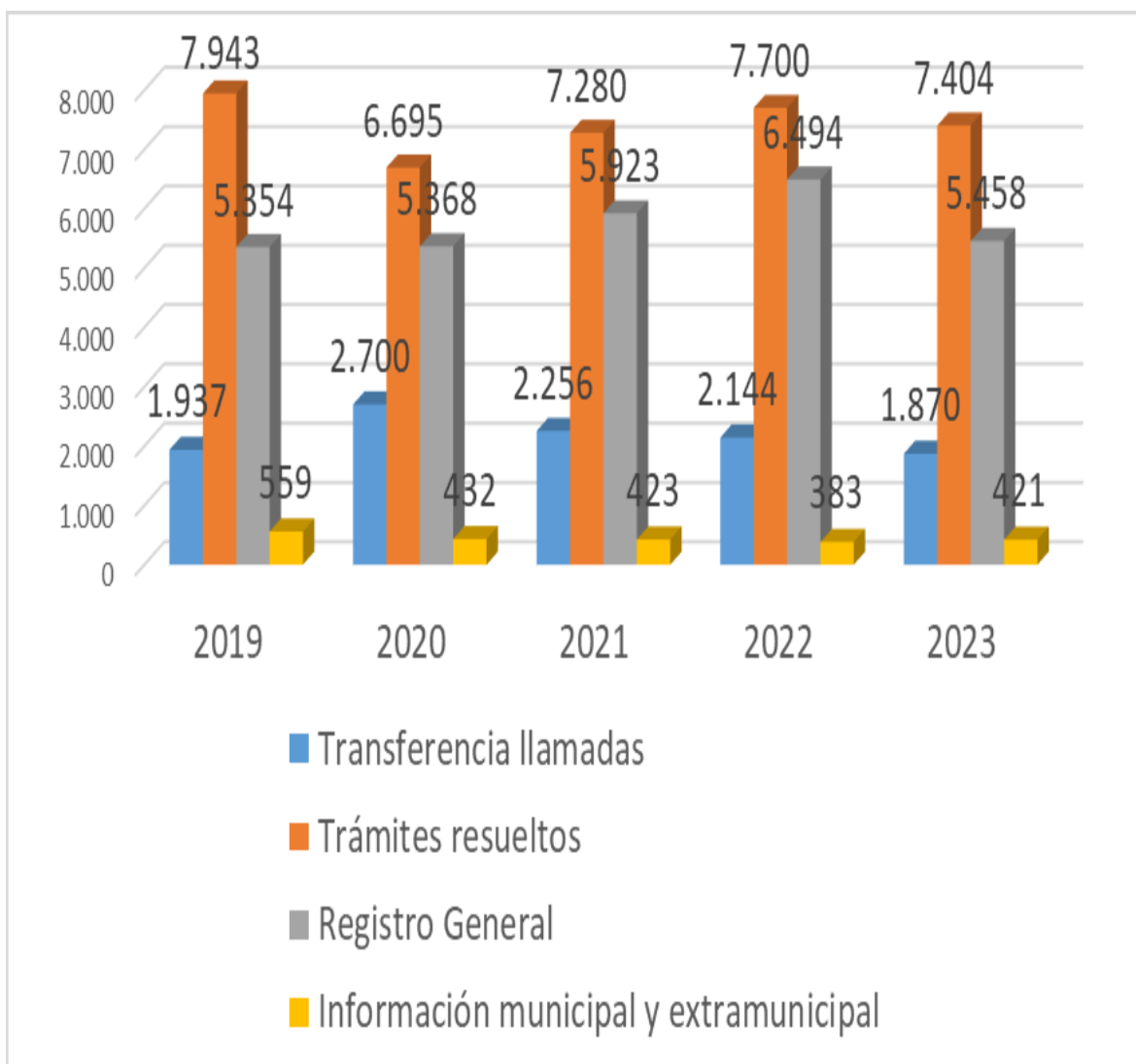
2019	2020	2021	2022	2023
15.793	15.239	15.882	16.721	15.153



NÚMERO DE ATENCIONES POR NIVELES TEMÁTICOS

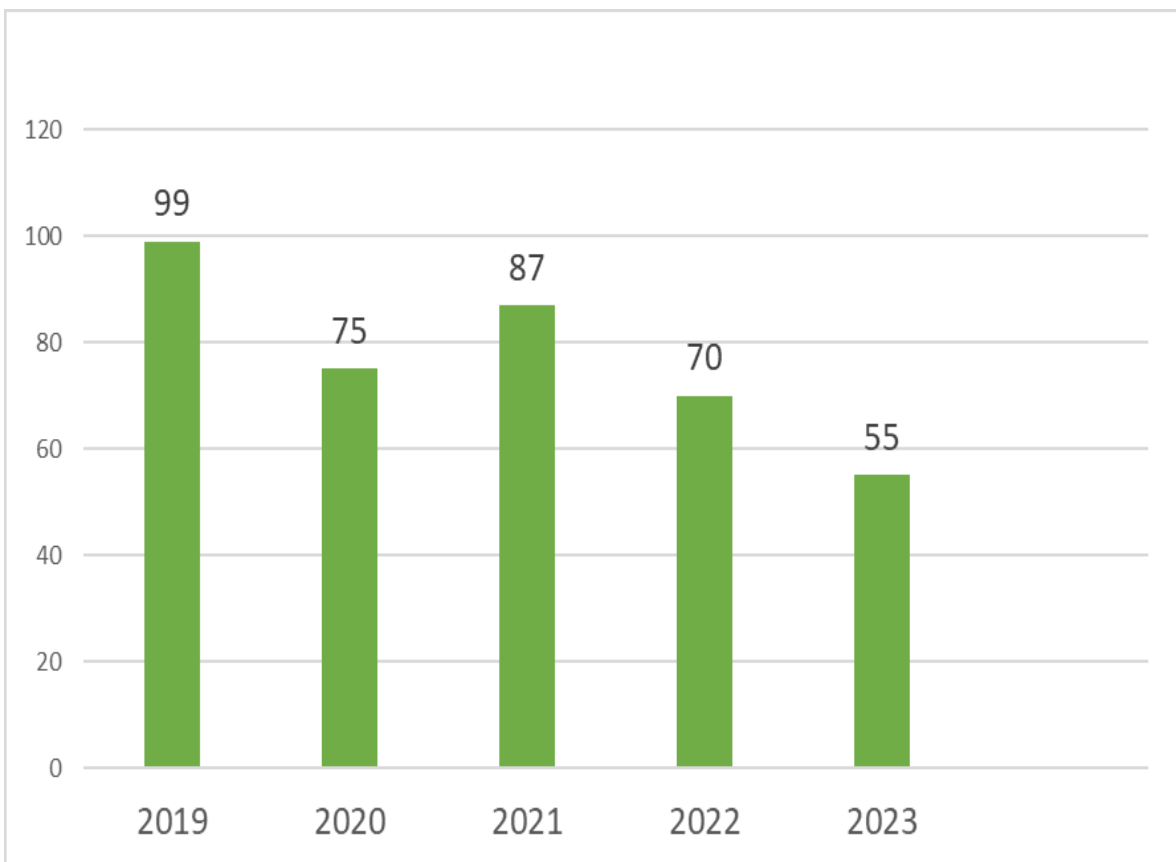
TIPO DE ATENCIÓN	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
Transferencia llamadas	1.937	2.700	2.256	2.144	1.870
Trámites resueltos	7.943	6.695	7.280	7.700	7.404

Registro General	5.354	5.368	5.923	6.494	5.458
Información municipal y extramunicipal	559	432	423	383	421
TOTAL	15.793	15.239	15.882	16.721	15.153



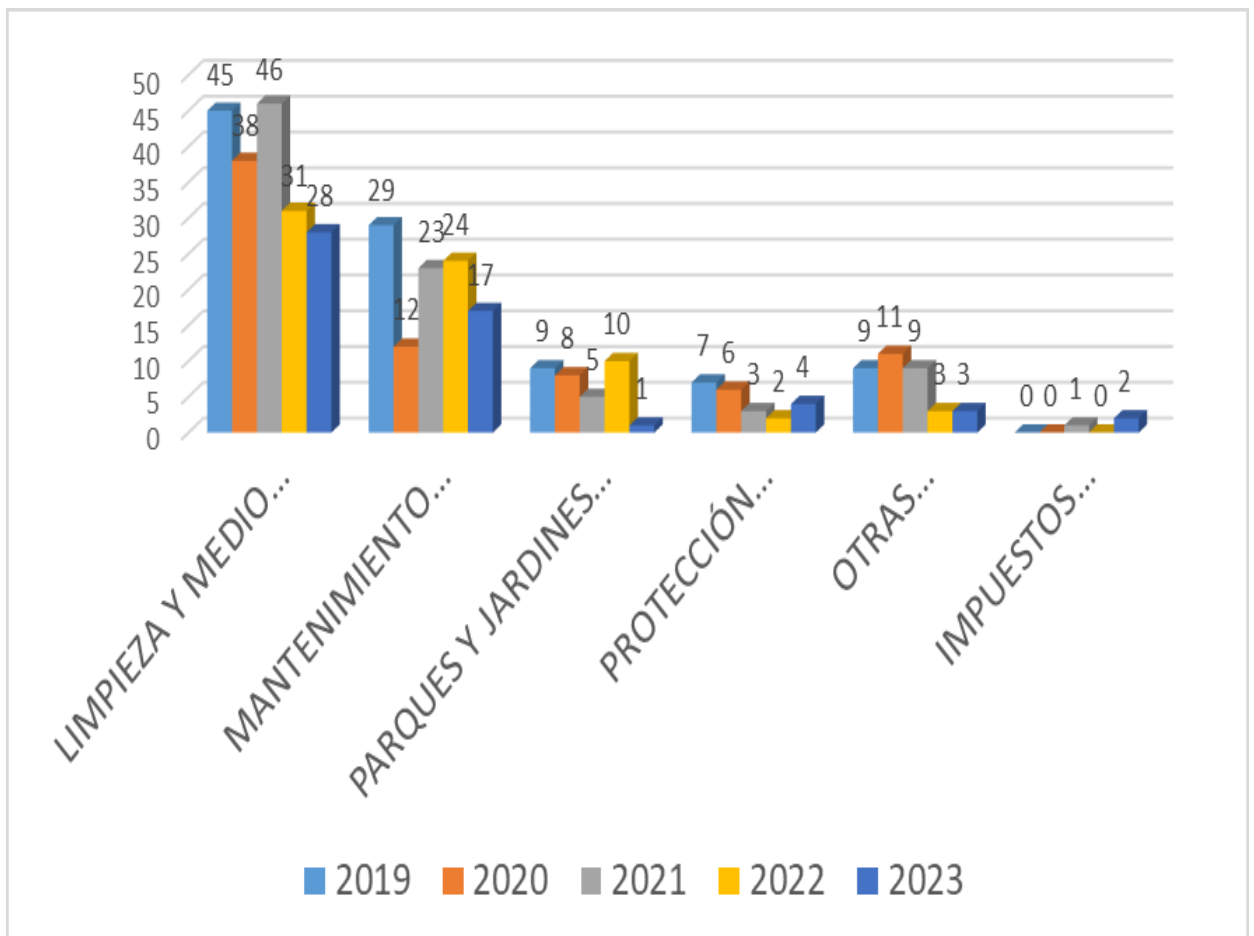
2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

2019	2020	2021	2022	2023
99	75	87	70	55



Distribución de los AQS por niveles temáticos:

	2019	2020	2021	2022	2023
LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE (limpieza vía pública, animales, pintadas, ruidos/olores, basuras, papeleras)	45	38	46	31	28
MANTENIMIENTO ESPACIO PÚBLICO (alumbrado, mobiliario, edificios e instalaciones municipales, aceras, calzada y carretera, señales de tráfico y semáforos, alcantarillado)	29	12	23	24	17
PARQUES Y JARDINES (riegos, tratamientos, podas...)	9	8	5	10	1
PROTECCIÓN CIUDADANA, CIRCULACIÓN Y VEHÍCULOS	7	6	3	2	4
OTRAS SUGERENCIAS/QUEJAS ACTUACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y OTRAS	9	11	9	3	3
IMPUESTOS MUNICIPALES Y ASUNTOS ECONÓMICOS	0	0	1	0	2
TOTAL	99	75	87	70	55



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.

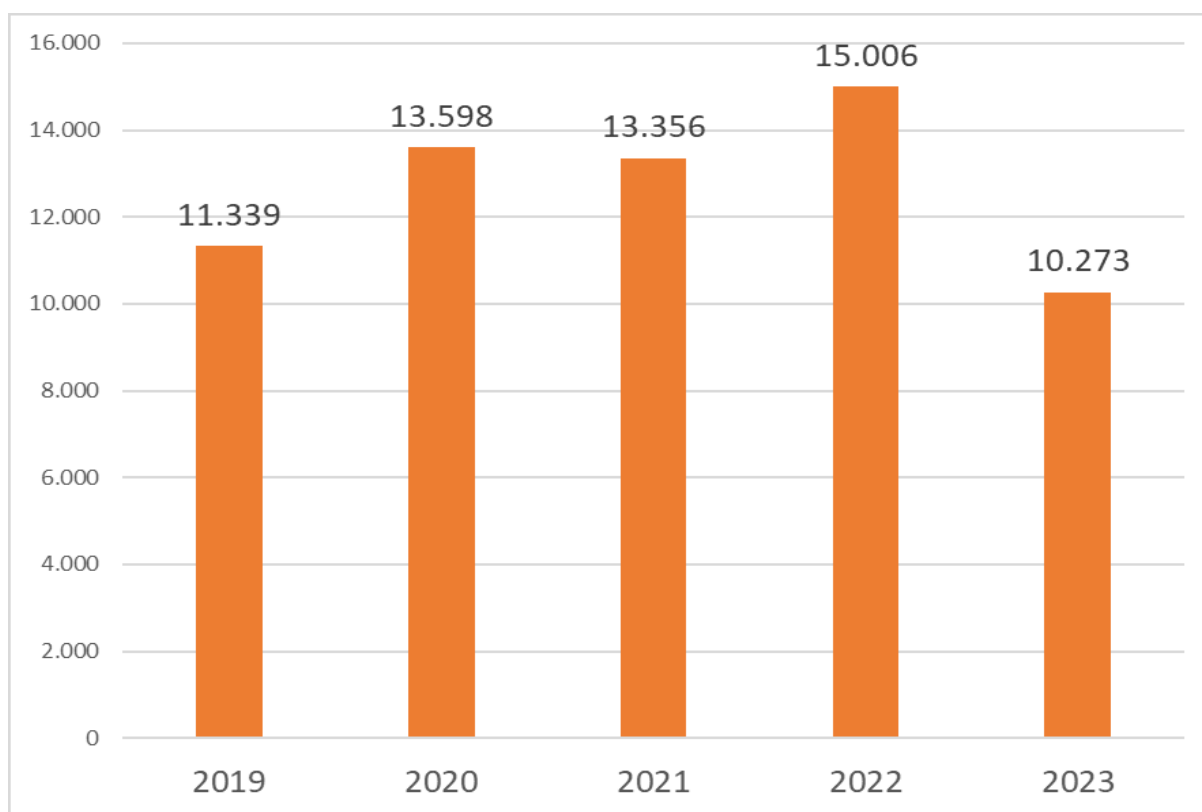
VILLAVA 2023	TOTAL
AQS	55
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	159
°LLAMADAS SALIENTES	5.169
INSCRIPCIONES	2.158
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/82
COBRO RECIBOS	0
DOMICILIACIÓN BANCARIA	2
LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda...)	10.273

°Llamadas salientes:

- Contactos solicitados: 5.173
- Contactos realizados: 5.169
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 5.170
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 100,02%

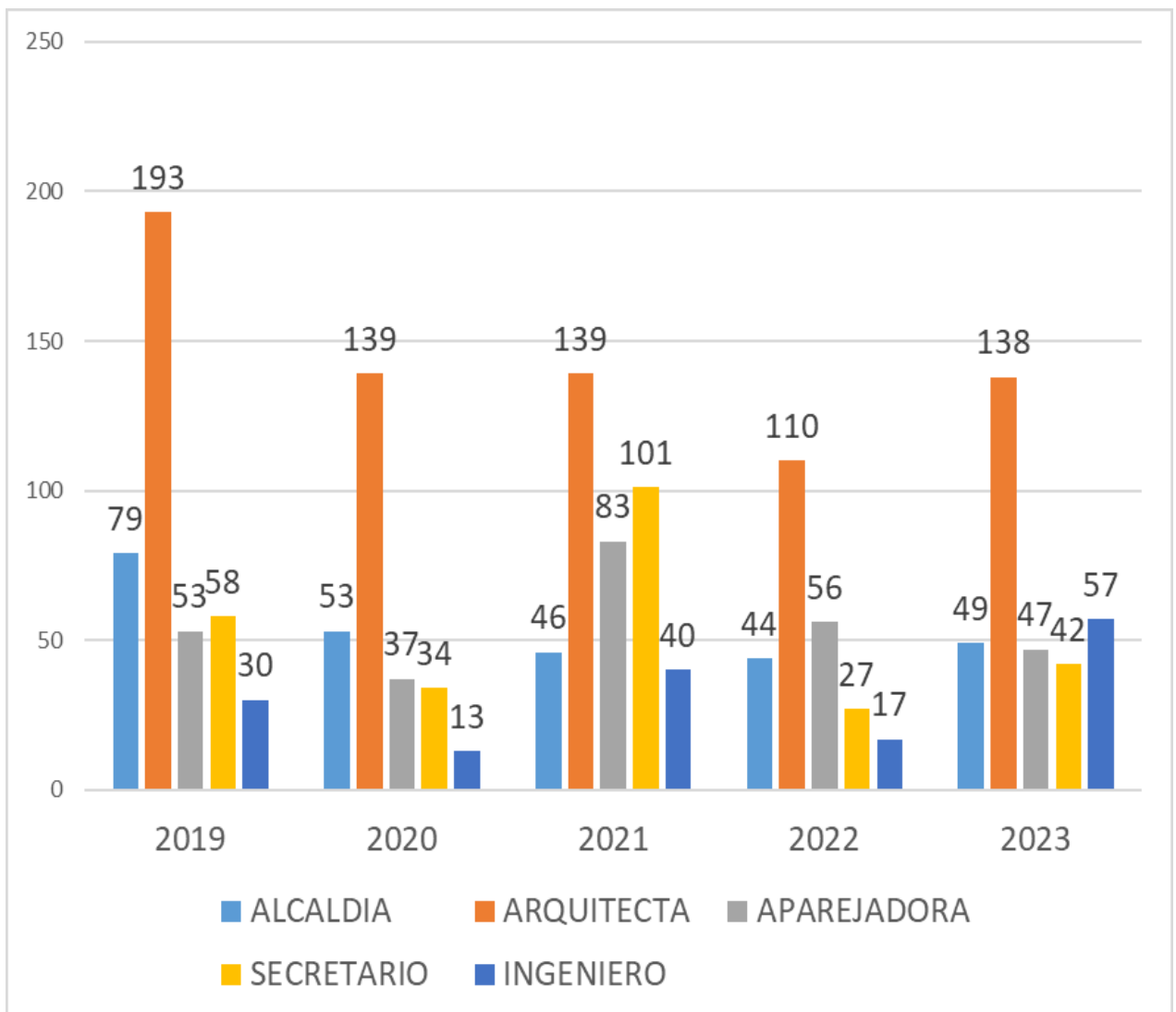
COMPARATIVA AÑOS 2019-2023

VILLAVA	2019	2020	2021	2022	2023
AQS	99	75	87	70	55
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	172	556	416	171	159
LLAMADAS SALIENTES	3.864	14.553	4.626	4.064	5.169
INSCRIPCIONES	1.684	1.552	2.026	1.788	2.158
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/80	1/64	1/62	1/67	1/82
COBRO RECIBOS	76	130	70	37	0
TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda...)	11.339	13.598	13.356	15.006	10.273



4. ESTADÍSTICAS CITA PREVIA

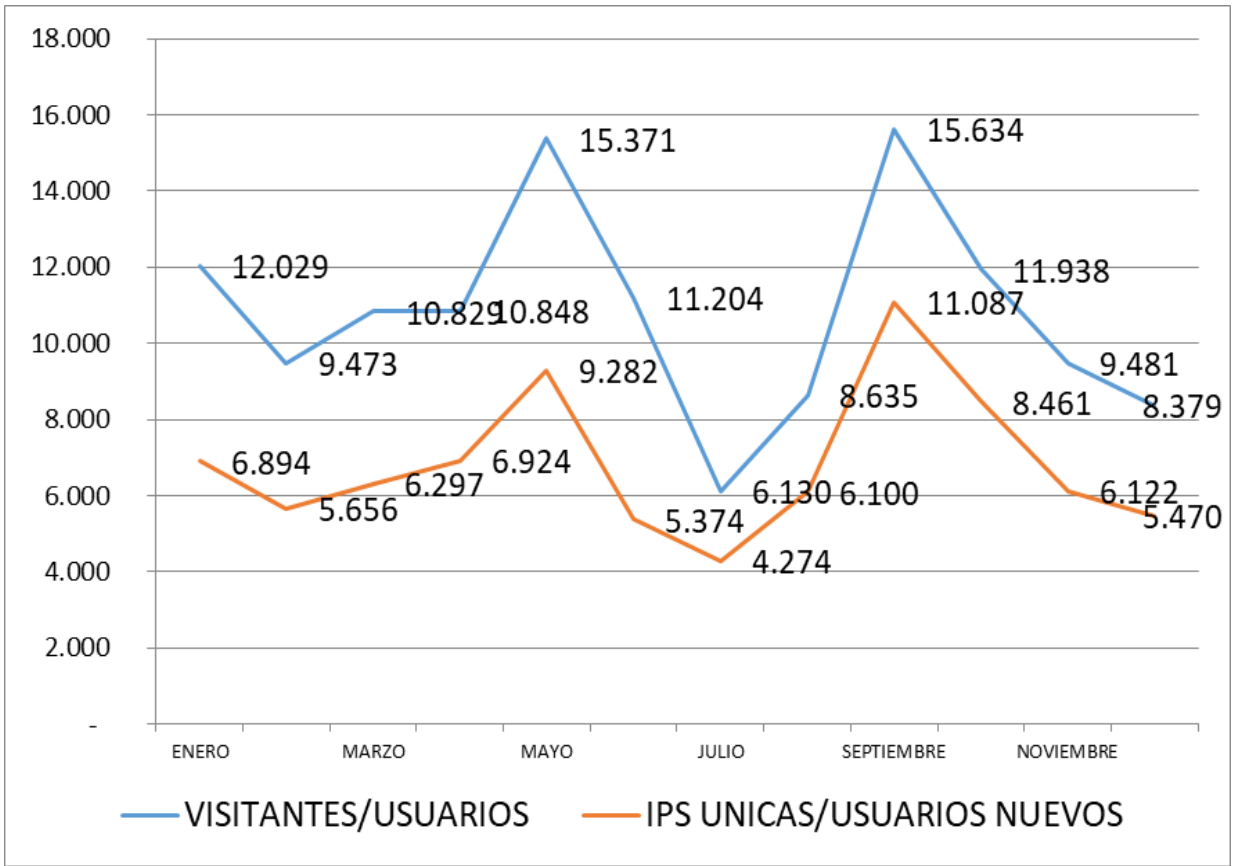
	2019	2020	2021	2022	2023
ALCALDIA	79	53	46	44	49
ARQUITECTA	193	139	139	110	138
APAREJADORA	53	37	83	56	47
SECRETARIO	58	34	101	27	42
INGENIERO	30	13	40	17	57
TOTAL	413	275	409	254	333



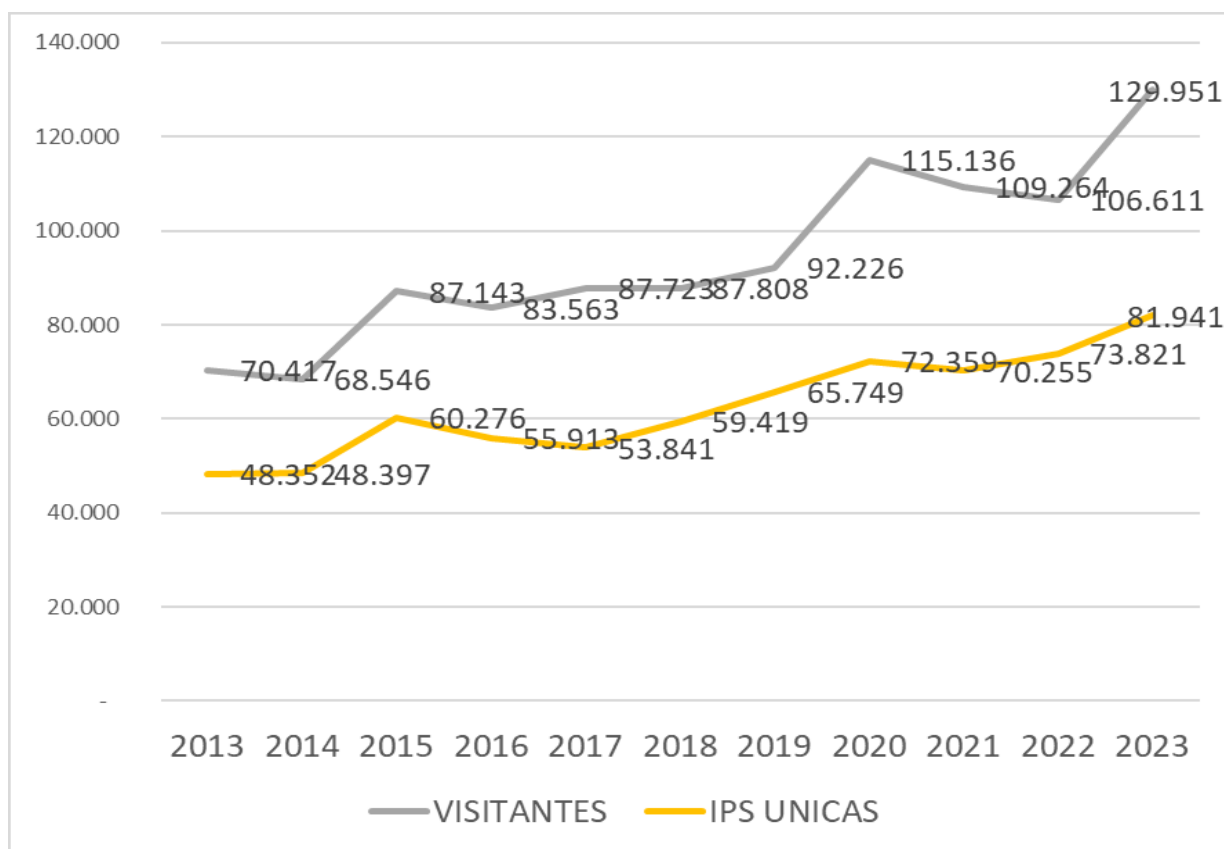
5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL

A lo largo del año 2023 las estadísticas de la web municipal han sido las siguientes:

	VISITANTES/USUARIOS	IPS UNICAS/USUARIOS NUEVOS
ene-23	12.029	6.894
feb-23	9.473	5.656
mar-23	10.829	6.297
abr-23	10.848	6.924
may-23	15.371	9.282
jun-23	11.204	5.374
jul-23	6.130	4.274
ago-23	8.635	6.100
sep-23	15.634	11.087
oct-23	11.938	8.461
nov-23	9.481	6.122
dic-23	8.379	5.470
TOTAL 2023	129.951	81.941
MEDIA 2023	10.829	6.828

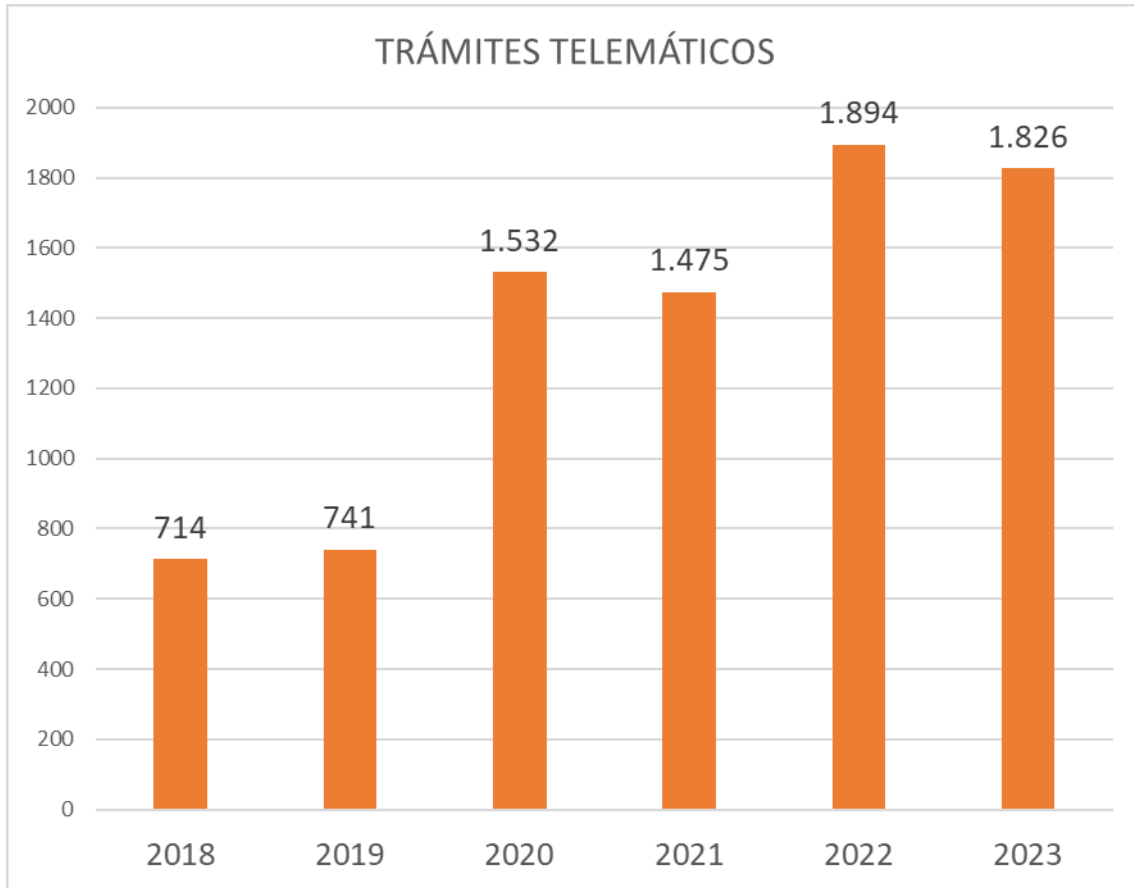


COMPARATIVA AÑOS 2013-2023



TRÁMITES REALIZADOS POR VÍA TELEMÁTICA

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Autoliquidaciones Circulación	193	176	147	113	100	108
Pago recibos referencia/acreditación (012 + Internet)	168	114	278	171	154	125
Solicitud Cert. Padrón + Catastro (012 + Internet)	234	235	696	351	184	334
Domiciliaciones bancarias (012 + Internet)	21	14	32	27	9	3
Solicitudes a través del Reg. Electrónico	92	190	366	793	1.431	1.249
Solicitud Certificado o Duplicado	6	12	13	20	16	7
TOTAL	714	741	1.532	1.475	1.894	1.826



SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"	
Nº CONSULTAS RECIBIDAS	
2017	184
2018	239
2019	246
2020	424
2021	213
2022	286
2023	204



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
2023	490	1.400

