



# 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 sede electrónica [Sede Electrónica - VILLAVA - ATARRABIA](#)

## MEMORIA DE ACTIVIDAD 2025 COMPARATIVA AÑOS 2021-2025

### 1. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

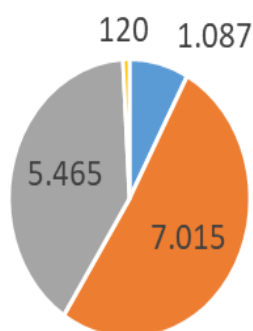
El número total de atenciones durante el año 2025 ha sido de **13.687**, distribuidas de la siguiente manera:

- Transferencia de llamadas: 1.087
- Trámites resueltos por la OAC: 7.015
- Registro General: 5.465
- Información municipal y extramunicipal: 120



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

## NÚMERO TOTAL DE ATENCIONES



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

## TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Alcaldía	2	0,18%
Secretaría	7	0,64%
Intervención	8	0,74%
Recursos humanos	1	0,09%
Urbanismo	11	1,01%
Oficinas Generales	12	1,10%
Otros (Juzgado de Paz, SSB...)	15	1,38%
Llamadas resueltas por la OAC	1.031	94,85%
<b>TOTAL</b>	<b>1.087</b>	<b>100,00%</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

## REGISTRO GENERAL

<b>Entradas</b>	<b>5.465</b>	<b>51,78%</b>
<b>Salidas</b>	<b>5.089</b>	<b>48,22%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10.554</b>	<b>100,00%</b>

## TRÁMITES RESUELTOS POR LA OAC

<b>Padrón Mpal. de Habitantes</b>		
Movimientos (altas, bajas, cambios de domicilio)	<b>704</b>	<b>10,04%</b>
Certificados	<b>4.383</b>	<b>62,48%</b>
<b>Fiscales y Tributarios</b>		
Domiciliaciones	<b>396</b>	<b>5,65%</b>
Duplicados recibos	<b>70</b>	<b>1,00%</b>
Certificados	<b>91</b>	<b>1,30%</b>
Cobro recibos con VISA	<b>614</b>	<b>8,75%</b>
Devoluciones Imp. Circulación por baja definitiva	<b>39</b>	<b>0,56%</b>
<b>IAE</b>		
Altas	<b>130</b>	<b>1,85%</b>
Bajas	<b>116</b>	<b>1,65%</b>
Modificaciones	<b>14</b>	<b>0,20%</b>
<b>Uniones</b>		
Civiles	<b>43</b>	<b>0,61%</b>
De Hecho (Altas + Bajas)	<b>9</b>	<b>0,13%</b>
Certificados	<b>11</b>	<b>0,16%</b>
<b>Plusvalía</b>		
Cálculo aproximado	<b>45</b>	<b>0,64%</b>
Solicitudes de aplazamiento	<b>3</b>	<b>0,04%</b>
<b>Avisos, Quejas y Sugerencias</b>	<b>62</b>	<b>0,88%</b>
<b>Licencias Urbanísticas</b>	<b>205</b>	<b>2,92%</b>
<b>Compulsas</b>	<b>23</b>	<b>0,33%</b>
<b>Inscripciones</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Cementerio</b>	<b>33</b>	<b>0,47%</b>
<b>Vados</b>	<b>17</b>	<b>0,24%</b>
<b>Otros (mercadillo, multas...)</b>	<b>7</b>	<b>0,10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.015</b>	<b>100,00%</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

## INFORMACIÓN RESUELTA POR LA OAC

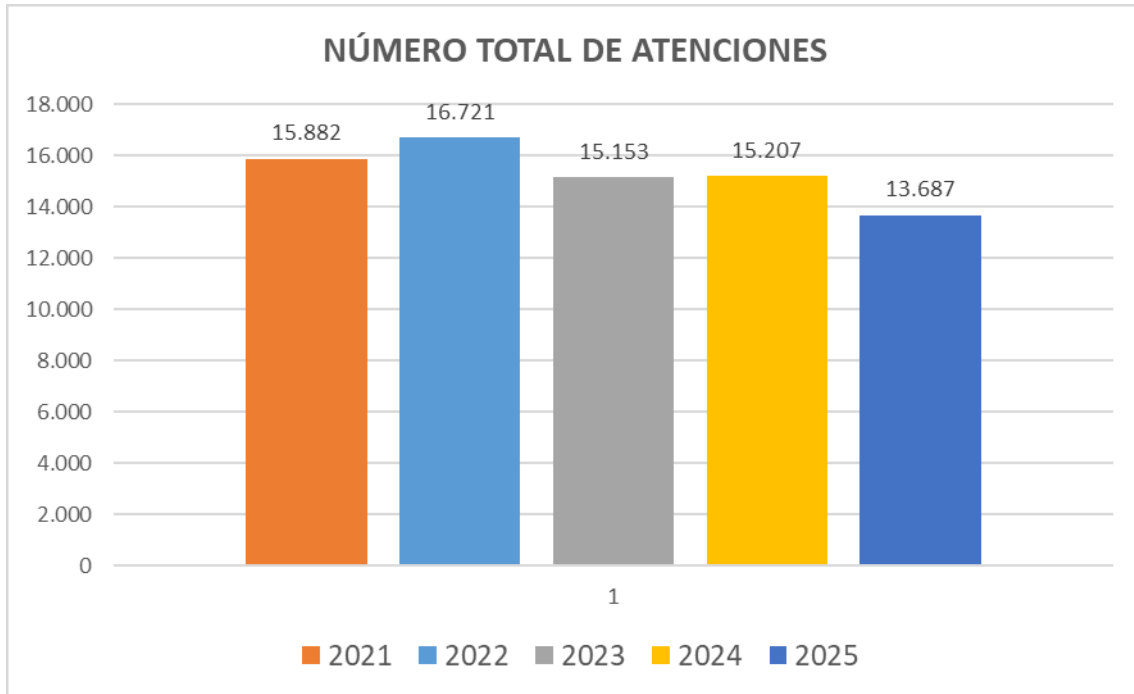
<b>Padrón Mpal. de habitantes</b>	<b>36</b>	<b>30,00%</b>
<b>Uniones civiles y de hecho</b>	<b>21</b>	<b>17,50%</b>
<b>Fiscales y Tributarios</b>	<b>44</b>	<b>36,67%</b>
<b>Cultura</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Deporte</b>	<b>3</b>	<b>2,50%</b>
<b>Servicio Social de Base</b>	<b>3</b>	<b>2,50%</b>
<b>Escuela Infantil Amalur</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Otros</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Extramunicipal</b>	<b>13</b>	<b>10,83%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

## COMPARATIVA AÑOS 2021-2025

<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>15.882</b>	<b>16.721</b>	<b>15.153</b>	<b>15.207</b>	<b>13.687</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

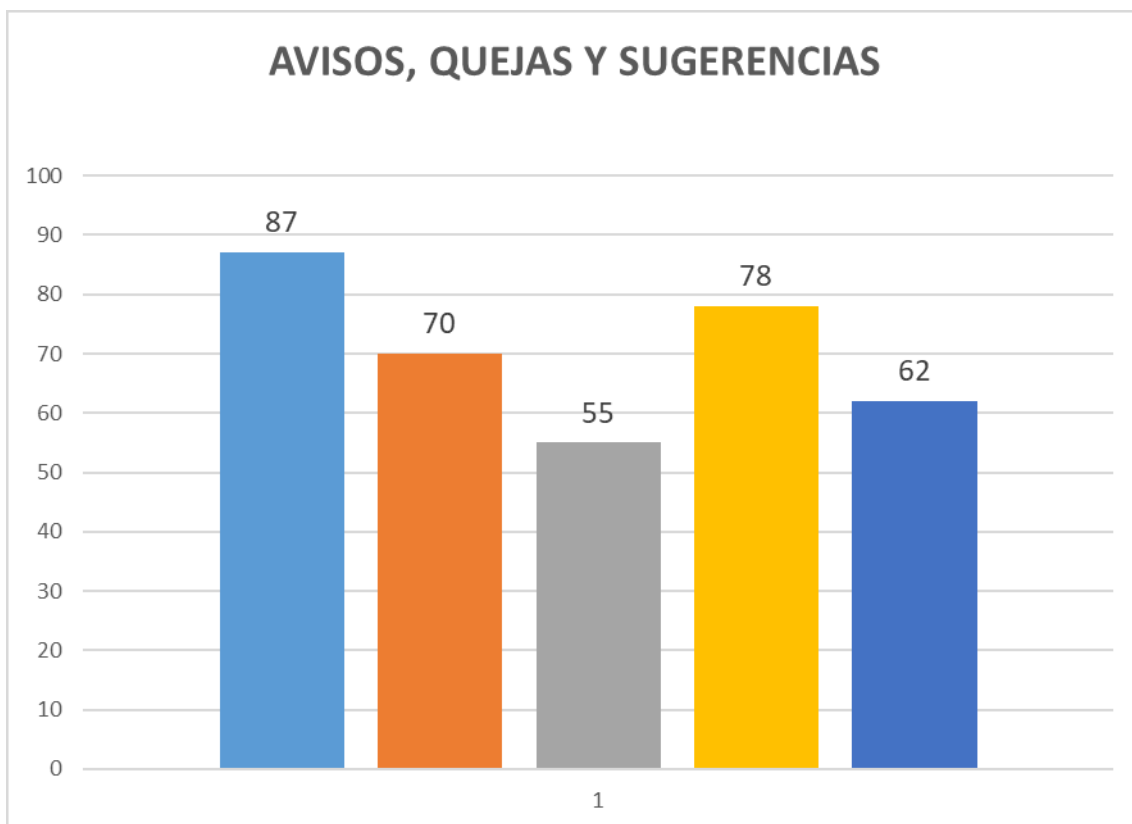


## 2. AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

2021	2022	2023	2024	2025
87	70	55	78	62



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



### 3. 012-INFOLOCAL

#### Servicios ofrecidos a través del canal telefónico:

- Gestión de trámites municipales.
- Información municipal y extramunicipal.
- Inscripciones.
- Cita Previa.
- Encuestas.
- Llamadas salientes (llamadas telefónicas realizadas + sms enviados)
- Centralita.

<b>VILLAVA 2025</b>	<b>TOTAL</b>
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	32
°LLAMADAS SALIENTES	4.838
INSCRIPCIONES	2.215
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	2/137



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

COBRO RECIBOS	24
DOMICILIACIÓN BANCARIA	1
<b>LLAMADAS CONTESTADAS (centralita, información, agenda...)</b>	<b>5.386</b>

°Llamadas salientes:

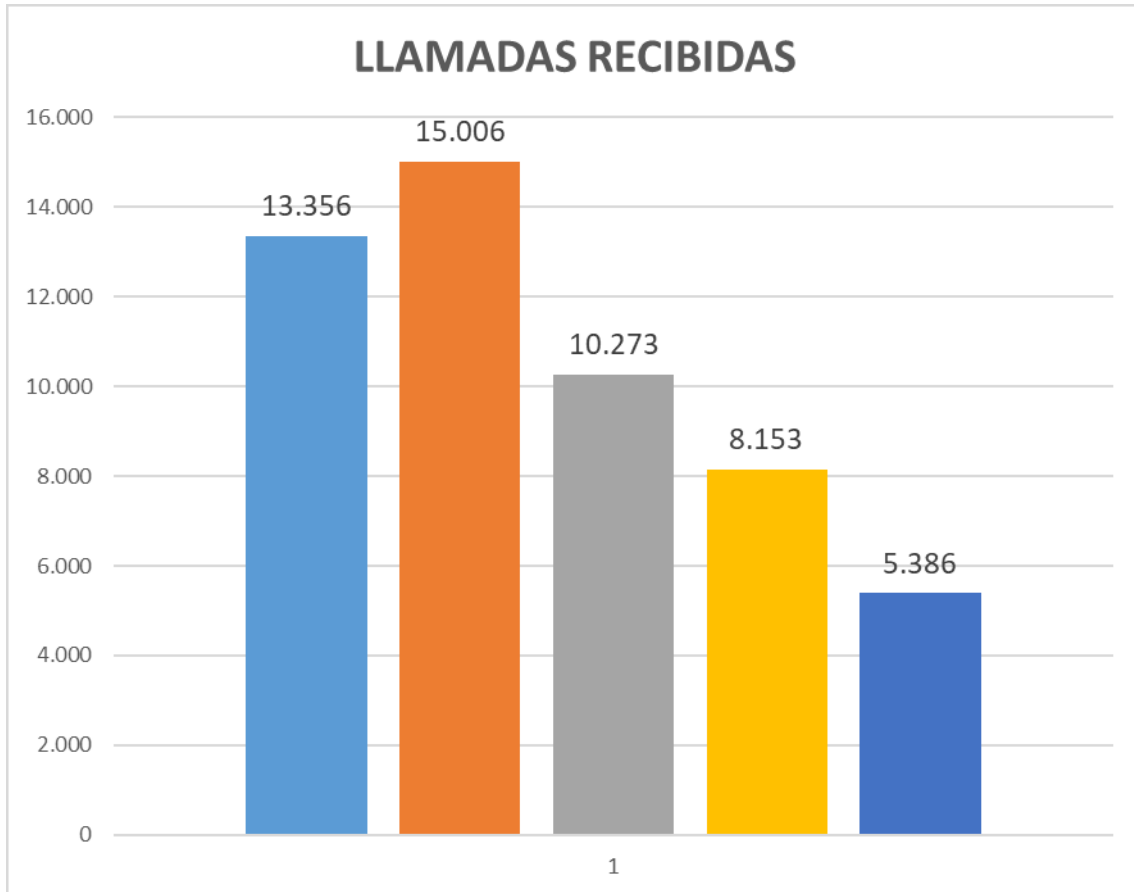
- Contactos solicitados: 4.838
- Contactos realizados: 4.838
- SMS enviados (012 + Ayuntamiento): 4.769
- Porcentaje de SMS sobre el total de contactos: 99,57%

## COMPARATIVA AÑOS 2021-2025

<b>VILLAVA</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
TRÁMITES (padrón, catastro, IAE, circulación...)	416	171	159	67	32
LLAMADAS SALIENTES	4.626	4.064	5.169	5.255	4.838
INSCRIPCIONES	2.026	1.788	2.158	2.289	2.215
ENCUESTAS/ENCUESTADOS	1/62	1/67	1/82	1/53	2/137
COBRO RECIBOS	70	37	0	9	24
<b>TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS (centralita, información, agenda...)</b>	<b>13.356</b>	<b>15.006</b>	<b>10.273</b>	<b>8.153</b>	<b>5.386</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

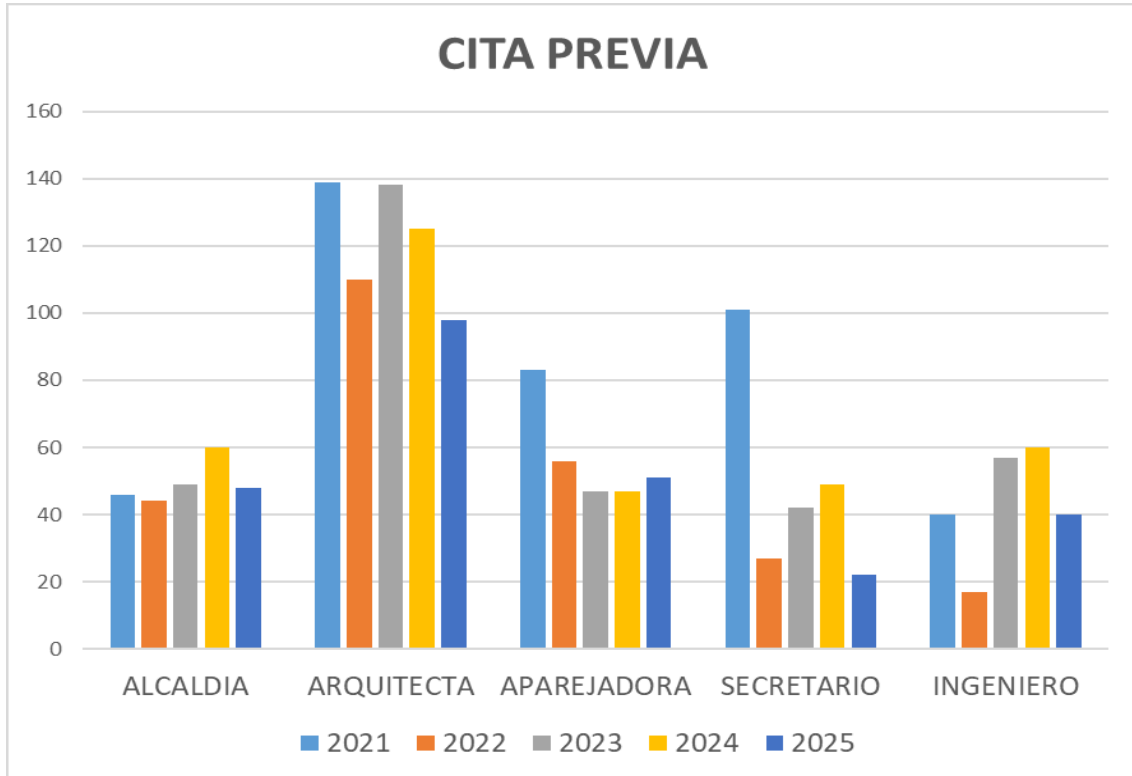


## 4. CITA PREVIA

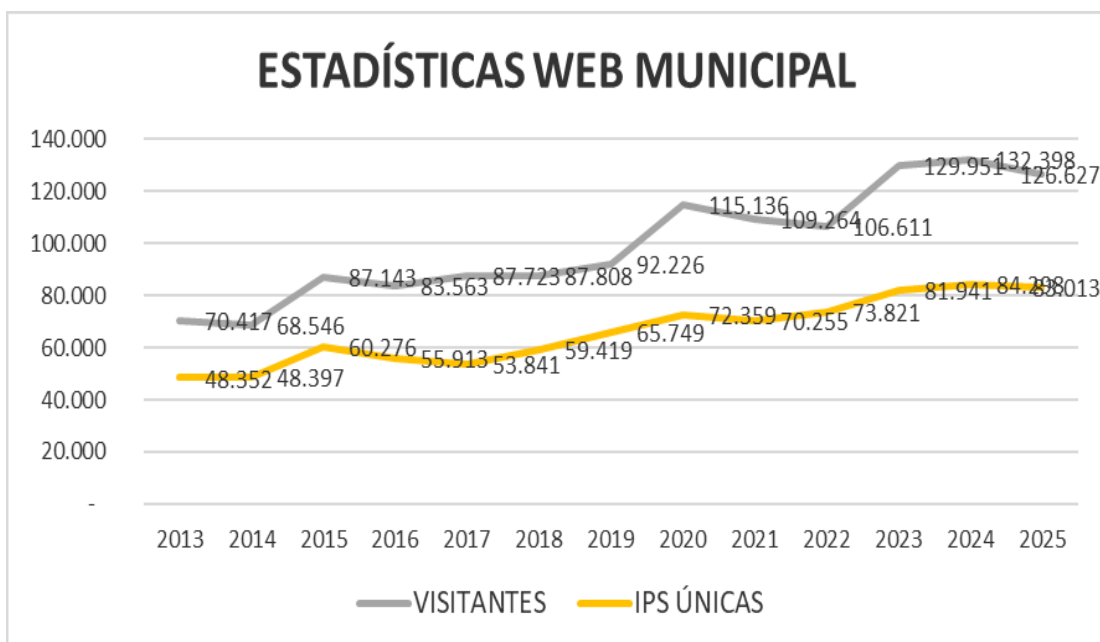
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
ALCALDIA	46	44	49	60	48
ARQUITECTA	139	110	138	125	98
APAREJADORA	83	56	47	47	51
SECRETARIO	101	27	42	49	22
INGENIERO	40	17	57	60	40
<b>TOTAL</b>	<b>409</b>	<b>254</b>	<b>333</b>	<b>341</b>	<b>259</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)



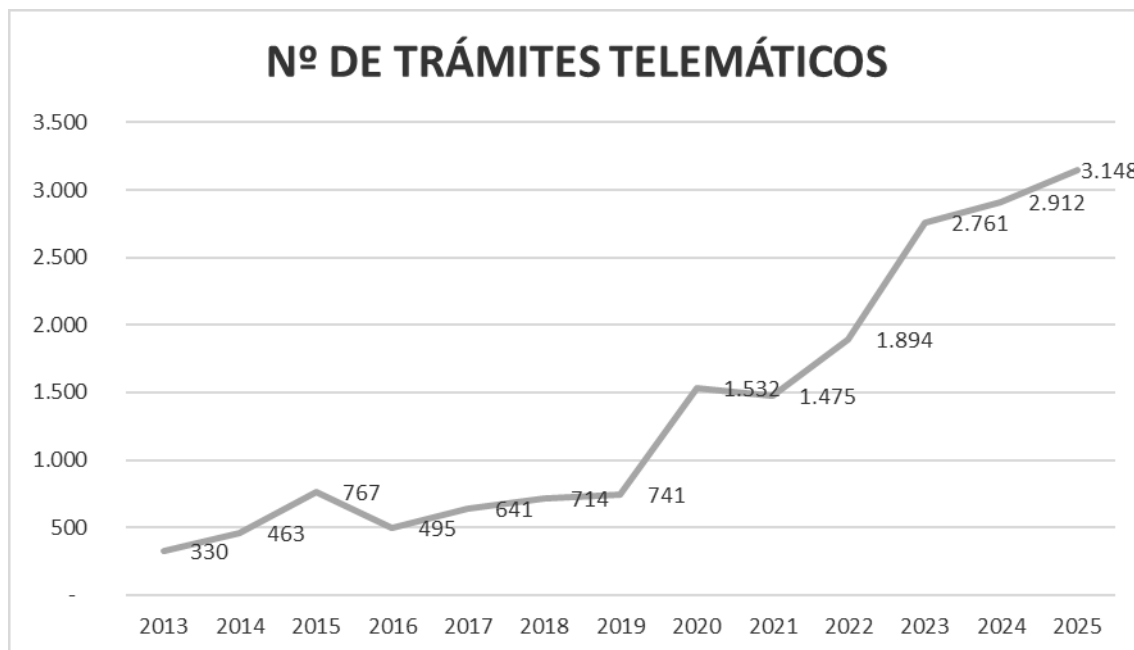
## 5. ESTADÍSTICAS WEB MUNICIPAL





# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

## 6. TRÁMITES TELEMÁTICOS



## 7. SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"

<b>SECCIÓN "EL ALCALDE RESPONDE"</b>	
	<b>Nº CONSULTAS RECIBIDAS</b>
<b>2017</b>	<b>184</b>
<b>2018</b>	<b>249</b>
<b>2019</b>	<b>246</b>
<b>2020</b>	<b>424</b>
<b>2021</b>	<b>213</b>
<b>2022</b>	<b>286</b>
<b>2023</b>	<b>204</b>
<b>2024</b>	<b>338</b>
<b>2025</b>	<b>326</b>



# SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)

