



MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2023

ATENCIÓN AL CIUDADANO



MEMORIA DE ACTIVIDADES ÁREA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.- UBICACIÓN DEPARTAMENTOS:

- **INFORMACIÓN PRESENCIAL** : Plaza Sus Majestades Los Reyes de España, 1
- **CENTRALITA TELEFÓNICA** : Plaza Sus Majestades Los Reyes de España, 1
- **NOTIFICADORES** : Plaza Sus Majestades Los Reyes de España, 1

2.- PRESUPUESTO:

ATENCION AL CIUDADANO

30 9251 12003 SUELDOS DEL GRUPO C1	22.080,76 €
30 9251 12004 SUELDOS DEL GRUPO C2	0,00 €
30 9251 12005 SUELOS DEL GRUPO E	63.584,33 €
30 9251 12006D TRIENIOS	24.549,78 €
30 9251 12010 SUELDOS, EJERC. ANTERIORES	0,00 €
30 9251 12100 COMPLEMENTO DE DESTINO	42.719,25 €
30 9251 12101 COMPLEMENTO ESPECIFICO	70.909,78 €
30 9251 12103 OTROS COMPLEMENTOS	1.476,24 €
30 9251 13000 RETRIBUCIONES BASICAS	0,00 €
30 9251 13002 OTRAS REMUNERACIONES	0,00 €
30 9251 15000 PRODUCTIVIDAD	1.505,52 €
30 9251 16001 S.S. FUNCIONARIOS	58.488,60 €
30 9251 16002 S.S. LABORALES	0,00 €
30 9251 21300 CONSERV. INSTALACIONES	0,00 €
30 9251 21400 CONSERV. VEHICULOS	3.000,00 €
30 9251 21500 CONSERV. MOBILIARIO	500,00 €
30 9251 22104 VESTUARIO	2.500,00 €
30 9251 22000 MATERIAL OFICINA	0,00 €
30 9251 22400 PRIMAS DE SEGUROS	0,00 €
30 9251 22606 REUNIONES Y CONFERENCIAS	1.000,00 €
30 9251 22706 ESTUDIOS Y TRAB. TEC.	10.000,00 €
30 9251 22799 OTROS TRABAJOS DE EMPRESAS	60.000,00 €
30 9251 62600 INVERSION: INFORMATICA	15.000,00 €

377.314,26
€



MEMORIA DE ACTIVIDADES ÁREA

Relativo a las atenciones al ciudadano telefónicas, no disponemos de ningún aplicativo por el que se pueda contabilizar fehacientemente del número de ellas, únicamente las que han producido una incidencia.

En lo referente al resto de servicios como son el servicio de Notificación Municipal y el departamento de Quejas y sugerencias y las atenciones presenciales de Información, se especifica a continuación, tanto la labor realizada como su estadística.

* SERVICIO DE NOTIFICACIONES MUNICIPALES

En la actualidad, contamos con 3 notificadores Y 1 notificador asignado a comprobaciones policiales, cuya actividad laboral media se desarrolla durante el horario oficial en el departamento objeto de este informe, realizando la siguiente labor:

Notificaciones oficiales (con recibí o diligencia del documento) derivadas de los diferentes departamentos municipales.

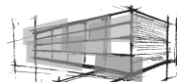
Comprobaciones tanto de componentes de viviendas para el área de Estadística y Población, como de números de policía del callejero municipal, así como verificación de residencia en domicilios para movimientos en el Padrón Municipal Habitantes y confirmaciones para realizar Fe de vida.

Entrega de cartas sobre documentación prioritaria (la ordinaria vía Correos), o segundo intento tras no haber sido posible su notificación a través de correo certificado.

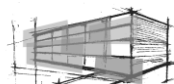
Distribución de Bandos de Alcaldía, cartelería, folletos, planos turísticos, etc..... procedentes de las diferentes áreas municipales para su correcta difusión.

Entrega de documentación a otros Organismos junto con recibí de su recepción: Juzgado, INVATUR, PROP, SUMA, estación de autobuses, Registros de la Propiedad, Jefatura de Policía Nacional, Cuartel de la Guardia Civil, Bancos, Seguridad Social, Centros Escolares, Institutos, Escuelas Infantiles, Parroquias, Asociaciones,... así como departamentos que no se encuentran ubicados en el edificio central: Turismo, Diseño, Bibliotecas, Almacén, Imprenta, Centro Pepita Puchades, Centro Pepa Esperanza, Sanidad, OMIC, Festejos, ITUB, Laboratorio, Conservatorio de Música.

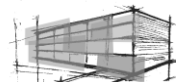
Recogida valija diaria de oficinas externas: 5 EE.AA.MM., 4 Centros Sociales, Jefatura de la Policía Local, Concejalía de Bienestar Social y Junta Arbitral.

**NOTIFICACIONES REALIZADAS 2.023**

ENERO:	Semana del 02 al 05:	168 .-
	Semana del 09 al 13:	171.-
	Semana del 16 al 20:	164.-
	Semana del 23 al 27:	179.-
	Días 30 y 31:	79.-
FEBRERO:	Días del 01 al 03:	103.-
	Semana del 06 al 10:	142.-
	Semana del 13 al 17:	146.-
	Semana del 20 al 24:	222.-
	Días 27 y 28:	67.-
MARZO:	Días del 01 al 03:	132.-
	Semana del 06 al 10:	294.-
	Semana del 13 al 17:	242.-
	Semana del 20 al 24:	201.-
	Semana del 27 al 31:	233.-
ABRIL:	Semana del 03 al 06:	181.-
	Semana del 11 al 14:	143.-
	Semana del 17 al 21:	161.-
	Semana del 24 al 28:	192.-
MAYO:	Semana del 02 al 05:	126.-
	Semana del 08 al 12:	137.-
	Semana del 15 al 19:	199.-
	Semana del 22 al 26:	192.-
	Días 29, 30 y 31:	101.-
JUNIO:	Días 01 y 02:	77.-
	Semana del 05 al 09:	190.-
	Semana del 12 al 16:	155.-
	Semana del 19 al 23:	133.-
	Semana del 26 al 30:	180.-
JULIO:	Semana del 03 al 07:	156.-
	Semana del 10 al 14:	177.-
	Semana del 17 al 21:	190.-
	Semana del 24 al 28:	157.-
	Día 31:	27.-



AGOSTO:	Semana del 01 al 04:	116.-
	Semana del 07 al 11:	135.-
	Semana del 14 al 18:	103.-
	Semana del 21 al 25:	155.-
	Semana del 28 al 31:	116.-
SEPTIEMBRE:	Día 01:	28.-
	Semana del 04 al 08:	133.-
	Semana del 11 al 15:	148.-
	Semana del 12 al 22:	137.-
	Semana del 25 al 29:	168.-
OCTUBRE:	Semana del 02 al 06:	168.-
	Semana del 10 al 13:	97.-
	Semana del 16 al 20:	143.-
	Semana del 23 al 27:	177.-
	Días 30 y 31:	88 .-
NOVIEMBRE:	Días 02 y 03:	68.-
	Semana del 06 al 10:	287.-
	Días 16 y 17:	119.-
	Semana del 20 al 24:	139.-
	Semana del 27 al 30:	233.-
DICIEMBRE:	Día 1:	38.-
	Días 04, 05 y 07:	146.-
	Semana del 11 al 15:	267.-
	Semana del 18 al 22:	123.-
	Semana del 26 al 29:	142.-
TOTAL		8.894.-



***SERVICIO DE ATENCIÓN QUEJAS/SUGERENCIAS.**

El departamento de Atención al Ciudadano ha recibido un total 3567 de incidencias, las cuales se recogen, dan de alta en la base de datos, se tramitan y se realiza un seguimiento hasta su resolución.

Como fruto de este seguimiento, somos capaces de realizar estadísticas con un alto porcentaje de resolución, así como elaborar informes que facilitan gran cantidad de datos para el DTI municipal, así como para cumplir con la Ley de Transparencia.

A continuación, procederemos a realizar el desglose de toda la información recabada del proceso de solicitud, tramitación y resolución, según los siguientes parámetros:

1. Las incidencias clasificadas según su medio de entrada en el Ayuntamiento, es la siguiente:

Telefónicas a través de la línea 900: 591

Presencial: 560

Registro General Ayto.: 234

Email: 1180

Línea verde: 817

Facebook: 202

Este año podemos observar cómo se va asentando, tanto para la ciudadanía como, para visitantes, la confianza en este departamento y su forma de trabajar, dado el aumento de las incidencias de toda índole. Se puede observar cómo la app *línea verde* y el *email*, van desplazando al resto de formas de contacto, exceptuando la forma presencial.

2. Las incidencias que se han recibido cuya resolución corresponde a **empresas concesionarias (Hidraqua y SICE), que responden directamente a Atención al Ciudadano para su resolución:**

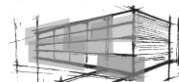
309 incidencias recibidas.

280 están resueltas.

Porcentaje de resolución: 91%.

248 son competencia de SICE, y actualmente hay 20 sin resolver. El porcentaje de resolución es de un 92%.

61 incidencias son competencia de Hidraqua, y están resueltas en su totalidad, por lo que se alcanza el 100% de resolución.



3. Ahora pasamos a desglosar las 3.258 incidencias restantes según la Concejalía de destino:

Atención al Ciudadano: Ha tramitado directamente sin intervenir otras concejalías, un total de 557 incidencias, resolviéndose al 100%.

Cementerios: Se ha tramitado y resuelto 6 incidencias, 2 de ellas sin resolver, con una resolución del 66%

Turismo: Se ha tramitado 6 incidencias relativas a turismo y el 100% ha sido resuelto.

Urbanismo: Se han tramitado 700 incidencias relativas a esta concejalía, de las cuales, hay que desglosar en tres subgrupos:

- Arquitectura: 4 incidencias y 100% resueltas
- Ingeniería: 635 incidencias y un total de 282 resueltas, obteniendo un 56% de resolución.
- Obras y cédulas: 27 incidencias, y 3 de ellas sin resolver, con 89% de resolución.

Hacienda: Se han tramitado 16 incidencias, y 1 sin resolver, con un 94% de resolución.

Recursos Humanos: Se han tramitado 22 incidencias y el 100% están resueltas.

Patrimonio: Se ha tramitado 4 incidencia y están resueltas.

Educación: Se han tramitado 24 incidencias, y están resueltas.

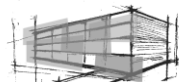
Nuevas tecnologías: Se han tramitado un total de 27 incidencias y todas están resueltas.

Agencia de Desarrollo Local: Se han tramitado un total de 5 incidencias y todas están resueltas. 100%

Sanidad: Se han tramitado un total de 43 incidencias, 2 sin resolver, con una resolución del 96%

Contratación: Se han tramitado 4 incidencias y están resueltas. 100%

Playas: Se han tramitado 142 incidencias, de las cuales, 53 están sin resolver, con un 63% de resolución.



Medio Ambiente: Se han tramitado 88 incidencias, y 26 están sin resolver, con un 71%.

Vía pública y Movilidad: Se han tramitado 109 incidencias, de las cuales, 19 sin resolver. 83%

Juventud: Se han tramitado 4 incidencias y están resueltas.

Seguridad Ciudadana: Se han tramitado 185 incidencias. La policía no informa de las actuaciones que realiza por razones de seguridad, por lo que se derivan y se cierran las incidencias, por lo que la resolución es del 100%.

Espacio Público: Se han tramitado 255 incidencias, con un total de 82 resueltas y un 68%

Limpieza Viaria: Se han tramitado 287 incidencias, de las cuales, 39 están sin resolver. 87%

Fiestas: Se han tramitado 15 incidencias y todas resueltas. 100%

Bienestar Social: Se han tramitado 16 incidencias y todas resueltas. 100%

Deportes: Se han tramitado 35 incidencia, y quedan 3 sin resolver con un 92%

Comercio: Se han tramitado 34 incidencias y todas han sido resueltas, excepto 2, con un 95% de resolución.

Cultura: Se han tramitado 28 incidencias y todas resueltas, con una resolución del 100%.

4. Y por último, podemos realizar el Porcentaje de incidencias por Barrios:

L'Horta: 1,1%

La Cala: 13,5%

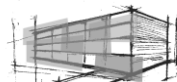
Rincón de loix: 16%

Centro: 30%

Els tolls: 6,5%

Colonia Madrid/Foietes: 4,4%

Incidencias que no requieren localización geográfica: 28,5%



De toda la información facilitada anteriormente, podemos extraer el siguiente resumen, con su tanto por ciento de resolución:

2744 incidencias resueltas por las distintas Concejalías.
309 incidencias resueltas por Hidraqua y SICE.
3024 es el total de las incidencias resueltas.
543 es el total de incidencias pendientes de resolver.

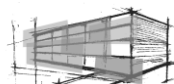
Porcentaje de resolución a fecha de hoy, un total del 85 %

Porcentaje de resolución empresas concesionarias, de un 91 %

* SERVICIO INFORMACIÓN HALL AYUNTAMIENTO.

Atenciones Presenciales 2.023:

ENERO:	Semana del 02 al 05:	1570 .-
	Semana del 09 al 13:	2271.-
	Semana del 16 al 20:	1976.-
	Semana del 23 al 27:	1716.-
	Días 30 y 31:	611.-
FEBRERO:	Días del 01 al 03:	1538.-
	Semana del 06 al 10:	1685.-
	Semana del 13 al 17:	2284.-
	Semana del 20 al 24:	1790.-
	Días 27 y 28:	711.-
MARZO:	Días del 01 al 03:	1250.-
	Semana del 06 al 10:	4065.-
	Semana del 13 al 17:	2429.-
	Semana del 20 al 24:	2919.-
	Semana del 27 al 31:	2405.-
ABRIL:	Semana del 03 al 06:	2090.-
	Semana del 11 al 14:	2424.-
	Semana del 17 al 21:	3643.-
	Semana del 24 al 28:	3105.-
MAYO:	Semana del 02 al 05:	2769.-
	Semana del 08 al 12:	1983.-
	Semana del 15 al 19:	4067.-
	Semana del 22 al 26:	3098.-
	Días 29, 30 y 31:	1820.-



JUNIO:	Días 01 y 02:	1050.-
	Semana del 05 al 09:	2260.-
	Semana del 12 al 16:	3096.-
	Semana del 19 al 23:	3466.-
	Semana del 26 al 30:	13774.-
JULIO:		
	Semana del 03 al 07:	2686.-
	Semana del 10 al 14:	2536.-
	Semana del 17 al 21:	2592.-
	Semana del 24 al 28:	2411.-
	Día 31:	450.-
AGOSTO:	Semana del 01 al 04:	2040.-
	Semana del 07 al 11:	2710.-
	Semana del 14 al 18:	2315.-
	Semana del 21 al 25:	2355.-
	Semana del 28 al 31:	1830.-
SEPTIEMBRE:	Día 01:	520.-
	Semana del 04 al 08:	2255.-
	Semana del 11 al 15:	3730.-
	Semana del 12 al 22:	3926.-
	Semana del 25 al 29:	4380.-
OCTUBRE:	Semana del 02 al 06:	3837.-
	Semana del 10 al 13:	3735.-
	Semana del 16 al 20:	3540.-
	Semana del 23 al 27:	2746.-
	Días 30 y 31:	1200.-
NOVIEMBRE:	Días 02 y 03:	1600.-
	Semana del 06 al 10:	3355.-
	Días 16 y 17:	820.-
	Semana del 20 al 24:	2025.-
	Semana del 27 al 30:	1375.-
DICIEMBRE:	Día 1:	290.-
	Días 04, 05 y 07:	2145.-
	Semana del 11 al 15:	4750.-
	Semana del 18 al 22:	6855.-
	Semana del 26 al 29:	2410.-
TOTAL		143.233.-