



# **MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2025**

## **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
- **S.A.C. (Quejas y Sugerencias):** Plaza Sus Majestades Los Reyes de España, 1

### **2.- PRESUPUESTO: Datos pertenecientes al Dpto. de RR.HH.**

#### **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

30 9251 12003 SUELDOS DEL GRUPO C1  
30 9251 12004 SUELDOS DEL GRUPO C2  
30 9251 12005 SUELOS DEL GRUPO E  
30 9251 12006D TRIENIOS  
30 9251 12010 SUELDOS, EJERC. ANTERIORES  
30 9251 12100 COMPLEMENTO DE DESTINO  
30 9251 12101 COMPLEMENTO ESPECIFICO  
30 9251 12103 OTROS COMPLEMENTOS  
30 9251 13000 RETRIBUCIONES BASICAS  
30 9251 13002 OTRAS REMUNERACIONES  
30 9251 15000 PRODUCTIVIDAD  
30 9251 16001 S.S. FUNCIONARIOS  
30 9251 16002 S.S. LABORALES  
30 9251 21300 CONSERV. INSTALACIONES  
30 9251 21400 CONSERV. VEHICULOS  
30 9251 21500 CONSERV. MOBILIARIO  
30 9251 22104 VESTUARIO  
30 9251 22000 MATERIAL OFICINA  
30 9251 22400 PRIMAS DE SEGUROS  
30 9251 22606 REUNIONES Y CONFERENCIAS  
30 9251 22706 ESTUDIOS Y TRAB. TEC.  
30 9251 22799 OTROS TRABAJOS DE EMPRESAS  
30 9251 62600 INVERSION: INFORMATICA

---



### **3.- PERSONAL ADSCRITO AL DEPARTAMENTO:**

M<sup>a</sup> ROCÍO LOZANO MENA.- Coordinadora de EE.AA.MM. y Atención al Ciudadano. En la actualidad, Directora del Área en funciones.

### **INFORMACIÓN MUNICIPAL:**

ANA M<sup>a</sup> CARRASCO ESTEVE

Dicho Servicio de Información presencial y telefónica, se encuentra actualmente contratado con una empresa externa denominada "PROMED CONSULTING S.L.", incorporando a dos trabajadores más a este Servicio.

### **SERVICIO DE NOTIFICACIÓN MUNICIPAL:**

JAVIER PÉREZ SIVERA  
JOSE LLORCA FUSTER  
JOSE LUIS CERVERA BERENGUER  
JOSE ANTONIO CORTÉS GALLEG0

### **S.A.C. (QUEJAS/SUGERENCIAS/AGRADECIMIENTOS):**

RICARDO YEDRA HERNÁNDEZ



## MEMORIA DE ACTIVIDADES ÁREA

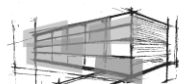
Relativo a las atenciones telefónicas al ciudadano, no disponemos de momento de ningún aplicativo por el que se pueda contabilizar fehacientemente del número de ellas, únicamente se pueden verificar las llamadas que han gestionado una incidencia en el departamento del S.A.C. con el consiguiente registro si procede o únicamente se trata de información general.

En lo referente al resto de Servicios, comprendidos por Notificación Municipal, departamento de Quejas y Sugerencias (S.A.C.) e Información presencial, se especifica a continuación, tanto la labor realizada como su estadística.

### **\* SERVICIO DE NOTIFICACIÓN MUNICIPAL :**

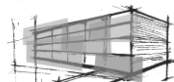
En la actualidad, contamos con 4 notificadores municipales, desarrollándose su actividad laboral durante el horario oficial en el departamento objeto de este informe, realizando los siguientes cometidos:

- 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 in situ en domicilios para movimientos en el Padrón Municipal Habitantes y confirmaciones para realizar Fe de vida.
- Entrega de cartas sobre documentación prioritaria (la ordinaria se realiza mediante el Correo), o si por el contrario, si se comunicara a través de correo certificado y no hubiera sido fructífera su notificación, nuestros notificadores serían los encargados de realizar un segundo intento para conseguirlo.
- Distribución de Bandos de Alcaldía, cartelería, folletos, planos turísticos, etc..... procedentes de las diferentes áreas municipales para su correcta y pronta difusión.
- Entrega de documentación a otros Organismos junto con recibí de su recepción: Juzgado, INVATUR, PROP, SUMA, 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, Bibliotecas, Almacén, Imprenta, Centro Pepita Puchades, Centro Pepa Esperanza, Sanidad, OMIC, Festejos, ITUB, Laboratorio y el Centro Cultural.
- Recogida valija diaria de oficinas externas: 5 EE.AA.MM., 4 Centros Sociales, Jefatura de la Policía Local, Concejalía de Bienestar Social, Centro de Mediación y Junta Arbitral.

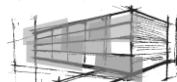


## **NOTIFICACIONES REALIZADAS 2.025**

<b>ENERO:</b>	Semana del 02 al 03:	44.-
	Semana del 07 al 10:	120.-
	Semana del 13 al 17:	91.-
	Semana del 20 al 24:	124.-
	Semana del 27 al 31:	118.-
<b>FEBRERO:</b>	Semana del 03 al 07:	164.-
	Semana del 10 al 14:	240.-
	Semana del 17 al 21:	120.-
	Semana del 24 al 28:	139.-
<b>MARZO:</b>	Semana del 03 al 07:	132.-
	Semana del 10 al 14:	135.-
	Semana del 17 al 21:	82.-
	Semana del 24 al 28:	147.-
	Día 31:	23.-
<b>ABRIL:</b>	Semana del 01 al 04:	125.-
	Semana del 07 al 11:	170.-
	Semana del 14 al 18:	147.-
	Semana del 21 al 25:	147.-
	Días 28, 29 y 30:	133.-
<b>MAYO:</b>	Día 02:	38.-
	Semana del 05 al 09:	164.-
	Semana del 12 al 16:	195.-
	Semana del 19 al 23:	104.-
	Semana del 26 al 30:	117.-
<b>JUNIO:</b>	Semana del 02 al 06:	139.-
	Semana del 09 al 13:	120.-
	Semana del 16 al 20:	149.-
	Semana del 23 al 27:	112.-
	Día 30:	26.-



<b>JULIO:</b>	Semana del 01 al 04:	233.-
	Semana del 07 al 11:	87.-
	Semana del 14 al 18:	139.-
	Semana del 21 al 25:	97.-
	Semana del 28 al 31:	77.-
<b>AGOSTO:</b>	Día 01 :	18.-
	Semana del 04 al 08:	108.-
	Semana del 11 al 15:	105.-
	Semana del 18 al 22:	135.-
	Semana del 25 al 29:	181.-
<b>SEPTIEMBRE:</b>	Semana del 01 al 05:	138.-
	Semana del 08 al 12:	146.-
	Semana del 15 al 19:	218.-
	Semana del 22 al 26:	99.-
	Días 29 y 30:	63.-
<b>OCTUBRE:</b>	Días 01, 02 y 03:	58.-
	Semana del 06 al 10:	100.-
	Semana del 13 al 17:	111.-
	Semana del 20 al 24:	163.-
	Semana del 27 al 31:	205.-
<b>NOVIEMBRE:</b>	Semana del 03 al 07:	251.-
	Días 13 y 14:	52.-
	Semana del 17 al 21:	147.-
	Semana del 26 al 28:	149.-
<b>DICIEMBRE:</b>	Semana del 01 al 05:	166.-
	Semana del 09 al 12:	126.-
	Semana del 15 al 19:	108.-
	Semana del 22 al 26:	90.-
	Días 29 y 30:	89.-
<b>TOTAL</b>	.....	<b>7.224.-</b>



**\*SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANO DE QUEJAS/SUGERENCIAS/AGRADECIMIENTOS (S.A.C.):**

El Servicio de Atención al Ciudadano (S.A.C.) ha recibido un total de 3.474 incidencias, recogidas en nuestra base de datos, para su posterior traslado a la Concejalía pertinente mediante el Registro General. De este modo, queda constancia de cada una de ellas, con la posibilidad de realizar un seguimiento de su estado por parte de la Concejalía pertinente.

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 de las solicitudes, según los siguientes parámetros:

1. Las incidencias que han originado expediente, clasificadas según su **medio de entrada** en el Ayuntamiento, es la siguiente:

Telefónicas a través de la línea 900:	444.-
Presencial (con inicio de trámite):	200.-
Registro General Ayto.:	65.-
Email:	1877.-
línea verde:	865.-
Facebook:	23.-

Esta importante labor, se puede reflejar en porcentajes de manera que se aprecie, de forma efectiva y sencilla, el medio con mayor acogida con el que la ciudadanía se comunica con la Administración:

Email:	54'02 %
Línea Verde:	24'89 %
Telefónicas a través de la línea 900:	12'78 %
Presencial (con inicio de trámite):	5'75 %
Registro General Ayto.:	1'87 %
Facebook:	0'06 %

Se significa de manera evidente, cómo la app “línea verde” y el “email”, van desplazando al resto de formas de contacto, exceptuando la forma presencial (no cuantificada exhaustivamente dado que hay situaciones en que simplemente es información sin necesidad de iniciar un trámite registrado como tal).

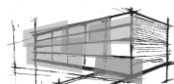


Podemos observar cómo sigue asentándose, tanto para la ciudadanía como para visitantes, la confianza en este Departamento y su forma de trabajar, siendo el S.A.C. el modo de contacto elegido más utilizado.

2. Otro modo de reflejar la labor de este Servicio, es el desglose de las 3.474 incidencias tramitadas según la **Concejalía de destino**:

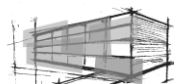
<b>Agencia de Desarrollo Local:</b>	04.-
<b>Alcaldía:</b>	37.-
<b>Aperturas:</b>	24.-
<b>Atención al Ciudadano:</b>	1101.- (directamente sin intervenir otras concejalías).
<b>Bienestar Social:</b>	18.-
<b>Cementerios:</b>	09.-
<b>Comercio:</b>	66.-
<b>Contratación:</b>	04.-
<b>Cultura:</b>	20.-
<b>Deportes:</b>	37.-
<b>Educación:</b>	31.-
<b>Espacio Público:</b>	196.-
<b>Estadística y Población:</b>	01.-
<b>Fiestas:</b>	19.-
<b>Film Office:</b>	02.-
<b>Grandes eventos:</b>	15.-
<b>Hacienda:</b>	23.-
<b>Juventud:</b>	06.-
<b>Limpieza Viaria:</b>	297.-
<b>Medio Ambiente:</b>	83.-
<b>Nuevas tecnologías:</b>	13.-
<b>Patrimonio:</b>	01.-
<b>Playas:</b>	139.-
<b>Prensa:</b>	04.-
<b>Recursos Humanos:</b>	20.-
<b>Sanciones:</b>	01.-
<b>Sanidad:</b>	17.-
<b>Secretaría General:</b>	04.-
<b>Seguridad Ciudadana:</b>	161.-
<b>Tesorería:</b>	07.-
<b>Turismo:</b>	06.-
<b>Urbanismo:</b>	668.-
<b>Vía pública y Movilidad:</b>	440.-



**\* SERVICIO INFORMACIÓN HALL AYUNTAMIENTO:**

A continuación, aparecerán el número de atenciones presenciales:

<b>ENERO:</b>	Semana del 02 al 03:	1560.-	Hombres (H) 710 / Mujeres (M) 850
	Semana del 07 al 10:	4555.-	H. 2120 / M. 2435
	Semana del 13 al 17:	4512.-	H. 2304 / M. 2208
	Semana del 20 al 24:	5590.-	H. 2946 / M. 2644
	Semana del 27 al 31:	5555.-	H. 2975 / M. 2580
<b>FEBRERO:</b>	Semana del 03 al 07:	4290.-	H. 1986 / M. 2304
	Semana del 10 al 14:	4925.-	H. 2793 / M. 2132
	Semana del 17 al 21:	5843.-	H. 2348 / M. 3495
	Semana del 24 al 28:	4265.-	H. 2105 / M. 2160
<b>MARZO:</b>	Semana del 03 al 07:	5510.-	H. 2987 / M. 2523
	Semana del 10 al 14:	4405.-	H. 2132 / M. 2273
	Semana del 17 al 21:	2930.-	H. 1159 / M. 1671
	Semana del 24 al 28:	3874.-	H. 1674 / M. 2200
	Día 31:	850.-	H. 493 / M. 357
<b>ABRIL:</b>	Semana del 01 al 04:	2010.-	H. 1027 / M. 983
	Semana del 07 al 11:	3110.-	H. 1594 / M. 1516
	Semana del 14 al 18:	1902.-	H. 896 / M. 1006
	Semana del 21 al 25:	2277.-	H. 1031 / M. 1246
	Días 28, 29 y 30:	1645.-	H. 926 / M. 719
<b>MAYO:</b>	Día 02:	230.-	H. 98 / M. 132
	Semana del 05 al 09:	3535.-	H. 1567 / M. 1968
	Semana del 12 al 16:	3950.-	H. 2010 / M. 1940
	Semana del 19 al 23:	2510.-	H. 1350 / M. 1160
	Semana del 26 al 30:	4120.-	H. 2359 / M. 1761
<b>JUNIO:</b>	Semana del 02 al 06:	3025.-	H. 1594 / M. 1431
	Semana del 09 al 13:	4035.-	H. 2132 / M. 1903
	Semana del 16 al 20:	3665.-	H. 1986 / M. 1679
	Semana del 23 al 27:	3575.-	H. 1867 / M. 1708
"ZBE"	Día 30:	3786.-	H. 1648 / M. 2138



<b>JULIO:</b>	Semana del 01 al 04:	13542.-	H. 6821 / M. 6721
	Semana del 07 al 11:	26050.-	H. 15234 / M. 10816
"ZBE"	Semana del 14 al 18:	2080.-	H. 896 / M. 1184
	Semana del 21 al 25:	1890.-	H. 693 / M. 1197
	Semana del 28 al 31:	1877.-	H. 975 / M. 902
<b>AGOSTO:</b>	Día 01:	385.-	H. 126 / M. 259
	Semana del 04 al 08:	2028.-	H. 657 / M. 1374
	Semana del 11 al 15:	1880.-	H. 986 / M. 894
	Semana del 18 al 22:	1589.-	H. 684 / M. 905
	Semana del 25 al 29:	1740.-	H. 932 / M. 808
<b>SEPTIEMBRE:</b>	Semana del 01 al 05:	2278.-	H. 1124 / M. 1154
	Semana del 08 al 12:	2014.-	H. 1008 / M. 1006
	Semana del 15 al 19:	2919.-	H. 1621 / M. 1298
	Semana del 22 al 26:	2800.-	H. 1279 / M. 1521
	Días 29 y 30:	1125.-	H. 527 / M. 598
<b>OCTUBRE:</b>	Días 01, 02 y 03:	1295.-	H. 864 / M. 431
	Semana del 06 al 10:	1519.-	H. 932 / M. 587
	Semana del 13 al 17:	2464.-	H. 1133 / M. 1331
	Semana del 20 al 24:	1618.-	H. 849 / M. 769
	Semana del 27 al 31:	1694.-	H. 876 / M. 818
<b>NOVIEMBRE:</b>	Semana del 03 al 07:	1467.-	H. 794 / M. 673
	Días 13 y 14:	1289.-	H. 684 / M. 605
	Semana del 17 al 21:	1634.-	H. 876 / M. 758
	Semana del 24 al 28:	1751.-	H. 897 / M. 854
<b>DICIEMBRE:</b>	Semana del 01 al 05	1386.-	H. 698 / M. 688
	Semana del 09 al 12:	2311.-	H. 1096 / M. 1215
	Semana del 15 al 19:	3805.-	H. 1974 / M. 1831
	Semana del 22 al 26:	1967.-	H. 862 / M. 835
	Días 29 y 30:	727.-	H. 398 / M. 329
<b>TOTAL .....</b>			<b>191.163.-</b>