

MEMORIA ANUAL 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO **AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO DEL PINATAR**

OBJETO y DEFINICIÓN:

Éste documento tiene como objetivo presentar ante ésta Comisión canalizando las quejas, reclamaciones, sugerencias e informaciones dirigidas a la Administración Municipal del Excmo. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, por medio de la Oficina de Atención al Ciudadano durante el año 2019.

Dicho informe comprende tanto las quejas, reclamaciones y sugerencias, aprobadas para su realización y las que están en estudio por los técnicos competentes.

La Oficina de Atención al Ciudadano. OAC, se constituye como eje fundamental para que los ciudadanos puedan disponer de mecanismos para solucionar distintos problemas que aparezcan en el municipio, o bien como herramienta de información y consulta siempre ofreciendo una respuesta rápida y eficaz al ciudadano, al que dicha oficina asesorará en los distintos trámites de la Administración. En última instancia destacar que la OAC es un medio indispensable que hace de eje entre los ciudadanos y los distintos organismos públicos (IMASS, Delegación del Gobierno...). También ha servido de eje para canalizar las distintas ayudas de las inundaciones, recogiendo los distintos problemas ocasionados y ayudando en su tramitación (Consortio de seguros).

DATOS ESTADÍSTICOS:

Durante el año 2019, se han registrado un incremento respecto al año anterior del 38% siendo el número total de reclamaciones, quejas, sugerencias e informaciones de 2307 solicitadas en dicha oficina, incluyendo tanto las registradas a través de instancia en el Registro General de Entrada, como las quejas que han sido recogidas telefónicamente, mail, o por sede electrónica, y siendo esta nueva etapa la apertura de la Oficina de Atención al Ciudadano, de las cuales:

| | 1ER TRIMESTRE | 2º TRIMESTRE | 3ER TRIMESTRE | 4º TRIMESTRE | MEMORIA OAC 2019 |
|--|---------------|--------------|---------------|--------------|------------------|
| URBANISMO. DISCIPLINA URBANÍSTICA, OBRAS, SERVICIOS INDUSTRIALES, Y COMUNI-TARIOS. | 77 | 36 | 101 | 68 | 282 |
| SEÑALIZACIÓN Y POLICÍA | 33 | 51 | 82 | 35 | 201 |
| MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD | 34 | 53 | 60 | 42 | 189 |
| DEPORTES Y ESTADÍSTICA | 11 | 22 | 11 | 8 | 52 |
| CULTURA Y FESTEJOS | 55 | 42 | 114 | 46 | 257 |
| PARQUES Y JARDINES, | 32 | 21 | 48 | 25 | 126 |
| HACIENDA RENTAS Y VENTANILLA ÚNICA | 47 | 57 | 47 | 321 | 472 |
| PARTICIPA-CIÓN CIUDADANA, | 62 | 35 | 62 | 61 | 220 |



| | | | | | |
|---|----|----|-----|----|-----|
| EDUCACION Y UNIVERSIDA D POPULAR Y VOLUNTARIAD O | | | | | |
| SERVICIOS SOCIALES Y TURISMO | 25 | 20 | 47 | 19 | 111 |
| DEPARTAME NTO JURIDIC, CONSUMO, PROTECCIÓN CIVIL, COMERCIO (MERCADOS) | 24 | 6 | 334 | 33 | 397 |

Como temas más frecuentes podemos señalar los siguientes:

- Continuidad con el cambio de alumbrado antiguo (cambio de bombillas normales por leds, instalación de farolas)
- Limpieza viaria, sustitución de papeleras y colocación de nuevas en parques y jardines.
- Limpieza y arreglo de playas (DANA).
- Ayuda documentación inundaciones Consorcio de seguros y correos.
- Coordinación de las ayudas gestionadas por la Delegación del Gobierno.

- Asesoramiento y ayuda para presentación de documentación en general, al Registro General de Entrada de este Ayuntamiento, Ventanilla Única, y la



Delegación del Gobierno. Información para presentación de documentos por sede electrónica y programa ORVE.

- Señalización en las distintas calles: placas, nuevos vados, vados de minusválidos y pasos de peatones.
- Más vigilancia policial (Lo Pagán).
- Información de las distintas dependencias del Ayuntamiento, así como los servicios externos.
- Mejorar la accesibilidad en distintas zonas del municipio.
- Nuevas informaciones sobre la realización del voluntariado y de las distintas actividades de las asociaciones del municipio.
- Información sobre los distintos mercados del municipio y que documentación es necesaria para acceder a un puesto.
- Sugerencias y quejas sobre el estado de las playas y de las distintas obras realizadas en el municipio.
- Quejas por la limpieza de contenedores y limpieza de calles. Cambio de contenedores.
- Arreglo de parques y jardines.

SOLICITUDES CONTESTADAS HASTA LA FECHA Y TEMAS RESUELTOS

Las solicitudes que han sido registradas oficialmente, han sido contestadas, mediante oficios con Registro de salida o contacto telefónico, para que los ciudadanos estén perfectamente informados de la tramitación que se está realizando con su solicitud, queja o reclamación en todo momento.

Desde la desde la Oficina de Atención al Ciudadano se habilitó un horario especial (tardes) para la presentación y asesoramiento de los daños producidos por las inundaciones del 12 y 13 de septiembre. Un total de 611 personas que han realizado sus trámites desde la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Consumo que se

habilitó como segundo punto de recogida de datos de las inundaciones, tanto en viviendas dañadas como en Mobiliario y Enseres.

De las quejas y reclamaciones presentadas el 89,81 % han sido resueltas. Destacar la labor de la Concejalía de Servicios Comunitarios y Urbanismo, dado en volumen de trabajo que tienen, por la rapidez e implicación en la gestión, lo que redonda en un mejor servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano.

DATOS DE INTERÉS

A modo de conclusión y destacando la coordinación que hemos realizado con la OMIC, en la coordinación de ayudas otorgadas por la Delegación del Gobierno.

Podemos afirmar que se ha visto una evolución al alza de los usuarios para el asesoramiento y realización de servicios en dicho Ayuntamiento solicitando tanto asesoramiento como la realización de cualquier tema que se plantee a nivel de Ayuntamiento o distintos organismos públicos (Comunidad Autónoma), con especial relevancia en el último trimestre del año por las lluvias producidas.

RESPONSABLE O.A.C.

CONCEJAL OAC