

MEMORIA ANUAL 2020

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

OBJETO y DEFINICIÓN:

El presente documento tiene como objetivo presentar el trabajo de la Oficina de Atención Ciudadana durante el año 2020, canalizando las quejas, reclamaciones, sugerencias e informaciones dirigidas a la Administración Municipal del Excmo. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar.

Dicho informe comprende informaciones sobre las distintas concejalías como quejas, reclamaciones y sugerencias, aprobadas para su realización o 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 que sea eficaz para el ciudadano, al que dicha oficina asesorará en los distintos trámites de la Administración.

Destacar que la OAC es un medio indispensable entre los ciudadanos y los distintos organismos públicos (IMASS, Delegación del Gobierno, Fábrica Nacional Moneda).

También ha servido para canalizar las ayudas que se ha producido para paliar la grave situación acontecida a partir de marzo último, dado el confinamiento y la situación de precariedad de los comerciantes y autónomos que no han podido abrir sus establecimientos.

Uno de los servicios que ha resultado muy satisfactorio y demandado por la ciudadanía se ha correspondido con la puesta en marcha de la *Oficina para verificar el certificado de persona física de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre*.

Este servicio nos hace ser una Administración cercana a las necesidades del ciudadano, al realizar un trámite esencial que dota a la ciudadanía de servicios más eficientes con los que poder acceder a cualquier servicio. La tramitación on line es esencial en el momento actual y sin perder la presencialidad y la cercanía con el trato hacia nuestros vecinos, hemos querido acompañarlos en este proceso de digitalización y ser una ayuda de utilidad.

DATOS ESTADÍSTICOS:

Durante el año 2020, se ha registrado un incremento del uso de esta oficina, debido en gran parte a la importante acogida por parte de nuestros vecinos, así como vecinos de zonas colindantes a nuestro Municipio para la obtención del certificado digital.

El número total de actuaciones registradas ascienden a a 2.589, de las que 436 se traducen en el total de certificados digitales que se han tramitado 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, la podemos establecer en base a la siguiente clasificación:

	1ºTRIM.	2º TRIM.	3ºTRIM.	4º TRIM	TOTAL
URBANISMO, DISCIPLINA URBANÍSTICA, OBRAS Y SERVICIOS INDUSTRIALES,	63	21	69	58	211
SEÑALIZACIÓN, SERVICIOS COMUNITARIOS Y POLICÍA	21	109	118	169	417
MEDIO AMBIENTE Y SANIDAD	21	49	83	31	184
DEPORTES Y ESTADÍSTICA	29	7	35	12	83
CULTURA Y FESTEJOS	63	8	139	36	246
PARQUES Y JARDINES,	52	25	49	25	151
HACIENDA, RENTAS Y VENTANILLA ÚNICA	32	18	61	21	132
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, EDUCACION Y UNIVERSIDAD POPULAR Y VOLUNTARIADO	29	13	42	50	134

SERVICIOS SOCIALES Y TURISMO	38	111	156	180	485
DEPARTAMENTO JURIDIC, CONSUMO, PROTECCIÓN CIVIL, COMERCIO (MERCADOS)	36	7	23	44	110
CERTIFICADO DIGITAL	0	0	0	0	436

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 papeleras en parques y jardines.
- Petición de ayudas y subvenciones por motivo del COVID-19.
- 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 señalización de pasos de peatones.
- Más vigilancia policial (Lo Pagán) y problemas derivados de la COVID-19 (no cumplir con las normas del confinamiento perimetral, no llevar mascarilla...).
- Utilización y Asesoramiento de la Sede Electrónica.
- 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 (reducción del mercado por el Estado de Alarma).



- 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.
- Punto de Registro para verificación de Certificados Digitales (persona física), perteneciente a la FNMT (a partir de octubre).

SOLICITUDES CONTESTADAS HASTA LA FECHA Y TEMAS RESUELTOS

Las solicitudes que han sido registradas oficialmente, 2.589 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 y reclamación en todo momento.

Desde la desde la Oficina de Atención al Ciudadano Un total de 436 personas que han realizado sus trámites y consultas desde la Oficina de Registro habilitada para la obtención del Certificado Digital de Persona Física.

De las quejas y reclamaciones presentadas el 86,98 % 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 redunda en un mejor servicio de la Oficina de Atención al Ciudadano.

DATOS DE INTERÉS

A modo de conclusión y destacando la gran acogida que ha tenido la realización del Certificado Digital.

Podemos afirmar que se ha visto una evolución al alza de los usuarios para el asesoramiento, presentación y utilización de en dicho Ayuntamiento de la Sede Electrónica, solicitando tanto asesoramiento a nivel de Ayuntamiento como en los distintos organismos públicos (Comunidad Autónoma, IMAS), con especial relevancia a la



**Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar**
Concejalía de Participación Ciudadana

tramitación para la concesión de ayudas sociales extraordinarias para el Desarrollo Empresarial y las Ayudas de Protección por el COVID-19.

RESPONSABLE O.A.C.

CONCEJAL OAC