

MEMORIA ANUAL 2021

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar**
Oficina de Atención al Ciudadano

OBJETO Y DEFINICIÓN:

El presente documento recoge las solicitudes tramitadas por la **Oficina de Atención al Ciudadano** (OAC), y tiene como objetivo presentar el trabajo de este servicio durante el año 2021, desde donde se canalizan las quejas, reclamaciones, sugerencias e informaciones dirigidas a la Administración Municipal del Excmo. Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar, y que han sido recogidas por distintas vías de entrada (telefónicas, telemáticas, presenciales, redes sociales y, desde abril de este año, a través del servicio de comunicación de incidencias **Línea Verde**).

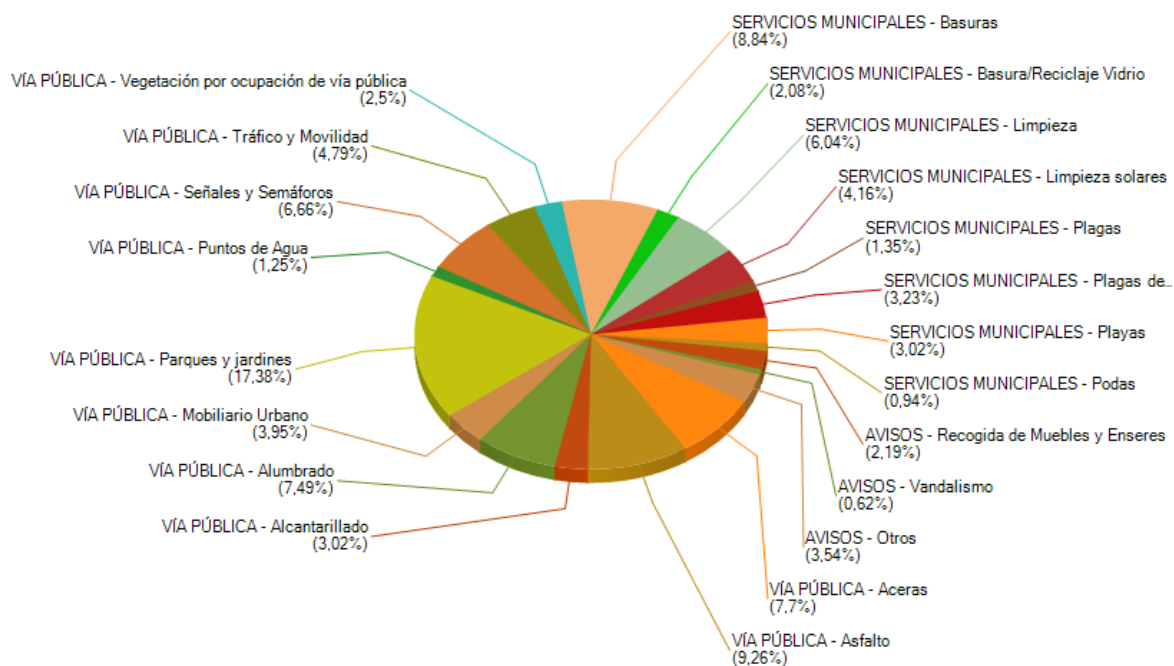
La OAC se constituye como eje fundamental para que los ciudadanos puedan disponer de mecanismos para solucionar distintos problemas que aparezcan en el municipio, o bien como herramienta de información y consulta siempre ofreciendo una respuesta rápida que sea eficaz para el ciudadano, al que dicha oficina asesorará en los distintos trámites de la Administración.

Cabe destacar que la OAC es un medio indispensable que hace de puente entre los ciudadanos y los distintos organismos públicos (IMASS, Delegación del Gobierno, Fábrica Nacional de Moneda, ORVE).

DATOS ESTADÍSTICOS:

Durante el año 2021 se observa, respecto al año anterior, un incremento del uso telemático de esta oficina como vía preferente de comunicación de los vecinos para sus trámites.

En el segundo cuatrimestre del año, se implementa el servicio **Vía Verde**. Esta plataforma, que facilita la colaboración ciudadana, funciona como gestor de incidencias en la vía pública, centraliza los comunicados y agiliza los trámites y resoluciones. Por otro lado, fomenta la concienciación e información ambiental, entre otras utilidades.



(Datos Línea Verde año 2021:961)

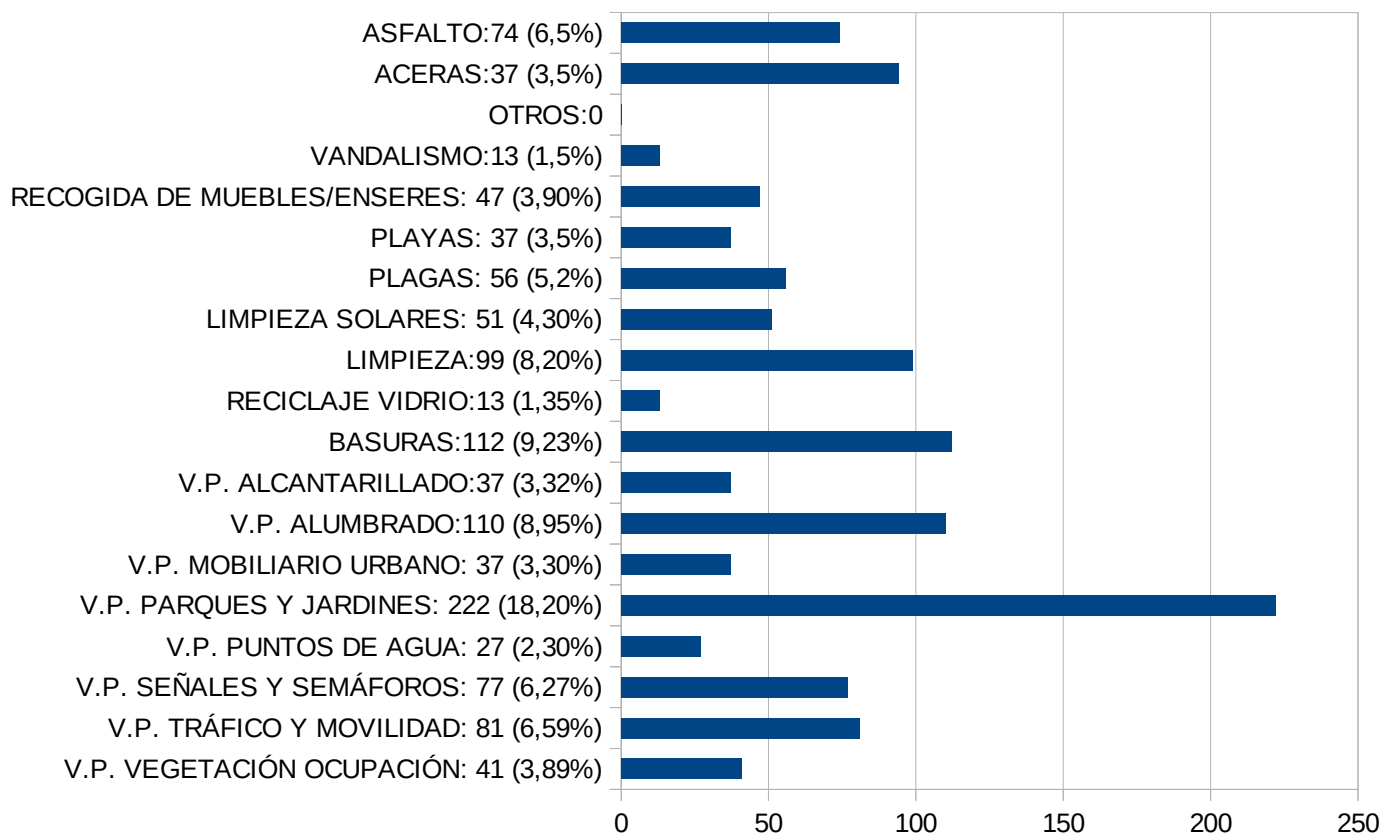
El número total de actuaciones registradas ascienden a 2.189, de las que se traducen en el total de 961 a través de la plataforma Vía Verde y 1.228 son las consultas y reclamaciones que se han obtenido a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, incluyendo tanto las registradas a través de instancia en el Registro General de Entrada, como las quejas que han sido recogidas telefónicamente, correo electrónico, 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:

- Sustitución de bombillas en distintas farolas del municipio).
- Limpieza viaria, sustitución de papeleras y colocación de nuevas papeleras en parques y jardines.
- Petición de ayudas y subvenciones por motivo del COVID-19.
- Asfaltado de las calles del municipio (socavones, hundimientos).
- 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 (Villanaitos) 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. Asesoramiento Código FNMT.
- 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 (paseo de Lo Pagán).
- Quejas por la limpieza de contenedores y limpieza de calles. Cambio de contenedores.

- Arreglo de parques y jardines.
- Información sobre las distintas actividades culturales del municipio.

-

(961:datos Línea Verde año 2021)



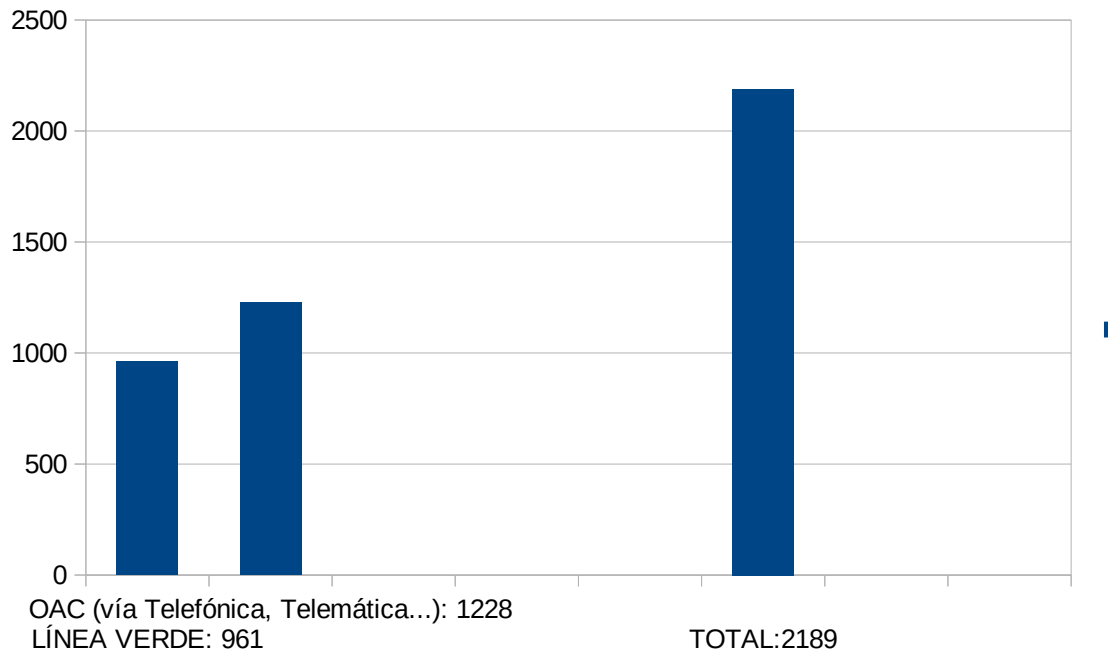
(Total 1228 (100%): Oficina Atención al Ciudadano).

SOLICITUDES CONTESTADAS HASTA LA FECHA Y TEMAS RESUELTOS

Las solicitudes que han sido registradas oficialmente son 2189, que 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 961 usuarios que han realizado sus trámites y consultas desde la Línea Verde, que se instaló en la web del Ayuntamiento de San Pedro en el mes de abril.

Las restantes solicitudes se han realizado a través de distintos canales habilitados, siendo de las quejas y reclamaciones presentadas el 85,18 % han sido resueltas. Destacar la labor de la Concejalía de Servicios Comunitarios y Medio Ambiente, dado en volumen de trabajo que tienen, por la rapidez e implicación en la gestión, lo que redunda en un mejor servicio para el ciudadano.



Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).

DATOS DE INTERÉS

A modo de conclusión y destacando además de la realización del Certificado Digital, hay que añadir la importancia de la puesta en funcionamiento de la Línea Verde, como medio para agilizar las quejas o sugerencias de este municipio.

Esta oficina hace que la Administración sea más 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 de la Administración. Por tanto la Tramitación telemática es esencial en el momento actual y sin perder la presencialidad y la cercanía en el trato hacia nuestros vecinos, hemos querido acompañarlos en este proceso de digitalización y ser una ayuda de utilidad.

Podemos afirmar que se ha visto una evolución al alza de los usuarios que utilizan la vía telemática para la presentación de documentos en el Registro de entrada, Sede Electrónica y ORVE, solicitando tanto asesoramiento a nivel de Ayuntamiento como en los distintos organismos públicos (Comunidad Autónoma, IMAS, Consejería Educación, ICUAM), y especialmente a la utilización de la Línea Verde o cómo acceder a la Sede Electrónica.

RESPONSABLE O.A.C.

V.º B.º

CONCEJAL OAC