

Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

Referencia:	2023/1109X
Procedimiento:	Memoria OAC 2022
Interesado:	
Representante:	
ATENCIÓN AL CIUDADANO_ (MMARTINEZA)	

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AYUNTAMIENTO DE SAN PEDRO DEL PINATAR

MEMORIA AÑO 2022

Promover la participación ciudadana, involucrar e implicar a los vecinos en la sostenibilidad de su municipio, conocer de primera mano las necesidades del municipio y facilitar la comunicación entre el Ayuntamiento y los vecinos para agilizar los trámites en la resolución de problemas. Lograr la consecución de un municipio sostenible. Promover la concienciación del uso de las buenas prácticas ambientales mediante la resolución de cualquier tipo de consultas y aportar transparencia a la gestión municipal frente al ciudadano. Por tanto es muy importante disponer de una herramienta encuadrada en el uso de las Nuevas Tecnologías que facilite la gestión diaria municipal.

Las quejas en lo relativo a la Oficina de Atención al Ciudadano ha registrado un descenso del 6,5% en el período que va desde enero hasta diciembre del 2022, con respecto al mismo período del año pasado, siendo los temas más recurrentes:

- Servicios relacionados con la Basura (arreglo contenedores, limpieza de contenedores).
- Arreglo de parques y Jardines.
- Alumbrado.
- Recogida de podas.
- Plagas de insectos y roedores.
- Mobiliario Urbano.
- Señalización (vados, paso de peatones).
- Asfaltado.



Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

- vandalismo
- Arreglo de aceras.
- Cuestiones sobre las inundaciones (documentación aportada a la Delegación del Gobierno, nuevas ayudas y subvenciones.)
- Cambio y limpieza de contenedores.
- Problemas recibos y pérdidas de agua Aqualia.
- Documentación sobre oposiciones y cómo realizar la presentación de documentos por Sede (SMS, CCAA y Ayuntamientos).
- Homologación de estudios extranjeros.

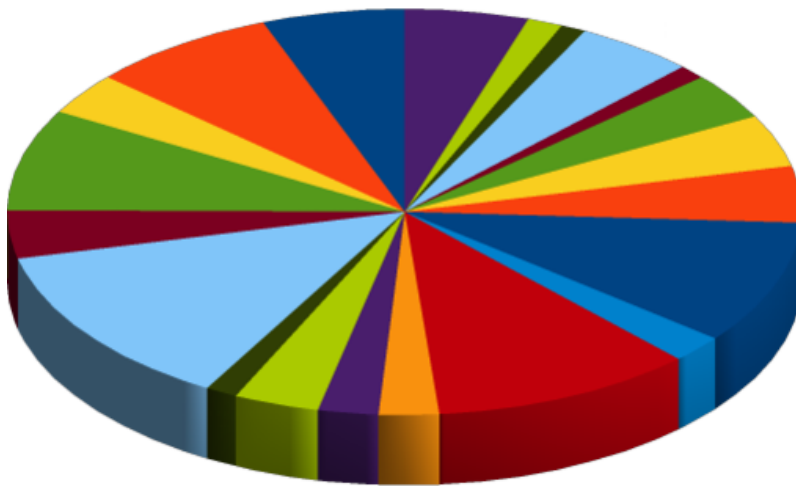
DATOS ESTADÍSTICOS:

- **Línea Verde:** El número total de actuaciones registradas en el periodo comprendido de enero a diciembre 2022, ascienden a 1467 solicitudes.
- Desde la Oficina de Atención al Ciudadano, un total de 1150 usuarios han realizado sus trámites y solicitudes y se han realizado a través de distintos canales habilitados, siendo resueltas el 86,37 % de las quejas y reclamaciones presentadas.

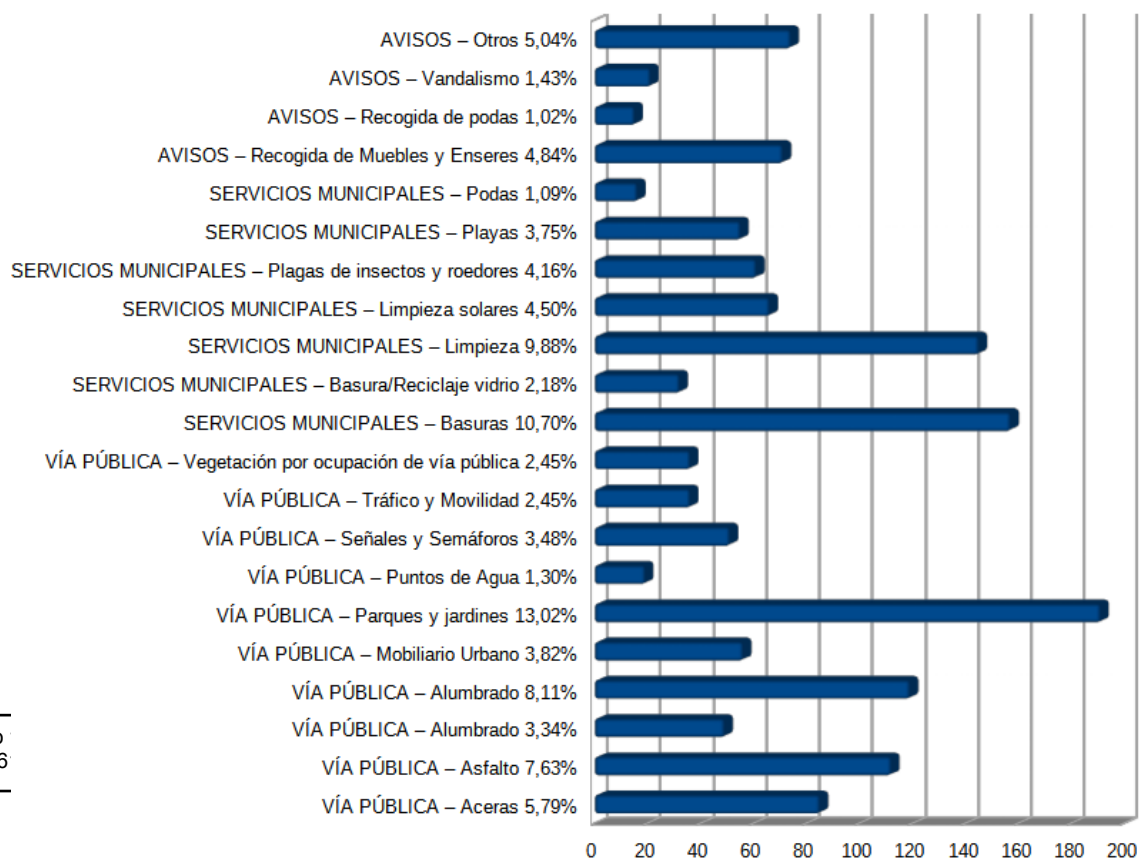


Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

ESTADÍSTICA AÑO 2022:1467 en total (Línea Verde)



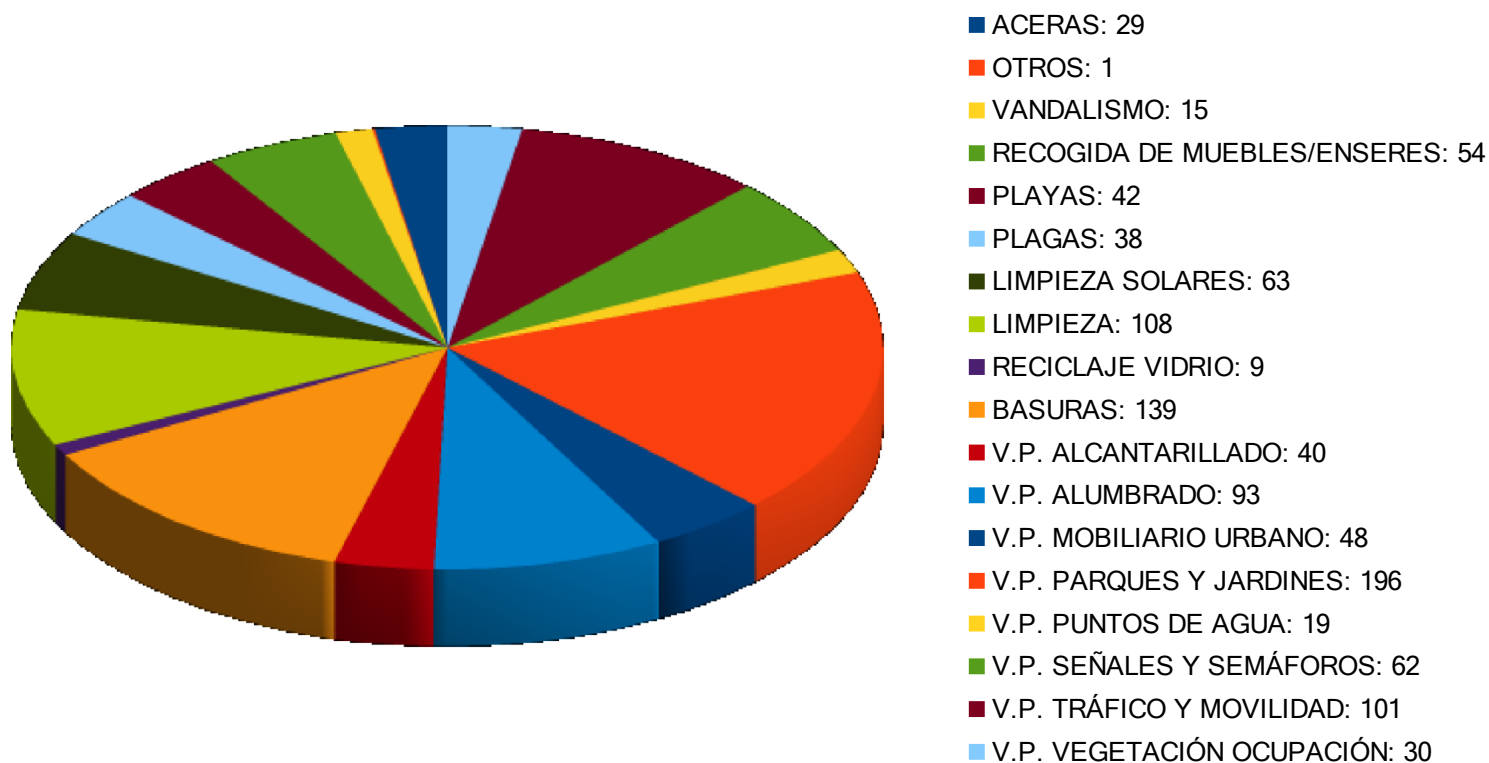
- VÍA PÚBLICA – Aceras 5,79%
- VÍA PÚBLICA – Asfalto 7,63%
- VÍA PÚBLICA – Aluminado 3,34%
- VÍA PÚBLICA – Aluminado 8,11%
- VÍA PÚBLICA – Mobiliario Urbano 3,82%
- VÍA PÚBLICA – Parques y jardines 13,02%
- VÍA PÚBLICA – Puntos de Agua 1,30%
- VÍA PÚBLICA – Señales y Semáforos 3,48%
- VÍA PÚBLICA – Tráfico y Movilidad 2,45%
- VÍA PÚBLICA – Vegetación por ocupación de vía pública 2,45%
- SERVICIOS MUNICIPALES – Basuras 10,70%
- SERVICIOS MUNICIPALES – Basura/Reciclaje vidrio 2,18%
- SERVICIOS MUNICIPALES – Limpieza 9,88%
- SERVICIOS MUNICIPALES – Limpieza solares 4,50%
- SERVICIOS MUNICIPALES – Plagas de insectos y roedores 4,16%
- SERVICIOS MUNICIPALES – Playas 3,75%
- SERVICIOS MUNICIPALES – Podas 1,09%
- AVISOS – Recogida de Muebles y Enseres 4,84%
- AVISOS – Recogida de podas 1,02%
- AVISOS – Vandalismo 1,43%
- AVISOS – Otros 5,04%





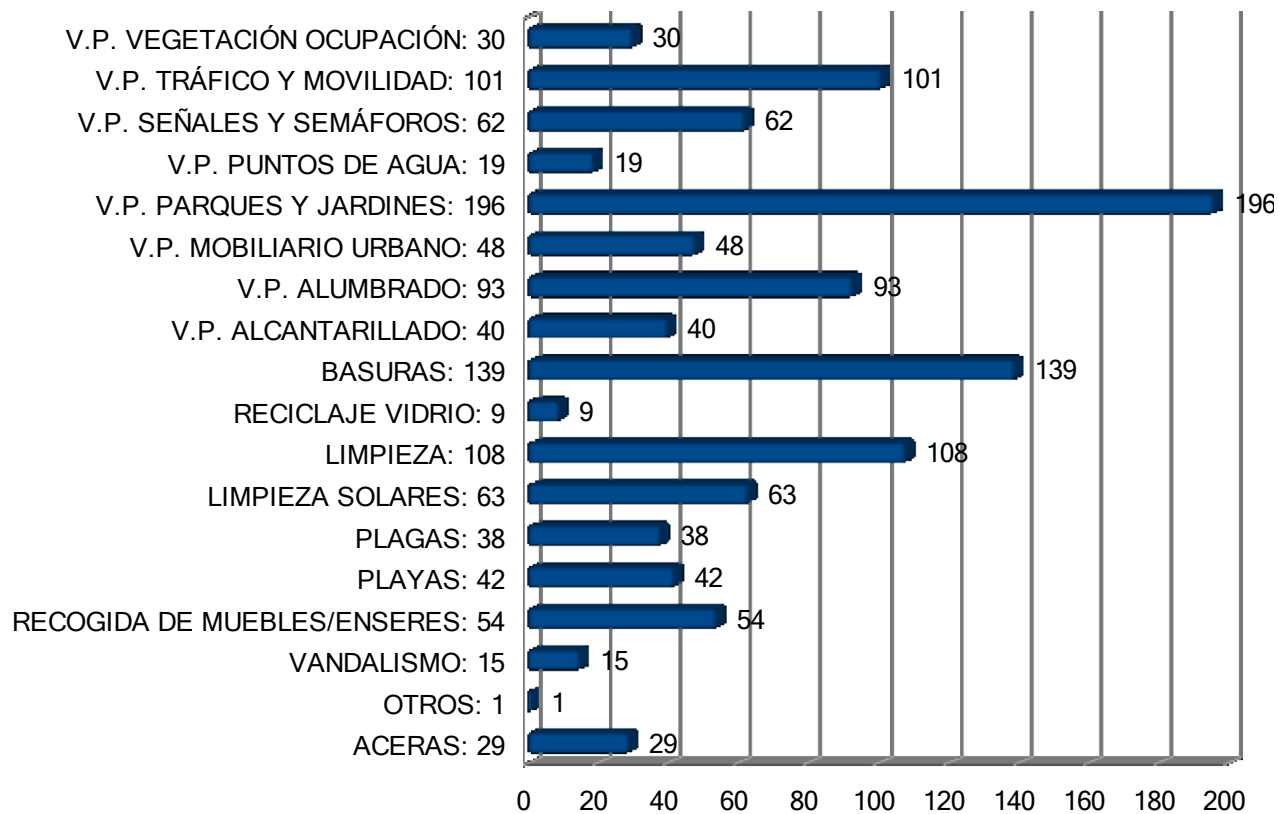
Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

INCIDENCIAS 2022 – 1150 en total (Oficina Atención al Ciudadano)



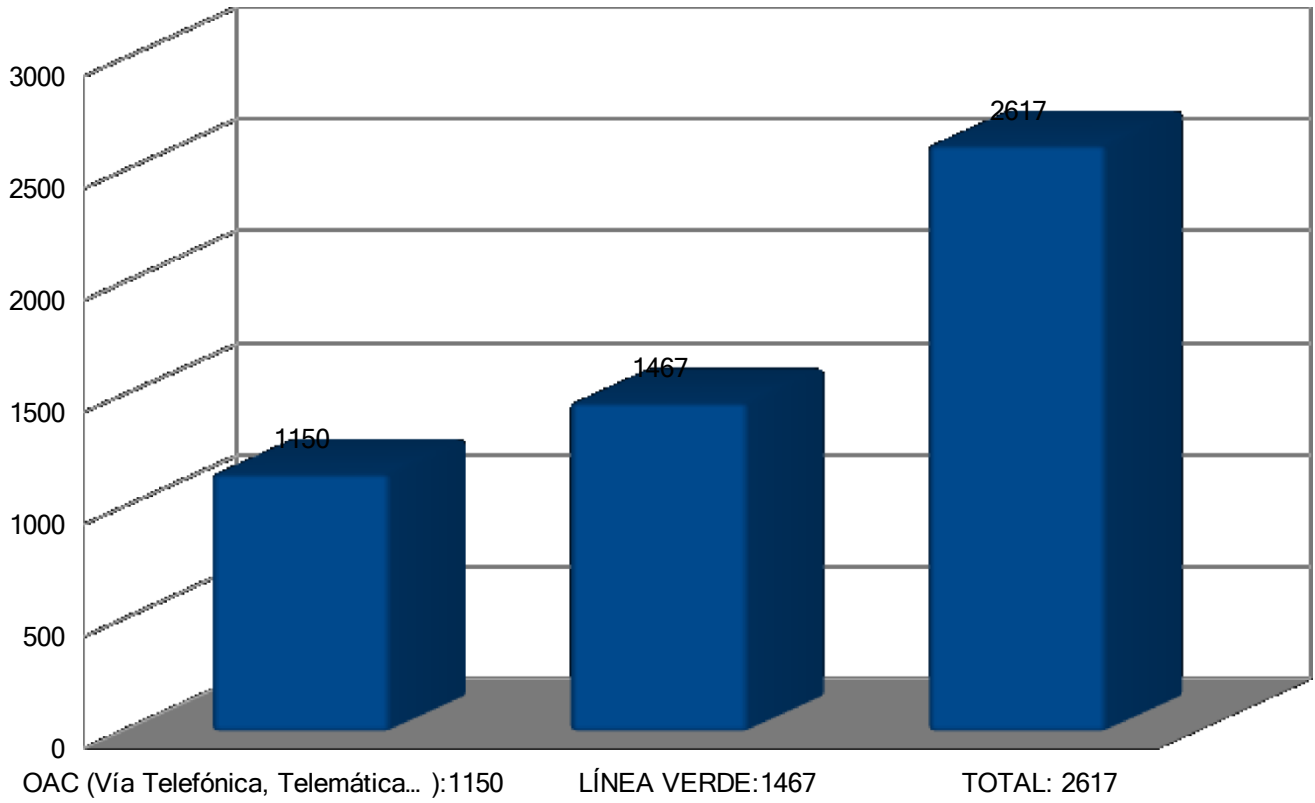


Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar





Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar





Excmo. Ayuntamiento de
San Pedro del Pinatar

DATOS DE INTERÉS

A modo de conclusión y destacando que se tienen datos para comparar la Memoria detallada completa del 2022, tanto en la Oficina de Atención al Ciudadano como en la Línea Verde, podemos afirmar que se ha visto una evolución al alza de las consultas de los usuarios para la presentación y utilización de la Sede Electrónica, solicitando tanto asesoramiento a nivel de Ayuntamiento como en los distintos organismos públicos (Comunidad Autónoma, IMAS, Consejería Educación, ICUAM). También aparecen en este año consultas para la tramitación de fugas de agua y otros conceptos con la empresa concesionaria Aqualia, sugerencias para mejorar los parques del municipio, pliegos de descargo de multas o para saber que documentación es necesaria para tramitar subvenciones a inundaciones, para presentar documentación para los exámenes de acceso a distintas oposiciones o bien la homologación de estudios extranjeros.

RESPONSABLE O.A.C

CONCEJAL O.A.C

Atención al ciudadano

Concejal delegado de Atención al Ciudadano