

Servicio Multicanal de atención e información al ciudadano



MEMORIA ANUAL 2019



SERVICIO MULTICANAL DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO
DEL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO
MEMORIA 2019

DATOS GENERALES	Pág. 2
Servicio telefónico	Pág. 2
Servicio presencial	Pág. 2
COMPARACIÓN 2018	Pág. 3
ESTADÍSTICAS	Pág. 4
Atención telefónica	Pág. 4
Atención presencial – Mesa de Información	Pág. 5
Atención presencial - Ruedo	Pág. 5
Educación	Pág. 6
Infancia y Juventud	Pág. 6
Movilidad Sostenible	Pág. 6
Estadísticas y Banco de Datos	Pág. 7
Logroño Deporte	Pág. 7
COMPARATIVA 2010-2019	Pág. 8

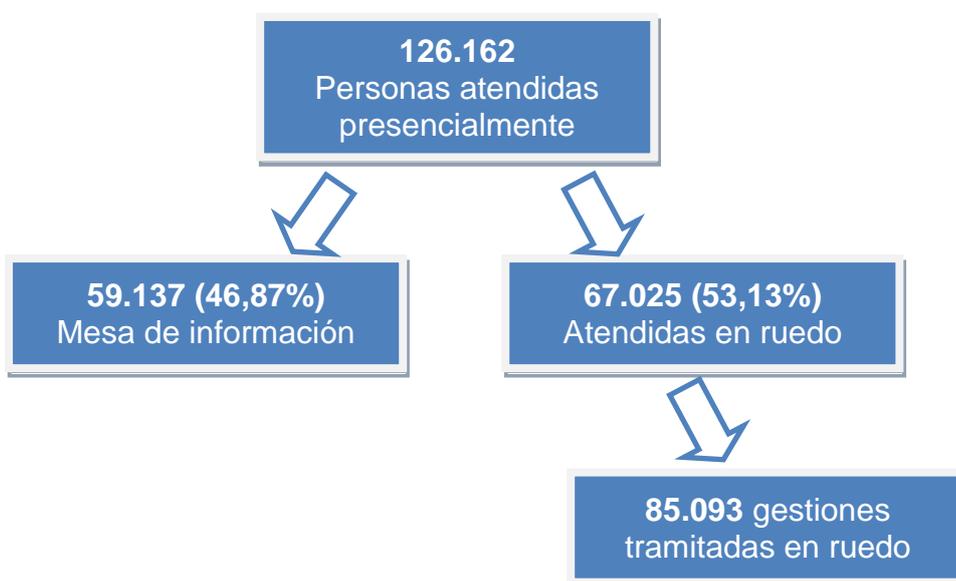


DATOS GENERALES

Servicio telefónico



Servicio presencial



➤ Un día en el 010...

Se responden **508 llamadas**, supone un aumento del 15,98 % respecto a 2017.

Se atiende presencialmente a **485 personas**, **13 personas menos que un día de 2018**.

Se realizan **327 trámites**, cifra algo inferior que el año pasado.

Entre otros,

- **54 bono buses**
- **85 volantes de empadronamiento**
- **40 certificados de empadronamiento**

COMPARACIÓN 2018

	2018	2019	Variación	
Llamadas	126.841	53.944	-72.897	-57,47%
Atención Presencial	124.391	126.162	1.771	1,42%
Mesa de Información	52.980	59.137	6.157	11,62%
Visitas al Ruedo	71.411	67.025	-4.386	-6,14%

INFANCIA Y JUVENTUD	2018	2019	Variación	
Becas	1.432	1.755	323	22,55%
Chiquibecas	1.480	819	-661	-44,66%
Guarderías	71			
Ludotecas Semana Santa – solicitudes	727	647	-80	-11,00%
Ludotecas Verano – solicitudes	1.630	1.621	-9	-0,55%
Ludotecas Curso Escolar – solicitudes				
Ludotecas Navidad - solicitudes	582	447	-135	-10,46%
Campamentos Infantiles – solicitudes	634	616	-18	-2,84%
Campamentos Juveniles – solicitudes	247	274	-84	10,93%

*Las solicitudes para ludoteca de curso escolar 2016 se hacen en las propias ludotecas.

**Desde el 2016 las solicitudes para campamentos juveniles urbanos se hacen en los centros jóvenes.

***En el 2019 la Unidad de Educación registra las solicitudes de Guarderías.

ESTADÍSTICA Y BANCO DE DATOS	2018	2019	Variación	
MESA DE INFORMACIÓN				
Empadronamiento	10.822	11.797	975	9,01%
Certificados	10.052	10.364	312	3,10%
Volantes	23.381	22.028	-384	-1,61%
Información General	801	1.380	579	72,28%



<u>TRÁMITES RUEDO / TELÉFONO</u>				
Volantes	30.583	27.803	-2.780	-9,09%
Presenciales	29.256	26.174	3.082	-10,53%
Telefónicos	1.327	1.629	302	22,75%
Certificados	7.133	8.267	1.134	15,89%

MOVILIDAD SOSTENIBLE	2018	2019	Variación	
Altas Bono bus	5.505	5.300	-205	-3,72%
Duplicados Bono bus	2.547	2.462	-85	-3,33%
Renovación Bono bus	6.323	6.270	-53	-0,83%

ESTADÍSTICAS

Atención Telefónica

La información general fue la más demandada (teléfonos y localización de dependencias de Otras Administraciones, horario de autobuses, eventos, punto limpio...), deportes (información e inscripciones) y educación (becas de libros, guarderías y chiquibecas)

El mayor número de llamadas se produce **los lunes** disminuyendo progresivamente el resto de la semana.

Durante la mañana se recibe el mayor número de llamadas: **71,50 % del total, de 9 a 14.**

El servicio de **Whatsapp** registró 1.396 consultas.

Quejas tramitadas: 5.835

Atención Presencial – Mesa de Información

Es el primer contacto del ciudadano cuando llega al Ayuntamiento. Se facilita información sobre documentación requerida en los trámites solicitados, se entregan impresos así como las instrucciones para su cumplimentación, ubicación de las diferentes unidades municipales, control del gestor de filas del ruedo... En 2019 se realizaron **126.162 consultas**. **Supone un aumento del 1,42% respecto al año 2018.**

Los picos de mayor afluencia coinciden con las **campañas de educación, infancia y juventud** ; en septiembre **renovación de bono bus**.

Uno de los objetivos de la Mesa de Información es que acudan al ruedo únicamente los ciudadanos que han de realizar trámites, **al 46,87 % se les atiende directamente**, únicamente solicitan información. El resto se derivan al ruedo.

La mayoría de las consultas realizadas están relacionadas con estadística, información general, educación, movilidad y recaudación...

De forma más detallada:

Estadística: 45.569 consultas (36,12 %)
Información General: 16.944 consultas (13,43%)
Educación: 16.931 consultas (13,42 %)
Movilidad: 16.321 consultas y tramitación de bono buses (12,94%)
Recaudación: 11.469 consultas (9,09 %)
Juventud: 2.283 consultas (1,81 %)
Registro: 3.393 consultas (2,69 %)
Gestión Tributaria: 4.802 consultas (3,81 %)

Atención Presencial – Ruedo

En el ruedo se recibieron **67.025 visitas**. El 27 % de los ciudadanos atendidos en el ruedo realizan más de una gestión. Fueron **85.093 trámites realizados**.

Los meses de Mayo, Junio, Septiembre y Octubre son los de mayor afluencia de ciudadanos y, por ende, los picos más altos de trámites realizados.

El trámite más solicitado es la **emisión de volantes de empadronamiento** seguido por información sobre Procedimientos Municipales (impresos, instrucciones, recogida...)

El lunes es el día que más visitas se reciben en el ruedo.

Educación

Ayudas económicas al estudio para libros y material didáctico: **1.755**

Ayudas económicas para educación infantil de 0 a 3 años (chiquibecas): **819**

Infancia y Juventud

Inscripciones en las Ludotecas Municipales:

Semana Santa: **647** solicitudes

Verano: **1.621** solicitudes

Navidad: **447** solicitudes

Curso Escolar: las solicitudes para ludoteca de curso escolar, se realizan en la propia ludoteca.

Campamentos:

Infantiles: **616** solicitudes;

Juveniles: **274** solicitudes;

Urbanos: las solicitudes para campamentos urbanos se realizan en el propio centro joven.

Movilidad Sostenible

Bono bus

5.300 altas solicitadas durante 2019

2.462 duplicados tramitados durante 2019

6.270 renovaciones realizadas durante 2019

El pico de las renovaciones se produce al inicio del curso escolar (bono bus de estudiante)

Estadística y Banco de Datos

Información relacionada con el **Padrón Municipal** es lo que más se demanda en la Mesa de Información: **36 % del total (45.569 consultas)**

- Empadronamiento (altas y modificaciones): **11.797** consultas
- Certificados: **10.364**
- Volantes: **22.028**
- Información General: **1.380** consultas

Durante 2019 se han cursado **30.583 volantes** de empadronamiento:

- De forma presencial: **26.174** volantes
- Por teléfono: **1.629** volantes

Se han gestionado **8.267 certificados**

Logroño Deporte

El Servicio de Información 010 ofrece información, presencial y telefónica, en materia deportiva: inscripciones a las actividades anuales, trimestrales y de temporada estival, horarios, teléfonos de contacto, tarifas y documentación necesaria para los diferentes procedimientos administrativos.

Durante 2019 se han gestionado:

- **3.758** llamadas telefónicas, lo que supone el **6,90 % del total**
- **439** consultas atendidas en la Mesa de Información: ubicación de las instalaciones de Logroño Deporte, documentación para tramitar altas, bajas y modificaciones, tarifas...

COMPARATIVA 2010-2019

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Llamadas	135.723	138.748	144.909	144.296	141.925	114.489	111.616	109.503	126.841	53.944
Atención Presencial	126.803	162.953	155.972	157.124	136.912	135.922	139.036	132.307	124.391	126.162
Información	55.556	83.289	79.826	78.955	61.715	63.624	66.423	60.921	52.980	59.137
Ruedo	71.247	79.664	76.146	80.169	75.197	71.264	72.613	71.386	71.411	67.025
Trámites	87.680	110.371	109.262	109.963	102.680	96.833	94.463	91.770	91.922	85.093
ESTADÍSTICA Y BANCO DE DATOS										
Volantes Emitidos	27.595	30.198	37.607	37.479	36.019	31.558	29.858	25.887	30.583	27.803
Telefónicos	2.846	2.674	2.411	1.750	34.183	2.030	2.087	2.122	1.327	1.629
Presenciales	24.749	25.595	35.196	35.729	1.836	29.528	27.771	23.765	29.256	26.174
Certificados Tramitados	7.844	10.102	12.932	14.235	14.525	8.764	8.039	7.340	7.133	8.267
INFANCIA Y JUVENTUD										
Becas de libros y comedor	2.491	2.552	2.068	2.274	1.135	1.245	1.251	1.439	1.432	1.755
Chiquibecas	1.328	1.518	1.660	1.553	1.517	1.512	1.488	1.523	1.480	819
Guardería Chispita	115	82	62	61	60				71	
Ludotecas Semana Santa	639	618	628	481	656	688	735	831	727	647
Ludotecas Verano	1.345	1.189	1.235	1.608	1.709	1.674	1.570	1.649	1.630	1.621
Ludotecas Curso Escolar	462	395	367	357	275	286				
Ludotecas Navidad	575	677	539	411	603	618	798	650	582	447
Campamentos Infantiles	727	716	836	807	780	759	632	723	634	616
Campamentos Juveniles	678	552	426	301	288	381	185	331	247	274
MOVILIDAD										
Altas Bono bus	4.954	4.541	4.557	4.241	4.358	4.953	4.704	7.305	5.505	5.300
Duplicados Bono bus	1.014	1.647	1.827	1.810	1.949	2.097	2.564	4.469	2.547	2.462
Renovaciones Bono bus	1.748	16.100	4.040	3.050	3.063	3.267	10.960	6.482	6.323	6.270
Recaudación	2016,63	3162	1907,75	1831,7	2263,4	2.447,18	2.218,14	2.157,90	1.638,82	1.765,43
Quejas y Sugerencias	4.937	4.339	3.672	-	-	4.339	3.802	1.322	3.532	5.835





info@jig.es
www.jig.es
941226417