

## Servicio de Atención e Información al Ciudadano 010



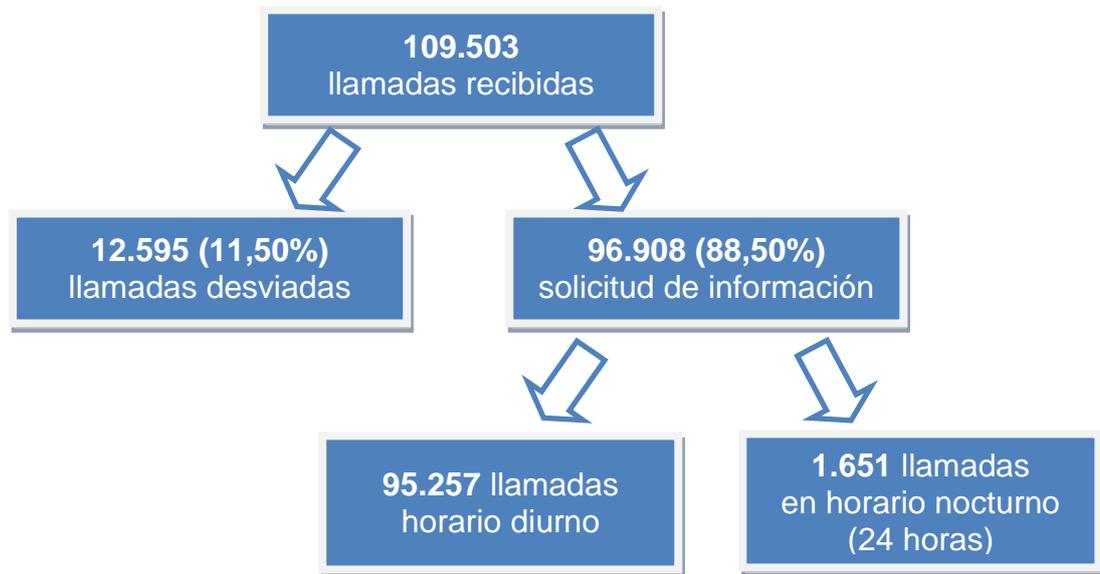
### MEMORIA ANUAL 2017

SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO (010) DEL  
AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO  
MEMORIA 2017

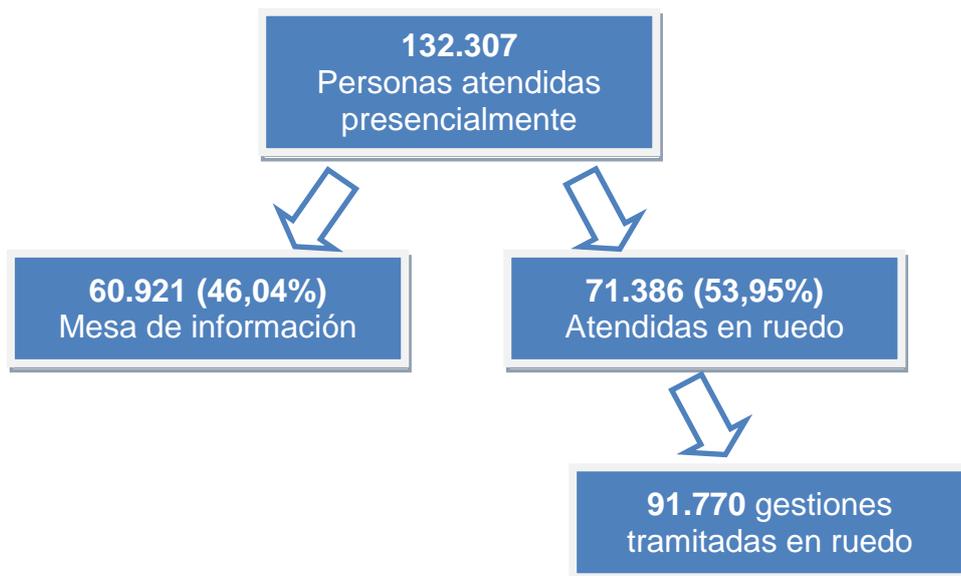
<b>DATOS GENERALES</b> .....	Pág. 2
Servicio telefónico .....	Pág. 2
Servicio presencial .....	Pág. 2
<b>COMPARACIÓN 2016</b> .....	Pág. 3
<b>ESTADÍSTICAS</b> .....	Pág. 4
Atención telefónica .....	Pág. 4
Atención presencial – Mesa de Información .....	Pág. 5
Atención presencial - Ruedo .....	Pág. 6
Educación .....	Pág. 6
Infancia y Juventud .....	Pág. 6
Movilidad Sostenible .....	Pág. 7
Estadísticas y Banco de Datos .....	Pág. 7
Logroño Deporte .....	Pág. 8
<b>COMPARATIVA 2009-2017</b> .....	Pág. 9

## DATOS GENERALES

### Servicio telefónico



### Servicio presencial



➤ **Un día en el 010...**

Se responden **438 llamadas**, supone una disminución del 2,66 % respecto a 2016.

Se atiende presencialmente a **530 personas**, **30 personas menos que un día de 2016**.

Se realizan **367 trámites**, **47 menos que el año pasado**.

Entre otros,

- **68 bono buses**
- **95 volantes de empadronamiento**
- **45 certificados de empadronamiento**

## COMPARACIÓN 2016

	2016	2017	Variación	
<b>Llamadas</b>	111.616	109.503	-2.113	-1,89%
<b>Atención Presencial</b>	139.036	132.307	-6.729	-4,84%
<b>Mesa de Información</b>	66.423	60.921	-5.502	-8,28%
<b>Visitas al Ruedo</b>	72.613	71.386	-1.227	-1,69%

INFANCIA Y JUVENTUD	2016	2017	Variación	
<b>Becas</b>	1.251	1.439	188	15,02%
<b>Chiquibecas</b>	1.488	1.523	35	2,35%
<b>Guarderías</b>				
<b>Ludotecas Semana Santa – solicitudes</b>	735	831	96	13,06%
<b>Ludotecas Verano – solicitudes</b>	1.570	1.649	79	5,03%
<b>Ludotecas Curso Escolar – solicitudes</b>				
<b>Ludotecas Navidad - solicitudes</b>	798	650	180	-18,54%
<b>Campamentos Infantiles – solicitudes</b>	632	723	91	14,39%
<b>Campamentos Juveniles – solicitudes</b>	185	331	146	78,91%

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

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

ESTADÍSTICA Y BANCO DE DATOS	2016	2017	Variación	
<b>MESA DE INFORMACIÓN</b>				
Empadronamiento	12.649	11.548	-1.101	-8,70%
Certificados	12.938	11.255	-1.683	-13,00%
Volantes	25.671	23.765	-1.906	-7,42%
Información General	1.368	950	-418	-30,55%
<b>TRÁMITES RUEDO / TELÉFONO</b>				
Volantes	29.858	29.840	-18	-0,06%
Presenciales	27.771	27.718	-53	-0,19%
Telefónicos	2.087	2.122	35	1,67%
<b>Certificados</b>	<b>8.039</b>	<b>7.340</b>	<b>-699</b>	<b>-8,69%</b>

MOVILIDAD SOSTENIBLE	2016	2017	Variación	
Altas Bono bus	4.704	7.305	2.601	55,29%
Duplicados Bono bus	2.564	4.469	1.905	74,29%
Renovación Bono bus	10.960	6.482	-4.478	-40,85%

## 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 11,50 % de las llamadas al 010 (12.595 llamadas)** son peticiones de desvío a otras unidades, **el 88,50% (96.908 llamadas)** es petición de información o tramitación telefónica directa

Se han realizado un total de 1.144 llamadas salientes (convocatorias a reuniones a los voluntarios de la ciudad).

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 % del total, de 9 a 14.**

El mayor número de llamadas se reciben desde los distritos **centro, este y sur** (valores similares). Los usuarios más habituales del servicio telefónico 010 son mujeres de edades comprendidas entre **30 y 45 años**.

El servicio de **Whatsapp** registró 1.285 consultas.

Subscripciones a “De Buena Fuente”: 791

Quejas tramitadas: 3.618.

Se dieron 2.797 citas previas para el Archivo Municipal y 751 para Estadística.

### 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 2017 se realizaron **132.307 consultas**. **Supone una disminución del 4,84% respecto al año 2016.**

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 % 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: 47.518 consultas (35,91 %)  
Información General: 18.159 consultas (13,72%)  
Educación: 17.435 consultas (13,18 %)  
Movilidad: 18.249 consultas y tramitación de bono buses (13,79 %)  
Recaudación: 9.903 consultas (7,48 %)  
Juventud: 5.195 consultas (3,93 %)  
Registro: 2.806 consultas (2,12 %)  
Gestión Tributaria: 4.303 consultas (3,25 %)

## Atención Presencial – Ruedo

En el ruedo se recibieron **71.386 visitas**. El 30 % de los ciudadanos atendidos en el ruedo realizan más de una gestión. Fueron **91.770 trámites realizados**.

Los meses de Marzo, Junio, Julio, 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 martes** es el día que más visitas se reciben en el ruedo.

## Educación

Ayudas económicas al estudio para libros y material didáctico: **1.439**

Ayudas económicas para educación infantil de 0 a 3 años (chiquibecas): **1.523**

## Infancia y Juventud

Inscripciones en las Ludotecas Municipales:

Semana Santa: **831** solicitudes

Verano: **1.649** solicitudes

Navidad: **650** solicitudes

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

Campamentos:

Infantiles: **723** solicitudes;

Juveniles: **331** solicitudes;

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

## Movilidad Sostenible

Bono bus

**7.305** altas solicitadas durante 2017

**4.469** duplicados tramitados durante 2017

**6.482** renovaciones realizadas durante 2017

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 (47.518 consultas)**

- Empadronamiento (altas y modificaciones): **11.548** consultas
- Certificados: **11.255**
- Volantes: **23.765**
- Información General: **950** consultas

Durante 2017 se han cursado **25.887 volantes** de empadronamiento:

- De forma presencial: **23.765** volantes
- Por teléfono: **2.122** volantes

Se han gestionado **7.340 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 2017 se han gestionado:

- **8.539** llamadas telefónicas, lo que supone el **8 % del total**
- **504** consultas atendidas en la Mesa de Información: ubicación de las instalaciones de Logroño Deporte, documentación para tramitar altas, bajas y modificaciones, tarifas...

## COMPARATIVA 2009-2017

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Llamadas</b>	135.291	135.723	138.748	144.909	144.296	141.925	114.489	111.616	109.503
<b>Atención Presencial</b>	112.511	126.803	162.953	155.972	157.124	136.912	135.922	139.036	132.307
<b>Información</b>	35.179	55.556	83.289	79.826	78.955	61.715	63.624	66.423	60.921
<b>Ruedo</b>	77.332	71.247	79.664	76.146	80.169	75.197	71.264	72.613	71.386
<b>Trámites</b>	86.234	87.680	110.371	109.262	109.963	102.680	96.833	94.463	91.770
<b>ESTADÍSTICA Y BANCO DE DATOS</b>									
<b>Volantes Emitidos</b>	22.915	27.595	30.198	37.607	37.479	36.019	31.558	29.858	25.887
<b>Telefónicos</b>	3.613	2.846	2.674	2.411	1.750	34.183	2.030	2.087	2.122
<b>Presenciales</b>	19.302	24.749	25.595	35.196	35.729	1.836	29.528	27.771	23.765
<b>Certificados Tramitados</b>	7373	7.844	10.102	12.932	14.235	14.525	8.764	8.039	7.340
<b>INFANCIA Y JUVENTUD</b>									
<b>Becas de libros y comedor</b>	2.150	2.491	2.552	2.068	2.274	1.135	1.245	1.251	1.439
<b>Chiquibecas</b>	1.237	1.328	1.518	1.660	1.553	1.517	1.512	1.488	1.523
<b>Guardería Chispita</b>	103	115	82	62	61	60			
<b>Ludotecas Semana Santa</b>	687	639	618	628	481	656	688	735	831
<b>Ludotecas Verano</b>	1.443	1.345	1.189	1.235	1.608	1.709	1.674	1.570	1.649
<b>Ludotecas Curso Escolar</b>	468	462	395	367	357	275	286		
<b>Ludotecas Navidad</b>	549	575	677	539	411	603	618	798	650
<b>Campamentos Infantiles</b>	371	727	716	836	807	780	759	632	723
<b>Campamentos Juveniles</b>	297	678	552	426	301	288	381	185	331
<b>MOVILIDAD</b>									
<b>Altas Bono bus</b>	4.145	4.954	4.541	4.557	4.241	4.358	4.953	4.704	7.305
<b>Duplicados Bono bus</b>	599	1.014	1.647	1.827	1.810	1.949	2.097	2.564	4.469
<b>Renovaciones Bono bus</b>		1.748	16.100	4.040	3.050	3.063	3.267	10.960	6.482
<b>Recaudación</b>	4383,41	2016,63	3162	1907,75	1831,7	2263,4	2.447,18	2.218,14	2.157,90
<b>Quejas y Sugerencias</b>	5.179	4.937	4.339	3.672	-	-	4.339	3.802	1.322



info@jig.es  
www.jig.es  
941226417