

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD EN PEGORA DURANTE EL EJERCICIO 2014 Y COMPARACIÓN CON LOS EJERCICIOS ANTERIORES.

En el año 2014 ha subido de forma ostensible la actividad en Pegora, la razón del incremento ha sido las atenciones relacionadas con los contenedores marrones o BIO, sobre todo el reparto de las bolsas. Es un incremento significativo cuantitativamente pero desde el punto de vista de tramitación e información administrativa su aportación es muy escasa.

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Atenciones presenciales (tiques emitidos)	58.672	49.945	41.510	43.172	41.109	39.922	35.576	31.897	31.911
Teléfono: requerimientos de información	5.000¿?	5.116	5.486	5.517	6.040	6.406	6.137	6.158	6.125
Teléfono: trámites realizados	1.301	1.280	1.298	1.169	1.175	1.109	963	949	860
TOTAL ATENCIONES	64.973	56.610	48.294	49.858	48.324	47.437	42.676	39.005	38.896

ATENCIONES PRESENCIALES.

El sistema de turnos de la oficina ha emitido 58.672 tiques, los cuales han dado lugar a 79.046 actuaciones. Se da un mayor número de actuaciones debido a que una persona con un tique puede solicitar más de un tipo de servicio o actuación, por ejemplo un certificado del padrón de habitantes y bolsas para los contenedores marrones.

De las 79.046 actuaciones, las más numerosas han sido las relacionadas con:

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Emisión de certificados del Padrón de habitantes.	20.438	22.830	18.920	17.998	15.546	14.735	12.395	10.402	10.201
Llaves y bolsas contenedores marrones.	14.533	3.753							
Altas bajas y modificaciones del Padrón de habitantes.	6.794	6.842	6.097	5.411	4.481	3.939	3.956	3.611	3.378
Gestiones administrativas relacionadas con el Gobierno Vasco.	4.380	4.317	4.281	3.889	3.720	2.882	2.477	1.224	1015
Mugi txartela.	4.037	1.509							
Teléfonos, direcciones de interés, horarios transporte etc.	3.888	3.636	3.176	5.014	5.119	5.641	3.633	3.150	3.105
Entrega bolsas para excrementos de perros.	3.430	3.069	3.271	3.155	2.745	2.758	2.810	2.132	2.336
Impuestos.	3.053	3.063	1.931	1.679	1.887	1.901	1.796	2.035	2.184
Domiciliaciones bancarias de impuestos.	2.552	1.870	1.150	1.302	1.348	1.158	1.042	1.185	1.199
Licencias de obras.	1.903	1.956	1.937	1.830	1.856	2.173	2.366	2.208	1.992
Matrículas en cursos y cursillos.	1.481	1.129	1.101	1.112	1.184	1.653	965	865	

En base al convenio de colaboración para la presentación en el registro del Ayuntamiento de escritos dirigidos a la Diputación Foral de Gipuzkoa y al Gobierno Vasco, se han realizado 160 y 1.929 entradas respectivamente.

	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Diputación Foral de Gipuzkoa	160	303	147	125	155	134	188	246	366	263	114
Gobierno Vasco	1.929	2.074	1.908	1.877	1.959	1.701	1.906	1.044	818	463	365

INFORMACIÓN Y GESTIÓN A TRAVÉS DEL TELÉFONO.

En el ejercicio 2014 el número de personas que han solicitado información sobre trámites y servicios no ha podido ser medida con rigor debido al cambio realizado en la centralita y la falta de adaptación del sistema de introducción de los códigos de actuación. Así y todo se puede decir que el número de tramitaciones administrativas a través del teléfono se ha mantenido respecto del año 2013.

El tipo de información más solicitada ha sido la referente a los teléfonos y direcciones de interés, principalmente de instituciones públicas de Eibar, horarios de los medios de transporte, etc. Otras informaciones solicitadas han sido las relacionadas con el padrón de habitantes (preguntas sobre la documentación necesaria para cada el trámite, según las circunstancias de las personas a empadronarse) y las relacionadas con el recargo sobre el IBI y el impuesto de circulación de vehículos.

Las gestiones administrativas más solicitadas telefónicamente han sido la domiciliación bancaria de impuestos y la emisión y envío a domicilio de volantes del padrón de habitantes.

DISTRIBUCIÓN DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN.

	2014	%	2013	%	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%	2008	%
Mañana	52.235	88,44	42.779	85,22	35.333	85,11	36.638	84,87	35.007	85,15	33.940	84,99	29.851	83,91
Tarde	6.827	11,56	7.414	15,78	6.177	14,89	6.534	15,13	6.102	14,84	5.992	15,01	5.725	16,09

El 88,44% de las personas han utilizado el servicio en horario de mañana y el 11,56 % restante por la tarde, la disminución del número de atenciones en el horario de tarde es debido a que los jueves por la tarde la oficina está cerrada.

Las horas de mayor afluencia a la oficina han sido las comprendidas entre las 9:30 y las 13:30 h. y entre las 16:30 y las 18:30 h. en el horario de tarde, tal y como se puede observar en el gráfico que se adjunta. Se adjunta igualmente una tabla con los tiempos de espera.

CAMPAÑAS "UMEAK ESKOLARA" Y "AYUDAS A ESTUDIANTES".

En la siguiente tabla se puede observar el número de ayudas gestionadas. El incremento en "Umeak Eskolara" a partir de 2010, se debió a que se rebajó el requisito de la edad mínima, pasando de 6 a 2 años.

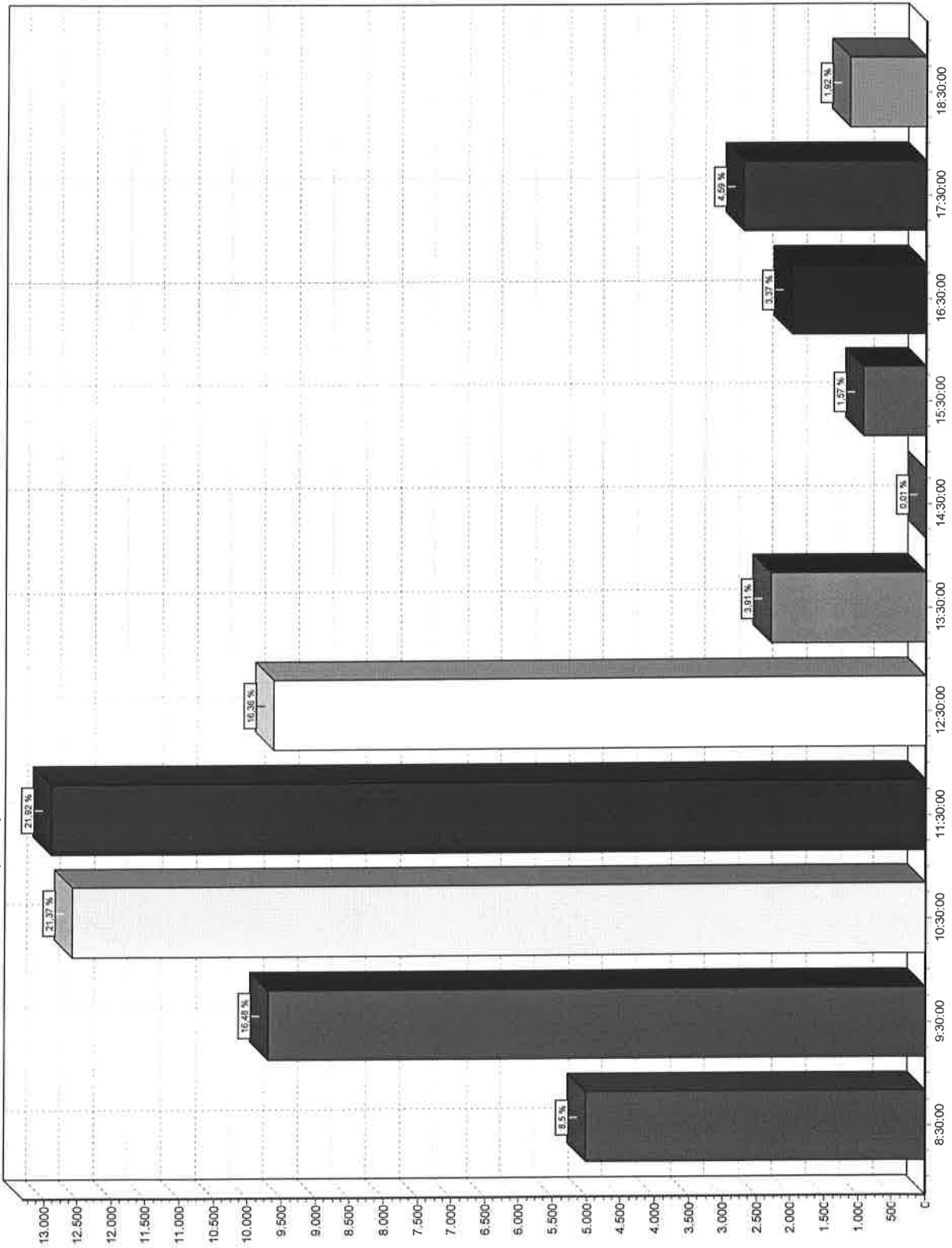
UMEAK ESKOLARA	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Nº de ayudas concedidas	3.116	3.097	2.963	2.850	2.748	1.831	1.802	1.806
Importe global	186.755 €	185.733 €	177.473 €	171.285 €	164.570 €	109.840 €	108.154 €	108.278 €
AYUDAS A ESTUDIANTES	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Nº de ayudas concedidas	1.159	1.187	1.173	1.077	1.107	1.123	1.128	1.209
Importe global	69.492 €	71.152 €	68.156 €	64.727,7 €	66.400 €	67.425 €	67.658 €	71.961 €

Eibar a 17 de marzo de 2015

Responsable de Pegora Oficina de Servicio a la Ciudadanía

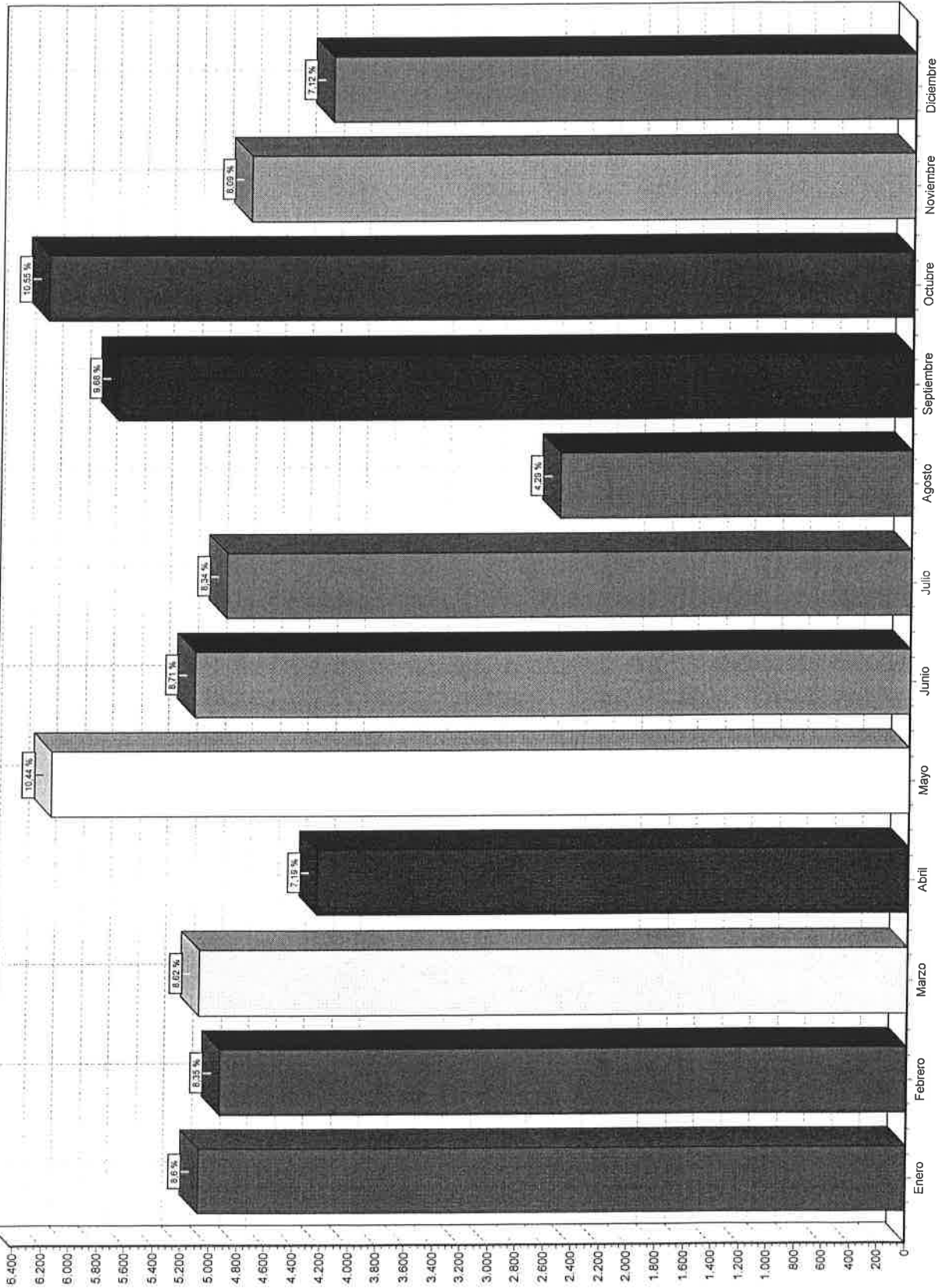
Fdo. Imanol Alberdi

Total de tickets del Dispensador D 20002/01/2014 hasta 30/12/2014 por Franja Horaria



- 5,005 8:30:00
- 9,702 9:30:00
- 12,585 10:30:00
- 12,908 11:30:00
- 9,633 12:30:00
- 2,300 13:30:00
- 5 14:30:00
- 925 15:30:00
- 1,985 16:30:00
- 2,702 17:30:00
- 1,128 18:30:00

Tiques Em de los servicios Pegoria a Pegora01/01/2014 hasta 30/12/2014, por Mensual



- 5,060 Enero
- 4,934 Febrero
- 5,093 Marzo
- 4,249 Abril
- 6,168 Mayo
- 5,146 Junio
- 4,926 Julio
- 2,532 Agosto
- 5,718 Septiembre
- 6,230 Octubre
- 4,780 Noviembre
- 4,206 Diciembre