

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN PEGORA EN 2023

	TIPO DE ATENCION	2023
1	PRESENCIAL (TIQUES)	32.021
2	CON CITA PREVIA	1.208
1	PRESENCIAL (TRAMITES)	45.183
3	TELEFONO (TRAMITES)	8.188
4	TAREAS 010 (TRAMITEAS)	3.178
	TOTAL (TRAMITEAS)	56.549

En 2023 ha aumentado el número de atenciones realizadas en comparación con 2022 en todos los diversos medios de atención que ofrece PEGORA (presencial, teléfono y tareas 010). Así:

- El número de trámites realizados en total se ha incrementado en 4.313, por tanto un 8,25% (de 52.236 de 2022 a 56.549 en 2023).

- La atención presencial es la que más ha subido con un 10,58% más de trámites que en 2022 (4.325 trámites más realizados). En cuanto a la duración media de estos trámites, se ha mantenido (6:53 min por trámite).

-En cuanto a la atención telefónica y la realización de otras tareas (tareas 010) las atenciones se han mantenido en general en las cifras de 2022, si bien la duración media de los trámites realizados se ha incrementado (2:45 min en 2022 a 3:55 min en 2023).

En cuanto a la máquina de autoservicio, ha quitado de la atención presencial 20.198 trámites, principalmente en lo que se refiere a emisión de volantes de padrón (pasando de 12.894 en 2022 a 14.772 en 2023), que por lo general vienen siendo trámites de menor complejidad y más rápidos, quedando los trámites de más duración en la atención presencial.

Datos de la maquina

DATOS DE LA MAQUINA	2023
TRAMITES	3.647
VOLANTES DE PADÓN	11.251
VOLANTES HISTORICOS	3.471
IMPRESIÓN RECIBOS PAGA-	745
IMPRESIONRECIBOS PARA	452
PAGO DE RECIBOS	632
TOTAL	20.198

1. ATENCION PRESENCIAL

Se han generado 32.021 tiques (con cita, sin ella y virtuales) y estos a su vez han dado lugar a 45.183 trámites (duración media 6:53 min). Una persona con un tique puede solicitar más de un tipo de trámite, esta es la razón por la cual el número de atenciones es superior al número de tiques emitidos.

2. ATENCION TELEFÓNICA

Se ha mantenido el número de atenciones realizadas por teléfono (8.188 atenciones) y su duración se ha incrementado algo (3:06 min de media en 2023 y 04:12 min en 2023).

3. TAREAS 010 y CAMPAÑAS

Se han realizado 3.178 trámites que no son ni atención telefónica ni presencial. Se incluyen aquí, por ejemplo, el registrar a cada departamento la documentación que se receptiona desde Correos, la que llega por ORVE o la que se notifica al Ayuntamiento desde las sedes electrónicas de otras administraciones. Mencionar que actualmente toda documentación que llega al Ayuntamiento por cualquier vía se centraliza en PEGORA, que es quien hace el registro a los departamentos o quien remite al departamento los registros generales que llegan por Impulsa.

Así, se realizó el registro de 908 trámites (duración media de 4:32 min) y se derivó a los departamentos un total de 1.198 solicitudes de Impulsa.

También se incluye aquí la atención vía email, aunque no se corresponde cada email respondido con un trámite, por lo que es difícil explicar cuantos se han contestado o cual ha sido el tiempo dedicado a ello.

Entre las tareas realizadas cabe también destacar la gestión de las campañas Umeak Eskolara y Dirulaguntzak ikasleei, la mecanización de todas las matriculas de cursos del Ayuntamiento, la mecanización de otras ayudas y subvenciones (como los 200 euros)... y otros trabajos administrativos, que son tareas que se realizan desde PEGORA pero que no se ven reflejadas en las estadísticas puesto que no se marcan en el turno.

En cuanto a las campañas de Umeak Eskolara y Dirulaguntzak ikasleei, los datos fueron:

UMEAK ESKOLARA	2023
Número de subvenciones concedidas	3.094
Importe total (€)	215.943,29

AYUDA A ESTUDIANTES	2023
Número de subvenciones concedidas	1.353
Importe total (€)	85.990,73

4. TIEMPOS DE ESPERA, HORARIOS DE ATENCION Y CITAS PREVIAS

Los tiempos de espera medios para ser atendido en PEGORA han sido de 11:11 min (14:33 min para los ciudadanos que acuden sin cita y 5:02 min para los ciudadanos que acuden con cita).

El horario en que se han concentrado el mayor número de atenciones ha sido por la mañana con el 84,6% de los tiques frente al 15,37% de la tarde. En cuanto a horarios la mayoría de tiques se han solicitado entre las 09:00 y las 13.00 (78,6%).

El número de citas previas ha aumentado. 1.208 personas han solicitado cita previa antes de acudir a PEGORA.