



RESUMEN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN PEGORA EN 2018 Y COMPARACIÓN CON OTROS AÑOS

Este año la utilización de todos los canales de atención ha tenido una pequeña subida siendo más pronunciada la de la atención presencial. El tiempo de atención y el tiempo de espera por parte de la ciudadanía han sufrido leves repuntes.

	2018	2017	2016	2015
Atenciones presenciales (tiques emitidos por el sistema)	56.764	54.213	54.643	58.353
Solicitudes de información vía teléfono	5.082	5.027	5.031	5.052
Trámites vía telefónica	1.604	1.561	1.369	1.356
TOTAL	63.450	60.801	61.043	64.761

1 ATENCIONES PRESENCIALES

El sistema de gestión de colas ha emitido 56.764 tiques, que han generado 81.808 atenciones, ya que una persona con un tique puede crear más de una atención.

De las 81.808 actividades estas han sido las más representativas:

	2018	2017	2016	2015
Volantes del padrón de habitantes.	20.519	21.312	21.195	20.575
Tarjeta Mugi.	12.696	9.062	8.526	6.724
Altas, bajas y cambios de domicilio en el padrón de habitantes.	7.422	6.800	6.484	6.232
Tramitaciones relacionadas con el Gobierno Vasco.	6.245	6.236	6.048	5.067
Números de teléfono, horarios de interés, horarios del transporte público.	4.285	4.336	4.152	4.735
Impuestos.	3.594	2.929	3.129	2.685
Entrega bolsas recogida de las heces de los perros.	3.208	3.356	3.510	4.088
Bolsas BIO para contenedores marrones	2.701	3.008	3.851	11.460
Domiciliación y copias de recibos.	2.316	2.299	2.498	2.453
Licencias de obras.	1.992	2.194	2.080	1.964
Matriculas de cursos.	1.136	1.213	1.217	967

REGISTRO UNIFICADO

En base a los convenios de cooperación que tenemos firmados con la Diputación Foral de Gipuzkoa y con el Gobierno Vasco para el envío de solicitudes y documentación, hemos enviado 217 y 3.053 registros respectivamente.

	2018	2017	2016	2015
Diputación Foral de Gipuzkoa	217	218	292	281
Gobierno Vasco	3.053	2.828	2.952	2.389



DISTRIBUCIÓN DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN

	2018	%	2017	%	2016	%	2015	%
Goizez	49.732	87,61	47.983	88,50	48.598	89	52.058	89,20
Arratsaldez	7.032	12,39	6.230	11,50	6.065	11	6.286	10,80

Durante este ejercicio el 87,61 % de las atenciones se han realizado en horario de mañana y el 12,39 % por la tarde.

La franja de 9:30 a 13:00 h. ha sido la más utilizada.

Observaciones:

- Los trabajos relacionados con la tarjeta Mugí han vuelto a subir este año.
- El número de atenciones relacionadas con la gestión del Padrón Municipal de Habitantes ha aumentado, en cambio los certificados expedidos han disminuido.
- Después de que la Mancomunidad instalara la máquina expendedora de bolsas para los contenedores BIO, este año el reparto ha vuelto a bajar de 3.008 a 2.701era.
- El número de trámites relacionados con el Gobierno Vasco (subvenciones por nacimiento, por reducciones de jornada, Etxebide...) se han mantenido.

2 ATENCIONES TELEFÓNICAS

Estas son las más representativas:

- Teléfonos y direcciones de otros centros administrativos en Eibar y horarios del transporte público.
- Relacionadas con la gestión del Padrón de Habitantes (documentos y condiciones para las altas y los cambios de domicilio), con el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- Recibos, domiciliaciones y cambios de cuentas.
- Expedición y envío de volantes de empadronamiento.

3 CAMPAÑAS “UMEAK ESKOLARA” Y “AYUDAS A ESTUDIANTES”

Estas son las solicitudes de subvenciones gestionadas:

UMEAK ESKOLARA	2018	2017	2016	2015
Subvenciones concedida	3.292	3.252	3.241	3.156
Importe total (€)	197.251	194.817	194.069	189.209

AYUDA A ESTUDIANTES	2018	2017	2016	2015
Subvenciones concedida	1.194	1.252	1.190	1.148
Importe total (€)	71.484	75.013	73.372	68.773

4 CONCLUSIONES

- Han subido todas las formas de atención pero la presencial es la que más ha subido. Se puede apreciar que la cantidad de tramitaciones fáciles y que necesitan de poco tiempo de atención han bajado (reparto de bolsas para los contenedores BIO y para recoger las heces



de los perros), por el contrario las atenciones que precisan de un tiempo de atención más largo van creciendo (altas y cambios de domicilio en el padrón de habitantes, tarjeta Mugi).

- En la atención presencial y cuando el trámite está definido en el gestor de expedientes estamos utilizando esta herramienta. Ello significa que damos de alta el expediente y escaneamos todos los documentos. Cada vez se están definiendo más tipos de tramitaciones y el número de expedientes que trabajamos a través del gestor van en aumento, lo cual hace que el tiempo de atención se incremente.
- Para solucionar este problema se ha solicitado reforzar el servicio ampliando el contrato de una persona y aprobando un programa que permitirá a principios de 2019 la contratación de una persona. Ello nos ayudará a acortar los tiempos de atención y de espera.
- Tenemos una gran debilidad pendiente de solucionar, se trata de hacer frente a las bajas laborales que ocurren en el departamento. No disponemos de una bolsa de trabajo específica con personas formadas y aún y contratando una persona nueva, necesitará de un mes y medio para aprender y poder trabajar con un mínimo de autonomía. Se hace necesario la solución de este problema y no es sencilla.

Pegora Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Izp. Imanol Alberdi