



RESUMEN DE LA ACTIVIDAD REALIZADA EN PEGORA EN 2019 Y COMPARACIÓN CON OTROS AÑOS

En 2019 ha bajado de forma notoria el número de atenciones presenciales, en cambio el tiempo de atención ha subido y el tiempo de espera de las personas para recibir la atención ha sido el mismo que el año pasado gracias a que se ha reforzado el personal de Pegora.

	2019	2018	2017	2016	2015
Atenciones presenciales (tiques emitidos por el sistema)	52.269	56.764	54.213	54.643	58.353
Solicitudes de información vía teléfono	5.230	5.082	5.027	5.031	5.052
Tramitaciones vía telefónica	1.701	1.604	1.561	1.369	1.356
TOTAL	59.200	63.450	60.801	61.043	64.761

1 ATENCIONES REALIZADAS PRESENCIALMENTE

La máquina expendedora ha generado 52.269 tiques y estos a su vez han dado lugar a 72.070 atenciones, Una persona con un tique puede solicitar más de un tipo de atención, esta es la razón por la cual el número de atenciones es superior al número de tiques emitidos. Por ejemplo una persona con el mismo número de tique puede solicitar al Gobierno Vasco la subvención por el nacimiento de un hijo y también la copia de un recibo pagado.

De las 72.070 atenciones estas han sido las más representativas:

	2019	2018	2017	2016	2015
Volantes del Padrón de habitantes	18.890	20.519	21.312	21.195	20.575
Tarjeta Mugi	8.496	12.696	9.062	8.526	6.724
Altas, bajas y cambio de domicilio en el Padrón de Habitantes	7.009	7.422	6.800	6.484	6.232
Trámites relacionados con el Gobierno Vasco	6.394	6.245	6.236	6.048	5.067
Telefonos, direcciones, horarios de oficinas, horarios del transporte público etc.	4.567	4.408	4.336	4.152	4.735
Contenedores Bio, bolsas de reciclaje	2.791	2.701	3.008	3.851	11.460
Entrega de bolsas para la recogida de las heces de los perros	3.175	3.208	3.356	3.510	4.088
Impuestos	3.385	3.594	2.929	3.129	2.685
Domiciliaciones y copias de recibos	3.017	2.316	2.299	2.498	2.453
Licencias de obra	1.328	1.992	2.194	2.080	1.964
Matrículas de cursos y cursillos	1.467	1.136	1.213	1.217	967

REGISTRO UNIFICADO



El número de atenciones relacionadas con el envío de solicitudes y documentos a la Diputación Foral de Gipuzkoa y al Gobierno Vasco ha sido de 247 y 3.108 respectivamente.

	2019	2018	2017	2016	2015
Diputación Foral de Gipuzkoa	247	217	218	292	281
Gobierno Vasco	3.108	3.053	2.828	2.952	2.389

NÚMERO DE TIQUES SEGÚN HORARIO

	2019	%	2018	%	2017	%	2016	%
Mañana	45.766	87,56	49.732	87,61	47.983	88,50	48.598	89
Tarde	6.503	12,44	7.032	12,39	6.230	11,50	6.065	11

El 87,56 % de los tiques se han atendido en el horario de la mañana y el 12,44 por la tarde.

El horario entre las 9:30 y las 13:00 ha sido el más utilizado.

Observaciones:

- Bajada de las atenciones relacionadas con la tarjeta Mugi. Hasta este ejercicio para obtener la txartela normalmente se realizaban 3 pasos: recepción de la solicitud y la documentación para su envío a Mugi, estos generaban la tarjeta y nos la enviaba para que la persona la recogiera en Pegora. Ahora Mugi envía la tarjeta directamente a casa de la persona solicitante, así se evita que la persona dé una segunda vuelta por Pegora.
- El número de volantes de empadronamiento ha sido menor al del año pasado y es debido a que se ha puesto en marcha la interoperabilidad con otras administraciones.
- La cantidad de trámites relacionados con el Gobierno Vasco se han mantenido (subvenciones por nacimiento de hijos-as, reducciones de jornada para el cuidado de hijos-as, Etxebide).
- Las atenciones relacionadas con la gestión del Padrón Municipal de Habitantes han bajado.

2 ATENCIONES TELEFÓNICAS

Se ha incrementado el número de atenciones realizadas por teléfono.

Estas han sido las informaciones más solicitadas:

- Teléfonos y direcciones de otros centros administrativos de Eibar, como realizar sus trámites (Oficina del DNI, Mancomunidad comarcal de Debabarrena etc.)
- Horarios del transporte público.
- Relacionadas con la gestión del Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.
- Sobre el Padrón de habitantes (teniendo en cuenta la situación de cada persona, la documentación necesaria para empadronarse).
- En relación al impuesto sobre bienes inmuebles.
- Solución a las dudas que surgen al hacer trámites electrónicos.



Los servicios más solicitados telefónicamente han sido la domiciliación bancaria de recibos y la obtención y envío a domicilio de volantes de empadronamiento.

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

En las siguientes tablas se pueden ver las subvenciones gestionadas.

UMEAK ESKOLARA	2019	2018	2017	2016	2015
Número de subvenciones concedidas	3.295	3.292	3.252	3.241	3.156
Importe total (€)	197.515	197.251	194.817	194.069	189.209

AYUDA A ESTUDIANTES	2019	2018	2017	2016	2015
Número de subvenciones concedidas	1.241	1.194	1.252	1.190	1.148
Importe total (€)	74.481	71.484	75.013	73.372	68.773

4 CONCLUSIONES

- Ha descendido el número de atenciones presenciales, una de las razones es la desaparición de una de las fases de la emisión de la tarjeta Mugi, ya que una vez de que Mugi emite la tarjeta la envía directamente al domicilio de la persona solicitante y no a Pegora.
- La implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento sigue avanzando, en Pegora el número de trámites que iniciamos con el sistema de seguimiento de expedientes ha aumentado y como consecuencia también las tareas de digitalización de la documentación que les acompaña. Gracias al refuerzo que se ha realizado en la plantilla de Pegora, aunque hayan subido los tiempos de atención, se ha logrado mantener los tiempos de espera de la ciudadanía.
A un ritmo lento, pero el número de usuarios-as que realizan los trámites telemáticamente va en aumento. Cuanto más se utilice la tramitación electrónica por parte de la ciudadanía, más facilidad tendremos para aplicar la gestión electrónica a más tipos de expedientes sin que aumenten los tiempos de atención y espera.
- Seguimos sin resolver un punto débil, cuando se producen las bajas laborales y a pesar de que se hace la sustitución, al no contar con una bolsa de trabajo específica, la persona que viene necesita mucho tiempo para aprender y desempeñar su trabajo y ello tiene incidencia en el servicio.

Responsable de Pegora Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fdo. Imanol Alberdi