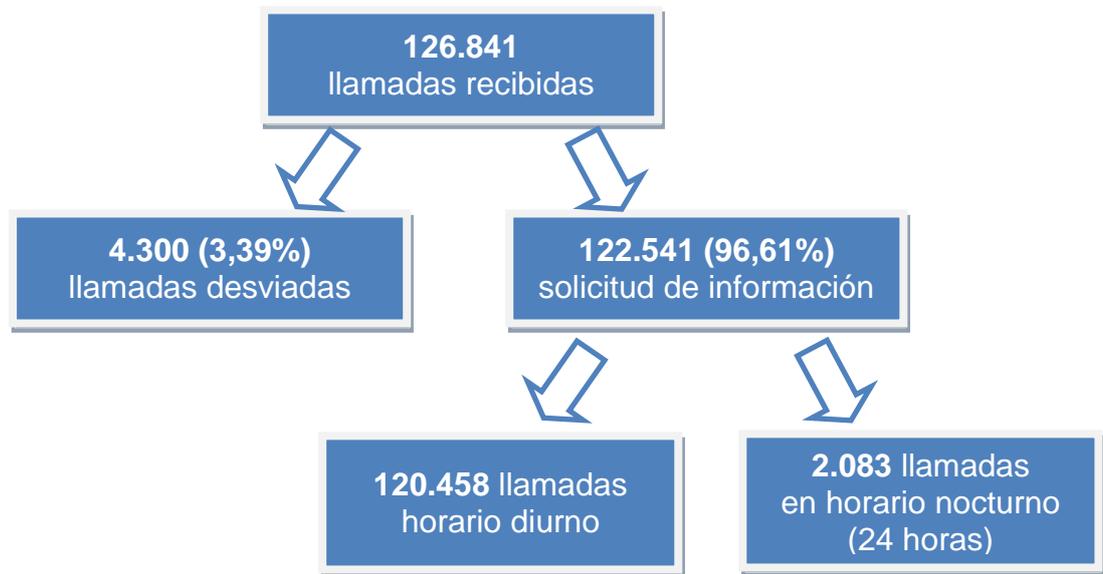


SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO (010) DEL
AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO
MEMORIA 2018

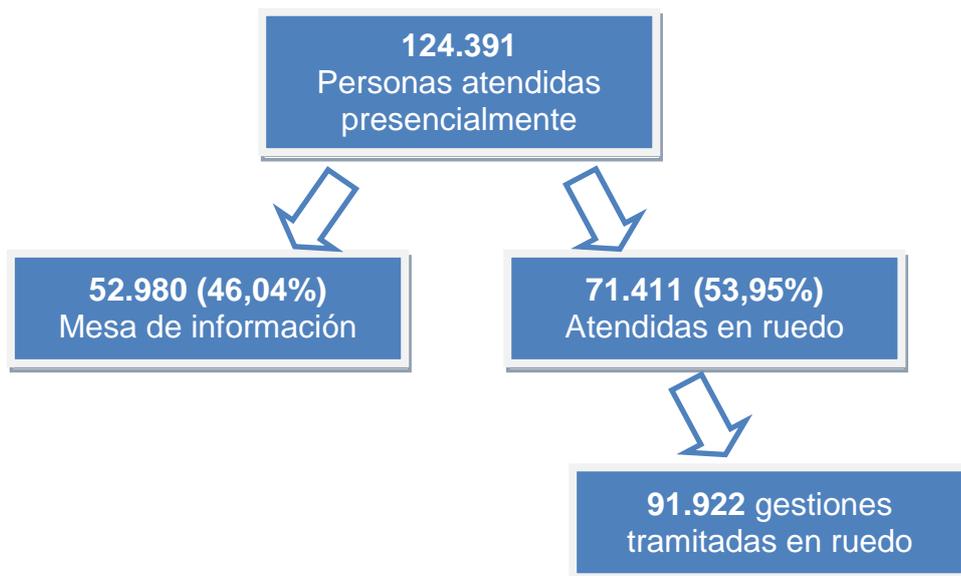
DATOS GENERALES	Pág. 2
Servicio telefónico	Pág. 2
Servicio presencial	Pág. 2
COMPARACIÓN 2017	Pág. 3
ESTADÍSTICAS	Pág. 4
Atención telefónica.....	Pág. 4
Atención presencial – Mesa de Información	Pág. 5
Atención presencial - Ruedo	Pág. 6
Educación	Pág. 6
Infancia y Juventud	Pág. 6
Movilidad Sostenible	Pág. 7
Estadísticas y Banco de Datos	Pág. 7
Logroño Deporte	Pág. 8
COMPARATIVA 2009-2018	Pág. 9

DATOS GENERALES

Servicio telefónico



Servicio presencial



➤ **Un día en el 010...**

Se responden **508 llamadas**, supone un aumento del 15,98 % respecto a 2017.

Se atiende presencialmente a **498 personas**, **32 personas menos que un día de 2017**.

Se realizan **367 trámites**, cifra similar que el año pasado.

Entre otros,

- **66 bono buses**
- **94 volantes de empadronamiento**
- **41 certificados de empadronamiento**

COMPARACIÓN 2017

	2017	2018	Variación	
Llamadas	109.503	126.841	17.338	15,83%
Atención Presencial	132.307	124.391	-7.916	-5,98%
Mesa de Información	60.921	52.980	-7.941	-13,03%
Visitas al Ruedo	71.386	71.411	25	0,00%

INFANCIA Y JUVENTUD	2017	2018	Variación	
Becas	1.439	1.432	-7	-0,48%
Chiquibecas	1.523	1.480	-43	-2,82%
Guarderías		71		
Ludotecas Semana Santa – solicitudes	831	727	-104	-12,51%
Ludotecas Verano – solicitudes	1.649	1.630	-19	-1,15%
Ludotecas Curso Escolar – solicitudes				
Ludotecas Navidad - solicitudes	650	582	-68	-10,46%
Campamentos Infantiles – solicitudes	723	634	-89	-12,31%
Campamentos Juveniles – solicitudes	331	247	-84	-25,37%

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

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

ESTADÍSTICA Y BANCO DE DATOS	2017	2018	Variación	
MESA DE INFORMACIÓN				
Empadronamiento	11.548	10.822	-726	-6,28%
Certificados	11.255	10.052	-1.203	-10,69%
Volantes	23.765	23.381	-384	-1,61%
Información General	950	801	-149	-15,68%
TRÁMITES RUEDO / TELÉFONO				
Volantes	29.840	30.583	743	2,49%
Presenciales	27.718	29.256	1538	5,54%
Telefónicos	2.122	1.327	-795	-37,46%
Certificados	7.340	7.133	-207	-2,82%

MOVILIDAD SOSTENIBLE	2017	2018	Variación	
Altas Bono bus	7.305	5.505	-1.800	-24,64%
Duplicados Bono bus	4.469	2.547	-1.922	-43,00%
Renovación Bono bus	6.482	6.323	-159	-2,45%

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 3,39 % de las llamadas al 010 (4.300 llamadas) son peticiones de desvío a otras unidades, **el 96,61% (122.541 llamadas)** es petición de información o tramitación telefónica directa

Se han realizado un total de 1.854 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: **67,30 % 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 1.300 consultas.

Subscripciones a “De Buena Fuente”: 232

Quejas tramitadas: 3.532.

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 2018 se realizaron **124.391 consultas**. **Supone una disminución del 5,98% respecto al año 2017.**

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 42,59 % 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: 45.056 consultas (36,22 %)

Información General: 18.256 consultas (14,68%)

Educación: 12.425 consultas (9,99 %)

Movilidad: 17.440 consultas y tramitación de bono buses (14,02%)

Recaudación: 11.077 consultas (8,90 %)

Juventud: 3.528 consultas (2,84 %)

Registro: 3.312 consultas (2,66 %)

Gestión Tributaria: 4.903 consultas (3,94 %)

Atención Presencial – Ruedo

En el ruedo se recibieron **71.411 visitas**. El 28 % de los ciudadanos atendidos en el ruedo realizan más de una gestión. Fueron **91.922 trámites realizados**.

Los meses de Abril, Mayo, Junio, 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 lunes es el día que más visitas se reciben en el ruedo.

Educación

Ayudas económicas al estudio para libros y material didáctico: **1.432**

Ayudas económicas para educación infantil de 0 a 3 años (chiquibecas): **1.480**

Infancia y Juventud

Inscripciones en las Ludotecas Municipales:

Semana Santa: **727** solicitudes

Verano: **1.630** solicitudes

Navidad: **582** solicitudes

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

Campamentos:

Infantiles: **634** solicitudes;

Juveniles: **247** solicitudes;

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

Movilidad Sostenible

Bono bus

5.505 altas solicitadas durante 2017

2.547 duplicados tramitados durante 2017

6.323 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): **10.822** consultas
- Certificados: **10.052**
- Volantes: **23.381**
- Información General: **801** consultas

Durante 2018 se han cursado **30.583 volantes** de empadronamiento:

- De forma presencial: **29.256** volantes
- Por teléfono: **1.327** volantes

Se han gestionado **7.133 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 2018 se han gestionado:

- **6.032** llamadas telefónicas, lo que supone el **4,92 % del total**
- **473** consultas atendidas en la Mesa de Información: ubicación de las instalaciones de Logroño Deporte, documentación para tramitar altas, bajas y modificaciones, tarifas...

COMPARATIVA 2010-2018

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Llamadas	135.723	138.748	144.909	144.296	141.925	114.489	111.616	109.503	126.841
Atención Presencial	126.803	162.953	155.972	157.124	136.912	135.922	139.036	132.307	124.391
Información	55.556	83.289	79.826	78.955	61.715	63.624	66.423	60.921	52.980
Ruedo	71.247	79.664	76.146	80.169	75.197	71.264	72.613	71.386	71.411
Trámites	87.680	110.371	109.262	109.963	102.680	96.833	94.463	91.770	91.922
ESTADÍSTICA Y BANCO DE DATOS									
Volantes Emitidos	27.595	30.198	37.607	37.479	36.019	31.558	29.858	25.887	30.583
Telefónicos	2.846	2.674	2.411	1.750	34.183	2.030	2.087	2.122	1.327
Presenciales	24.749	25.595	35.196	35.729	1.836	29.528	27.771	23.765	29.256
Certificados Tramitados	7.844	10.102	12.932	14.235	14.525	8.764	8.039	7.340	7.133
INFANCIA Y JUVENTUD									
Becas de libros y comedor	2.491	2.552	2.068	2.274	1.135	1.245	1.251	1.439	1.432
Chiquibecas	1.328	1.518	1.660	1.553	1.517	1.512	1.488	1.523	1.480
Guardería Chispita	115	82	62	61	60				71
Ludotecas Semana Santa	639	618	628	481	656	688	735	831	727
Ludotecas Verano	1.345	1.189	1.235	1.608	1.709	1.674	1.570	1.649	1.630
Ludotecas Curso Escolar	462	395	367	357	275	286			
Ludotecas Navidad	575	677	539	411	603	618	798	650	582
Campamentos Infantiles	727	716	836	807	780	759	632	723	634
Campamentos Juveniles	678	552	426	301	288	381	185	331	247
MOVILIDAD									
Altas Bono bus	4.954	4.541	4.557	4.241	4.358	4.953	4.704	7.305	5.505
Duplicados Bono bus	1.014	1.647	1.827	1.810	1.949	2.097	2.564	4.469	2.547
Renovaciones Bono bus	1.748	16.100	4.040	3.050	3.063	3.267	10.960	6.482	6.323
Recaudación	2016,63	3162	1907,75	1831,7	2263,4	2.447,18	2.218,14	2.157,90	1.638,82
Quejas y Sugerencias	4.937	4.339	3.672	-	-	4.339	3.802	1.322	3.532



info@jig.es
www.jig.es
941226417