

Servicio Multicanal de atención e información al ciudadano



Logroño

MEMORIA ANUAL 2020



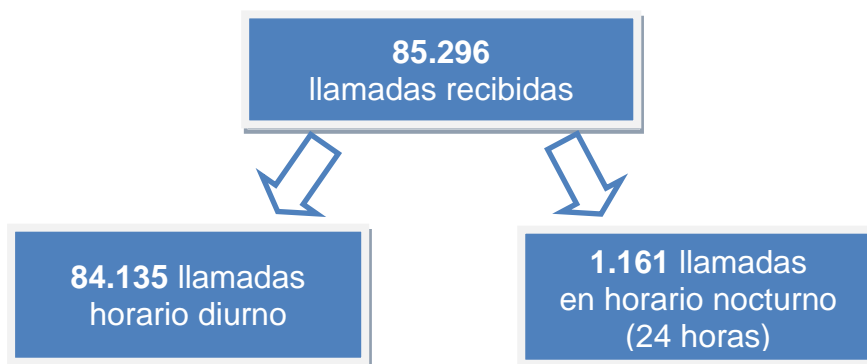
SERVICIO MULTICANAL DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO
DEL AYUNTAMIENTO DE LOGROÑO
MEMORIA 2020

DATOS GENERALES	Pág. 2
Servicio telefónico	Pág. 2
Servicio presencial	Pág. 2
Cita previa	Pág. 2
COMPARACIÓN 2019	Pág. 3
ESTADÍSTICAS	Pág. 4
Atención telefónica	Pág. 4
Atención presencial – Mesa de Información	Pág. 5
Atención presencial - Ruedo	Pág. 5
Educación	Pág. 6
Infancia y Juventud	Pág. 6
Movilidad Sostenible	Pág. 6
Estadísticas y Banco de Datos	Pág. 7
Logroño Deporte	Pág. 7
COMPARATIVA 2011-2020	Pág. 8

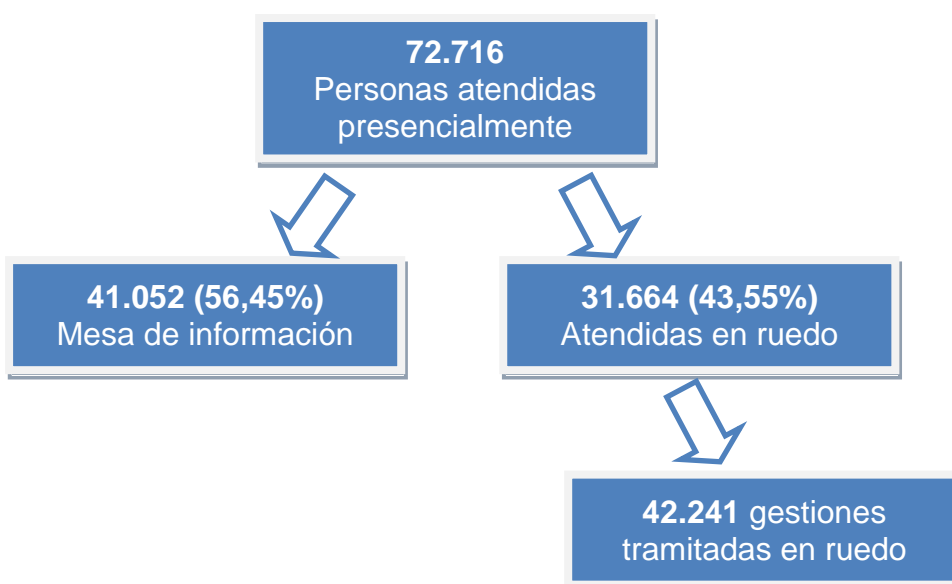


DATOS GENERALES

Servicio telefónico



Servicio presencial



Cita previa (desde el 25 de mayo):

Citas archivadas: 10.928 (cita solicitada y ejecutada)
Citas asignadas: 5.458 (cita solicitada pero no asiste nadie)
Citas canceladas: 273 (cita cancelada posteriormente)
Citas libres: 163 (citas libres sin adjudicar)



➤ **Un día en el 010...**

Se responden **444 llamadas**, supone un aumento del **106,50 %** respecto a 2019.

Se atiende presencialmente a **378 personas**, **107 personas menos** que un día de 2019.

Se realizan **220 trámites**, cifra **inferior** al año pasado (**327**).

Entre otros,

- **37 bono buses**
- **73 volantes de empadronamiento**
- **35 certificados de empadronamiento**

COMPARACIÓN 2019

	2019	2020	Variación	
Llamadas	53.944	85.296	31.352	58,12%
Atención Presencial	126.162	72.716	-53.446	-42,36%
Mesa de Información	59.137	41.052	-18.085	-30,58%
Visitas al Ruedo	67.025	31.664	-35.361	-52,75%

INFANCIA Y JUVENTUD	2019	2020	Variación	
Becas	1.755	1.542	-213	-12,13%
Chiquibecas	819	220	-599	-73,13%
Guarderías				
Ludotecas Semana Santa – solicitudes	647			
Ludotecas Verano – solicitudes	1.621			
Ludotecas Curso Escolar – solicitudes				
Ludotecas Navidad - solicitudes	447			
Campamentos Infantiles – solicitudes	616			
Campamentos Juveniles – solicitudes	274			

*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.

***En el 2019 la Unidad de Educación registra las solicitudes de Guarderías.



ESTADÍSTICA Y BANCO DE DATOS	2019	2020	Variación	
MESA DE INFORMACIÓN				
Empadronamiento	11.797	7.748	-4.049	-34,32%
Certificados	10.364	7.136	-3.228	-31,14%
Volantes	22.028	12.101	-9.927	-45,06%
Información General	1.380	879	-501	-36,30%
TRÁMITES RUEDO / TELÉFONO				
Volantes	27.803	22.225	-2.780	-20,06%
Presenciales	26.174	14.183	-11.991	-45,81%
Telefónicos	1.629	8.042	6.413	393,67%
Certificados	8.267	6.861	1.134	-17,00%

MOVILIDAD SOSTENIBLE	2019	2020	Variación	
Altas Bono bus	5.300	2.767	-2.533	-47,79%
Duplicados Bono bus	2.462	1.325	-1.137	-46,18%
Renovación Bono bus	6.270	3.384	-2.886	-46,02%

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 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 **de 9 a 14**.

El servicio de **Whatsapp** registró 2.953 consultas.

Quejas tramitadas: 3.143



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 2020 se realizaron **72.716 consultas**. **Supone un descenso del 42,36% respecto al año 2019.**

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 56,45 % 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: 27.864 consultas (38,32 %)
Información General: 10.555 consultas (14,52%)
Educación: 7.212 consultas (9,92 %)
Movilidad: 9.754 consultas y tramitación de bono buses (13,41%)
Recaudación: 6.379 consultas (8,77 %)
Juventud: 267 consultas (0,37 %)
Registro: 2.697 consultas (3,71 %)
Gestión Tributaria: 2.836 consultas (3,90 %)

Atención Presencial – Ruedo

En el ruedo se recibieron **31.664 visitas**. El 33 % de los ciudadanos atendidos en el ruedo realizan más de una gestión. Fueron **42.241 trámites realizados**.

Los meses de 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...)

Los miércoles es el día que más visitas se reciben en el ruedo.

Educación

Ayudas económicas al estudio para libros y material didáctico: **1.542**

Ayudas económicas para educación infantil de 0 a 3 años (chiquibecas): **220**

Infancia y Juventud

Inscripciones en las Ludotecas Municipales: las solicitudes para ludoteca de curso escolar, se realizan en la propia ludoteca.

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

Movilidad Sostenible

Bono bus

2.767 altas solicitadas durante 2020

1.325 duplicados tramitados durante 2020

3.384 renovaciones realizadas durante 2020

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: **37 % del total (26.985 consultas)**

- Empadronamiento (altas y modificaciones): **7.748** consultas
- Certificados: **7.136**
- Volantes: **12.101**
- Información General: **879** consultas

Durante 2020 se han cursado **22.225 volantes** de empadronamiento:

- De forma presencial: **14.183** volantes
- Por teléfono: **8.042** volantes

Se han gestionado **6.861 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 2020 se han gestionado:

- **301** consultas atendidas en la Mesa de Información: ubicación de las instalaciones de Logroño Deporte, documentación para tramitar altas, bajas y modificaciones, tarifas...

COMPARATIVA 2011-2020

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Llamadas	138.748	144.909	144.296	141.925	114.489	111.616	109.503	126.841	53.944	85.296
Atención Presencial	162.953	155.972	157.124	136.912	135.922	139.036	132.307	124.391	126.162	72.716
Información	83.289	79.826	78.955	61.715	63.624	66.423	60.921	52.980	59.137	41.052
Ruedo	79.664	76.146	80.169	75.197	71.264	72.613	71.386	71.411	67.025	31.664
Trámites	110.371	109.262	109.963	102.680	96.833	94.463	91.770	91.922	85.093	42.241
ESTADÍSTICA Y BANCO DE DATOS										
Volantes Emitidos	30.198	37.607	37.479	36.019	31.558	29.858	25.887	30.583	27.803	22.225
Telefónicos	2.674	2.411	1.750	34.183	2.030	2.087	2.122	1.327	1.629	8.042
Presenciales	25.595	35.196	35.729	1.836	29.528	27.771	23.765	29.256	26.174	14.183
Certificados Tramitados	10.102	12.932	14.235	14.525	8.764	8.039	7.340	7.133	8.267	6.861
INFANCIA Y JUVENTUD										
Becas de libros y comedor	2.552	2.068	2.274	1.135	1.245	1.251	1.439	1.432	1.755	1.542
Chiquibecas	1.518	1.660	1.553	1.517	1.512	1.488	1.523	1.480	819	220
Guardería Chispita	82	62	61	60				71		
Ludotecas Semana Santa	618	628	481	656	688	735	831	727	647	-
Ludotecas Verano	1.189	1.235	1.608	1.709	1.674	1.570	1.649	1.630	1.621	-
Ludotecas Curso Escolar	395	367	357	275	286					
Ludotecas Navidad	677	539	411	603	618	798	650	582	447	-
Campamentos Infantiles	716	836	807	780	759	632	723	634	616	-
Campamentos Juveniles	552	426	301	288	381	185	331	247	274	-
MOVILIDAD										
Altas Bono bus	4.541	4.557	4.241	4.358	4.953	4.704	7.305	5.505	5.300	2.767
Duplicados Bono bus	1.647	1.827	1.810	1.949	2.097	2.564	4.469	2.547	2.462	1.325
Renovaciones Bono bus	16.100	4.040	3.050	3.063	3.267	10.960	6.482	6.323	6.270	3.384
Recaudación	3162	1907,75	1831,7	2263,4	2.447,1	2.218,14	2.157,90	1.638,82	1.765,43	400,85
Quejas y Sugerencias	4.339	3.672	-	-	4.339	3.802	1.322	3.532	5.835	3.143





info@jig.es
www.jig.es
941226417