



RESUMEN DE LA ACTIVIDAD EN PEGORA DURANTE EL EJERCICIO 2016 Y COMPARACIÓN CON LOS EJERCICIOS ANTERIORES

En el año 2016 se ha ido materializando la tendencia que se inició en el 2015: baja el número de atenciones anual, suben los tiempos de atención presencial y como consecuencia aumentan los tiempos de espera.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Atenciones presenciales (tiques emitidos)	54.643	58.353	58.672	49.945	41.510	43.172	41.109	39.922	35.576
Teléfono: requerimientos de información	5.031	5.052	5.000	5.116	5.486	5.517	6.040	6.406	6.137
Teléfono: trámites realizados	1.369	1.356	1.301	1.280	1.298	1.169	1.175	1.109	963
TOTAL ATENCIONES	61.043	64.761	64.973	56.610	48.294	49.858	48.324	47.437	42.676

ATENCIONES PRESENCIALES.

El sistema de turnos de la oficina ha emitido 54.643 tiques, los cuales han dado lugar a 76.922 actuaciones. Se da un mayor número de actuaciones debido a que una persona con un tique puede solicitar más de un tipo de servicio o actuación, por ejemplo la solicitud de una ayuda al Gobierno Vasco por nacimiento de hijo-a y la copia de un recibo.

De las 76.922 actuaciones, las más numerosas han sido las relacionadas con:

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Emisión de certificados del Padrón de habitantes.	21.195	20.575	20.438	22.830	18.920	17.998	15.546	14.735	12.395
Mugi txartela.	8.526	6.724	4.037	1.509					
Altas bajas y modificaciones del Padrón de habitantes.	6.484	6.232	6.794	6.842	6.097	5.411	4.481	3.939	3.956
Gestiones administrativas relacionadas con el Gobierno Vasco.	6.048	5.067	4.380	4.317	4.281	3.889	3.720	2.882	2.477
Teléfonos, direcciones de interés, horarios transporte etc.	4.152	4.735	3.888	3.636	3.176	5.014	5.119	5.641	3.633
Bolsas contenedores marrones.	3.851	11.460	14.533	3.753					
Entrega bolsas para excrementos de perros.	3.510	4.088	3.430	3.069	3.271	3.155	2.745	2.758	2.810
Impuestos.	3.129	2.685	3.053	3.063	1.931	1.679	1.887	1.901	1.796



Domiciliaciones bancarias y copias de recibos.	2.498	2.453	2.552	1.870	1.150	1.302	1.348	1.158	1.042
Licencias de obras.	2.080	1.964	1.903	1.956	1.937	1.830	1.856	2.173	2.366
Matrículas en cursos y cursillos.	1.217	967	1.481	1.129	1.101	1.112	1.184	1.653	965

Comentarios:

- Descienden de forma importante (de 11.460 a 3.851) las peticiones de reparto y control de las bolsas para los contenedores BIO (la Mancomunidad ha instalado dos expendedores automáticos).
- Crecen las atenciones relacionadas con la Mugi txartela. Parte de estas atenciones se hacen largas y complicadas por la documentación a presentar y debido a que se producen incidencias en su gestión que únicamente pueden ser resueltas o aclaradas llamando a la empresa emisora y la ciudadanía lo reclama en Pegora. Estas atenciones con menor intensidad, pero seguirán creciendo ya que en Eibar a fecha de hoy, además de Pegora, únicamente hay otros dos establecimientos en los que se puede tramitar el alta de la Mugi txartela.
- Aumentan las atenciones relacionadas con los trámites del Gobierno Vasco (subvenciones por nacimiento de hijos-as, reducciones de jornada, Etxebide).
- Ligeramente aumento del número de gestiones relacionadas con el padrón municipal de habitantes y algo mayor en la gestión de los impuestos municipales (debido a la revisión catastral).

REGISTROS UNIFICADOS.

En base al convenio de colaboración para la presentación en el registro de entrada del Ayuntamiento de escritos dirigidos a la Diputación Foral de Gipuzkoa y al Gobierno Vasco, se han realizado 292 y 2.952 entradas respectivamente.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Diputación Foral de Gipuzkoa	292	281	160	303	147	125	155	134	188	246	366	263	114
Gobierno Vasco	2.952	2.389	1.929	2.074	1.908	1.877	1.959	1.701	1.906	1.044	818	463	365



INFORMACIÓN Y GESTIÓN A TRAVÉS DEL TELÉFONO.

En el ejercicio 2016 el número de personas que han solicitado información sobre trámites y servicios y el número de trámites realizados por teléfono han sido similares a los del año pasado.

El tipo de información más solicitada ha sido la referente a los teléfonos y direcciones de interés, principalmente de las instituciones públicas de Eibar y los horarios de los medios de transporte, seguidas por las relacionadas con la gestión de personal. También destacan las relacionadas con la gestión del impuesto sobre vehículos, con el IBI y con el padrón de habitantes (preguntas sobre la documentación necesaria para cada trámite, según las circunstancias de las personas a empadronarse).

Las gestiones administrativas más solicitadas telefónicamente han sido la domiciliación bancaria de impuestos y la emisión y envío a domicilio de volantes del padrón de habitantes.

DISTRIBUCIÓN DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN.

	2016	%	2015	%	2014	%	2013	%	2012	%	2011	%	2010	%
Mañana	48.598	89	52.058	89,20	52.235	88,44	42.779	85,22	35.333	85,11	36.638	84,87	35.007	85.15
Tarde	6.065	11	6.286	10,80	6.827	11,56	7.414	15,78	6.177	14,89	6.534	15,13	6.102	14.84

El 89 % de las personas han utilizado el servicio en horario de mañana y el 11 % restante por la tarde.

Las horas de mayor afluencia a la oficina han sido las comprendidas entre las 10:00 y las 13:00 h. Se adjuntan gráficos y tablas comparativas con los tiempos de atención y espera.

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

En la siguiente tabla se puede observar el número de ayudas gestionadas.



UMEAK ESKOLARA	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Nº de ayudas concedidas	3.241	3.156	3.116	3.097	2.963	2.850	2.748	1.831
Importe global	194.069	189.209 €	186.755 €	185.733 €	177.473 €	171.285 €	164.570 €	109.840 €

AYUDAS A ESTUDIANTES	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Nº de ayudas concedidas	1.190	1.148	1.159	1.187	1.173	1.077	1.107	1.123
Importe global	73.372 €	68.773 €	69.492 €	71.152 €	68.156 €	64.727,7 €	66.400 €	67.425 €

CONCLUSIONES FINALES.

- Disminuyen de forma importante en número de atenciones de fácil y rápida ejecución (bolsas contenedor marrón), pero a su vez aumentan las que suponen mayores comprobaciones y explicaciones (Mugi txartela y solicitudes al Gobierno Vasco). Como consecuencia hemos incrementado los tiempos de atención y se han incrementado los tiempos de espera, tal y como se puede observar en las tablas comparativas.
- Durante estos siguientes años debemos de tener especial cuidado con esta tendencia de incremento de los tiempos de atención. Con la nueva Ley de Procedimiento Administrativo comenzaremos a digitalizar las solicitudes y los documentos que en la atención presencial nos entrega la ciudadanía y posiblemente tengamos que iniciar el trámite en la aplicación informática del gestor de expedientes. Con esta nueva forma de funcionamiento y hasta que llegue el momento en que la ciudadanía comience a realizar sus trámites a través de la e-administración, los tiempos de atención se van a disparar y como consecuencia también los tiempos de espera. Hemos de estar atentos a esta evolución y si fuera necesario reforzar los recursos humanos de Pegora hasta que se produzca un mayor grado de utilización de la e-administración.
- Un 24,83 % de las atenciones realizadas son tramitaciones relacionadas y dependientes de otras instituciones (Mancomunidad, Autoridad Territorial del Transporte en Gipuzkoa, Eusko Jaurlaritzza y Gipuzkoako Foru Aldundia). Aun siendo trámites de otras instituciones, el que se realicen en Pegora y con el grado de participación que lo hacemos, redundan en beneficio de la ciudadanía.
- En 2016 no se ha formalizado ninguna queja relacionada con el funcionamiento de la oficina.
- Con el objeto de poder hacer frente de forma eficiente a posibles bajas en el departamento, es necesario crear una bolsa de trabajo con personas formadas para prestar sus servicios en Pegora.



Eibar a 24 de abril de 2017

Responsable de Pegora Oficina de Servicio a la Ciudadanía

Fdo. Imanol Alberdi