



INFORME RESUMIDO DE LA ACTIVIDAD EN PEGORA AÑOS 2020 Y 2021

Debido a la incidencia que ha tenido la Covid-19 en la actividad de la oficina, este informe está referido a los años 2020 y 2021 y he creado 3 períodos diferenciados por las formas de relacionarnos con la ciudadanía a la hora de prestar nuestros servicios.

- Desde el 1-1-2020 hasta el 13-3-2020, con un funcionamiento basado en los tiques emitidos por el sistema, con atención presencial sin cita previa y atención telefónica.
- Del 16-3-2020 al 29-10-2021. Como consecuencia del estado de alarma y el confinamiento de la población, las desescaladas, la aparición de nuevas oleadas o rebrotes, las limitaciones de aforo y horarios, las restricciones de movilidad, la oficina ha funcionado en estas modalidades de atención:
 - Únicamente atención telefónica
 - Atención presencial con cita previa obligatoria y atención telefónica
- Del 2-11-2021 al 30-12-2021, el servicio se ha prestado en atención presencial sin obligatoriedad de cita previa y en atención telefónica.

Puntualizar que la página web del Ayuntamiento y durante los tres períodos ha sido y sigue siendo un canal de comunicación efectivo, pero que no lo incluyo en este informe.

	PERÍODO 1 2-1-2020 al 13-3-2020	PERÍODO 2 16-3-2020 al 29-10-2021	PERÍODO 3 2-11-2021 al 30-12-2021
TIQUES	12.648	20.632 (virtuales)	3.743
ATENCIONES PRESENCIALES	16.487	27.069	4.414
LLAMADAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS	2.351	49.765	2.187
CITAS PREVIAS	-	26.811	419
ATENCIONES EN LA PUERTA	-	5.112	-

1-1-2020 hasta el 13-3-2020

El número de tiques atendidos en este período fue de 12.648 y las llamadas telefónicas de 3.429, en este período pre pandemia no trabajábamos con cita previa.

Las atenciones más requeridas en atención presencial y ordenadas de forma decreciente fueron las relacionadas con:

- Volantes padrón habitantes
- Altas, cambios de domicilio y bajas en el Padrón de habitantes
- Tarjetas Mugi
- Envío de solicitudes y documentación al Gobierno Vasco



Domiciliación de recibos
Reparto bolsas heces de perros
Información e impresos ayudas Gobierno Vasco
Contribución urbana
Reparto bolsas contenedor marrón
Tarjeta Coliseo
Vehículos

Las atenciones telefónicas más numerosas fueron:

Teléfonos, direcciones y horarios de administraciones y transporte.
Alta de domiciliaciones bancarias
Consultas sobre el DNI
Vehículos
Contribución urbana

Del 16-3-2020 al 29-10-2021

Durante este período y debido al estado de alarma, el confinamiento, las restricciones de movilidad, horarios y aforos, posteriores rebrotes y las medidas de emergencia sanitaria que se tomaron, los modos de atención utilizados pasaron desde la atención únicamente telefónica (confinamiento) a la presencial con cita previa obligatoria más el canal telefónico.

En un principio la única vía para coger la cita previa fue el teléfono, a partir del 18 de enero de 2021 ya ha sido posible y a través de otra aplicación informática, gestionar las citas también vía internet. A partir de esa fecha el 22 % de las reservas de citas se han hecho a través de la página web del Ayuntamiento.

Se fueron tomando medidas específicas para seguir dando servicio y en un primer momento para las peticiones de volantes de empadronamiento, recibos y otros documentos y de forma temporal se habilitó la posibilidad de solicitarlos telefónicamente o a través del correo electrónico y enviárselos a la persona solicitante después de realizar las comprobaciones pertinentes. Las campañas de matriculación en cursos y cursillos se hicieron a través del correo electrónico, de los formularios preparados en la página web y algunas se reforzaron en presencial. En los casos de las matriculaciones a través de formularios su gestión recayó sobre los departamentos organizadores. Con el objeto de ampliar las posibilidades de hacernos llegar con facilidad las solicitudes de algunas campañas específicas, se habilitó un buzón en el espacio que se encuentra junto a la entrada de la oficina

La necesidad de atender a más personas nos llevó a prestar algunos trámites sencillos (entrega de impresos de solicitud, de volantes de empadronamiento, de bolsas para recoger las heces de los perros etc.) en la puerta de entrada a la oficina.

Estas formas de funcionamiento han dado lugar a un fuerte desplazamiento de las atenciones del canal presencial hacia el teléfono, el correo electrónico y la página web.

Una de las características de la atención telefónica durante este período ha sido la dificultad de comunicar de forma eficiente las instrucciones y conceptos administrativos a



las personas, lo cual ha hecho que los tiempos de atención telefónica se alargaran. Nuestra forma de actuar ha sido: cuando una persona solicitaba cita previa se le preguntaba por el trámite a realizar, se le explicaban las condiciones a cumplir y la documentación necesaria y la vía por la que se le hacía llegar la solicitud. A partir de ahí la persona se presentaba el día de la cita y realizaba el trámite, siempre intentando que no tuviera que volver a la oficina. La menor eficiencia lograda en la comunicación telefónica y el lógico aumento de la duración y del número de las llamadas nos han llevado a tener muchas llamadas perdidas.

Las atenciones más requeridas en atención presencial y por orden decreciente fueron las relacionadas con:

- Volantes del padrón habitantes
- Altas, cambios de domicilio y bajas en el padrón de habitantes
- Envíos de solicitudes y documentación al Gobierno Vasco y otras administraciones
- Emisión de certificados de firma e identificación digital B@KQ
- Tarjetas Mugi
- Contribución Urbana
- Información e impresos ayudas Gobierno Vasco

Las atenciones telefónicas más numerosas han sido:

- Petición de cita previa.
- Consultas varias (sobre todo relacionadas con la pandemia)
- Solicitudes de volantes de empadronamiento
- Alta de domiciliaciones bancarias
- Consultas sobre el DNI
- Vehículos
- Contribución urbana

NUEVO CANAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

A primeros de septiembre de 2020 se creó junto a la puerta de entrada de Pegora un espacio específico abierto todos los días en horario de 7:30 a 21:30 y se instaló una máquina en modalidad de autoservicio que permite expedir y realizar:

- Volantes de empadronamiento individuales e históricos.
- Copias de recibos pagados.
- Pago de recibos.
- Obtención de impresos de los diferentes trámites municipales.
- Consulta de expedientes tramitados con el Ayuntamiento.
- Tramitación de solicitudes.

La media de peticiones iniciadas ha sido de 42 diarios. Hablo de peticiones iniciadas debido a que únicamente con entrar en una de las opciones que ofrece el sistema lo contabiliza como tal, independientemente de si se termina o no la operación iniciada.

Los servicios más demandados han sido la expedición de los volantes de empadronamiento individuales e históricos, la consulta a los diferentes trámites del Ayuntamiento y la impresión de los impresos de solicitud.



PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ESCRITOS DESTINADOS A OTRAS ADMINISTRACIONES

A partir del 6 de mayo de 2021 es posible realizar el envío a través de Pegora de solicitudes y documentación a diferentes administraciones (anteriormente sólo se podía hacer al Gobierno Vasco y a la Diputación Foral de Gipuzkoa). Estos envíos y utilizando la nueva plataforma informática “Orve”, en la gran mayoría de los casos se realizan con la documentación escaneada, por lo cual devolvemos los originales a la persona interesada.

PERÍODO 3

Del 2-11-2021 / 30-12-2021

Se ha eliminado la obligatoriedad de tener cita previa para entrar en la oficina y hemos vuelto a utilizar el sistema de tiques (el que utilizábamos antes de la pandemia) de forma que la persona que acude a la oficina imprime el tique y espera a que el sistema a través del monitor de televisión le indique a que mesa de atención tiene que ir. También es posible obtener una cita previa antes de presentarse en la oficina.

Las atenciones más requeridas en atención presencial y por orden decreciente fueron las relacionadas con:

- Volantes del padrón habitantes
- Altas, cambios de domicilio y bajas en el padrón de habitantes
- Envíos de solicitudes y documentación al Gobierno Vasco y otras administraciones
- Tarjetas Mugi
- Reparto de bolsas para la recogida de las heces de los perros
- Información e impresos sobre ayudas del Gobierno Vasco
- Emisión de certificados de firma e identificación digital B@KQ

Las atenciones telefónicas más numerosas han sido:

- Teléfonos, direcciones, horarios de administraciones y transportes públicos
- Información y solicitudes de cita previa.
- Consultas sobre los trámites de altas, bajas y cambios de domicilio del padrón de habitantes.
- Solicitudes de volantes de empadronamiento
- Consultas sobre el envío de documentos a otras administraciones

CAMPAÑAS “UMEAK ESKOLARA” Y “AYUDA A ESTUDIANTES”

En las siguientes tablas se pueden ver las subvenciones gestionadas.

UMEAK ESKOLARA	2021	2020	2019	2018	2017
Número de subvenciones concedidas	3.228	3.390	3.295	3.292	3.252



Importe total (€)	218.409	405.115	197.515	197.251	194.817
-------------------	---------	---------	---------	---------	---------

AYUDA A ESTUDIANTES	2021	2020	2019	2018	2017
Número de subvenciones concedidas	1.345	1.409	1.241	1.194	1.252
Importe total (€)	84.836	168.760	74.481	71.484	75.013

El importe de las subvenciones pagadas en 2020 se incrementó por motivo de la pandemia y para ayudar tanto a las familias como a los comercios de Eibar, pasando el importe máximo de la subvención de 60,10 a 120,20 €

En 2021 la cantidad de 120,20 € únicamente se ha mantenido para las familias perceptoras de las ayudas Renta de Garantía de Ingresos (RGI), Ayudas de Emergencia Social (AES) y las incluidas en el programa Banco de Alimentos. Para el resto de familias el importe máximo de la subvención ha sido de 60,10 €

CONCLUSIONES GENERALES:

La aplicación de las medidas sanitarias y el mantenimiento de los aforos nos ha llevado a implantar la cita previa.

La mayoría de las citas previas se han dado a través del teléfono, intentando dar una buena información para que la persona y en relación a su tramitación únicamente tuviera que hacer una única visita a la oficina.

La comunicación telefónica en relación a los trámites administrativos ha resultado bastante menos eficaz que la que se produce en atención presencial.

Gestionar la cita previa nos ha supuesto una mayor dedicación y esfuerzo, sin olvidar las medidas higiénicas de limpieza de las mesas después de cada atención.

El plazo para la atención con cita previa ha oscilado entre 0 (mismo día) y 4 días.

El control del acceso de la ciudadanía a la oficina ha generado una constante tensión en la zona de la puerta, espacio que no ha sido el más adecuado para estar esperando.

El hecho de que las atenciones se hayan derivado hacia canales diferentes al presencial han obligado al Ayuntamiento a buscar otras soluciones técnicas y jurídicas que nos han permitido agilizar en parte la atención a la ciudadanía.

Esta forma de atención ha supuesto un espaldarazo a la implantación de la administración electrónica en el Ayuntamiento.

Eibar a 22 de marzo de 2022

Fdo. Imanol Alberdi