



RESUMEN DE LA ACTIVIDAD EN PEGORA DURANTE EL EJERCICIO 2015 Y COMPARACIÓN CON LOS EJERCICIOS ANTERIORES

En el año 2015 las cifras totales de actividad han sido parecidas a las del 2014, los cambios se han producido en el destino de nuestra actividad. (Queda detallado en el cuadro y comentarios del apartado atenciones presenciales).

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Atenciones presenciales (tiques emitidos)	58.353	58.672	49.945	41.510	43.172	41.109	39.922	35.576	31.897
Teléfono: requerimientos de información	5.052	5.000	5.116	5.486	5.517	6.040	6.406	6.137	6.158
Teléfono: trámites realizados	1.356	1.301	1.280	1.298	1.169	1.175	1.109	963	949
TOTAL ATENCIONES	64.761	64.973	56.610	48.294	49.858	48.324	47.437	42.676	39.005

ATENCIONES PRESENCIALES.

El sistema de turnos de la oficina ha emitido 58.353 tiques, los cuales han dado lugar a 82.049 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 ello requiere emitir y adjuntar el volante de convivencia.

De las 82.049 actuaciones, las más numerosas han sido las relacionadas con:

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Emisión de certificados del Padrón de habitantes.	20.575	20.438	22.830	18.920	17.998	15.546	14.735	12.395	10.402
Bolsas contenedores marrones.	11.460	14.533	3.753						
Mugi txartela.	6.724	4.037	1.509						
Altas bajas y modificaciones del Padrón de habitantes.	6.232	6.794	6.842	6.097	5.411	4.481	3.939	3.956	3.611
Gestiones administrativas relacionadas con el Gobierno Vasco.	5.067	4.380	4.317	4.281	3.889	3.720	2.882	2.477	1.224
Teléfonos, direcciones de interés, horarios transporte etc.	4.735	3.888	3.636	3.176	5.014	5.119	5.641	3.633	3.150
Entrega bolsas para excrementos de perros.	4.088	3.430	3.069	3.271	3.155	2.745	2.758	2.810	2.132
Impuestos.	2.685	3.053	3.063	1.931	1.679	1.887	1.901	1.796	2.035



Domiciliaciones bancarias y copias de recibos.	2.453	2.552	1.870	1.150	1.302	1.348	1.158	1.042	1.185
Licencias de obras.	1.964	1.903	1.956	1.937	1.830	1.856	2.173	2.366	2.208
Compulsas.	1.399	1283							
Selección de personal.	1.100	350							
Matrículas en cursos y cursillos.	967	1.481	1.129	1.101	1.112	1.184	1.653	965	865

Comentarios:

- Crecen las atenciones relacionadas con la txartela Mugi. Parte de estas atenciones se hacen largas y complicadas por la documentación a presentar y debido a que cualquier incidente en su gestión (la ciudadanía lo reclama en Pegora), únicamente pueden ser resueltas llamando a la empresa emisora. Estas atenciones seguirán creciendo ya que en Eibar a fecha de hoy, además de Pegora, únicamente hay otros dos establecimientos en los que se tramita el alta en la txartela Mugi.
- Descienden las relacionadas con el reparto y control de las bolsas para los contenedores BIO (la Mancomunidad ha instalado dos expendedores automáticos).
- Aumentan las atenciones relacionadas con los trámites del Gobierno Vasco.
- Aumenta el apartado de teléfonos, direcciones de interés y horarios del transporte público, sobre todo lo relacionado con los horarios del transporte público (ha habido cambios de horarios en las líneas más utilizadas).
- Disminuye el número de gestiones relacionadas con el padrón municipal de habitantes y la gestión de los impuestos municipales.

REGISTROS UNIFICADOS.

En base al convenio de colaboración para la presentación en el registro del Ayuntamiento de escritos dirigidos a la Diputación Foral de Gipuzkoa y al Gobierno Vasco, se han realizado 281 y 2.389 entradas respectivamente.

	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004
Diputación Foral de Gipuzkoa	281	160	303	147	125	155	134	188	246	366	263	114
Gobierno Vasco	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 2015 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 informaciones solicitadas relacionadas con la gestión del impuesto sobre vehículos y sobre el IBI y con el padrón de habitantes (preguntas sobre la documentación necesaria para cada el 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.

	2015	%	2014	%	2013	%	2012	%	2011	%	2010	%	2009	%
Mañana	52.058	89,20	52.235	88,44	42.779	85,22	35.333	85,11	36.638	84,87	35.007	85,15	33.940	84,99
Tarde	6.286	10,80	6.827	11,56	7.414	15,78	6.177	14,89	6.534	15,13	6.102	14,84	5.992	15,01

El 89,20 % de las personas han utilizado el servicio en horario de mañana y el 10,80 % restante por la tarde, la disminución del número de atenciones en el horario de tarde a partir del 2014, es debido a que los jueves por la tarde la oficina está cerrada.

Las horas de mayor afluencia a la oficina han sido las comprendidas entre las 10:00 y las 13:00 h. Se adjunta igualmente una tabla con los tiempos de espera del 2015.

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

En la siguiente tabla se puede observar el número de ayudas gestionadas. El incremento en “Umeak Eskolara” a partir de 2010, se debió a que se rebajó el requisito de la edad mínima, pasando de 6 a 2 años.



UMEAK ESKOLARA	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Nº de ayudas concedidas	3.156	3.116	3.097	2.963	2.850	2.748	1.831	1.802
Importe global	189.209 €	186.755 €	185.733 €	177.473 €	171.285 €	164.570 €	109.840 €	108.154 €

AYUDAS A ESTUDIANTES	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Nº de ayudas concedidas	1.148	1.159	1.187	1.173	1.077	1.107	1.123	1.128
Importe global	68.773 €	69.492 €	71.152 €	68.156 €	64.727,7 €	66.400 €	67.425 €	67.658 €

CONCLUSIONES FINALES.

- 2015 ha sido un año complicado debido a que uno de los trabajadores de Pegora y en base a una movilidad interna cambió al departamento de Impuestos y otra trabajadora ha estado casi todo el año de baja. Ello ha supuesto tener que formar dos personas nuevas con el consiguiente esfuerzo.
- El tiempo medio de atención y el de espera respecto del 2014 se ha incrementado (sobre todo por la tramitación de la txartela Mugi), se adjuntan dos cuadros comparativos.
- Un 29,30 % de las atenciones realizadas son tramitaciones relacionadas y dependientes de otras instituciones (Mancomunidad, Autoridad Territorial del Transporte en Gipuzkoa, Eusko Jaurlaritz 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 2015, se ha recibido una única queja relacionada con el funcionamiento de la oficina.
- Con el objeto de poder hacer frente a posibles bajas en el departamento, es necesario plantearse la creación de una bolsa de trabajo de personas a las cuales se les impartiría una formación básica para poder trabajar en Pegora.

Eibar a 11 de abril de 2016

Responsable de Pegora Oficina de Servicio a la Ciudadanía



Fdo. Imanol Alberdi