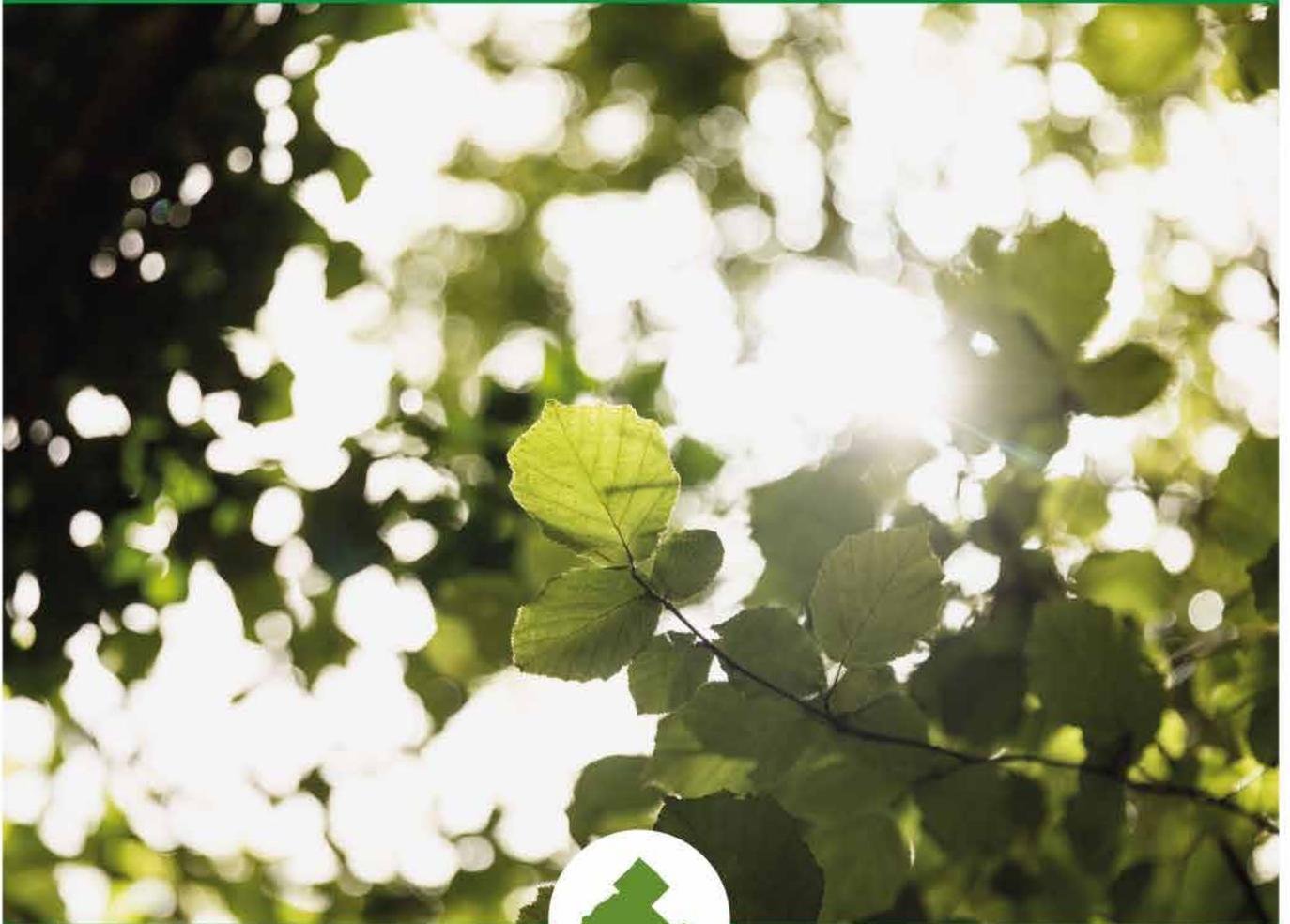


AMBIENTE

Actividad de la
Oficina de Atención al Público
Secretaría de Ambiente

Año 2023



MUNICIPALIDAD DE
AYACUCHO

AMBIENTE

Actividad de la Oficina de Atención al Público de la Secretaría de Ambiente Año 2023

Valentín Fascia
Secretaría de Ambiente
Municipalidad de Ayacucho
Julio de 2024

Periodo anual año 2023

La oficina de atención al público, funciona de lunes a viernes en el horario de 07.00 hs a 12.45 hs, teniendo como función ser la única vía de ingreso para la recepción de solicitudes de servicios y registro de reclamos relacionados a los servicios que brinda la Secretaria de Ambiente.

La atención se realiza de manera presencial y telefónica, registrando los datos de cada sollicitan-

te (nombre y apellido, domicilio, tipo de solicitud). Una vez que se realiza el registro, y de acuerdo a la solicitud ingresada, se deriva al área interna correspondiente para el cumplimiento de lo solicitado.

En el periodo anual 2023, se ingresaron un total de 348 solicitudes, distribuidas en el año de la siguiente manera:

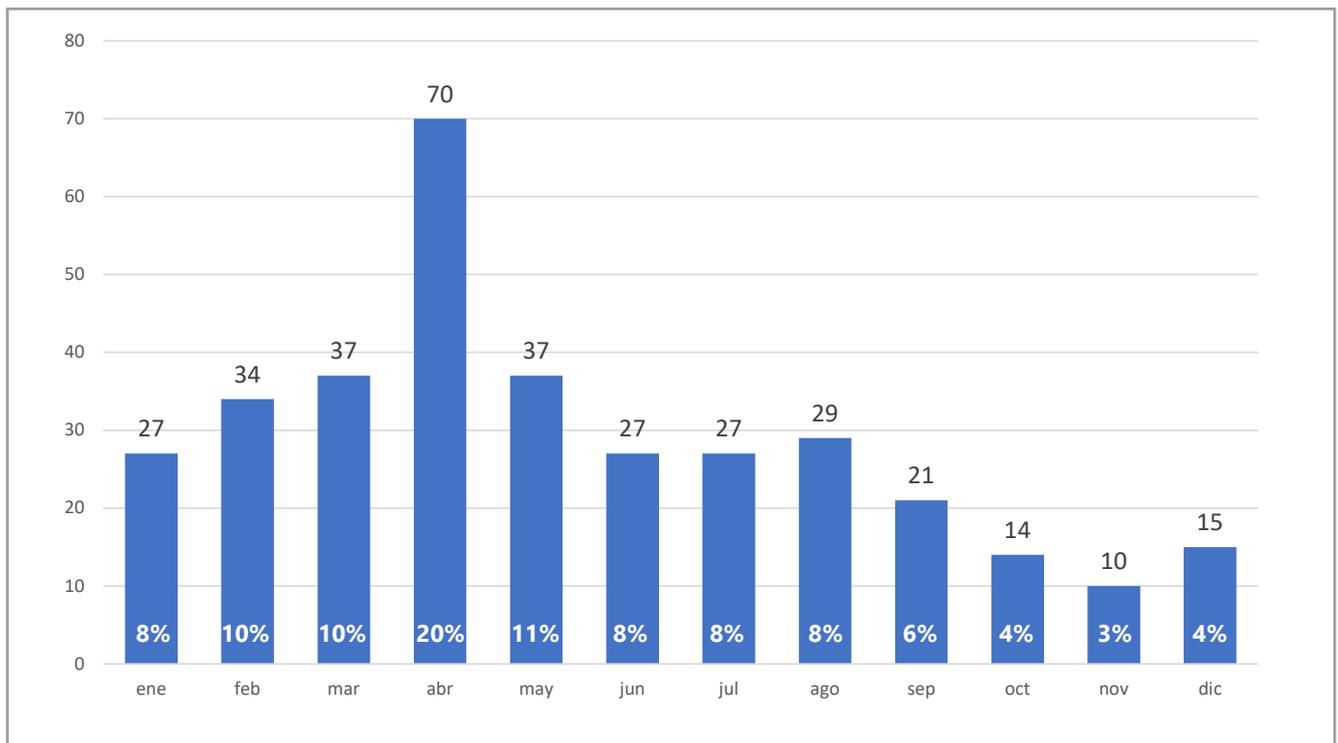


GRÁFICO 1
Cantidad de solicitudes ingresadas por mes

Según el tipo de solicitud, la incidencia porcentual sobre el total ingresado:

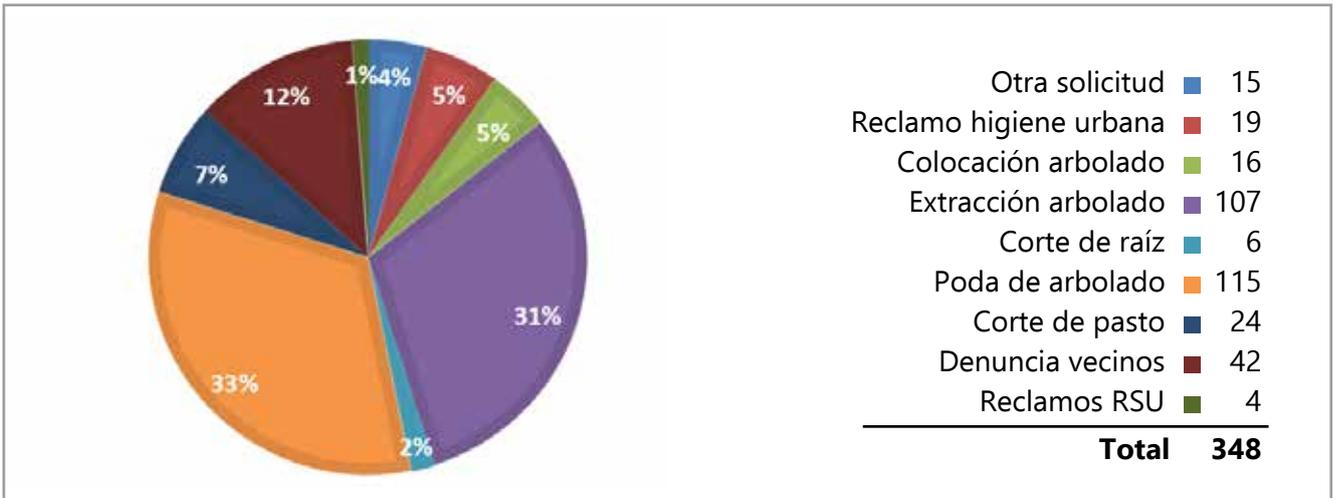


GRÁFICO 2

Agrupación por tipo de solicitud

En el servicio de atención al público, se realiza el registro y otorgamiento de turnos para la recolección de no embolsables, el cual se realiza de acuerdo a un esquema de cinco zonas dentro de la planta urbana:

- Zona 1: ■ Centro.
- Zona 2: ■ Santa Teresita, Fonavi, Tropezón.
- Zona 3: ■ Bellas Artes, B. Jardín, Padre Gallo, La Terminal.
- Zona 4: ■ La Perla, El progreso, La Feria.
- Zona 5: ■ Villa Aurora, El Estadio, Martin Fierro, Embarcadero, Carlos Gardel.

Mediante este esquema, se brindaron un total de 3.383 servicios anuales registrados en las 5 zonas, arrojando los siguientes porcentajes de incidencia de solicitud por sector:

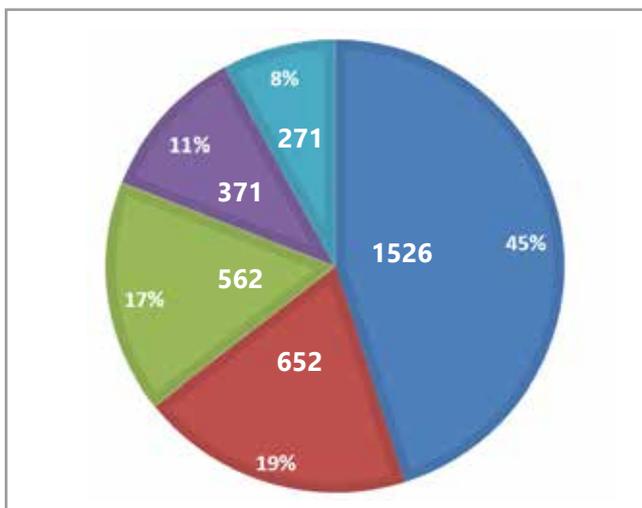


GRÁFICO 3

No embolsables por zona

De acuerdo al tipo de solicitud, se la clasifica de la siguiente manera:

- Ramas.
- Pastos.
- Escombros.
- Otros.

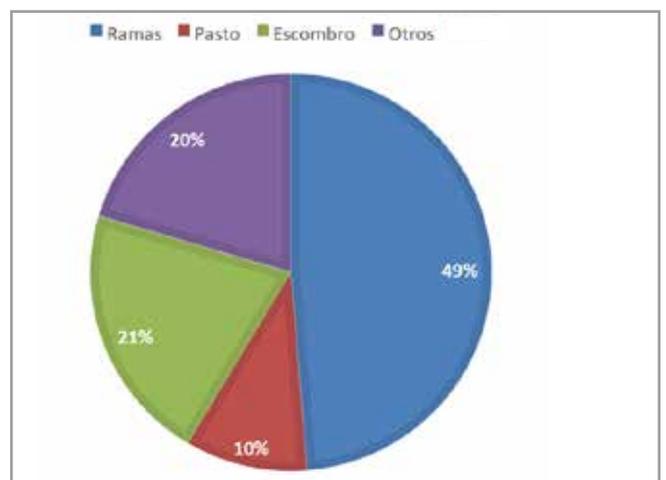


GRÁFICO 4

No embolsables por tipo

Sobre el total de solicitudes, se registra la cantidad de veces que un domicilio solicitó el servicio, arrojando los siguientes valores:

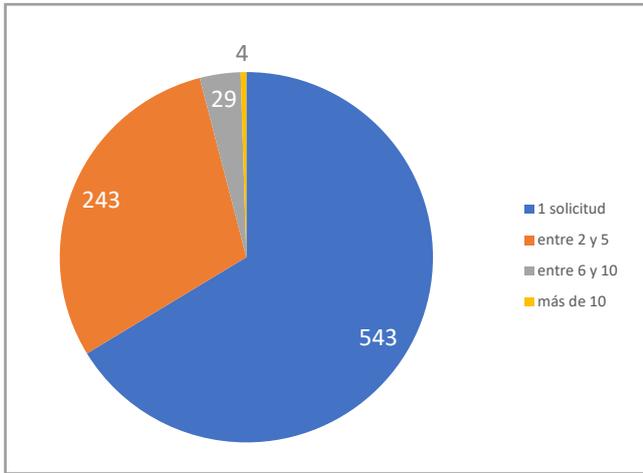


GRÁFICO 5
Cantidad de solicitudes por vecino, en el año.

La unificación de datos entre lo registrado por solicitudes y reclamos, y las solicitudes de turnos para recolección de no embolsables, es el total de los servicios brindados desde la oficina de atención al público, siendo de 3.731 atenciones realizadas distribuidas mensualmente y por solicitudes según el siguiente gráfico:

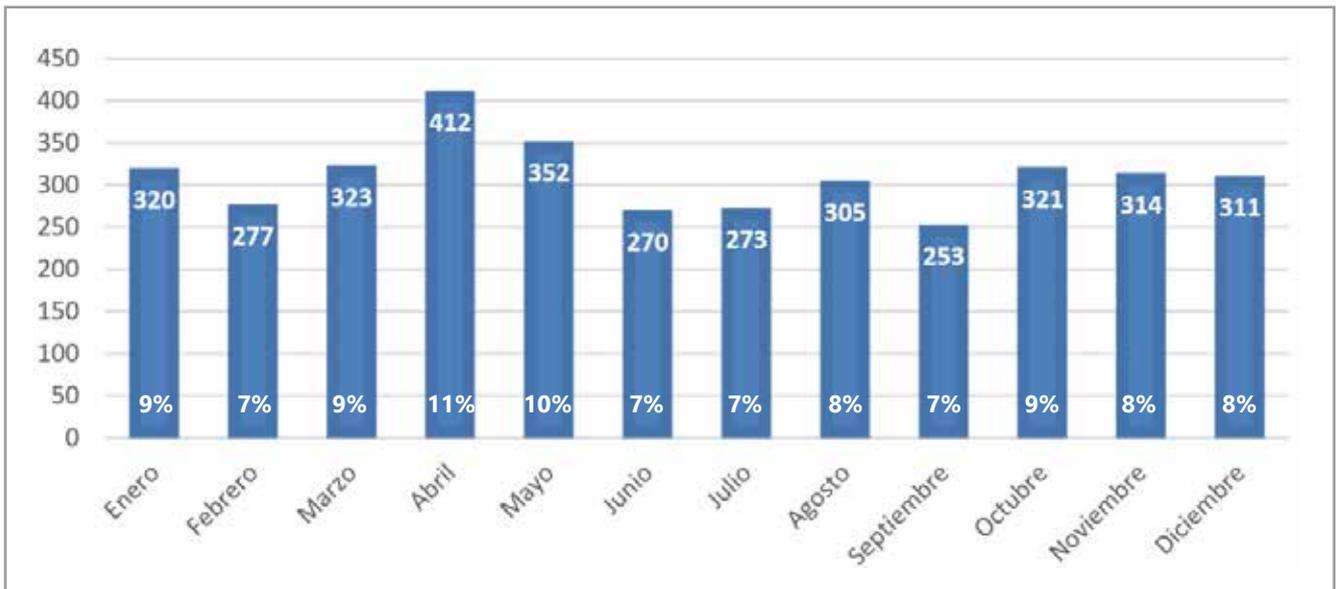
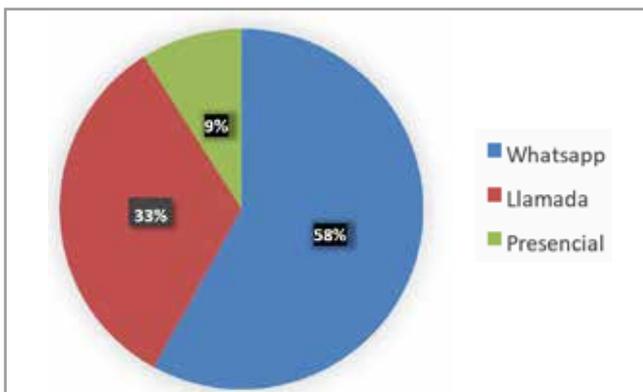


GRÁFICO 6
Total de servicios brindados por mes.



El servicio de atención se brinda de manera presencial y digital por intermedio de whatsapp y llamadas, arrojando los siguientes porcentajes:

GRÁFICO 7
Vías de atención (%)