

ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD **INFORME ANUAL 2018**

El presente informe recoge las atenciones ciudadanas tramitadas por la Oficina de Atención Ciudadana (atención presencial) así como por el propio Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía, recibidas por diversas vías de entrada en el año 2018.

El día 27 de julio de 2018 se incorporan a la Oficina de Atención Ciudadana los Agentes Tramitadores seleccionados; con lo que desde este momento pasan a depender todas las mesas de atención del Dpto. De Calidad y Atención a la Ciudadanía.

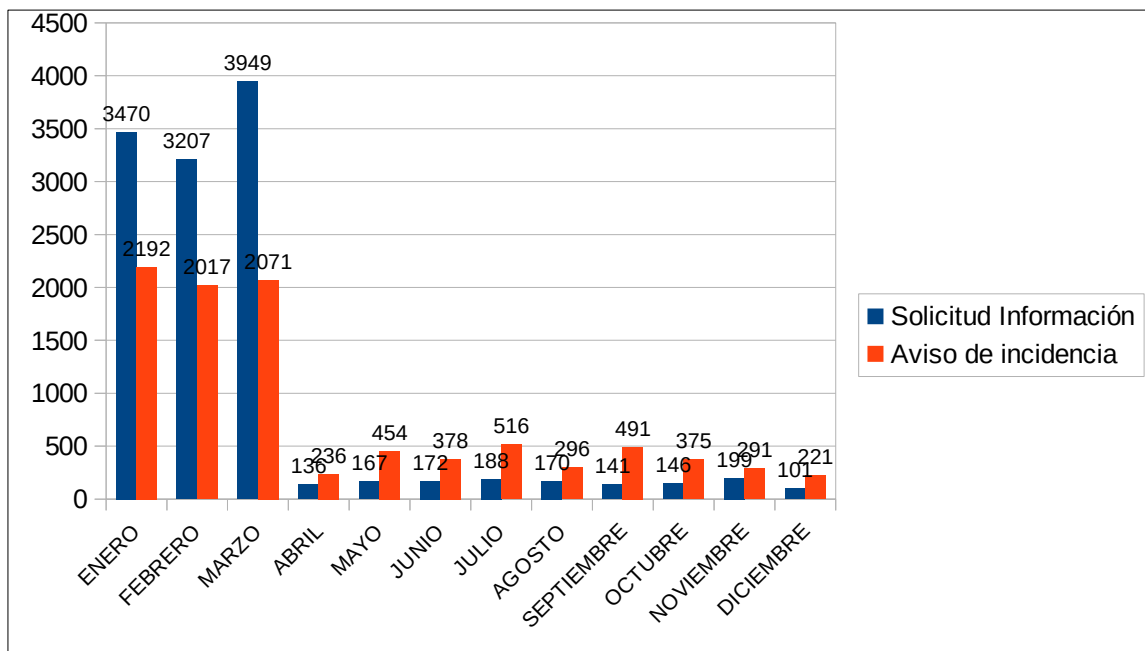
El presente informe recoge el nº de atenciones ciudadanas por parte del Dpto. De Calidad recibidas por las distintas vías de entrada (Redes Sociales, formulario Web, mail, teléfono Calidad, escrito). A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas por la OAC; puesto que aún no disponemos del gestor de colas nuevo, los datos estadísticos de la OAC aparecerán al final del informe distribuidos tal cual hemos funcionado hasta ahora, diferenciando Registro General, Estadística y Información, Incidencias, Sugerencias y Reclamaciones.

Nº ATENCIONES CIUDADANAS ATENDIDAS POR EL DPTO. CALIDAD POR MESES

TIPO DE TRÁMITE	Solicitud información	Aviso de incidencia	TOTAL
ENERO	3470	2192	5662
FEBRERO	3207	2017	5224
MARZO	3949	2071	6020
ABRIL	136	236	372
MAYO	167	454	621
JUNIO	172	378	550
JULIO	188	516	704
AGOSTO	170	296	466
SEPTIEMBRE	141	491	632
OCTUBRE	146	375	521
NOVIEMBRE	199	291	490
DICIEMBRE	101	221	322
TOTAL	12.046	9.538	21.584

¿Qué es una INCIDENCIA?

Un **aviso de incidencia** es la comunicación que un ciudadano o ciudadana hace al Ayuntamiento para poner en su conocimiento la necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal (alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, deterioro de las vías o aceras, etc.).



Las diferencias entre los 3 primeros meses y el resto se deben a la propia organización del departamento. Durante el primer trimestre de 2018 la atención presencial de nuestro gestor de colas Calidad, está contabilizada junto con las atenciones ciudadanas del propio Departamento de Calidad. A partir del mes de abril esa atención presencial se contabiliza aparte.

Como se ha apuntado al principio, estos datos se refieren a las consultas ciudadanas atendidas directamente por el Dpto. De Calidad por las distintas vías de entrada (a excepción de los 3 primeros meses que también incluye la atención presencial).

A lo anterior debemos añadir **la atención presencial de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.**

En el 2018 han pasado por la OAC un total de 61.409 personas; cuyas gestiones se distribuyen de la siguiente forma:

- Registro General: **26.193** personas atendidas en 2018, representando un 42,65% del total.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **24.916** personas atendidas que han cogido número en el gestor de colas (40,57%). En el caso de estadística habría que añadir un número indeterminado de personas que se han atendido por la vía de urgencia en horario de 8,30 a 9,00 h. Generalmente, 20 urgencias al día. Y las personas a las que se les ha entregado el informe/certificado en el mostrador de acogida (no cogen número para las mesas de atención de arriba).
- Información general, Incidencias, Sugerencias y Reclamaciones: **10.300** personas atendidas en 2018, representando un 16,77% del total.

Nº ATENCIONES EN LA OAC (ATENCIÓN PRESENCIAL)

