

## **ATENCIONES CIUDADANAS OAC- DPTO. CALIDAD** **INFORME ANUAL 2019**

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 (mail, redes sociales...) en el año 2019.

**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.**

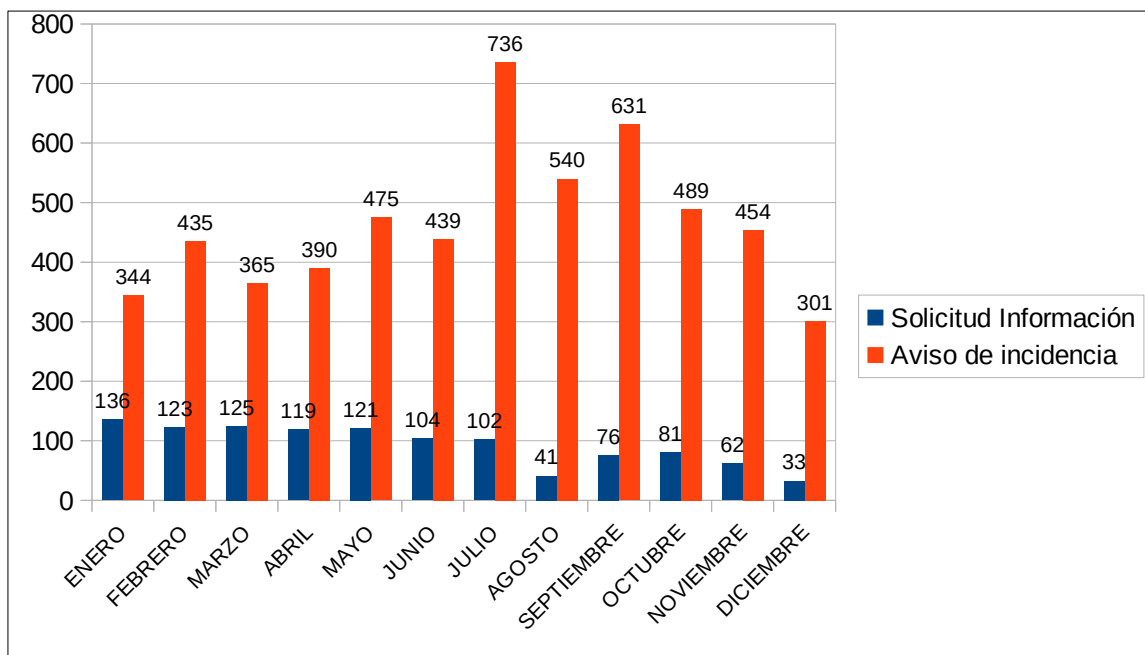
**El presente informe recoge el nº de atenciones ciudadanas por parte del Dpto. De Calidad recibidas por las distintas vías de entrada (Redes Sociales, formulario Web, mail, teléfono Calidad, escrito). A estos datos habría que añadirle el número de personas atendidas por la OAC; los datos estadísticos de la OAC aparecerán al final del informe diferenciando Registro General, Estadística y Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de padrón, domiciliaciones, certificado digital.**

### **Nº ATENCIONES CIUDADANAS ATENDIDAS POR EL DPTO. CALIDAD POR MESES**

| <b>TIPO DE TRÁMITE</b> | <b>Solicitud información</b> | <b>Aviso de incidencia</b> | <b>TOTAL</b> |
|------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------|
| ENERO                  | 136                          | 344                        | 480          |
| FEBRERO                | 123                          | 435                        | 558          |
| MARZO                  | 125                          | 365                        | 490          |
| ABRIL                  | 119                          | 390                        | 509          |
| MAYO                   | 121                          | 475                        | 596          |
| JUNIO                  | 104                          | 439                        | 543          |
| JULIO                  | 102                          | 736                        | 838          |
| AGOSTO                 | 41                           | 540                        | 581          |
| SEPTIEMBRE             | 76                           | 631                        | 707          |
| OCTUBRE                | 81                           | 489                        | 570          |
| NOVIEMBRE              | 62                           | 454                        | 516          |
| DICIEMBRE              | 33                           | 301                        | 334          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>1.123</b>                 | <b>5.599</b>               | <b>6.722</b> |

### **¿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.).



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 (Redes Sociales, Formulario Web, mail, teléfono Calidad, escrito).

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

**En el 2019 han pasado por la OAC un total de 88.103 personas** distribuidas de la siguiente forma:

- Registro General: **46.314** personas atendidas en 2019, representando un 52,57% del total.
- Estadística (trámites Padrón Municipal de Habitantes): **14.671** personas atendidas que han cogido número en el gestor de colas (16,65%). 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).
- Gestiones relacionadas con Informes o Certificados de Padrón, domiciliaciones, certificado digital: **27.118** personas atendidas en 2019, representando un 30,78% del total.

### Nº ATENCIONES EN LA OAC (ATENCIÓN PRESENCIAL)

